



**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI
GRUPY KAPITAŁOWEJ
POWSZECHNEGO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ
SPÓŁKI AKCYJNEJ
W 2011 ROKU**

Warszawa, 14 marca 2012 roku

A. SPIS TREŚCI

| | | |
|--------|---|----|
| A. | SPIS TREŚCI | 2 |
| B. | WSTĘP..... | 6 |
| 1. | Podsumowanie skonsolidowanych wyników finansowych..... | 6 |
| 2. | Uwarunkowania makroekonomiczne w 2011 roku..... | 7 |
| 2.1 | Podstawowe trendy w gospodarce i tempo wzrostu gospodarczego | 7 |
| 2.2 | Rynek kapitałowy | 7 |
| 2.3 | Polityka pieniężna, stopy procentowe, inflacja..... | 8 |
| 2.4 | Rynek pracy i konsumpcja | 8 |
| 2.5 | Kursy walut..... | 8 |
| 2.6 | Wpływ czynników makroekonomicznych na sektor ubezpieczeniowy..... | 9 |
| 2.7 | Udziały rynkowe PZU, PZU Życie i PTE PZU..... | 10 |
| 2.7.1 | Rynek ubezpieczeń ogółem | 10 |
| 2.7.2 | Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe..... | 10 |
| 2.7.3 | Ubezpieczenia na życie | 12 |
| 2.7.4 | Ubezpieczenia emerytalne..... | 13 |
| 2.7.5 | Fundusze inwestycyjne | 14 |
| 2.8 | Czynniki makroekonomiczne, które wpłyną na działalność Grupy PZU w 2012 roku | 14 |
| 3. | Opis organizacji Grupy PZU..... | 15 |
| 3.1 | Organizacja Grupy PZU | 15 |
| 3.2 | Spółki Grupy PZU..... | 18 |
| 3.2.1 | PZU | 18 |
| 3.2.2 | PZU Życie..... | 19 |
| 3.2.3 | PTE PZU | 20 |
| 3.2.4 | Rynek litewski..... | 20 |
| 3.2.5 | Rynek ukraiński | 20 |
| 3.2.6 | TFI PZU | 20 |
| 3.2.7 | PZU AM..... | 21 |
| 3.2.8 | PZU Pomoc SA | 21 |
| 3.2.9 | Ogrodowa–Inwestycje Sp. z o.o..... | 22 |
| 3.2.10 | PZU CO | 22 |
| 3.3 | Zmiany organizacji Grupy PZU | 22 |
| C. | WYNIKI FINANSOWE GRUPY PZU W 2011 ROKU..... | 25 |
| 4. | Zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe Grupy PZU w 2011 roku..... | 25 |
| 5. | Komentarz do skonsolidowanych wyników finansowych Grupy PZU | 25 |
| 5.1 | Składki..... | 25 |
| 5.2 | Wyniki z działalności inwestycyjnej | 26 |

| | | |
|--------|---|----|
| 5.3 | Odszkodowania..... | 28 |
| 5.4 | Koszty akwizycji i administracyjne | 28 |
| 5.5 | Pozostałe przychody i koszty operacyjne | 29 |
| 5.6 | Wyniki Grupy PZU i wskaźniki działalności..... | 29 |
| 5.7 | Struktura aktywów i pasywów | 31 |
| 5.8 | Opis istotnych pozycji pozabilansowych | 32 |
| 5.9 | Margines wypłacalności | 32 |
| 5.10 | Wpływ zdarzeń jednorazowych na wyniki operacyjne | 33 |
| 5.11 | Zmiany w inwestycjach w jednostkach podporządkowanych | 34 |
| 6. | Komentarz do sprawozdawczości według segmentów..... | 36 |
| 6.1 | Ubezpieczenia majątkowe i osobowe | 36 |
| 6.2 | Ubezpieczenia na życie | 41 |
| 6.3 | Kontrakty inwestycyjne..... | 44 |
| 6.4 | Działalność w zakresie funduszy emerytalnych..... | 45 |
| 7. | Czynniki ryzyka, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w kolejnych okresach | 46 |
| 7.1 | Ubezpieczenia majątkowe i osobowe | 46 |
| 7.2 | Ubezpieczenia na życie | 47 |
| 7.3 | Fundusze emerytalne..... | 47 |
| 8. | Stanowisko Zarządu PZU dotyczące wcześniej publikowanych prognoz wyników..... | 48 |
| D. | DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU W 2011 ROKU | 49 |
| 9. | Działalność, główne kierunki rozwoju i osiągnięcia głównych Spółek Grupy PZU | 49 |
| 9.1 | Rating | 49 |
| 9.2 | Działalność PZU w 2011 roku | 49 |
| 9.2.1 | Sprzedaż | 49 |
| 9.2.2 | Likwidacja szkód | 53 |
| 9.3 | Działalność PZU Życie w 2011 roku | 54 |
| 9.3.1 | Sprzedaż | 54 |
| 9.3.2 | Likwidacja świadczeń..... | 57 |
| 9.4 | Działalność PTE PZU w 2011 roku..... | 57 |
| 9.5 | Struktura organizacyjna PZU i PZU Życie..... | 58 |
| 9.6 | Obszar IT..... | 58 |
| 9.7 | Główne działania marketingowe w 2011 roku..... | 59 |
| 9.8 | Główne działania w obszarze HR | 60 |
| 9.9 | Realizacja strategii i przedsięwzięcia rozwojowe..... | 61 |
| 9.10 | Działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu w 2011 roku | 63 |
| 9.10.1 | Etyka w biznesie..... | 63 |
| 9.11 | Zaangażowanie społeczne..... | 63 |

| | | |
|-------|---|----|
| 9.12 | Fundacja PZU | 64 |
| 10. | Planowane główne kierunki rozwoju | 65 |
| 11. | Zarządzanie ryzykiem | 67 |
| 11.1 | Polityka zarządzania ryzykiem | 67 |
| 11.2 | Wrażliwość na ryzyko..... | 68 |
| 11.3 | Testy stresu..... | 68 |
| 12. | Wybrane pozostałe spółki Grupy PZU – kierunki rozwoju i wyniki działalności..... | 69 |
| 12.1 | PZU Lietuva..... | 69 |
| 12.2 | PZU Ukraine..... | 69 |
| 12.3 | TFI PZU..... | 69 |
| 12.4 | PZU AM..... | 70 |
| 12.5 | PZU Pomoc SA | 70 |
| 12.6 | PZU CO..... | 71 |
| E. | DODATKOWE INFORMACJE | 72 |
| 13. | Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące PZU na dzień przekazania raportu rocznego | 72 |
| 14. | Pozostałe informacje..... | 73 |
| 14.1 | Wynagrodzenia osób zarządzających i nadzorujących Grupy PZU | 73 |
| 14.2 | Emisje, wykup i spłaty dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych | 73 |
| 14.3 | Programy akcji pracowniczych..... | 73 |
| 14.4 | Cena akcji PZU | 73 |
| 14.5 | Dywidenda..... | 76 |
| 14.6 | Podatkowa Grupa Kapitałowa PZU..... | 77 |
| 14.7 | Główne umowy reasekuracyjne obowiązujące w 2011 roku..... | 78 |
| 14.8 | Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek | 78 |
| 14.9 | Udzielone pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanym Emitenta | 79 |
| 14.10 | Udzielone i otrzymane gwarancje i poręczenia kredytu lub pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanym Emitenta..... | 79 |
| 14.11 | 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 | 80 |
| 14.12 | Postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji..... | 80 |
| 14.13 | Informacje o zawartych znaczących umowach..... | 81 |
| 14.14 | Transakcje z podmiotami powiązanymi | 81 |
| 14.15 | Sezonowość lub cykliczność działalności | 81 |
| 14.16 | Istotne zdarzenia po dacie bilansu | 81 |
| 14.17 | Połączenia spółek handlowych | 81 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 14.18 | Informacje o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy PZU, w tym zawartych pomiędzy akcjonariuszami | 82 |
| 14.19 | Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi | 82 |
| 14.20 | Umowy o badanie oraz przegląd sprawozdań finansowych | 82 |
| F. | OŚWIADCZENIA ZARZĄDU PZU | 83 |
| 15. | Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego | 83 |
| 15.1 | Zbiór zasad ładu korporacyjnego | 83 |
| 15.2 | Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy | 85 |
| 15.3 | Organy zarządzające i nadzorcze Emitenta oraz ich komitety | 89 |
| 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 | 97 |
| 15.5 | Wykaz akcjonariuszy PZU posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji.. | 99 |
| 15.6 | Posiadacze wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień | 100 |
| 15.7 | Ograniczenia odnośnie do wykonywania prawa głosu | 100 |
| 15.8 | Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych | 100 |
| 15.9 | Zasady zmiany Statutu PZU | 100 |
| 15.10 | Zmiany statutu PZU | 100 |
| 16. | Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań | 102 |
| 17. | Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych | 103 |

B. WSTĘP

1. Podsumowanie skonsolidowanych wyników finansowych

Wyniki finansowe Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółka Akcyjna („Grupa PZU”) według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej („MSSF”) w 2011 roku w porównaniu do roku ubiegłego były kształtowane przede wszystkim przez:

- wzrost przypisu składki w Grupie PZU w obu segmentach działalności ubezpieczeniowej - majątkowej oraz na życie (łącznie ok. + 5,1%);
- poprawę rentowności w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych, głównie w produktach komunikacyjnych i majątkowych:
 - znacznie niższy wpływ w analizowanym okresie zdarzeń o charakterze katastroficznym, które w 2010 roku dotyczyły głównie szkód śniegowych i powodziowych (udział własny PZU wyniósł 369,4 mln zł);
- obniżenie poziomu kosztów administracyjnych dzięki przeprowadzonemu w roku 2010 i 2011 roku programowi restrukturyzacyjnemu oraz programowi redukcji kosztów stałych (- 8,1%);
- spadek dochodów z działalności lokacyjnej wynikający z gorszej koniunktury na rynkach kapitałowych (-42,6%);
- objęcie konsolidacją Grupy Armatura – jednorazowy wpływ na wynik netto w kwocie 118,9 mln zł.

Wynik finansowy netto Grupy PZU w 2011 roku wyniósł 2.343,9 mln zł i był niższy o 3,9% od wyniku netto roku poprzedniego.

Wskaźnik ROE¹ według stanu na koniec 2011 roku wyniósł 18,3% i spadł o 2,0 p.p. w porównaniu do poprzedniego roku.

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

2. Uwarunkowania makroekonomiczne w 2011 roku

2.1 Podstawowe trendy w gospodarce i tempo wzrostu gospodarczego

W 2011 roku PKB w Polsce wzrósł o 4,3% przewyższając oczekiwania, jak również dynamikę odnotowaną rok wcześniej (3,9%). Tempo wzrostu popytu krajowego uległo w 2011 roku lekkiemu spowolnieniu - do 3,8% wobec 4,6% w roku 2010, a eksport netto, w przeciwieństwie do 2010 roku, wniósł dodatni wkład we wzrost PKB. Konsumpcja indywidualna była ponownie najważniejszym czynnikiem wzrostu gospodarczego w 2011 roku zwiększając się o 3,1% wobec 3,2% w 2010 roku. Jednak w II półroczu jej dynamika zaczęła się już zauważalnie zmniejszać, ze względu na coraz wolniejszy wzrost realnych dochodów. Ponadto, niższe niż w 2010 roku było spożycie publiczne. Natomiast w 2011 roku z kwartału na kwartał rosła dynamika inwestycji w środki trwałe, do czego przyczyniły się przede wszystkim publiczne inwestycje infrastrukturalne. W całym 2011 roku inwestycje wzrosły o 8,5%, wobec spadku o 0,2% rok wcześniej i stały się niemal równie istotnym czynnikiem wzrostu PKB jak konsumpcja indywidualna. Wkład zapasów do wzrostu PKB był w 2011 roku wyraźnie mniejszy niż w 2010 roku, a w ostatnim kwartale stał się po raz pierwszy od 2009 roku ujemny.

Po stronie podażowej wzrostu gospodarczego najbardziej spektakularnie w 2011 roku wzrosła wartość dodana w budownictwie (11,8% wobec 6,4% w 2010 roku), potwierdzając tym samym ważną rolę inwestycji infrastrukturalnych. Wartość dodana w przemyśle rosła wolniej w 2011 roku w porównaniu do 2010 (6,3% wobec 9,4%). Natomiast przyspieszenie wzrostu wartości dodanej odnotowane zostało w handlu i naprawie pojazdów samochodowych (4,6% wobec 2,6%).

2.2 Rynek kapitałowy

W 2011 roku, pomimo dobrej sytuacji finansowej spółek oraz relatywnie wysokiego wzrostu PKB, główne indeksy polskiego rynku akcji WIG oraz WIG20 odnotowały spadki odpowiednio o 20,8% oraz 21,9%. Do kwietnia indeksy rosły wraz z oczekiwaniami przyspieszenia globalnego wzrostu gospodarczego. W II kwartale perspektywy globalnego wzrostu pogorszyły się, co przełożyło się na wzrost awersji inwestorów do ryzyka na światowych rynkach finansowych. W III kwartale zaostrzenie kryzysu zadłużeniowego w strefie euro, problemy fiskalne w USA oraz obcięcie najwyższej oceny wiarygodności finansowej i rewizja danych o PKB tego kraju, przyczyniły się do gwałtownego nasilenia awersji do ryzyka na światowych rynkach finansowych, skutkującej także spadkiem indeksu WIG oraz WIG20.

W czasie zawirowań na światowych rynkach finansowych w 2011 roku rentowność polskich obligacji pozostawała na relatywnie stabilnym poziomie. W warunkach zaostrzania się kryzysu zadłużeniowego w strefie euro i wzmożonej ostrożności inwestorów na globalnym rynku długu, rentowności polskich 10-cio i 5-cio letnich obligacji skarbowych obniżyły się pomiędzy końcem 2011 roku a końcem 2010 roku odpowiednio o 16 i 17 pkt. bazowych. Rentowności obligacji 2-letnich wzrosły natomiast o 7 pkt. bazowych. W ujęciu średniorocznym, rentowności polskich obligacji były nieco wyższe niż w 2010 roku – w przypadku obligacji dwu- i pięcioletnich odpowiednio o 5 i 11 pkt bazowych, natomiast w przypadku obligacji dziesięcioletnich o 19 pkt

bazowych. Odporność polskiego rynku długu na zjawiska kryzysowe wynikała między innymi z utrzymywania się relatywnie wysokiego wzrostu gospodarczego, postępu w ograniczaniu deficytu budżetowego oraz sprawnego zarządzania finansowaniem potrzeb pożyczkowych.

2.3 Polityka pieniężna, stopy procentowe, inflacja

W 2011 roku średnioroczna inflacja (CPI) wyniosła 4,3% wobec 2,6% w 2010 roku, a w końcu roku ceny dóbr konsumpcyjnych były wyższe w porównaniu z końcem 2010 roku o 4,6% (3,1% r/r w końcu 2010 roku). Przyspieszenie inflacji w I półroczu wynikało z oddziaływania tendencji ogólnoswiatowych – wzrostu cen żywności oraz innych surowców (w tym głównie paliw), a także podwyżek cen administrowanych (w tym cen nośników energii dla gospodarstw domowych) oraz podniesienia stawek podatku VAT. W II półroczu czynnikiem pro-inflacyjnym było z kolei silne osłabienie złotego w odniesieniu do głównych walut. W ciągu 2011 roku systematycznie rosła także inflacja netto (CPI bez cen żywności i energii) osiągając w końcu roku poziom 3,1%. Rada Polityki Pieniężnej rozpoczęła na początku 2011 roku cykl podwyżek stóp procentowych, podnosząc je czterokrotnie w ciągu I półrocza, każdorazowo o 25 pkt. bazowych. Od czerwca w obliczu nasilenia kryzysu zadłużeniowego w strefie euro i wzrostu związanej z tym niepewności co do perspektyw wzrostu gospodarczego Polski, RPP zdecydowała się pozostawić stopy procentowe na niezmiennym poziomie (przy stopie referencyjnej NBP 4,5%).

2.4 Rynek pracy i konsumpcja

W ciągu 2011 roku sytuacja na rynku pracy ulegała systematycznemu pogorszeniu. Pomimo wzrostu zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw o ok. 124 tys. osób w grudniu 2011 roku w stosunku do grudnia 2010 roku (2,3% r/r wobec 2,4% r/r w 2010 roku), od II kwartału słabł popyt na pracę. Wyhamowanie wzrostu zatrudnienia wraz z nieznacznie wyższą liczbą osób aktywnych zawodowo przyczyniły się do utrzymania stopy bezrobocia rejestrowanego na podwyższonym poziomie (średniorocznie 12,4% wobec 12,1% w 2010 roku, w końcu roku 12,5% wobec 12,4%). W tych warunkach dynamika wynagrodzeń pozostawała umiarkowana. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie w gospodarce narodowej wzrosło co prawda w 2011 roku nominalnie o 5,4% wobec 3,9% rok wcześniej, ale w sektorze przedsiębiorstw w II połowie roku zarówno nominalna, jak i realna dynamika płac stopniowo malała. W końcu 2011 roku przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw było, po uwzględnieniu inflacji, nieznacznie niższe, niż w końcu roku 2010. Wysoka inflacja była istotnym czynnikiem wpływającym na obniżenie dynamiki realnych dochodów gospodarstw domowych w ciągu 2011 roku, zwłaszcza ze względu na obniżoną dynamikę świadczeń społecznych. W tej sytuacji konsumpcja indywidualna wzrosła o 3,1% wobec 3,2% w 2010 roku, ale jej dynamika w II półroczu wyraźnie osłabła. W IV kwartale 2011 roku ponownie wyraźnie pogorszyły się wskaźniki nastrojów konsumenckich.

2.5 Kursy walut

Wzrost awersji do ryzyka na światowych rynkach finansowych związany z nasileniem kryzysu zadłużeniowego w strefie euro przyczynił się w II połowie 2011 roku (zwłaszcza w III kwartale) do

osłabienia kursu złotego i wzrostu jego zmienności. Kurs EUR w złotych (fixing NBP) był w końcu 2011 roku wyższy o 11,5%, w porównaniu z końcem 2010 roku, natomiast kurs USD w złotych o 15,3%. Zmiany kursu złotego w ujęciu średniorocznym były mniejsze – kurs EUR w złotych wzrósł o 3,1%, a kurs USD w złotych obniżył się o 1,7%. W warunkach wzmożonej awersji do ryzyka umacniał się silnie wobec złotego także CHF, którego kurs w złotych był na koniec 2011 roku o 14,8% wyższy w stosunku do końca 2010 roku.

2.6 Wpływ czynników makroekonomicznych na sektor ubezpieczeniowy

Sytuacja makroekonomiczna miała niejednoznaczny wpływ na sprzedaż ubezpieczeń. Z jednej strony, relatywnie wysoki wzrost PKB powinien sprzyjać wzrostowi popytu na usługi ubezpieczeniowe. Z drugiej strony jednak, zwłaszcza w II połowie roku, słabła dynamika realnych dochodów i tym samym pogarszały się warunki wzrostu popytu konsumpcyjnego. Wzrost PKB w coraz większym stopniu „napędzany był” przez inwestycje, zwłaszcza infrastrukturalne.

W 2011 roku obniżyły się m.in. produkcja, import i sprzedaż samochodów, co wpłynęło na starzenie się parku samochodowego w Polsce oraz spadek popytu na ubezpieczenia AC. Spadła także dynamika sprzedaży towarów konsumpcyjnych trwałego użytku. Z kolei w 2011 roku nakłady inwestycyjne przedsiębiorstw wzrosły po spadku w 2010 roku. Sytuacja finansowa przedsiębiorstw niefinansowych (dane za okres I-III kwartał 2011 roku) poprawiła się w stosunku do takiego samego okresu 2010 roku, przyczyniając się do poprawy uwarunkowań sprzedaży produktów ubezpieczeniowych dla klientów korporacyjnych i MŚP.

Oslabienie złotego wobec EUR było czynnikiem negatywnie wpływającym na wskaźnik szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych poprzez wpływ na ceny importowanych części zamiennych (proces rozłożony w czasie ze względu na utrzymywanie określonych stanów magazynowych przez importerów).

W 2011 roku miało miejsce pewne ożywienie na rynku kredytów, co mogło mieć pozytywny wpływ na poziom sprzedaży powiązanych z nimi ubezpieczeń finansowych. Zjawisko to dotyczyło przede wszystkim kredytów dla przedsiębiorstw. Przyrost kredytów hipotecznych był mniejszy niż przed rokiem, a wartość udzielonych kredytów konsumpcyjnych zmniejszyła się.

Spadek cen akcji w 2011 roku – wynikający z globalnego wzrostu awersji do ryzyka – wpłynął niekorzystnie na dochody z lokat oraz na popyt na ubezpieczenia inwestycyjne typu unit-linked.

2.7 Udziały rynkowe PZU, PZU Życie i PTE PZU

2.7.1 Rynek ubezpieczeń ogółem

Wartość składki przypisanej brutto całego sektora ubezpieczeń w Polsce według Polskich Standardów Rachunkowości („PSR”) na koniec grudnia 2011 roku² wyniosła 57.150 mln zł, co oznacza wzrost o 5,5% (+2.987 mln zł) w porównaniu do poprzedniego roku.

2.7.2 Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe

Składka zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych za cztery kwartały 2011 roku wzrosła o 11,3% do kwoty 25.301 mln zł w porównaniu do czterech kwartałów poprzedniego roku.

Udział PZU Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółka Akcyjna („PZU”, „Emitent”) mierzony przypisem składki brutto w polskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł na koniec grudnia 2011 roku 32,6%. PZU pozostaje niezmiennie liderem rynku ubezpieczeń w Polsce, w szczególności ubezpieczeń komunikacyjnych.

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

| Rynek ubezp. majątkowych - składka przypisana brutto | mln zł | | | | | |
|---|--------------|---------------|------------------|--------------|---------------|------------------|
| | 2011 | | | 2010 | | |
| | PZU | Rynek | Rynek bez PZU | PZU | Rynek | Rynek bez PZU |
| AC | 2 285 | 5 822 | 3 537 | 2 258 | 5 263 | 3 005 |
| OC komunikacyjne | 2 891 | 8 725 | 6 101 | 2 591 | 7 674 | 5 083 |
| Inne produkty | 3 071 | 10 754 | 7 416 | 2 935 | 9 804 | 6 869 |
| RAZEM | 8 247 | 25 301 | 17 054 | 7 784 | 22 741 | 14 957 |

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010, dane PZU

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

| Struktura przypisu składki | 2011 | | | 2010 | | |
|-------------------------------|---------------|---------------|------------------|---------------|---------------|------------------|
| | PZU | Rynek | Rynek bez PZU | PZU | Rynek | Rynek bez PZU |
| AC | 27,7% | 23,0% | 20,7% | 29,0% | 23,1% | 20,0% |
| OC komunikacyjne | 35,1% | 34,5% | 35,8% | 33,3% | 33,8% | 34,0% |
| Inne produkty | 37,2% | 42,5% | 43,5% | 37,7% | 43,1% | 46,0% |
| RAZEM | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

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

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010, dane PZU**Tabela 3: Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział PZU w składce rynku**

| Udział PZU w składce rynku (w %) | 2011 | 2010 |
|----------------------------------|--------------|--------------|
| AC | 39,3% | 42,9% |
| OC komunikacyjne | 33,1% | 33,8% |
| Inne produkty | 28,6% | 29,9% |
| RAZEM | 32,6% | 34,2% |

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010, dane PZU

Główną przyczyną spadku udziału rynkowego PZU w rynku ubezpieczeń majątkowych jest realizacja programu restrukturyzacji portfela ubezpieczeń korporacyjnych, przede wszystkim w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych, mających na celu obniżenie poziomu szkodowości. W ramach tego programu prowadzona jest restrykcyjna polityka underwritingowa w odniesieniu do rodzajów działalności o podwyższonym ryzyku, której głównym założeniem jest bezpieczeństwo posiadanego portfela i dodatni wynik techniczny.

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

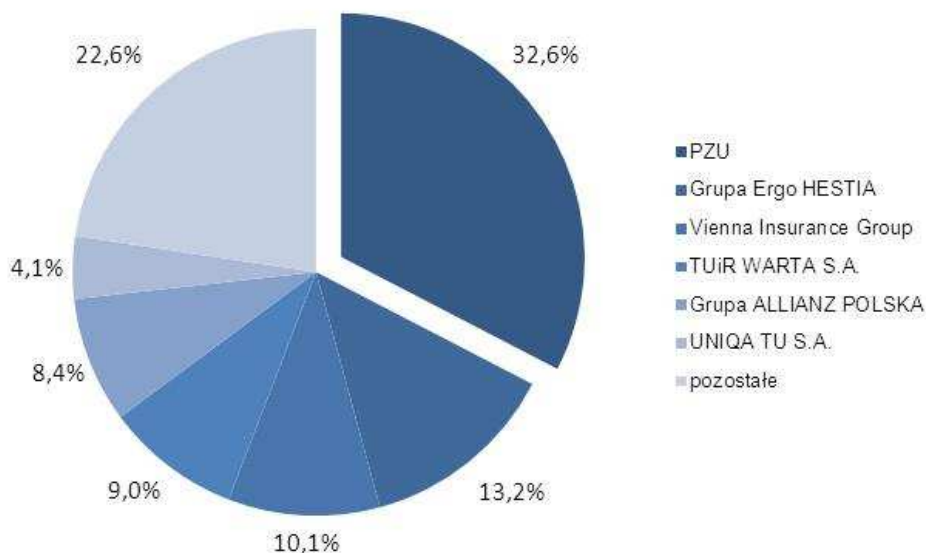
| Wyniki techniczne | 2011 | | | 2010 | | |
|-------------------|------------|------------|---------------|--------------|----------------|---------------|
| | PZU | Rynek | Rynek bez PZU | PZU | Rynek | Rynek bez PZU |
| AC | 248 | 333 | 85 | (6) | (315) | (309) |
| OC komunikacyjne | (105) | (512) | (407) | (160) | (908) | (748) |
| Inne produkty | 189 | 608 | 419 | (163) | (53) | 110 |
| RAZEM | 332 | 429 | 97 | (329) | (1 276) | (947) |

mln zł

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010, dane PZU

Ze względu na wzrost stawek oraz przebudowę jakości portfela w ubezpieczeniach komunikacyjnych (szczególnie w segmencie klienta korporacyjnego), jak również brak zdarzeń katastroficznych, które istotnie wpłynęły na wynik PZU w roku 2010. Spółka utrzymywała bardzo dobre wyniki techniczne w porównaniu z innymi zakładami na rynku. Jest to szczególnie widoczne w linii ubezpieczeń komunikacyjnych.

Wykres 1: Udział największych zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010

2.7.3 Ubezpieczenia na życie

Porównując rok do roku składka przypisana brutto rynku ubezpieczeń na życie wzrosła o +1,4%, co oznacza spowolnienie w stosunku do dynamiki 2010 do 2009, która wyniosła +3,8%. Osłabienie tempa wzrostu zanotowano zarówno w składce regularnej (dynamika 2011 do 2010 na poziomie +1,9%, w porównaniu do dynamiki 2010 do 2009 na poziomie +8,3%). Składka jednorazowa nieznacznie wzrosła (+0,9%, w porównaniu do braku wzrostu między 2010 i 2009). Wolniejsze tempo wzrostu składki regularnej jest skorelowane ze wzrostem bezrobocia, któremu towarzyszyła stopniowo malejąca dynamika płac w sektorze przedsiębiorstw. Utrzymujący się stabilny poziom składki jednorazowej wynika z ograniczenia podaży „poliso-lokat” (ze względu na niską rentowność i znaczące wymogi kapitałowe) oraz z niższego popytu na ubezpieczenia typu unit-linked (niepewna sytuacja na rynkach finansowych i lokowanie środków w bezpiecznych aktywach).

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

| Rynek ubezp. na życie – składka przypisana brutto vs wynik techniczny | 2 011 | | | 2 010 | | |
|--|-----------|--------|------------------------|-----------|--------|------------------------|
| | PZU Życie | Rynek | Rynek bez PZU Życie | PZU Życie | Rynek | Rynek bez PZU Życie |
| Składka przypisana | 9 806 | 31 849 | 22 043 | 9 300 | 31 422 | 22 122 |

mln zł

| | | | | | | |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Wynik techniczny | 2 015 | 3 345 | 1 330 | 2 145 | 3 601 | 1 456 |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010, dane PZU Życie

Rok 2011 przyniósł wzrost udziału rynkowego Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń na Życie SA („PZU Życie”) do 30,8% (+1,2 p.p. w stosunku do 2010 roku). Dominujący udział w kluczowym dla spółki segmencie składki regularnej został utrzymany i wynosi 43,4%. Natomiast dzięki współpracy z bankami PKO BP SA oraz Millenium SA wzrósł udział PZU Życie w segmencie składki jednorazowej (o 1,9 p.p. do 19,5%).

Wynik techniczny PZU Życie stanowi większość wyniku uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Warto podkreślić, że mimo spadku wyniku technicznego PZU Życie w 2011 roku marża wyniku technicznego na składce przypisanej wciąż ponad trzykrotnie przekracza marżę uzyskiwaną łącznie przez resztę towarzystw oferujących ubezpieczenia na życie (20,6% vs 6,0%).

Tabela 6. Rynek ubezp. na życie – składka przypisana brutto

| Rynek ubezp. na życie – składka przypisana brutto | 2 011 | | | 2 010 | | |
|---|--------------|---------------|------------------------|--------------|---------------|------------------------|
| | PZU Życie | Rynek | Rynek bez PZU Życie | PZU Życie | Rynek | Rynek bez PZU Życie |
| Składka okresowa | 6 530 | 15 040 | 8 510 | 6 363 | 14 758 | 8 395 |
| Składka jednorazowa | 3 276 | 16 808 | 13 532 | 2 937 | 16 664 | 13 727 |
| RAZEM | 9 806 | 31 849 | 22 042 | 9 300 | 31 422 | 22 122 |

mln zł

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010, dane PZU Życie

2.7.4 Ubezpieczenia emerytalne

Tabela 7: Pozycja OFE PZU na rynku emerytalnym w Polsce

| Rynek ubezpieczeń emerytalnych | 31 grudnia 2011 | | | 31 grudnia 2010 | | |
|-------------------------------------|-----------------|------------|----------------------|-----------------|------------|----------------------|
| | OFE PZU | Rynek OFE | Rynek OFE bez PZU | OFE PZU | Rynek OFE | Rynek OFE bez PZU |
| Liczba członków funduszu | 2 214 995 | 15 493 373 | 13 278 378 | 2 193 502 | 14 930 991 | 12 737 489 |
| Aktywa zarządzane netto w mln zł | 30 523 | 224 720 | 194 197 | 30 660 | 221 251 | 190 592 |

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 2011 | 31 grudnia 2010 |
|---|-----------------|-----------------|
| Liczba członków funduszu | 14,3% | 14,7% |
| Aktywa zarządzane netto | 13,6% | 13,8% |

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

Na koniec 2011 roku członkami Otwartego Funduszu Emerytalnego PZU „Złota Jesień” („OFE PZU”) było ok. 2.215 tys. osób, co stanowi 14,3% ogólnej liczby członków otwartych funduszy emerytalnych („OFE”) i daje OFE PZU trzecie miejsce na rynku. W stosunku do stanu na koniec roku ubiegłego, liczba członków OFE PZU wzrosła o 21,5 tys. osób, tj. 1,0%.

W 2011 roku liczba osób zawierających po raz pierwszy umowę z funduszami emerytalnymi spadła w porównaniu do 2010 roku aż o 40%. Główną przyczyną tego spadku było ograniczanie aktywności akwizycyjnej funduszy pośrednio spowodowane ustawowym zakazem akwizycji na rynku wtórnym, oraz wzrostem stopy bezrobocia wśród absolwentów.

Ponadto, zmalała liczba osób decydujących się na zmianę funduszu (spadek o 5,0% w stosunku do roku 2010). OFE PZU znajduje się wśród funduszy, które mają ujemny bilans transferów (-12.962 osoby), jest to jednak najlepszy rezultat wśród trzech największych funduszy (ING OFE odnotował bilans minus 51 tys. osób, natomiast Aviva OFE minus 111 tys. osób).

Na koniec 2011 roku łączna wartość aktywów netto wszystkich OFE wyniosła 224.720,1 mln zł i wzrosła o 1,6% w stosunku do końca 2010 roku. Aktywa OFE PZU spadły w tym okresie o 0,4% do poziomu 30.523 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 2011 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych w Polsce wyniosła około 114,7 mld zł, przy czym spadek wartości zarządzanych aktywów w 2011 roku wyniósł ok. 4,8%. Saldo wpłat i umorzeń wyniosło minus 3,3 mld zł. Najwięcej nowych środków wpłynęło do funduszy dłużnych, pieniężnych i gotówkowych (po ok. 2,1 mld zł). Natomiast największy odpływ środków odnotowano w funduszach mieszanych (ok. 5,8 mld zł) i akcyjnych (ok. 2,9 mld zł). Udział pięciu największych towarzystw funduszy inwestycyjnych pod względem wartości aktywów netto zarządzanych funduszy inwestycyjnych na koniec grudnia 2011 roku wyniósł 41,3%.

Pod względem wartości aktywów netto zarządzanych funduszy TFI PZU plasuje się na 10 miejscu wśród 33 towarzystw funduszy inwestycyjnych objętych raportem IZFA. Jednocześnie TFI PZU pozostaje liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród krajowych towarzystw funduszy inwestycyjnych gromadząc aktywa o wartości ponad 1,3 mld zł.

2.8 Czynniki makroekonomiczne, które wpłyną na działalność Grupy PZU w 2012 roku

Oczekiwane spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego wraz z możliwym, nieznacznym pogorszeniem sytuacji na rynku pracy mogą wpłynąć niekorzystnie na dynamikę popytu na produkty ubezpieczeniowe.

Kryzys zadłużeniowy w strefie euro będzie w 2012 roku nadal czynnikiem ryzyka dla wzrostu gospodarczego w Polsce. Może także przyczynić się do podtrzymania podwyższonej zmienności

cen aktywów finansowych, a w przypadku ponownego zaostrzenia – nawet ich spadku, co wpłynęłoby negatywnie na dochody z lokat.

Od dnia 1 kwietnia 2012 roku zostaną zlikwidowane tzw. lokaty jednodniowe, których konstrukcja wykorzystywała lukę w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku Ordynacja podatkowa (Dz. U. Nr 8 z 2005 roku poz. 60 z późn. zm.) umożliwiającej odstąpienie od naliczenia podatku od zysków kapitałowych w przypadku, gdy jego wysokość nie przekraczałaby 50 gr. Zmiany zostały usankcjonowane w Ustawie z dnia 22 grudnia 2011 roku o zmianie niektórych ustaw związanych z realizacją ustawy budżetowej (Dz. U. Nr 291 z 2011 roku poz. 1707). Wprowadzenie ww. zmian w życie będzie oznaczało powrót zainteresowania rynku tzw. „poliso-lokatami” oferowanymi przez ubezpieczycieli życiowych, a dla PZU Życie oznacza możliwość zwiększenia potencjału sprzedaży tego typu ubezpieczeń w kanale bancassurance oraz sieci placówek własnych.

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 2011 roku, w zakresie działalności głównych jednostek Grupy PZU, nie zaszły znaczące zmiany.

Tabela 9: Spółki Grupy PZU

| L.p. | Nazwa podmiotu | Siedziba | Data objęcia kontroli / znaczącego wpływu | % kapitału akcyjnego/udziałów tego posiadanego bezpośrednio lub pośrednio przez PZU | | % głosów posiadanych bezpośrednio lub pośrednio przez PZU | | Przedmiot działalności |
|--------------------------------------|--|----------|---|---|-----------------|---|-----------------|--|
| | | | | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 | |
| Jednostki objęte konsolidacją | | | | | | | | |
| 1 | Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA | Warszawa | nd. | nd. | nd. | nd. | nd. | Ubezpieczenia majątkowe i osobowe. |
| 2 | Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA | 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. |

| L.p. | Nazwa podmiotu | Siedziba | Data objęcia kontroli / znaczącego wpływu | % kapitału akcyjnego/udziałów ego posiadanego bezpośrednio lub pośrednio przez PZU | | % głosów posiadanych bezpośrednio lub pośrednio przez PZU | | Przedmiot działalności |
|---|--|-----------------|---|--|-----------------|---|-----------------|--|
| | | | | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 | |
| 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 ¹⁾ | Kraków | 07.10.1999 | 63,83% | 64,63% | 63,83% | 64,63% | Produkcja baterii łazienkowych i kuchennych. |
| 10 | Armatoora SA ³ | Nisko | 10.12.2008 | 63,83% | 64,63% | 63,83% | 64,63% | Produkcja grzejników i odlewów aluminiowych. |
| 11 | Armatoora SA i wspólnicy sp. k. 1) | Kraków | 10.02.2009 | 63,83% | 64,63% | 63,83% | 64,63% | Wykorzystanie wolnych środków, inwestycje rozwojowe. |
| 12 | Armagor SA (do 5 kwietnia 2011 roku: Armagor Sp. z o.o.) ¹⁾ | Gorzów Śląski | 06.09.2009 | 63,83% | 64,37% | 63,83% | 64,37% | Produkcja zaworów, usługi narzędziowe. |
| 13 | PZU Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty Dłużny ⁴ | Warszawa | 15.12.2009 | 100,00% | 100,00% | nd. | nd. | Lokowanie środków zebranych od członków funduszu. |
| Jednostki zależne niekonsolidowane | | | | | | | | |
| 14 | PZU Pomoc SA | Warszawa | 18.03.2009 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | Usługowa działalność assistance. |
| 15 | Ipsilon Sp. z o.o. | Warszawa | 02.04.2009 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | Usługowa działalność assistance oraz świadczenie usług medycznych. |
| 16 | Ipsilon Bis SA | Warszawa | 02.09.2011 | 100,00% | nd. | 100,00% | nd. | Spółka nie prowadzi działalności. |
| 17 | Omicron SA | Warszawa | 13.09.2011 | 100,00% | nd. | 100,00% | nd. | Spółka nie prowadzi działalności. |

³ Objęta konsolidacją metodą pełną od dnia 1 stycznia 2011 roku. Kwestia opisana w punkcie 5.10.

⁴ Objęty konsolidacją metodą pełną od dnia 30 czerwca 2011 roku. Kwestia opisana w punkcie 3.3.

| L.p. | Nazwa podmiotu | Siedziba | Data objęcia kontroli / znaczącego wpływu | % kapitału akcyjnego/udziałowego posiadanego bezpośrednio lub pośrednio przez PZU | | % głosów posiadanych bezpośrednio lub pośrednio przez PZU | | Przedmiot działalności |
|------|---|-----------------|---|---|-----------------|---|-----------------|--|
| | | | | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 | |
| 18 | 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. |
| 19 | 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. |
| 20 | Sigma Investments Sp. z o.o. | Warszawa | 28.12.1999 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | Działalność inwestycyjna. |
| 21 | 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. |
| 22 | Międzypokładowe 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 | 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. |
| 24 | LLC SOS Services Ukraine | Kijów (Ukraina) | 01.07.2005 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | Usługi assistance. |
| 25 | Company with Additional Liability Inter-Risk Ukraine („Inter Risk”) | Kijów (Ukraina) | 01.07.2005 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | Usługi prawne. |
| 26 | LLC Finansowa Kompania Idea-Kapitał | Kijów (Ukraina) | 06.10.2011 | 100,00% | nd. | 100,00% | nd. | Usługi finansowe. |
| 27 | UAB PZU Lietuva Gyvybes Draudimas | Wilno (Litwa) | 26.04.2002 | 99,34% | 99,34% | 99,34% | 99,34% | Ubezpieczenia na życie. |
| 28 | ICH Center SA ⁵ | Warszawa | 31.01.1996 | 90,00% | 90,00% | 90,00% | 90,00% | Obsługa likwidacji szkód w ramach Zielonej Karty (od początku 2011 roku spółka nie prowadzi działalności). |

⁵ Uchwałą NWZ z dnia 8 marca 2012 roku postanowiono o otwarciu procesu likwidacji z dniem 16 marca 2012 roku.

| L.p. | Nazwa podmiotu | Siedziba | Data objęcia kontroli / znaczącego wpływu | % kapitału akcyjnego/udziałowego posiadanego bezpośrednio lub pośrednio przez PZU | | % głosów posiadanych bezpośrednio lub pośrednio przez PZU | | Przedmiot działalności |
|--------------------------------|---|----------|---|---|-----------------|---|-----------------|--|
| | | | | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 | |
| Jednostki stowarzyszone | | | | | | | | |
| 29 | Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka SA | Krynica | 17.08.1998 | 37,53% | 37,53% | 36,71% | 36,71% | Prowadzenie wyciągów narciarskich i turystycznych. |
| 30 | Nadwiślańska Agencja Ubezpieczeniowa SA | Tychy | 08.06.1999 | 30,00% | 30,00% | 30,00% | 30,00% | Obsługa ubezpieczeń. |

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.

Do dnia 31 grudnia 2011 roku, PZU mógł wykonywać działalność akwizycyjną na rzecz otwartych funduszy emerytalnych, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 roku o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. Nr 159 z 2004 roku, poz. 1667 z późn. zm., „Ustawa o funduszach emerytalnych”). W związku z wejściem w życie z dniem 1 stycznia 2012 roku, ustawy z dnia 25 marca 2011 roku o zmianie niektórych ustaw związanych z funkcjonowaniem ubezpieczeń społecznych (Dz. U. Nr 75 z 2011 roku, poz. 398), która zmieniła m.in. art. 92 Ustawy funduszach emerytalnych, wprowadzając zakaz prowadzenia akwizycji na rzecz otwartych funduszy emerytalnych przez zakłady ubezpieczeń, spółka od dnia 1 stycznia 2012 roku nie prowadzi działalności akwizycyjnej na rzecz OFE.

W latach 2011 oraz 2010 PZU nie składał wniosków o zmianę zakresu udzielonego zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej. Ponadto, w latach 2011 i 2010 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.

Do dnia 31 grudnia 2011 roku, PZU Życie mógł wykonywać działalność akwizycyjną na rzecz otwartych funduszy emerytalnych, zgodnie z przepisami Ustawy o funduszach emerytalnych. Podobnie jak PZU, spółka od dnia 1 stycznia 2012 roku nie prowadzi działalności akwizycyjnej na rzecz OFE.

W latach 2011 oraz 2010 PZU Życie nie składał wniosków o zmianę zakresu udzielonego zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej. Ponadto, w latach 2011 i 2010 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 utworzonym otwartym funduszem emerytalnym i reprezentowanie go wobec osób trzecich w sposób określony w statucie oraz zarządzanie więcej niż jednym otwartym funduszem emerytalnym.

Podstawowym przedmiotem działalności PTE PZU według Europejskiej Klasyfikacji Działalności jest działalność pomocnicza związana z ubezpieczeniami i funduszem emerytalno- rentowym.

PTE PZU zarządza trzecim co do wysokości aktywów netto na rynku polskim - Otwartym Funduszem Emerytalnym PZU „Złota Jesień” („OFE PZU”).

3.2.4 Rynek litewski

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

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

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.

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 21 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 r. 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 r. 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.

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.

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.

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.

3.3 Zmiany organizacji Grupy PZU

Ufunduszowanie części lokat finansowych

W dniach 30 czerwca i 29 września 2011 roku dokonano przeniesienia części obligacji wyemitowanych przez Skarb Państwa należących do PZU Życie i zakwalifikowanych do portfela instrumentów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy - zakwalifikowanych do tej kategorii w momencie pierwszego rozpoznania do PZU Specjalistycznego Funduszu Inwestycyjnego Otwartego Dłużnego. Wartość rynkowa na dzień przeniesienia wynosiła odpowiednio 954,2 mln zł i 1.004,3 mln zł, którego jedynym uczestnikiem jest PZU Życie.

Przeprowadzone działanie ma na celu poprawienie efektywności procesu zarządzania lokatami finansowymi poprzez optymalizację podatkową (w zakresie podatku CIT od zysków kapitałowych i podatku VAT płaconego dotychczas innym spółkom Grupy PZU za usługi zarządzania portfelem papierów wartościowych i niepodlegającemu odliczeniu przez PZU Życie).

Powyższe transakcje nie miały wpływu na aktywa netto ani wynik finansowy Grupy PZU.

Nie zmieniła się także prezentacja, kwalifikacja i sposób wyceny przedmiotowych aktywów w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2011 roku („Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy PZU”), a fundusz PZU Specjalistyczny Fundusz

Inwestycyjny Otwarty Dłużny został objęty konsolidacją metodą pełną od dnia 30 czerwca 2011 roku.

Przeniesienie spółek PZU CO, TFI PZU i PZU AM z PZU Życie do PZU

W dniu 27 września 2011 roku (po otrzymaniu w dniu 26 września 2011 roku zgody KNF na taką transakcję) PZU nabył wszystkie należące do PZU Życie akcje spółek:

- 50.000 akcji imiennych spółki PZU CO (100,0% akcji) za cenę 40.605 tys. zł, odpowiadającą wartości akcji PZU CO wykazanej w księgach PZU Życie na dzień podpisania umowy sprzedaży akcji (wg PSR);
- 13.000 akcji imiennych spółki TFI PZU (100,0% akcji) za cenę 38.364 tys. zł, odpowiadającą wartości akcji TFI PZU wykazanej w księgach PZU Życie na dzień podpisania umowy sprzedaży akcji (wg PSR);
- 25.001 akcji imiennych spółki PZU AM (50,002% akcji) za cenę 5.617 tys. zł, stanowiącą równowartość aktywów netto PZU AM przypadających na nabywane akcje, wynikającą ze sprawozdania finansowego tej spółki sporządzonego za ostatni okres sprawozdawczy (wg PSR).

Obecnie jedynym akcjonariuszem ww. spółek jest PZU. Transakcja została przeprowadzona w związku z m.in. poszerzeniem Podatkowej Grupy Kapitałowej, opisanym w punkcie 14.6.

Przeniesienie z PZU Życie do PZU CO Centrum Obsługi Ubezpieczeń w Warszawie oraz części Telecentrum

W październiku 2011 roku, w wyniku restrukturyzacji, przeniesiono z PZU Życie do PZU CO, Centrum Obsługi Ubezpieczeń w Warszawie („COUW”) oraz część Telecentrum. Liczba pracowników przeniesionych w przypadku COUW i Telecentrum wyniosła odpowiednio 107 i 58. COUW to jednostka organizacyjna odpowiedzialna za świadczenie usług związanych z kompleksową obsługą niektórych produktów ubezpieczeniowych PZU Życie.

Spodziewanie korzyści dla PZU Życie wynikające z przekazania COUW i części Telecentrum do podmiotu zewnętrznego obejmują:

- redukcję kosztów operacyjnych poprzez koncentrację na podstawowej działalności biznesowej;
- możliwość dalszej optymalizacji czynności związanych z kompleksową obsługą produktów ubezpieczeniowych poprzez ich koncentrację w wyspecjalizowanym podmiocie.

Zawiązanie spółki Ipsilon Bis SA

W dniu 9 sierpnia 2011 roku PZU zawiązał spółkę Ipsilon Bis SA z kapitałem zakładowym w wysokości 100 tys. zł, która w dniu 2 września 2011 roku została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym („KRS”).

Zawiązanie spółki Omicron SA

W dniu 30 sierpnia 2011 roku PZU zawiązał spółkę Omicron SA z kapitałem zakładowym w wysokości 100 tys. zł, która w dniu 13 września 2011 roku została zarejestrowana w KRS.

Zawiązanie spółki LLC Finansowa Kompania Idea-Kapitał

W dniu 6 października 2011 roku została zarejestrowana nowa spółka zależna od PZU Ukraine – LLC Finansowa Kompania Idea-Kapitał z kapitałem zakładowym w wysokości 4.100 tys. UAH.

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.

C. WYNIKI FINANSOWE GRUPY PZU W 2011 ROKU

4. Zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe Grupy PZU w 2011 roku

Wyniki finansowe Grupy PZU w 2011 roku były kształtowane głównie przez:

- zmiany w strukturze przypisu składki w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych spowodowanych:
 - restrukturyzacją portfela klientów korporacyjnych,
 - efektem podwyżek (od 2010 roku) dla klientów indywidualnych;
- poprawę rentowności w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych, głównie w produktach komunikacyjnych i majątkowych:
 - znacznie niższy wpływ w analizowanym okresie zdarzeń o charakterze katastroficznym, które w 2010 roku dotyczyły głównie szkód śniegowych i powodziowych (udział własny PZU wyniósł 369,4 mln zł);
- stabilny wzrost składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach grupowych ochronnych;
- spadek kosztów administracyjnych dzięki utrzymaniu ścisłej dyscypliny kosztowej oraz przeprowadzonemu programowi restrukturyzacji, w tym procesowi zwolnień grupowych w jednostkach terenowych;
- niższe wyniki z działalności inwestycyjnej w porównaniu do roku poprzedniego na skutek słabej koniunktury na rynkach kapitałowych, w tym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie („GPW”).

5. Komentarz do skonsolidowanych wyników finansowych Grupy PZU

5.1 Składki

Składki przypisane brutto z ubezpieczeń bezpośrednich i pośrednich za 2011 roku wyniosły 15.279,3 mln zł (14.541,0 mln zł w 2010 roku). Wzrost o 738,2 mln zł (+5,1%) w porównaniu do ubiegłego roku wynikał ze zwiększenia sprzedaży w obu segmentach – majątkowym i osobowym jak i na życie. Główne linie produktowe, które odnotowały wzrosty w 2011 roku to: ubezpieczenia OC komunikacyjne w segmencie klienta masowego (+287,3 mln zł), ubezpieczenia od ognia i innych szkód majątkowych (+102,0 mln zł) oraz ubezpieczenia grupowe (+179,5 mln zł).

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

Tabela 10: Podział składki przypisanej brutto dla Grupy PZU

| | tys. zł | | |
|---|---|---|---------------------|
| Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto | 1 stycznia - 31 grudnia 2011 | 1 stycznia - 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych | 8 527 492 | 8 028 481 | 6,2% |
| W ubezpieczeniach bezpośrednich | 8 491 093 | 7 991 069 | 6,3% |
| W ubezpieczeniach pośrednich | 36 399 | 37 412 | (2,7)% |
| Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto w ubezpieczeniach na życie | 6 751 770 | 6 512 541 | 3,7% |
| Składki indywidualne | 2 401 961 | 2 342 210 | 2,6% |
| W ubezpieczeniach bezpośrednich | 2 401 961 | 2 342 210 | 2,6% |
| Składki ubezpieczeń grupowych | 4 349 809 | 4 170 331 | 4,3% |
| W ubezpieczeniach bezpośrednich | 4 349 809 | 4 170 331 | 4,3% |
| Składki przypisane brutto | 15 279 262 | 14 541 022 | 5,1% |

5.2 Wyniki z działalności inwestycyjnej

Dochód z działalności lokacyjnej za dwanaście miesięcy zakończonych 31 grudnia 2011 roku i 31 grudnia 2010 roku wyniósł odpowiednio 1.593,8 mln zł i 2.777,8 mln zł (łącznie z kontraktami inwestycyjnymi tj. kontraktami, które nie zawierają znaczącego ryzyka ubezpieczeniowego).

Tabela 11: Wynik z działalności lokacyjnej

| | tys. zł | | |
|---|---|---|---------------------|
| Wyniki z działalności lokacyjnej | 1 stycznia - 31 grudnia 2011 | 1 stycznia - 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Przychody odsetkowe | 1 835 917 | 1 772 869 | 3,6% |
| Przychody z dywidend | 122 148 | 77 655 | 57,3% |
| Przychody z tytułu nieruchomości inwestycyjnych | 27 256 | 19 940 | 36,7% |
| Różnice kursowe | 28 610 | (17 178) | - |
| Pozostałe | (43 677) | (28 768) | - |
| Przychody netto z inwestycji razem | 1 970 254 | 1 824 518 | 8,0% |
| Wynik netto z realizacji inwestycji | (75 196) | 303 152 | - |
| Odpisy z tytułu utraty wartości | (112 051) | (103 701) | - |
| Wynik netto z realizacji oraz odpisy z tytułu utraty wartości inwestycji razem | (187 247) | 199 451 | - |
| Zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych do wartości godziwej | (189 181) | 753 805 | - |
| Dochód z działalności lokacyjnej | 1 593 826 | 2 777 774 | (42,6)% |

Spadek pozycji „zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych do wartości godziwej” o 943,0 mln zł spowodowany był głównie przez spadek cen instrumentów kapitałowych na rynkach finansowych - indeks WIG spadł w 2011 roku o 20,8%, podczas gdy w 2010 roku wzrósł o 18,8%.

Wynik netto z realizacji inwestycji był niższy o 386,7 mln zł w porównaniu do roku ubiegłego na co wpływ również miał spadek cen instrumentów kapitałowych na rynkach finansowych w 2011 roku.

Wzrost przychodów netto z inwestycji o 145,7 mln zł spowodowany był m.in. przez wpływ różnic kursowych na przychody odsetkowe od instrumentów finansowych denominowanych w EUR - w 2011 roku średniorocznie PLN osłabił się wobec EUR o 3,1% w odróżnieniu od umocnienia się PLN wobec EUR o 1,7% w 2010 roku. W 2011 roku wyższe niż w ubiegłym roku były również przychody odsetkowe, przychody z dywidend oraz przychody z nieruchomości inwestycyjnych.

Działalność lokacyjna Grupy PZU jest prowadzona przy zachowaniu odpowiedniego stopnia bezpieczeństwa, płynności i rentowności. Ponadto, spółki Grupy PZU nie stosują rachunkowości zabezpieczeń.

Dłużne papiery wartościowe emitowane przez rządy państw stanowiły około 75% portfela lokat zarówno na dzień 31 grudnia 2011 roku jak i na dzień 31 grudnia 2010 roku, wśród których dominowały obligacje rządu polskiego. Jednocześnie, Grupa PZU posiadała w portfelu dłużne papiery wartościowe emitowane przez rządy innych państw (Niemiec w wysokości 1% udziału w aktywach finansowych, a ponadto - Litwy – 0,3%, Islandii - 0,1% oraz Ukrainy i Węgier po 0,01%).

Zmniejszenie udziału oraz wartości instrumentów kapitałowych spowodowane było głównie przez spadek ich wyceny rynkowej w ciągu 2011 roku.

Tabela 12: Struktura lokat

| Struktura lokat | tys. zł | | | |
|--|-------------------|-------------------|----------------|----------------|
| | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 | Struktura 2011 | Struktura 2010 |
| Dłużne papiery wartościowe, w tym: | 35 195 032 | 35 200 159 | 74,4% | 76,9% |
| emitowane przez rządy państw | 34 716 308 | 34 291 519 | 73,4% | 74,9% |
| pozostałe | 478 724 | 908 640 | 1,0% | 2,0% |
| Instrumenty kapitałowe | 5 160 350 | 5 741 732 | 10,9% | 12,5% |
| notowane na rynku regulowanym | 2 507 136 | 3 083 846 | 5,3% | 6,7% |
| pozostałe (jednostki uczestnictwa, certyfikaty inwestycyjne, akcje nienotowane, udziały) | 2 653 214 | 2 657 886 | 5,6% | 5,8% |
| Pożyczki, transakcje reverse repo i depozyty terminowe w instytucjach finansowych | 6 334 782 | 4 296 170 | 13,4% | 9,4% |
| Nieruchomości inwestycyjne | 534 222 | 441 014 | 1,1% | 1,0% |
| Pozostałe | 85 195 | 106 971 | 0,2% | 0,2% |
| Razem | 47 309 581 | 45 786 046 | 100,0% | 100,0% |

5.3 Odszkodowania

Spadek odszkodowań i świadczeń netto (162,9 mln zł, czyli o 1,6%) odnotowany został wyłącznie w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych. W segmencie ubezpieczeń na życie na zwiększenie pozycji odszkodowania i świadczenia wypłacone netto oraz zmiana stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych łącznie o 115,3 mln zł (2,5%) w 2011 roku złożył się:

- wzrost wypłat świadczeń o 6,6%;
- spadek rezerw, gdy ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający w 2011 roku (ujemny wynik inwestycyjny na tej grupie lokat) w porównaniu do silnego wzrostu w 2010 roku.

W segmencie ubezpieczeń majątkowych spadek związany był ze znacznym zmniejszeniem odszkodowań w ubezpieczeniach majątku, a wynikał on w głównej mierze z braku szkód o charakterze katastroficznym, które z kolei miały miejsce w roku 2010 (intensywne opady śniegu w I kwartale 2010 roku i powódź w II kwartale 2010 roku).

5.4 Koszty akwizycji i administracyjne

Koszty akwizycji w 2011 roku wzrosły o 50,7 mln zł (+2,7%) w stosunku do poziomu z 2010 roku. Wzrost ten wynikał głównie ze zmian w obszarze sprzedaży w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych związanych ze:

- zwiększeniem przypisu składki;
- zmianami w strukturze kanałów dystrybucji (zwiększenie udziału kanałów prowizyjnych kosztem kanałów bezprowizyjnych i automatycznych wznowień);
- zmianami w obszarze sprzedaży dokonanych w ostatnich latach, m.in. z wprowadzenia dodatkowych premii wspierających efektywność agentów i wiążących ich wynagrodzenia ze stawianymi celami (tzw. nadprowizji; w 2011 roku zwiększano ich rolę i wdrażano dla kolejnych kanałów).

Spadek kosztów administracyjnych o 121,9 mln zł (-8,1%) był w głównej mierze następstwem działań restrukturyzacyjnych przeprowadzonych w spółkach Grupy PZU, który objął zarówno Centralę jak i jednostki terenowe spółek Grupy PZU. W 2011 roku kontynuowano rozpoczęty dwa lata wcześniej proces restrukturyzacji zatrudnienia w jednostkach terenowych mający na celu m.in. poprawę efektywności działania w zakresie likwidacji szkód, centralizacji obsługi bieżącej polis oraz stworzenia nowych standardów obsługi klienta (utworzenie unijnego Pionu Sieci Grupy) skutkujący znacznym obniżeniem kosztów stałych działalności bieżącej. Ponadto, pozytywne efekty przyniosła kontynuacja programu optymalizacji kosztów stałych, dzięki któremu udało się obniżyć wydatki w wielu obszarach, m.in. administracji (materiały biurowe, usługi pocztowe), obsłudze nieruchomości (koszty sprzątania powierzchni) czy kosztach IT.

5.5 Pozostałe przychody i koszty operacyjne

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych w 2011 roku pogorszyło się o 62,4 mln zł w stosunku do roku ubiegłego (zmiana z -212,1 mln zł na -274,5 mln zł). Główną przyczyną zmiany powyższej pozycji były:

- utworzenie rezerwy na koszty z tytułu reorganizacji i restrukturyzacji w wysokości 96,8 mln zł;
- korekta oszacowanych rozrachunków z tytułu prowizji i udziałów w zyskach reasekuratora w wysokości 91,8 mln zł;
- utworzenie rezerwy na koszty z tytułu kary nałożonej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów („UOKiK”) (za stosowanie praktyki ograniczającej konkurencję na krajowym rynku sprzedaży grupowego ubezpieczenia NNW dzieci, młodzieży i personelu w placówkach oświatowych, o którym mowa w notce 52.1.2.2. Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU) w wysokości 56,6 mln zł; oraz
- 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

Zysk z działalności operacyjnej w 2011 roku wyniósł 2.956,7 mln zł i był niższy o 4,3% w stosunku do roku poprzedniego, co wynikało głównie z niższych dochodów z działalności inwestycyjnej (-42,6%). Spadek ten został w znacznym stopniu skompensowany wzrostem składki zarobionej netto o 4,8% oraz spadkiem odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto o 1,6%.

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

| | tys. zł | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Dane ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat | 1 stycznia - 31 grudnia 2011 | 1 stycznia - 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto | 15 279 262 | 14 541 022 | 5,1% |
| Składki zarobione netto | 14 890 528 | 14 213 013 | 4,8% |
| Przychody z tytułu prowizji i opłat | 281 351 | 288 037 | (2,3)% |
| Wynik netto na działalności inwestycyjnej | 1 593 826 | 2 777 774 | (42,6)% |
| Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto | (10 221 122) | (10 384 062) | (1,6)% |
| Koszty akwizycji | (1 961 986) | (1 911 255) | 2,7% |
| Koszty administracyjne | (1 383 897) | (1 505 784) | (8,1)% |
| Zysk (strata) z działalności operacyjnej | 2 956 727 | 3 088 085 | (4,3)% |
| Zysk (strata) brutto | 2 907 575 | 3 029 431 | (4,0)% |
| Zysk netto | 2 343 947 | 2 439 229 | (3,9)% |
| Zyski (straty) mniejszości | (1 477) | (2) | x |
| Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych | 86 352 300 | 86 352 300 | |
| Podstawowy i rozwodniony zysk na jedną akcję zwykłą (w zł) | 27,16 | 28,25 | (3,8)% |

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

| | tys. zł | | |
|--|---------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z przepływów pieniężnych | 1 stycznia - 31 grudnia 2011 | 1 stycznia - 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej | 1 587 572 | 469 423 | 238,2% |
| Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej | (288 686) | 5 329 478 | (105,4)% |
| Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej | (1 485 832) | (5 727 985) | (74,1)% |
| Przepływy pieniężne netto, razem | (186 946) | 70 916 | (363,6)% |

Tabela 15: Podstawowe wskaźniki rentowności Grupy PZU

| Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto | 1 stycznia - 31 grudnia 2011 | 1 stycznia - 31 grudnia 2010 | % zmiana |
|---|---|---|---------------------|
| Rentowność kapitałów (ROE) <i>(wynik finansowy netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i> | 18,3% | 20,3% | (2,0) p.p. |
| Rentowność kapitałów (ROA) <i>(wynik finansowy netto / średni stan aktywów) x 100%</i> | 4,6% | 4,7% | (0,1) p.p. |
| Wskaźnik kosztów administracyjnych <i>(koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym)</i> | 9,3% | 10,6% | (1,3) p.p. |
| Rentowność sprzedaży <i>(wynik finansowy netto/składka przypisana brutto)x100%</i> | 15,3% | 16,8% | (1,5) p.p. |

5.7 Struktura aktywów i pasywów

Główną pozycją aktywów są lokaty (aktywa finansowe oraz nieruchomości inwestycyjne), które stanowią 90,8% sumy bilansowej. Ich wartość na koniec 2011 roku wyniosła 47.309,6 mln zł i była wyższa o 3,3% w porównaniu ze stanem na koniec 2010 roku. Zwiększenie stanu aktywów finansowych na koniec 2011 roku, pomimo spadku cen akcji notowanych na rynkach kapitałowych, było konsekwencją rozwoju biznesu.

Kapitały własne osiągnęły wartość wyższą o 0,5% w stosunku do roku poprzedniego i wyniosły 12.869,5 mln zł.

Główną pozycją pasywów były rezerwy techniczno – ubezpieczeniowe („RTU”), które stanowiły 62,4% sumy bilansowej. Ich wartość na koniec 2011 roku wyniosła 32.522,7 mln zł i była wyższa o 2,2% w porównaniu ze stanem na koniec 2010 roku. Zwiększenie stanu RTU na koniec 2011 roku było konsekwencją wzrostu składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych w segmencie klienta masowego (+13,1%) oraz wzrostu odszkodowań w tym segmencie.

Wzrost salda zobowiązań w porównaniu do salda na dzień 31 grudnia 2010 wynikał w szczególności z zobowiązań wobec instytucji kredytowych w wysokości 758,9 mln zł z tytułu transakcji warunkowego odkupu (*sell-buy-back*).

Tabela 16: Główne pozycje bilansowe Grupy PZU

| tys. zł | | | |
|---|-----------------|-----------------|----------|
| Główne pozycje bilansowe | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| AKTYWA , w tym: | 52 129 282 | 50 670 557 | 2,9% |
| Aktywa finansowe i nieruchomości inwestycyjne | 47 309 581 | 45 786 046 | 3,3% |
| Należności | 1 734 636 | 1 734 274 | 0,0% |
| PASYWA , w tym: | 52 129 282 | 50 670 557 | 2,9% |
| Kapitały | 12 869 505 | 12 799 926 | 0,5% |
| Rezerwy techniczno - ubezpieczeniowe | 32 522 729 | 31 822 990 | 2,2% |
| Kontrakty inwestycyjne | 3 471 772 | 3 544 515 | (2,1)% |
| Zobowiązania | 1 797 521 | 1 133 822 | 58,5% |
| Rozliczenia międzyokresowe i przychody przyszłych okresów | 686 957 | 482 143 | 42,5% |

5.8 Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Na dzień 31 grudnia 2011 roku zarejestrowano 86,0 mln zł roszczeń spornych, nieuznanych przez spółki Grupy PZU, które zostały skierowane przez wierzycieli na drogę postępowania sądowego. Na dzień 31 grudnia 2010 roku odnotowano roszczenia sporne w wysokości 127,1 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 15,0 mln zł i corocznie jest odnawiana na okres kolejnego roku. Na dzień 31 grudnia 2011 roku w ramach obowiązującej linii czynne były 33 gwarancje na łączną kwotę 6,4 mln zł. Ponadto, na dzień 31 grudnia 2011 roku PZU posiadał poręczenie z tytułu umowy agencyjnej od Raiffeisen-Leasing Polska S.A. w wysokości 11,0 mln zł.

5.9 Margines wypłacalności

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 17 i 18 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.).

Tabela 17: Wyliczenie środków własnych na pokrycie marginesu wypłacalności PZU (wg PSR)

| Wyszczególnienie | 1 stycznia - 31 grudnia 2011 | 1 stycznia - 31 grudnia 2010 | Zmiana |
|---|---------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Stopień pokrycia rezerw aktywami <i>(aktywa na pokrycie rezerw / stan rezerw techniczno-ubezpieczeniowych) x 100%</i> | 127,0% | 127,4% | (0,3) p.p. |
| Margines wypłacalności (w mln zł) | 1 338,8 | 1 338,8 | - |
| Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi | 686,6% | 716,6% | (30,0) p.p. |
| Kapitał gwarancyjny (w mln zł) | 446,3 | 446,3 | - |
| Wskaźnik pokrycia kapitału gwarancyjnego środkami własnymi | 2059,8% | 2149,7% | (89,9) p.p. |

Tabela 18: Wyliczenie środków własnych na pokrycie marginesu wypłacalności PZU Życie (wg PSR)

| Wyszczególnienie | 1 stycznia - 31 grudnia 2011 | 1 stycznia - 31 grudnia 2010 | Zmiana |
|---|---------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Stopień pokrycia rezerw aktywami <i>(aktywa na pokrycie rezerw / stan rezerw techniczno-ubezpieczeniowych) x 100%</i> | 106,9% | 112,4% | (5,5) p.p. |
| Margines wypłacalności (w mln zł) | 1 715,2 | 1 698,1 | 17,1 |
| Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi | 332,5% | 367,0% | (34,5) p.p. |
| Kapitał gwarancyjny (w mln zł) | 571,7 | 566,0 | 5,7 |
| Wskaźnik pokrycia kapitału gwarancyjnego środkami własnymi | 997,6% | 1007,6% | (10,0) p.p. |

5.10 Wpływ zdarzeń jednorazowych na wyniki operacyjne

Objęcie konsolidacją Grupy Kapitałowej Armatura

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.

W tabeli poniżej zaprezentowano główne pozycje skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej Grupy Armatura wraz z uzgodnieniem do kwoty skonsolidowanych aktywów netto Grupy Armatura wg stanu na dzień 1 stycznia 2011 roku (wycenione zgodnie z zasadami rachunkowości Grupy PZU):

Tabela 19: Struktura aktywów Grupy Armatura

| | tys. zł |
|---|----------------|
| Uzgodnienie aktywów netto Grupy Armatura na dzień 1 stycznia 2011 roku | Wartość |
| Rzeczowe aktywa trwałe | 159 199 |
| Nieruchomości inwestycyjne | 23 767 |
| Należności | 102 419 |
| Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych | 1 849 |
| Aktywa przeznaczone do zbycia (nieruchomość inwestycyjna) | 76 000 |
| Inne aktywa | 123 895 |
| Aktywa łącznie | 487 129 |
| Zobowiązania | (236 582) |
| Kapitały mniejszości | (75) |
| Aktywa netto | 250 472 |

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 została odniesiona na wynik finansowy 2011 roku i wykazana w pozycji „Pozostałe przychody operacyjne” skonsolidowanego rachunku zysków i strat.

Tabela 20: Wpływ na skonsolidowany wynik finansowy Grupy PZU objęcia konsolidacją Grupy Armatura

| | tys. zł |
|---|----------------|
| Wpływ na skonsolidowany wynik finansowy Grupy PZU objęcia konsolidacją Grupy Armatura | Wartość |
| Wartość bilansowa akcji Armatury Kraków SA (wycena wg historycznego kosztu nabycia z uwzględnieniem odpisów z tytułu trwałej utraty wartości) | 42 952 |
| Wartość skonsolidowanych aktywów netto Grupy Armatura na dzień 1 stycznia 2011 roku | 250 472 |
| Udział Grupy PZU w skonsolidowanych aktywach netto Grupy Armatura na dzień 1 stycznia 2011 roku (64,6250%) | 161 868 |
| Wpływ na skonsolidowany wynik finansowy Grupy PZU | 118 916 |

5.11 Zmiany w inwestycjach w jednostkach podporządkowanych

Restrukturyzacja kapitałowa spółek ubezpieczeniowych na Ukrainie

W 2011 roku został zakończony proces restrukturyzacji kapitałowej spółek ukraińskich Grupy PZU. W związku z podjętą w grudniu 2010 roku uchwałą Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU Ukraine i PZU Ukraine Life przyjęto ofertę PZU w dniu 18 stycznia 2011 roku na zawarcie z:

- PZU Ukraine umowy sprzedaży 29.207.233 akcji po cenie 7,19 UAH za akcję, o łącznej wartości 210.000 tys. UAH (stanowiąca równowartość kwota 26.448 tys. USD (75.380 tys. zł) została otrzymana przez PZU 31 stycznia 2011 roku);

- PZU Ukraine Life Insurance umowy sprzedaży 139.991 akcji po cenie 21,43 UAH za sztukę, o łącznej wartości 3.000 tys. UAH (stanowiąca równowartość kwota 378 tys. USD (1.077 tys. zł) została otrzymana przez PZU 31 stycznia 2011 roku).

W dniu 2 lutego 2011 roku na mocy powyższych umów PZU przeniosła na nabywców prawo własności akcji.

Pozostałe 27.998 akcji PZU Ukraine Life przeznaczone do umorzenia zakupiono od innego akcjonariusza - PZU Ukraine (na mocy umowy zawartej w dniu 18 stycznia 2011 roku).

Rejestracja obniżenia kapitałów zakładowych przez Komisję Papierów Wartościowych i Rynku Kapitałowego Ukrainy nastąpiła w dniu 28 kwietnia 2011 roku.

Ponadto w 2011 roku, w ramach kontynuacji procesu restrukturyzacji kapitałowej, miało miejsce dokapitalizowanie spółek ukraińskich Grupy PZU bez udziału PZU – akcje spółki życiowej objęła spółka majątkowa, zwiększając dotychczasowy pakiet, zaś akcje spółki majątkowej objęła spółka życiowa, przystępując tym samym do jej akcjonariatu. Rejestracja procesu miała miejsce w dniu 13 października 2011 roku. W wyniku przeprowadzonych emisji zmianie uległ bezpośredni udział PZU w kapitałach i głosach spółek ukraińskich Grupy PZU (udział w kapitale spółki majątkowej wynosi obecnie 89,9678%, natomiast w kapitale spółki życiowej – 53,4723%). Pośrednio PZU nadal kontroluje 100% w kapitałach i głosach spółek ukraińskich.

W celu uproszczenia struktury właścicielskiej PZU Ukraine oraz osiągnięcia optymalizacji kosztowej w ramach Grupy PZU w dniu 1 grudnia 2011 roku została zawarta umowa sprzedaży akcji tej spółki należących do PZU CO na rzecz PZU Ukraine Life. W konsekwencji tej transakcji PZU CO wyszła z rynku ukraińskiego.

Niedobór kapitałowy PZU Ukraine Life

PZU Ukraine Life na skutek obniżenia kapitału zakładowego, a następnie znacznego wzrostu kursu EUR/UAH, przestał spełniać wymóg minimalnego kapitału zakładowego, który ukraińska ustawa ubezpieczeniowa określa dla zakładów ubezpieczeń na życie na poziomie 1.500 tys. EUR (zgodnie z obowiązującym kursem EUR/UAH na dzień 31 marca 2011 roku była to kwota 16.823 tys. UAH, co oznaczało niedobór kapitału na kwotę 622 tys. UAH na tę datę).

W dniu 18 kwietnia 2011 roku, na posiedzeniu Rad Nadzorczych PZU Ukraine i PZU Ukraine Life, przedstawiono plan wzajemnego dokapitalizowania spółek kwotą po około 8.000 tys. UAH w taki sposób, że akcje PZU Ukraine Life miały zostać objęte przez PZU Ukraine i odwrotnie. Transakcja taka miała pozwolić na spełnienie wymogów licencyjnych bez dodatkowego zaangażowania środków PZU.

W dniu 30 czerwca 2011 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenia PZU Ukraine i PZU Ukraine Life na podstawie rekomendacji Rad Nadzorczych tych spółek, podjęły uchwały o:

- podwyższeniu kapitału zakładowego PZU Ukraine Life o kwotę 2.500 tys. UAH, a kapitałów własnych o 7.872 tys. UAH w drodze emisji 25.000 akcji o wartości nominalnej 100 UAH za akcję i cenie emisyjnej 314,88 UAH za akcję,

- podwyższeniu kapitału zakładowego PZU Ukraine o kwotę 1.800 tys. UAH, a kapitałów własnych o 7.517 tys. UAH w drodze emisji 180.000 akcji o wartości nominalnej 10 UAH za akcję i cenie emisyjnej 41,76 UAH za akcję.

W dniu 16 września 2011 roku spółki ukraińskie zawarły umowy zakupu akcji, zgodnie z warunkami opisanymi powyżej. Statuty, uwzględniające podwyższenie kapitału obu spółek zostały zarejestrowane w dniu 26 września 2011 roku, a w dniu 13 października 2011 roku wydano świadectwo rejestracji akcji. Podwyższony kapitał zakładowy PZU Ukraine wynosi 17.954 tys. UAH, a PZU Ukraine Life 18.701 tys. UAH.

6. Komentarz do sprawozdawczości według segmentów

6.1 Ubezpieczenia majątkowe i osobowe

Tabela 21: Dane z rachunku zysków i strat – segment ubezpieczeń majątkowych i osobowych

| | tys. zł | | |
|--|------------------------------|------------------------------|----------------|
| Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia majątkowe i osobowe | 1 stycznia - 31 grudnia 2011 | 1 stycznia - 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto w tym: | 8 529 156 | 8 029 327 | 6,2% |
| na zewnątrz | 8 527 492 | 8 028 481 | 6,2% |
| między segmentami | 1 664 | 846 | 96,7% |
| Składki zarobione netto | 8 138 989 | 7 700 289 | 5,7% |
| Wynik netto na działalności inwestycyjnej* | 2 650 750 | 4 086 694 | (35,1)% |
| Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto | (5 507 572) | (5 779 968) | (4,7)% |
| Koszty akwizycji | (1 539 194) | (1 510 903) | 1,9% |
| Koszty administracyjne | (696 851) | (748 725) | (6,9)% |
| Zysk (strata) z działalności operacyjnej | 2 726 518 | 3 613 184 | (24,5)% |

* zawiera dywidendę z PZU Życie w wysokości odpowiednio 1.987.282 tys. zł w 2011 roku i 3.120.000 tys. zł w 2010 roku

W ramach segmentu ubezpieczeń majątkowych i osobowych 96,7% składki przypisanej brutto (po wyłączeniu korekt wewnątrzsegmentowych) stanowiła składka zebrana przez PZU. Pozostały udział stanowił przypis uzyskany przez PZU Ukraine i PZU Lietuva.

Od 1 stycznia 2011 roku PZU dokonał zmiany polegającej na rozpoznawaniu przychodu z tytułu przypisu składki w dniu zawarcia umowy ubezpieczeniowej zamiast w dniu rozpoczęcia odpowiedzialności ubezpieczeniowej. Dodatkowo, analogicznej zmianie podlegała data rozpoznania kosztów prowizji dotyczących zawieranych umów.

Zmiana nie miała wpływu na skonsolidowany wynik finansowy, ani na skonsolidowane aktywa netto Grupy PZU, gdyż został skompensowany zmianami w zasadach wyliczania rezerwy składki i odraczania kosztów akwizycji w czasie.

Składki przypisane brutto w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych (po wyłączeniu korekt wewnątrzsegmentowych) za 2011 rok oraz za 2010 rok wyniosły odpowiednio 8.527,5 mln zł i 8.028,5 mln zł. Ubezpieczenia komunikacyjne stanowiły 62,8% zebranej przez PZU składki, tj. o

0,5 p.p. więcej niż w 2010 roku. Sprzedaż ubezpieczeń OC komunikacyjnych wzrosła o 295,0 mln zł - w segmencie klienta masowego +13,1%, a w segmencie klienta korporacyjnego +2,0% - głównie w efekcie podwyżek taryf dokonanych w roku 2010. W ubezpieczeniach AC składka przypisana wzrosła o 36,8 mln zł - w segmencie klienta masowego nastąpił wzrost składki o 3,8%, natomiast w segmencie klienta korporacyjnego spadek o 3,4% w związku z prowadzoną polityką poprawy rentowności (weryfikacja nierentownych klientów).

Tabela 22: Składka przypisana rozpoznana według daty zawarcia polisy – segment ubezpieczeń majątkowych i osobowych

| | tys. zł | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Składka przypisana brutto wg grup produktów | 1 stycznia – 31 grudnia 2011 | 1 stycznia – 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Ubezpieczenie komunikacyjne OC, w tym: | 2 890 917 | 2 595 912 | 11,4% |
| - indywidualne * | 2 485 857 | 2 198 602 | 13,1% |
| - korporacyjne | 405 060 | 397 310 | 2,0% |
| Ubezpieczenia AC, w tym: | 2 285 214 | 2 248 430 | 1,6% |
| - indywidualne * | 1 640 540 | 1 581 230 | 3,8% |
| - korporacyjne | 644 674 | 667 200 | (3,4)% |
| Ubezpieczenia komunikacyjne razem | 5 176 131 | 4 844 342 | 6,8% |
| Ubezpieczenia od ognia i innych szkód majątkowych | 1 723 671 | 1 621 623 | 6,3% |
| Ubezpieczenia OC pozostałe (gr.11,12, 13) | 518 258 | 493 874 | 4,9% |
| Ubezpieczenia NNW i pozostałe ** | 829 181 | 820 662 | 1,0% |
| Ubezpieczenia majątkowe i osobowe bez ubezpieczeń komunikacyjnych razem | 3 071 110 | 2 936 159 | 4,6% |
| Razem PZU | 8 247 241 | 7 780 501 | 6,0% |
| Spółki zagraniczne*** | 281 915 | 248 826 | 13,3% |
| Razem segment ub. majątkowych | 8 529 156 | 8 029 327 | 6,2% |

*W tym MSP.

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

*** Składka przypisana brutto rozpoznawana wg daty odpowiedzialności przez PZU Ukraine i PZU Lietuva.

Tabela 23: Składka przypisana rozpoznana według daty odpowiedzialności ubezpieczeniowej – segment ubezpieczeń majątkowych i osobowych

| Składka przypisana brutto wg grup produktów | tys. zł | | % zmiana |
|---|---------------------------------|---------------------------------|-------------|
| | 1 stycznia – 31 grudnia 2011 | 1 stycznia – 31 grudnia 2010 | |
| Ubezpieczenie komunikacyjne OC, w tym: | 2 928 946 | 2 590 946 | 13,0% |
| - indywidualne * | 2 505 077 | 2 208 286 | 13,4% |
| - korporacyjne | 423 869 | 382 659 | 10,8% |
| Ubezpieczenia AC, w tym: | 2 338 058 | 2 257 857 | 3,6% |
| - indywidualne * | 1 669 860 | 1 582 082 | 5,5% |
| - korporacyjne | 668 198 | 675 776 | (1,1)% |
| Ubezpieczenia komunikacyjne razem | 5 267 004 | 4 848 803 | 8,6% |
| Ubezpieczenia od ognia i innych szkód majątkowych | 1 712 046 | 1 625 210 | 5,3% |
| Ubezpieczenia OC pozostałe (gr.11,12, 13) | 525 274 | 488 051 | 7,6% |
| Ubezpieczenia NNW i pozostałe ** | 766 051 | 821 872 | (6,8)% |
| Ubezpieczenia majątkowe i osobowe bez ubezpieczeń komunikacyjnych razem | 3 003 370 | 2 935 133 | 2,3% |
| Razem PZU | 8 270 374 | 7 783 936 | 6,2% |
| Spółki zagraniczne | 281 915 | 248 826 | 13,3% |
| Razem segment ub. majątkowych | 8 552 290 | 8 032 762 | 6,5% |

*W tym MŚP.

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

Spadek odszkodowań w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych o 272,4 mln zł wynikał głównie z braku dużych szkód katastroficznych (w szczególności w porównaniu do szkód śniegowych oraz powodziowych, jakie miały miejsce w 2010 roku). W pierwszej części roku wystąpił wzrost liczby szkód związanych ze skutkami złego przezimowania upraw, ale ich wpływ na wynik był nieznaczny.

Dochody z działalności lokacyjnej w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych, skorygowane o dywidendę otrzymaną od PZU Życie, w 2011 roku i w 2010 roku wyniosły odpowiednio 663,5 mln zł i 966,7 mln zł. Główną przyczyną niekorzystnej zmiany wyniku z lokat był spadek pozycji „zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych do wartości godziwej” – skutek bessy na rynkach finansowych w 2011 roku (indeks WIG spadł w 2011 roku o 20,8%, podczas gdy w 2010 roku wzrósł o 18,8%). Spadek ten został częściowo skompensowany przez wzrost pozycji „przychody netto z inwestycji” bez uwzględnienia dywidendy od PZU Życie (o 95,4 mln zł) – efekt pozytywnego wpływu różnic kursowych na przychody odsetkowe od instrumentów finansowych denominowanych w EUR (w 2011 roku średniorocznie złoty osłabił się wobec EUR o 3,1% w odróżnieniu od umocnienia się złotego wobec EUR o 1,7% w 2010 roku).

Koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych za 2011 roku wzrosły o 28,3 mln zł (+1,9%) w porównaniu do poprzedniego roku w wyniku wzrostu sprzedaży, zmian w strukturze kanałów dystrybucji (zwiększenie udziału kanałów prowizyjnych kosztem bezprowizyjnych automatycznych wznowień) oraz wzrostu kosztów nadprowizji (dodatkowe premie

wspierających efektywność agentów i multiagentów, wiążące ich wynagrodzenia ze stawianymi celami i rentownością sprzedaży).

W 2011 roku w PZU wprowadzono model alokacji kosztów pośrednich na poszczególne produkty ubezpieczeniowe wg rachunku kosztów działań („rachunek ABC” – ang. activity based costing), który powoduje przesunięcia kosztów pomiędzy poszczególnymi kategoriami kosztowymi takimi jak akwizycja, administracja, likwidacja oraz działalność lokacyjna. Nie ma natomiast wpływu na łączny wolumen kosztów pośrednich. Założenia do modelu zostały opisane w rozdziale 3.2.2.1 Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU. W segmencie majątkowym metoda ABC spowodowała w latach 2011 i 2010 zmianę w strukturze kosztów:

- administracyjnych - zmniejszenie o 245,6 mln zł i 221,7 mln zł;
- akwizycji - zwiększenie o 133,5 mln zł i 125,3 mln zł;
- likwidacji szkód - zwiększenie o 103,4 mln zł i 89,1 mln zł;
- pozostałych – zwiększenie o 8,7 mln zł i 7,3 mln zł.

Pogorszenie salda z tytułu pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych o 185,4 mln zł było spowodowane przede wszystkim:

- korektą oszacowanych rozrachunków z tytułu prowizji i udziałów w zyskach reasekuratora w wysokości 91,8 mln zł;
- zawiązaniem rezerw na koszty z tytułu restrukturyzacji w wysokości 73,3 mln zł;
- zawiązaniem rezerw na koszty z tytułu kary nałożonej przez UOKiK (za stosowanie praktyki ograniczającej konkurencję na krajowym rynku sprzedaży grupowego ubezpieczenia NNW dzieci, młodzieży i personelu w placówkach oświatowych, o którym mowa w nocie 52.1.2.2. Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU) w wysokości 56,6 mln zł.

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych za 2011 rok oraz za 2010 rok wyniósł odpowiednio 2.726,5 mln zł i 3.613,2 mln zł. Spadek o 886,7 mln zł (24,5%) będący konsekwencją gorszego wyniku z działalności inwestycyjnej (głównie niższej dywidendy otrzymanej od PZU Życie i spadku cen instrumentów finansowych na rynkach kapitałowych) oraz wyższych pozostałych kosztów operacyjnych, został częściowo zniwelowany wzrostem składki zarobionej netto i niższymi odszkodowaniami.

Wpływ zdarzeń jednorazowych na wyniki operacyjne

W segmencie ubezpieczeń majątkowych w 2011 roku nie wystąpiły zdarzenia o charakterze jednorazowym w stopniu porównywalnym z rokiem poprzednim (powódź i szkody „śniegowe”). Zdarzeniami mającymi znaczący wpływ na wynik operacyjny były:

- wypłaty odszkodowań w ubezpieczeniach upraw - przymrozki oraz ujemne skutki przezimowania 128,4 mln zł;
- korekta oszacowanych rozrachunków z tytułu prowizji i udziałów w zyskach reasekuratora w wysokości 91,8 mln zł;

- utworzenie rezerwy na koszty z tytułu kary nałożonej przez UOKiK (za stosowanie praktyki ograniczającej konkurencję na krajowym rynku sprzedaży grupowego ubezpieczenia NNW dzieci, młodzieży i personelu w placówkach oświatowych) w wysokości 56,6 mln zł.

Aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych wg PSR – PZU

Wykaz aktywów stanowiących pokrycie RTU wg PSR dla PZU na dzień 31 grudnia 2011 roku przedstawia Tabela 24. 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 2011 roku 127,0% (130,4% na koniec 2010 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 24: Aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno – ubezpieczeniowych w PZU

| tys. zł | | | |
|---|-------------------|---------------|--------------------|
| Wyszczególnienie | Razem | % RTU | Maksymalny limit % |
| A. Rezerwy techniczno - ubezpieczeniowe | 14 572 028 | 100,0% | |
| B. Aktywa razem | 18 510 626 | 127,0% | |
| 1. papiery wartościowe i obligacje emitowane lub poręczone bądź gwarantowane przez Skarb Państwa, jednostki samorządu terytorialnego lub związki tych jednostek | 14 717 777 | 101,3% | bez ograniczeń |
| 2. inne papiery wartościowe o stałej stopie dochodu | 191 904 | 1,3% | 10% |
| 3. akcje | 817 691 | 5,6% | 40% |
| 4. nieruchomości lub ich części, z wyłączeniem nieruchomości lub ich części wykorzystywanych na własne potrzeby | 68 672 | 0,5% | 25% |
| 5. depozyty bankowe | 1 022 963 | 7,0% | bez ograniczeń |
| 6. należności | 695 034 | 4,8% | 25% |
| 7. należności od budżetu państwa | 5 476 | 0,0% | bez ograniczeń |
| 8. środki trwałe, inne niż nieruchomości, jeżeli dokonuje się od nich odpisów amortyzacyjnych ustalonych z zachowaniem zasady ostrożności | 86 693 | 0,6% | 5% |
| 9. środki pieniężne | 72 895 | 0,5% | 3% |
| 10. aktywowane koszty akwizycji | 493 180 | 3,4% | bez ograniczeń |
| 11. udział reasekuratorów w RTU | 338 341 | 2,3% | 25% |
| C. Nadwyżka (niedobór) aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych | 3 938 598 | 27,0% | |

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

6.2 Ubezpieczenia na życie

Tabela 25: Dane z rachunku zysków i strat segmentu ubezpieczeń na życie

| | tys. zł | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|----------------|
| Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia na życie | 1 stycznia – 31 grudnia 2011 | 1 stycznia – 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto | 6 751 770 | 6 512 541 | 3,7% |
| Składki zarobione netto | 6 752 929 | 6 514 124 | 3,7% |
| Wynik netto na działalności inwestycyjnej | 876 400 | 1 689 026 | (48,1)% |
| Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto | (4 719 185) | (4 603 935) | 2,5% |
| Koszty akwizycji | (333 984) | (295 695) | 12,9% |
| Koszty administracyjne | (609 106) | (653 399) | (6,8)% |
| Zysk (strata) z działalności operacyjnej | 1 880 259 | 2 591 639 | (27,4)% |

Tabela 26: Składka przypisana wg grup produktów - segment ubezpieczenia na życie

| | tys. zł | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Składka przypisana wg grup produktów - ubezpieczenia na życie | 1 stycznia – 31 grudnia 2011 | 1 stycznia – 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Ubezpieczenia grupowe | 4 349 809 | 4 170 331 | 4,3% |
| Ubezpieczenia indywidualne, w tym: | 2 401 961 | 2 342 210 | 2,6% |
| - ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane | 1 829 243 | 1 797 331 | 1,8% |
| - pozostałe ubezpieczenia indywidualne | 572 718 | 544 879 | 5,1% |
| Razem segment ub. na życie | 6 751 770 | 6 512 541 | 3,7% |

Tabela 27: Składka przypisana wg rodzaju płatności - segment ubezpieczenia na życie

| | tys. zł | | |
|--|---------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Składka przypisana wg rodzaju płatności - ubezpieczenia na życie | 1 stycznia – 31 grudnia 2011 | 1 stycznia – 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Składka regularna | 6 522 780 | 6 356 029 | 2,6% |
| Składka jednorazowa | 228 990 | 156 512 | 46,3% |
| Razem segment ub. na życie | 6 751 770 | 6 512 541 | 3,7% |

Wzrost składki przypisanej brutto o 239,2 mln zł (3,7%) wynikał przede wszystkim z rozwoju ubezpieczeń grupowych ochronnych (wzrost średniej składki i liczby ubezpieczonych) oraz z rosnącej sprzedaży ubezpieczeń na życie i dożycie ze składką jednorazową w kanale bancassurance. Wzrosła także składka pozyskana z Pracowniczych Programów Emerytalnych oraz z ubezpieczeń zdrowotnych zawieranych w formie grupowej. W ubezpieczeniach indywidualnie kontynuowanych dynamika składki została osiągnięta głównie dzięki dosprzedaży ubezpieczeń dodatkowych (spadła liczba osób ubezpieczonych, głównie w zamkniętym portfelu kontynuowanych typ D). Znacząca dynamika składki w ubezpieczeniach indywidualnych była rezultatem:

- rozwoju wprowadzonego do oferty w 2010 roku produktu oszczędnościowo-inwestycyjnego z elementem ochronnym o składce regularnej Plan na Życie;
- przeprowadzenia sześciu subskrypcji ubezpieczenia strukturyzowanego ze składką jednorazową Świat Zysków;
- wprowadzenia, we współpracy z Bankiem Millennium SA, nowego indywidualnego produktu typu unit-linked ze składką jednorazową;
- wzrostu zainteresowania produktem IKE;
- wprowadzenia do sprzedaży pakietu ubezpieczeń dodatkowych PZU Ochrona Rodziny.

Zmiany te zostały częściowo zniwelowane przez wygasanie portfela ubezpieczeń na życie i dożycie zawartych w latach 90-tych.

Na zwiększenie pozycji odszkodowania i świadczenia wypłacone netto oraz zmiana stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych o 115,3 mln zł (2,5%), złożył się wzrost wypłat świadczeń z tytułu dożyć o 171,7 mln zł (+55,5%) przy jednoczesnym spadku rezerw gdy ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający w 2011 roku (ujemny wynik inwestycyjny na tej grupie lokat) w porównaniu do silnego wzrostu w 2010 roku.

Odszkodowania i świadczenia brutto wraz ze zmianą stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych brutto wzrosły o 290,2 mln zł głównie na skutek wyższych kwot świadczeń w ubezpieczeniach grupowych ochronnych (niewielki kontrolowany wzrost szkodowości), wzrostu świadczeń z tytułu dożycia w produktach krótkoterminowych o charakterze inwestycyjnym częściowo skompensowanych zmianą stanu rezerwy matematycznej, wyższych kwot świadczeń z tytułu dożycia z ubezpieczeń indywidualnych na życie i dożycie zawartych w latach 90-tych, spadkiem kosztu świadczeń w portfelu kontynuowanym oraz niższą wartością świadczeń z ubezpieczeń tzw. „starego portfela”.

Różnica w zmianie stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (-174,9 mln zł) wynika głównie ze spadku w 2011 roku stanu rezerw gdy ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający na skutek ujemnego wyniku z działalności inwestycyjnej w porównaniu ze znaczącym wzrostem w 2010 roku. Efekt ten został częściowo skompensowany poprzez spowolnienie tempa konwersji polis umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych ochronnych (efekt konwersji na rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach grupowych ochronnych w 2011 roku przełożył się na uwolnienie 406,1 mln zł rezerw, natomiast w poprzednim roku 520,3 mln zł) oraz przez szybsze tempo wzrostu rezerwy matematycznej dla ubezpieczeń kontynuowanych jako efekt starzenia się portfela.

Dochody z działalności lokacyjnej w segmencie ubezpieczeń na życie, skorygowane o dywidendę otrzymaną od PTE PZU, w 2011 roku i w 2010 roku wyniosły odpowiednio 876,4 mln zł i 1.689,0 mln zł. Główną przyczyną niekorzystnej zmiany wyniku z lokat był spadek pozycji „zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych do wartości godziwej” – skutek bessy na rynkach finansowych w 2011 roku (indeks WIG spadł w 2011 roku o 20,8%, podczas gdy w 2010 roku wzrósł o 18,8%).

Koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń na życie w 2011 i 2010 roku wyniosły odpowiednio 334,0 mln zł i 295,7 mln zł. Zmiana o 38,3 mln zł (12,9%) wynika przede wszystkim ze:

- wzrostu prowizji wypłacanych z tytułu ubezpieczeń grupowych ochronnych na skutek zwiększenia portfela oraz rosnącego udziału składki pozyskanej przez kanał brokerski, przy czym trend wzrostowy udziału składki pozyskanej przez ten kanał w łącznej składce przypisanej brutto uległ znacznemu wyhamowaniu w porównaniu do lat ubiegłych;
- wzrostu prowizji w ubezpieczeniach ochronnych dystrybuowanych przez kanał bancassurance jako efekt wypłaty udziału w zyskach;
- wzrostu prowizji w produkcie oszczędnościowo-inwestycyjnym z elementem ochronnym o składce regularnej Plan na Życie – prowizja wypłacana jest z góry.

Koszty administracyjne w segmencie ubezpieczeń na życie spadły o 44,3 mln zł (-6,8%), co było wynikiem działań oszczędnościowych, w tym redukcji zatrudnienia oraz prowadzonego w Grupie PZU programu optymalizacji kosztów stałych.

Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto w segmencie ubezpieczeń na życie w 2011 i 2010 roku wyniosły odpowiednio -86,8 mln zł i -58,5 mln zł. Zmiana salda pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych netto o 28,3 zł wynikała m.in. z wprowadzenia ustawowego zakazu akwizycji OFE, co wiązało się z zakończeniem umowy dystrybucyjnej z PTE PZU SA i utratą części dochodów z tego tytułu. Dodatkowo, na dzień 31 grudnia 2011 roku wartość rezerwy na koszty z tytułu restrukturyzacji wyniosła 26,0 mln zł, co oznaczało wzrost stanu ww. rezerwy o kwotę 3,4 mln zł w 2011 roku (przy spadku o 13,4 mln zł w 2010 roku).

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń na życie w 2011 zmniejszył się o 711,4 mln zł (o 27,4%), w głównej mierze w wyniku strat poniesionych na części akcyjnej portfela lokacyjnego.

Wpływ zdarzeń jednorazowych na wyniki operacyjne

W segmencie ubezpieczeń na życie zarówno w 2011 jak i 2010 nie wystąpiły zdarzenia o charakterze jednorazowym, które miałyby znaczący wpływ na wynik operacyjny segmentu.

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

Wykaz aktywów stanowiących pokrycie RTU wg PSR dla PZU Życie na dzień 31 grudnia 2011 roku przedstawia Tabela 28. 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 2011 roku 106,9% (112,4% na koniec 2010 roku).

Tabela 28: Aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno – ubezpieczeniowych w PZU Życie

| tys. zł | | | |
|---|-------------------|---------------|--------------------|
| Wyszczególnienie | Razem | % RTU | Maksymalny limit % |
| A. Rezerwy techniczno - ubezpieczeniowe | 22 059 093 | 100,0% | |
| B. Aktywa razem | 23 570 734 | 106,9% | |
| 1. papiery wartościowe i obligacje emitowane lub poręczone bądź gwarantowane przez Skarb Państwa, jednostki samorządu terytorialnego lub związki tych jednostek | 17 121 571 | 0,4% | bez ograniczeń |
| 2. inne papiery wartościowe o stałej stopie dochodu | 112 764 | 0,4% | 10% |
| 3. jednostki uczestnictwa lub certyfikaty inwestycyjne w funduszach inwestycyjnych | 3 559 863 | 11,3% | 40% |
| 4. pożyczki | 60 964 | 0,3% | 5% |
| 5. depozyty bankowe | 2 146 588 | 10,6% | bez ograniczeń |
| 6. należności od ubezpieczających wynikające z zawartych umów ubezpieczenia z wyłączeniem należności, w przypadku których od dnia ich wymagalności upłynęło więcej niż 3 miesiące | 46 053 | 0,2% | 25% |
| 7. środki pieniężne | 116 926 | 0,6% | 3% |
| 8. zobowiązania z tytułu transakcji zawartych na rynku finansowym | (34 735) | (1,0)% | bez ograniczeń |
| C. Nadwyżka (niedobór) aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych | 1 511 641 | 6,9% | |

6.3 Kontrakty inwestycyjne

Kontrakty inwestycyjne, zawierane przez PZU Życie, wykazywane są w segmencie „Niealokowane (wyłączenia konsolidacyjne i inne)”. Rachunkowość kontaktów inwestycyjnych prowadzona jest metodą depozytową, w konsekwencji wolumeny z kontraktów inwestycyjnych nie stanowią przychodu wg MSSF.

Tabela 29: Wolumeny z kontraktów inwestycyjnych wg grup produktów

| tys. zł | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|-------------|
| Wolumeny z kontraktów inwestycyjnych wg grup produktów | 1 stycznia – 31 grudnia 2011 | 1 stycznia – 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Grupowe | 2 293 916 | 1 897 092 | 20,9% |
| Indywidualne, w tym: | 760 434 | 890 566 | (14,6)% |
| - indywidualnie kontynuowane | - | - | - |
| - pozostałe indywidualne | 760 434 | 890 566 | (14,6)% |
| Razem | 3 054 350 | 2 787 658 | 9,6% |

Tabela 30: Wolumeny pozyskane z kontraktów inwestycyjnych

| | tys. zł | | |
|--|---------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Wolumeny pozyskane z kontraktów inwestycyjnych | 1 stycznia – 31 grudnia 2011 | 1 stycznia – 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Płatność regularna | 7 446 | 7 136 | 4,3% |
| Płatność jednorazowa | 3 046 904 | 2 780 522 | 9,6% |
| Razem | 3 054 350 | 2 787 658 | 9,6% |

Wolumeny pozyskane z kontraktów inwestycyjnych w 2011 roku i 2010 roku wyniosły odpowiednio 3.054,4 mln zł i 2.787,7 mln zł. Wzrost o 266,7 mln zł (9,6%) wynikał przede wszystkim z wyższej sprzedaży krótkoterminowych produktów na życie i dożycie zarówno w kanale bankowym jak i własnym. Zmiana ta została częściowo skompensowana przez spadek sprzedaży produktów inwestycyjnych powiązanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (unit-linked) dystrybuowanych przez kanał bankowy.

6.4 Działalność w zakresie funduszy emerytalnych

Tabela 31: Wybrane wyniki - segment emerytalny

| | tys. zł | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|----------------|
| Dane ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat - ubezpieczenia emerytalne | 1 stycznia – 31 grudnia 2011 | 1 stycznia – 31 grudnia 2010 | % zmiana |
| Przychody z tytułu prowizji i opłat | 231 638 | 246 915 | (6,2)% |
| Wynik netto na działalności inwestycyjnej | 12 563 | 16 121 | (22,1)% |
| Koszty akwizycji | (81 559) | (48 738) | 67,3% |
| Koszty administracyjne | (73 091) | (93 119) | (21,5)% |
| Zysk (strata) z działalności operacyjnej | 90 447 | 122 446 | (26,1)% |
| Zysk (strata) netto | 73 735 | 99 571 | (25,9)% |

Przychody z tytułu opłat i prowizji w segmencie ubezpieczeń emerytalnych 2011 roku i 2010 roku wyniosły odpowiednio 231,6 mln zł i 246,9 mln zł. Spadek o 15,3 mln zł (-6,2%) wynikał głównie ze zmniejszenia poziomu składek przekazywanych przez ZUS do OFE PZU z 7,3% do 2,3% podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne (od maja 2011 roku).

Wzrost kosztów akwizycji o 32,8 mln zł (67,3%), wynikał przede wszystkim ze zmian rozliczeń kosztów prowizji oraz dokonania w 2011 roku odpisu aktualizującego aktywo z tego tytułu w związku z trwałą utratą wartości wynikającą ze zmniejszenia składek przekazywanych przez ZUS do OFE PZU. Koszty administracyjne PTE PZU spadły o 20,0 mln zł (-21,5%), co było w głównej mierze skutkiem niższych kosztów opłaty ZUS pobieranej od składek przekazywanych do OFE PZU, oraz niższych wpłat do Funduszu Gwarancyjnego.

Zysk z działalności operacyjnej zmniejszył się o 32,0 mln zł (-26,1%) i odpowiadał spadkowi przychodów z tytułu opłat i prowizji oraz wzrostowi kosztów działalności operacyjnej.

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 majątkowych i osobowych w 2012 roku należą przede wszystkim:

- spowolnienie wzrostu gospodarczego lub stagnacja, które mogą powodować wzrost szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych;
- możliwy wzrost stopy bezrobocia w 2012 roku i osłabienie dynamiki konsumpcji indywidualnej przekładające się na zmianę popytu na produkty ubezpieczeniowe;
- presja cenowa ze strony konkurencji;
- nasilanie się trendów wzrostowych w szkodowości, w szczególności w zakresie częstotliwości szkód;
- wzrost roli brokerów ubezpieczeniowych mogący prowadzić do wzrostu kosztów akwizycji;
- zmienność rentowności skarbowych papierów wartościowych uzależniona od sytuacji gospodarczej Polski i krajów Unii Europejskiej - spadek rentowności papierów może wpłynąć na obniżenie rentowności lokat i potencjalnie wpłynąć na konieczność zmiany wysokości stosowanych w spółce stóp technicznych;
- zachowanie się rynku kapitałowego w 2012 roku, a szczególnie GPW – część dochodów z działalności inwestycyjnej spółki jest uzależniona od trendów na tym rynku;
- 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.) zakresu zwolnień przedmiotowych dotyczących np. usług ubezpieczeniowych, usług medycznych;
- mała elastyczność wielu aplikacji produktowych działających w spółkach Grupy PZU, utrudniające szybkie dostosowywanie się do zmieniających potrzeb rynkowych;
- możliwe zmiany (nowelizacja przepisów) zasad wyceny rezerw na skapitalizowaną wartość rent - może to spowodować konieczność zwiększenia poziomu ostrożności i wzrost tych rezerw;
- 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.);

- 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 spółki PZU Życie w 2012 roku należą przede wszystkim:

- możliwy wzrost stopy bezrobocia w 2012 roku i osłabienie dynamiki konsumpcji indywidualnej przekładające się na brak wzrostu 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”);
- zmiany w rynku pośrednictwa finansowego, zahamowanie wzrostu popularności niezależnego doradztwa finansowego a tym samym ograniczenie liczby kanałów sprzedaży produktów ubezpieczeniowych;
- zmienność rentowności skarbowych papierów wartościowych uzależniona od sytuacji gospodarczej Polski i krajów Unii Europejskiej - spadek rentowności papierów może wpłynąć na obniżenie rentowności lokat i potencjalnie wpłynąć na konieczność zmiany wysokości stosowanych w PZU Życie stóp technicznych, a także wysokość European Embedded Value;
- zachowanie się rynku kapitałowego w 2012 roku, a szczególnie GPW – część dochodów z działalności inwestycyjnej spółki jest uzależniona od trendów na tym rynku;
- wszelkie zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich interpretacji w zakresie obsługi technicznej ubezpieczeń grupowych przez osoby wyznaczone do tego przez ubezpieczających;
- zmiany dotychczasowego poziomu śmiertelności i zachorowalności;
- mała elastyczność wielu aplikacji produktowych działających w spółkach Grupy PZU, utrudniające szybkie dostosowywanie się do zmieniających potrzeb rynkowych oraz możliwość obsłużenia niektórych produktów w czasie pozwalającym na skuteczną konkurencję w obszarze nowych produktów inwestycyjnych.

7.3 Fundusze emerytalne

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki spółki PTE PZU w 2012 roku należą przede wszystkim:

- możliwe zmiany w systemie ubezpieczeń emerytalnych prowadzące do zmniejszenia wysokości składki emerytalnej przekazywanej przez ZUS do OFE, tworzenia subfunduszy i zasad akwizycji na rynku;

- możliwy wzrost stopy bezrobocia w 2012 roku przekładający 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 - spadek rentowności papierów może wpłynąć na obniżenie rentowności inwestycji OFE PZU i pobieranych przez PTE PZU opłat za zarządzanie;
- zachowanie się rynku kapitałowego w 2012 roku, a szczególnie GPW – część dochodów z działalności inwestycyjnej OFE PZU jest uzależnione od trendów na tym rynku, co przekłada się na wartość aktywów i wysokość opłat pobieranych przez PTE PZU za zarządzanie.

8. Stanowisko Zarządu PZU dotyczące wcześniej publikowanych prognoz wyników

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

D. DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU W 2011 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 przekazania 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 22 lipca 2011 roku agencja Standard & Poor's Ratings Services podtrzymała powyższy rating.

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

Tabela 32: 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/ | 22 lipca 2011 | A /stabilna/ | 5 lipca 2010 |
| Rating wiarygodności kredytowej | A /stabilna/ | 22 lipca 2011 | A /stabilna/ | 5 lipca 2010 |
| PZU Życie | | | | |
| Rating siły finansowej | A /stabilna/ | 22 lipca 2011 | A /stabilna/ | 5 lipca 2010 |
| Rating wiarygodności kredytowej | A /stabilna/ | 22 lipca 2011 | A /stabilna/ | 5 lipca 2010 |

9.2 Działalność PZU w 2011 roku

9.2.1 Sprzedaż

PZU oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym w szczególności ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2011 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 2011 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 roku 2011 kilkakrotnie wprowadzono zmiany taryf ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów indywidualnych i MŚP w celu dostosowania ich do warunków rynkowych, w szczególności rosnących kosztów odszkodowań.
- Nowością w ofercie ubezpieczeń komunikacyjnych PZU było wprowadzenie opcji PZU Ochrona Zniżek. Klienci, którzy dokupią tę opcję do ubezpieczenia AC lub OC komunikacyjnego, zachowają zniżkę bonus-malus w razie zaistnienia zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia.
- Narzędzia kwotowania i obsługi ubezpieczeń flotowych małych i średnich przedsiębiorstw były rozwijane.
- Wprowadzono narzędzia umożliwiające weryfikację oświadczenia o dotychczasowym przebiegu ubezpieczenia (składanego przez nowych klientów przy zawieraniu umowy ubezpieczenia OC lub AC) przy wykorzystaniu danych Ośrodka Informacji Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.
- W zakresie ubezpieczeń majątkowych wprowadzono nową wersję ubezpieczeń mieszkaniowych PZU DOM i PZU DOM Plus, obejmującą m.in. ubezpieczenie PZU Pomoc w domu. Dostosowano również ceny ubezpieczeń mieszkaniowych do zagrożenia powodziowego w poszczególnych obszarach kraju i jednocześnie wprowadzono możliwość wyłączenia ze standardowej ochrony ryzyka powodzi.
- Zmodyfikowana została podstawowa oferta dla klientów MŚP – pakiet PZU Doradca. Zmiany miały na celu rozszerzenie dostępności produktu dla wszystkich klientów MŚP oraz poprawę rentowności ubezpieczenia. W zależności od potrzeb klienta ubezpieczenie może być rozszerzone o usługi assistance oraz ubezpieczenia ryzyk specyficznych dla prowadzonej działalności (np. klauzula PZU HOTEL adresowana do klientów z branży hotelarsko-gastronomicznej).
- Ze względu na wysoką szkodowość obowiązkowych dotowanych ubezpieczeń upraw rolnych, w sezonie jesiennym 2011 wprowadzone zostały zmiany w ofercie tych ubezpieczeń, mające na celu poprawę rentowności.
- Zgodnie ze zmianami w ustawodawstwie (pakiet ustaw zdrowotnych) przygotowana została nowa oferta obowiązkowych i dobrowolnych ubezpieczeń dla placówek medycznych. Wprowadzono również modyfikacje do ubezpieczenia płatnika świadczeń publicznych

dołączając możliwość ubezpieczenia także innych grup zawodowych w zakresie strat finansowych powstałych w związku z pełnieniem tej funkcji.

- W ubezpieczeniach NNW wprowadzono do oferty ubezpieczenie PZU Pomoc w Podróży, obejmujące ubezpieczenie kosztów leczenia i assistance dla osób podróżujących po Polsce i poza jej granicami. Stworzone zostało również specjalne ubezpieczenie przeznaczone dla kibiców Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej Euro 2012, oferowane do kart Polish Pass.

Produkty – klient korporacyjny

- Zgodnie z przyjętą strategią PZU kontynuowało działania mające na celu dalszą poprawę rentowności ubezpieczeń komunikacyjnych (AC i OC komunikacyjne), m.in. poprzez zmianę taryf oraz modyfikacje ogólnych warunków ubezpieczenia AC dla klientów korporacyjnych. W efekcie już przeprowadzonych działań widoczna jest znaczna poprawa wyników technicznych.
- W obszarze ubezpieczeń majątkowych, w ramach działań związanych z poprawą rentowności i jakości portfela, utrzymano istotną rolę underwritingu poprzez:
 - dalsze ograniczenie sprzedaży podmiotom z branż o wysokiej szkodowości;
 - usprawnienie procesu selekcji, klasyfikacji i oceny ryzyka (w tym powodziowego);
 - szersze stosowanie klauzul dodatkowych i innych ograniczeń techniczno-ubezpieczeniowych zmieniających zakres ubezpieczenia.
- W ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej zastosowano nowe narzędzia do oceny ryzyka oraz wprowadzono zmiany do warunków ubezpieczenia i zasad kwotowania.

Produkty - ubezpieczenia finansowe

- W 2011 roku do oferty wprowadzone zostały dwa nowe produkty:
 - gwarancja wykonania zobowiązań z tytułu usuwania i likwidacji negatywnych skutków w środowisku oraz szkód w środowisku (tzw. gwarancja środowiskowa);
 - gwarancja ubezpieczeniowa do umowy z użytkownikiem dla konta w trybie z odroczonej płatnością (tzw. gwarancja e-myto).
- W zakresie ubezpieczeń wierzytelności pieniężnych i kredytu bankowego prowadzono politykę ukierunkowaną na bezpieczeństwo posiadanego portfela i dodatni wynik techniczny. Była ona realizowana przez restrykcyjne kryteria oceny ryzyka, zabezpieczanie realizowanych transakcji oraz utrzymywanie bezpiecznych zapisów prawnych w zawieranych umowach.

Produkty - ubezpieczenia bankowe

- W 2011 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 partnerami posiadającymi duże bazy klientów lub obsługującymi płatności masowe m.in. firmami teleinformatycznym, 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.

Sieć sprzedaży

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.

Na dzień 31 grudnia 2011 roku PZU oferował produkty w następujących kanałach dystrybucji:

- agenci na wyłączność – własna sieć agencyjna PZU:
 - agenci biurowi (347; agenci wspierający sprzedaż we własnych placówkach PZU);
 - agenci wyłączni terenowi (5.686)⁶;
 - Agencje Grupy (6; pilotażowy program – agenci prowadzący stacjonarne placówki);
- multiagencje – agenci współpracujący z kilkoma zakładami ubezpieczeń (2.215)⁷;
- brokerzy ubezpieczeniowi (ok. 800);
- bancassurance – sprzedaż za pośrednictwem banków i innych partnerów, dla których sprzedaż ubezpieczeń stanowi działalność dodatkową;
- direct – sprzedaż telefoniczna i przez Internet;
- pracownicy PZU – sprzedaż we własnych placówkach (470 osób).

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 ustalenie taryf składek ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych podejmowane jest w formie uchwały.

⁶ łącznie z dealerami współpracującymi z PZU na podstawie umowy wyłącznej (182)

⁷ łącznie z dealerami współpracującymi z PZU na podstawie umowy multiagencyjnej (964)

Umowy ubezpieczenia zawarte przez PZU przekraczające 25% łącznej wysokości RTU i kapitału własnego Grupy PZU

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2011 roku PZU nie zawarł umowy ubezpieczenia na sumę ubezpieczenia od pojedynczego ryzyka na udziale własnym przekraczającą 25% łącznej wysokości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych i kapitału własnego Grupy PZU.

9.2.2 Likwidacja szkód

W 2011 roku, w ramach poprawy efektywności procesu likwidacji szkód komunikacyjnych, przeprowadzono następujące działania:

- wprowadzono elektroniczny obieg dokumentacji;
- wprowadzono procedurę uproszczonej likwidacji szkód w pojeździe;
- podjęto współpracę z firmą ControlExpert w zakresie automatyzacji procesu weryfikacji wycen szkód komunikacyjnych;
- przeprowadzono pilotaż rozwiązania poprawiającego kierowalność szkód do Sieci Naprawczej PZU,
- uruchomiono telefoniczną usługę „Propozycja Sprzedaży Pojazdów” w szkodach częściowych w OC komunikacyjnym;
- scentralizowano proces wynajmu pojazdów zastępczych dla szkód z ubezpieczenia OC komunikacyjnego;
- uruchomiono platformę aukcyjną do handlu pozostałościami po szkodach całkowitych.

W ramach likwidacji szkód majątkowych w 2011 roku zaszły następujące zmiany:

- wprowadzono elektroniczny obieg dokumentacji szkodowej;
- zintegrowano system likwidacji szkód (SLS) z systemami eksperckimi do wyceny szkód w budynkach;
- wprowadzono uproszczony system do wyceny szkód w budynkach;
- zastosowano nowe narzędzia do likwidacji szkód majątkowych (m.in. Mini Mobilne Biuro PZU Pomoc).

W zakresie procesu likwidacji szkód osobowych przeprowadzono:

- wdrożenie nowego modelu współpracy z lekarzami orzecznikami – wyłonienie i podjęcie współpracy z czterema podmiotami dostarczającymi usługi medyczne na potrzeby orzekania w sprawach z ubezpieczeń OC oraz NNW;
- wdrożenie programu turnusów rehabilitacji psychologicznej dla dzieci poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych (w ramach współpracy z Domem Misia Ratownika);
- wdrożenie systemu automatyzującego proces wypłaty rent.

9.3 Działalność PZU Życie w 2011 roku

9.3.1 Sprzedaż

PZU Życie oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów na życie, w tym w szczególności ubezpieczenia grupowe ochronne, indywidualne oraz ubezpieczenia oferowane przy współpracy z bankami. Ubezpieczenia grupowe ochronne stanowią najistotniejszą grupę produktów pod względem udziału składki przypisanej brutto w łącznej składce przypisanej brutto PZU Życie.

Produkty - ubezpieczenia grupowe

W zakresie ubezpieczeń grupowych w roku 2011 prowadzone były prace związane z realizacją projektu retaryfikacji ubezpieczeń grupowych, którego efektem są zmiany wdrożone od dnia 1 stycznia 2012 roku:

- nowe poziomy taryfikacji, które pozwolą na zwiększenie elastyczności cenowej ofert oraz usystematyzowanie 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 fazie grupowej i w fazie kontynuacji;
- zmiany w ofercie grupowego ubezpieczenia pracowniczego typ P Plus dedykowanej dla sektora MŚP PZU Ochrona Plus (m.in.: dodanie do oferty ubezpieczenia dodatkowego gwarancja kontynuacji we wszystkich pakietach ochronnych).

Spółka położyła także nacisk na rozwój Klubu PZU Pomoc w Życiu, który na koniec 2011 roku osiągnął ponad 2 mln klubowiczów. Jednocześnie PZU Życie cały czas pracował nad wzbogacaniem oferty dla Klubowiczów.

W 2011 roku kontynuowano udział PZU Życie w przystępowaniu do składania ofert w trybie przetargowym na ubezpieczenia grupowe. W związku z obowiązkiem stosowania wymogów wynikających z Prawa Zamówień Publicznych do składania zamówień na usługi ubezpieczeniowe zauważalny jest wzrost liczby zakładów pracy z sektora publicznego, które decydują się na stosowanie procedur przetargowych.

W ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontynuowanych dostosowano dodatkowe ubezpieczenia z Kartą Apteczną (ogólne warunki ubezpieczeń „OWU”) i Regulamin) do zmian z dniem 1 stycznia 2012 roku w Ustawie z dnia 6 września 2001 roku Prawo farmaceutyczne (Dz. U. 126 z 2001 roku, poz. 1381 z późn. zm.).

Produkty - ubezpieczenia indywidualne

W związku z nowymi regulacjami prawnymi wprowadzającymi dodatkową możliwość oszczędzania środków na emeryturę z ulgą finansową, PZU Życie w 2011 roku prowadziło prace nad wprowadzeniem do oferty nowego produktu - Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego („IKZE”). W ich rezultacie do sprzedaży od dnia 2 stycznia 2012 roku wszedł produkt IKZE, skierowany do dotychczasowych i nowych klientów. Niewątpliwą zaletą IKZE jest możliwość

uzyskania bieżącej ulgi podatkowej, poprzez odliczenie od podstawy opodatkowania kwot wpłaconych na IKZE w danym roku.

W 2011 roku kontynuowana była sprzedaż ubezpieczenia Plan na Życie, oferującego możliwość inwestowania i oszczędzania w ubezpieczeniowych funduszach kapitałowych, cieszących się dużym zainteresowaniem klientów. W ramach Planu na Życie Klient może regularnie lokować swoje środki w funduszach inwestycyjnych, może skorzystać także z funduszy modelowych i dodatkowo ustalić ochronę na wybranym przez niego poziomie – co daje dużą swobodę w zarządzaniu swoją umową.

W 2011 roku, w związku z obserwowanym na rynku nieślabnącym zainteresowaniem produktami strukturyzowanymi, konsekwentnie realizowanym celem PZU Życie jest stała obecność na rynku tych produktów. Poprzez ubezpieczenie Świat Zysków PZU Życie oferuje Klientom alternatywę bądź uzupełnienie dla innych produktów inwestycyjnych. W 2011 roku przeprowadzono z powodzeniem 6 kolejnych subskrypcji produktu o zróżnicowanych strategiach inwestycyjnych. Ubezpieczenie jest nadal w ofercie i w 2012 roku planowane są kolejne subskrypcje. Dla lepszego dopasowania proponowanych w ramach produktu strategii inwestycyjnych do zmieniających się warunków ekonomicznych oraz potrzeb Klientów, zdecydowano o zwiększeniu liczby subskrypcji oraz skróceniu czasu ich trwania.

W styczniu 2011 roku wprowadzono do sprzedaży nowy produkt rozszerzający ofertę ochronną PZU Życie, pod nazwą PZU Ochrona Rodziny. Ubezpieczenie skierowane jest do dotychczasowych klientów posiadających ubezpieczenia kapitałowe, czasowe oraz ubezpieczenie Plan na Życie. Umowa skonstruowana jest w ten sposób by zapewniała szeroką ochronę z tytułu różnego rodzaju następstw nieszczęśliwych wypadków.

Produkty - ubezpieczenia indywidualne dla kanału bankowego

W 2011 roku kontynuowano rozwój oferty produktowej w ramach współpracy z dotychczasowymi Partnerami oraz z nowymi bankami.

W związku z obserwowaną zmiennością na rynkach finansowych większym zainteresowaniem cieszyły się produkty inwestycyjne o atrakcyjnym potencjale zysku z jednoczesną pełną ochroną kapitału – głównie ubezpieczenia strukturyzowane. Poszerzono ofertę produktów dystrybuowanych wspólnie z dotychczasowymi partnerami. W Banku Handlowym w Warszawie SA w ramach kolejnych subskrypcji ubezpieczenia strukturyzowanego został wprowadzony nowy typ tego produktu – autocall. W Banku Millennium SA wprowadzono nowy, wielowalutowy, produkt typu unit-linked, w ramach którego zostały uruchomione nowoczesne fundusze modelowe oraz fundusz gwarantowany.

Największy udział w przypisie składki, miały ubezpieczenia na życie i dożycie ze składką jednorazową (tzw. „poliso-lokaty”). Zgodnie z przyjętą strategią, możliwość oferowania tego rodzaju produktów jest uzależniona od zakresu współpracy z danym Partnerem w innych liniach produktowych.

W zakresie ubezpieczeń ochronnych, rozszerzono współpracę z PKO BP SA o ubezpieczenie na życie dla kredytobiorców kredytów hipotecznych. W przypadku pozostałych produktów ochronnych

koncentrowano się na utrzymaniu bieżącego portfela ubezpieczeń oraz pracach związanych z planowanym wdrażaniem ubezpieczeń dla klientów consumer finance oraz bankowości hipotecznej.

Produkty - ubezpieczenia zdrowotne

W 2011 roku w obszarze ubezpieczeń zdrowotnych kontynuowano rozwój oferty produktowej koncentrując się na obszarze produktów grupowych z ukierunkowaniem na niestandardowe oferty dla Klientów korporacyjnych.

W III kwartale 2011 roku rozszerzono ofertę ubezpieczeń grupowych o produkty oparte na modelu rozliczeń „fee for service” za sprawą nowego świadczeniodawcy medycznego i providera usług medycznych PZU Pomoc SA. Również w II półroczu w ramach linii produktowej Opieka Medyczna wprowadzono pilotażowo program komplementarnego ubezpieczenia zdrowotnego w zakresie refundacji leków zorganizowanego we współpracy z Polską Grupą Farmaceutyczną.

Sieć sprzedaży

Spółka 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:

- Sprzedaż korporacyjna – pracownicy PZU Życie, których kluczowym zadaniem jest sprzedaż oraz utrzymanie portfela ubezpieczeń grupowych;
- Sprzedaż agencyjna – sieć ok 2,3 tys. agentów wyłącznych oraz 181 Menadżerów Zespołów Sprzedażowych, ukierunkowanych na sprzedaż ubezpieczeń grupowych i indywidualnych oraz utrzymanie i obsługę portfela ubezpieczeń indywidualnych;
- Sieć jednostek własnych – sieć wspólnych placówek PZU i PZU Życie, które oprócz funkcji obsługowych pełnią też funkcje sprzedażowe, w szczególności w zakresie ubezpieczeń indywidualnych (w tym indywidualnie kontynuowanych);
- Sprzedaż bezpośrednia – kanał dystrybucji wykorzystywany do pozyskiwania klientów ubezpieczeń indywidualnie kontynuowanych (w tym dosprzedaży ubezpieczeń dodatkowych);
- Kanał bankowy – sieć banków, we współpracy z którymi spółka dystrybuje szerokiej gamy produktów inwestycyjnych oraz produktów ochronnych.

Ogólne warunki ubezpieczeń

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

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

9.3.2 Likwidacja świadczeń

W 2011 roku, w ramach usprawniania procesu likwidacji świadczeń, przeprowadzono następujące działania:

- wdrożenie nowego systemu w procesie likwidacji świadczeń w kolejnych grupach produktów (grupowe ochronne, kontynuowane, inwestycyjne), w tym całkowite wyeliminowanie obsługi papierowych zgłoszeń;
- wdrożenie nowego modelu współpracy z lekarzami orzecznikami – wyłonienie i podjęcie współpracy z czterema podmiotami dostarczającymi usługi medyczne na potrzeby orzekania w sprawach o świadczenia;
- uruchomienie nowej formy wypłaty świadczenia – Autowypłata;
- scentralizowanie wypłaty świadczeń z ubezpieczeń „starego portfela” w jednej instancji systemu świadczeniowego.

9.4 Działalność PTE PZU w 2011 roku

Kluczowym projektem realizowanym w spółce w 2011 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 będą realizowane za pośrednictwem utworzonego przez PTE PZU Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego PZU. PTE PZU znalazło się w gronie pierwszych podmiotów na rynku, któremu KNF zezwoliła na prowadzenie działalności w tym zakresie (decyzja z dnia 22 listopada 2011 roku udzielająca zezwolenia na utworzenie Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego PZU), zatwierdzając tym samym statut. 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. 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.

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 - pozwoli na znaczne ograniczenie wysokości opłat ponoszonych na rzecz Depozytariusza z tytułu przechowywania aktywów OFE PZU.

9.5 Struktura organizacyjna PZU i PZU Życie

Struktura organizacyjna PZU i PZU Życie opiera się na funkcjonalnej i terytorialnej koordynacji zadań. W ramach funkcjonalnej koordynacji w PZU i PZU Życie wydzielone są pionki koordynujące określone funkcje, takie jak zarządzanie sprzedażą w poszczególnych segmentach klientów, likwidacja szkód i świadczeń, zarządzanie siecią placówek, pion finansowy oraz pionki odpowiedzialne za realizację funkcji wsparcia. Terytorialna koordynacja realizowana jest przez struktury terenowe spółek (oddziały regionalne, bądź też właściwe struktury pionów/obszarów funkcjonalnych).

Według stanu na dzień 31 grudnia 2011 roku strukturę organizacyjną PZU i PZU Życie tworzą następujące jednostki organizacyjne:

- centrala – wspomagająca Zarządy PZU i PZU Życie w zakresie zarządzania działalnością Grupy PZU; opracowuje założenia oraz kierunki rozwoju działalności i organizacji spółek Grupy PZU, stanowi centrum planowania i zarządzania;
- jednostki specjalistyczne - wyspecjalizowane centra operacyjne w zakresie obsługi korespondencyjnej i telefonicznej Klienta, obsługi operacji ubezpieczeniowych, likwidacji szkód i świadczeń, obsługi księgowej i placowej oraz administracyjnej i logistycznej;
- oddziały regionalne (9) - wraz z placówkami.

Ponadto, spółki zależne: PZU CO, PZU Pomoc SA, TFI PZU, PZU AM realizują głównie usługi na rzecz PZU i PZU Życie m.in. w zakresie operacyjnej obsługi ubezpieczeń, telecentrum, likwidacji szkód oraz zarządzania aktywami.

9.6 Obszar IT

Rok 2011 był okresem stabilizacji funkcjonowania wspólnych, skonsolidowanych struktur IT w Grupie PZU. W tym czasie zrealizowano m.in.:

- wdrożono I etap projektu wspólnego systemu klasy ERP dla PZU i PZU Życie, który docelowo zastąpi funkcjonujące obecnie systemy;
- wdrożono system wspierający tworzenie jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych (system Hyperion);
- uruchomiono proces automatycznego zaczytywania polis wystawianych w systemie sprzedażowym do systemu administrowania polisami;
- wdrożono narzędzia mające na celu obniżenie kosztów infrastruktury technicznej IT, jak i zwiększenia jej niezawodności (m.in. proces akceleracji sieci rozległej, narzędzia monitorujące działanie krytycznych systemów, unowocześnienie systemu przechowywania danych i backupu).

Ponadto, w 2011 roku uruchomionych zostało kilka ważnych inicjatyw, które skutkować będą wdrożeniem nowych narzędzi informatycznych, w tym rozpoczęcie prac nad projektem mającym na celu wymianę głównego systemu polisowego w PZU.

9.7 Główne działania marketingowe w 2011 roku

Reklama, Media i Internet

W 2011 roku Grupa PZU przeprowadziła 8 szeroko-zasięgowych kampanii reklamowych:

- w lutym i marcu przeprowadzono kampanię dotyczącą stałej sumy ubezpieczenia oraz usługi door-to-door, która miała na celu budowanie percepcji szerokiej i kompleksowej oferty ubezpieczeń komunikacyjnych PZU;
- na przełomie maja i czerwca przeprowadzono kampanię „Młodzi kierowcy”, w której przedstawiona została oferta PZU kierowana dla kierowców poniżej 26 roku życia;
- w sierpniu oraz wrześniu przeprowadzono kampanię „PZU pomoc w domu”, która promowała ofertę ubezpieczeń mieszkaniowych w PZU;
- w październiku i listopadzie przeprowadzono kampanię e-szkoda mającą na celu poinformowanie o możliwości całkowitej likwidacji szkód przez Internet;
- w grudniu prowadzona została kampania „ochrona zniżek”, której celem była prezentacja oferty ubezpieczeń komunikacyjnych PZU.
- na przełomie luty-marzec oraz październik-listopad przeprowadzono dwie kampanie ubezpieczeń inwestycyjno – ochronnych oferowanych przez PZU Życie, których celem było budowanie percepcji PZU jako marki o kompetencjach oszczędnościowo-inwestycyjnych;
- na przełomie luty-marzec oraz w październiku odbyła się kampania ubezpieczeń grupowych w powiązaniu z możliwością udziału w klubie PZU Pomoc przez ubezpieczonych w zakładach pracy.

Wszystkie z powyższych kampanii zostały przeprowadzone w telewizji i Internecie, a także w wybranych mediach innych niż telewizyjne (np. radio, prasa).

Marketingowe wsparcie sprzedaży

Aktywność PZU i PZU Życie w zakresie wsparcia sprzedaży w 2011 roku skupiona była głównie na segmencie produktów masowych. Oprócz działań polegających na przygotowaniu banerów reklamowych i ulotek, przeprowadzono:

- testowy mini program lojalnościowy dla klientów PZU kupujących w pakiecie ubezpieczenie OC i AC - dzięki programowi klienci mogą korzystać m.in. z usługi Niezguba (zagubione kluczyki od samochodu trafiają z powrotem do właściciela), a także dodatkowego pakietu assistance i programu rabatowego;
- wzbogacenie standardowej korespondencji masowej do klientów indywidualnych o komunikację marketingową (np. w postaci gazetki Moje PZU oraz Moje PZU Dobry Rolnik, czy ulotki informującej klientów o tym, jak w prosty sposób można monitorować zgłoszoną sprawę);
- dystrybucja kart PZU Business Club - programu skierowanego do klientów korporacyjnych PZU i PZU Życie;

- oznakowanie najlepszych unijnych oddziałów PZU w celu poprawy rozpoznawalności lokalizacji oddziałów wśród potencjalnych klientów.

9.8 Główne działania w obszarze HR

Proces restrukturyzacji w PZU i PZU Życie

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

W dniu 11 maja 2011 roku Zarządy PZU i PZU Życie podjęły uchwałę o powzięciu zamiaru przeprowadzenia zwolnień grupowych w 2011 roku.

W dniu 26 maja 2011 roku zawarte zostało porozumienie dotyczące zwolnień grupowych pomiędzy PZU i PZU Życie a związkami zawodowymi działającymi w tych spółkach. Zgodnie z ustaleniami, od dnia 13 czerwca do dnia 10 października 2011 roku przeprowadzany był proces restrukturyzacji i optymalizacji zatrudnienia w ramach zwolnień grupowych.

Proces restrukturyzacji zatrudnienia w 2011 roku jest związany z kontynuacją rozpoczętych w 2010 roku działań i polega m.in. na dalszej integracji poszczególnych zespołów realizujących podobne zadania w PZU i PZU Życie, wdrożeniu narzędzi informatycznych oraz optymalizacji procesów pozwalających na osiągnięcie wyższych norm (wskaźników) efektywności pracy, a także na dalszej centralizacji niektórych funkcji w jednostkach centralnych. Proces restrukturyzacji zatrudnienia w 2011 roku obejmował w największym stopniu następujące obszary: operacji, finansów, administracji, kadr i płac, likwidacji szkód i świadczeń oraz sieci we wszystkich obszarach zarówno w jednostkach terenowych, jak również w jednostkach centralnych, w tym Centrali PZU i PZU Życie.

Maksymalnie zmianą miało zostać objętych w 2011 roku do 3.303 pracowników PZU i PZU Życie, w tym redukcje netto, tj. zmniejszenie stanu zatrudnienia w 2011 roku w tych dwóch spółkach zostały założone na poziomie 1.199 osób.

Osobom, które zostały zwolnione lub które nie przyjęły zaproponowanej zmiany warunków zatrudnienia proponowane są korzystne warunki odejścia przekraczające te przewidziane prawem w podobnych sytuacjach (Ustawa z 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)).

Wysokość dodatkowych odpraw jest uzależniona od poziomu wynagrodzeń poszczególnych pracowników oraz ich stażu pracy w Grupie PZU.

W 2011 roku procesem zmian w ramach zwolnień grupowych zostało objętych 1.943 pracowników, z czego z 1.276 pracownikami zainicjowano rozwiązanie umowy o pracę w wyniku porozumienia rozwiązującego bądź wręczenia oświadczeń o rozwiązaniu umowy o pracę albo w wyniku braku przyjęcia przez tych pracowników, niezależnie od woli pracodawcy, nowych warunków pracy lub płacy. Ponadto w ramach zwolnień indywidualnych z przyczyn nie dotyczących pracowników rozwiązano umowy o pracę z 75 osobami, których koszty zwolnień również obciążały rezerwę restrukturyzacyjną.

Dla zwalnianych pracowników został uruchomiony program outplacementowy, będący jednym z największych programów wsparcia zwalnianych pracowników realizowanych w 2011 roku w Polsce.

Łączne koszty z tytułu restrukturyzacji w 2011 roku wyniosły 58,2 mln zł (w 2010 roku 147,8 mln zł).

Na dzień 31 grudnia 2011 roku rezerwa na koszty z tytułu restrukturyzacji wyniosła 113,0 mln zł (31 grudnia 2010 roku: 75,3 mln zł), co oznaczało zmianę stanu ww. rezerwy w kwocie 37,7 mln zł w 2011 roku.

Pozostałe działania w obszarze HR

W 2011 roku w ramach obszaru HR przeprowadzono projekt „Nowa Energia Liderów PZU” – program rozwojowy dla kluczowych menedżerów PZU z Pionu Klienta Masowego. Projekt ma na celu uzyskanie przez PZU trwałego wzmocnienia kompetencyjnego kluczowych menedżerów sprzedaży i wzrost przewagi konkurencyjnej na rynku w zakresie sprzedaży ubezpieczeń majątkowych dla klienta indywidualnego. W programie bierze udział 25 kluczowych menedżerów.

9.9 Realizacja strategii i przedsięwzięcia rozwojowe

Prowadzone w minionym roku działania projektowe były bezpośrednio związane z realizacją strategii Grupy PZU na lata 2009-2011 nakierowanej na rentowny wzrost oraz budowanie efektywnej kosztowo organizacji nastawionej na zaspokajanie potrzeb klientów.

W zakresie rentownego wzrostu, realizowane były następujące działania:

- uruchomiono proces wdrożenia sieci nowoczesnych placówek według opracowanego w 2010 roku modelu obecności fizycznej - dobrze widocznych, wspólnych dla całej Grupy PZU i nastawionych na sprzedaż;
- zakończono prace związane z rewitalizacją obszaru sprzedaży majątkowych ubezpieczeń korporacyjnych zmierzającą do podniesienia kompetencji zespołów sprzedażowych i optymalizacji ich rozmieszczenia geograficznego;
- wdrożono narzędzie umożliwiające przeprowadzenie głębszej segmentacji klientów, które będzie wykorzystywane do tworzenia kampanii cross-sellowych (CRM analityczny pozwalający na stworzenie jednolitej bazy klientów PZU);
- rozpoczęto prace analityczne nad koncepcją rozwoju biznesu związanego z ochroną zdrowia, w tym przygotowaniem do ewentualnej reformy publicznych ubezpieczeń zdrowotnych.

W ramach działań nakierowanych na budowę efektywnej organizacji nastawionej na zaspokajanie potrzeb klientów – w zakresie likwidacji szkód i świadczeń - realizowane były następujące działania projektowe:

- wdrożono nowy model współpracy z lekarzami orzecznikami oraz likwidację uproszczoną i zaoczną w NNW;
- wdrożono proces „autowypłaty” świadczeń w PZU Życie;

- prowadzono prace związane z rozbudową internetowej obsługi w obszarze likwidacji szkód i świadczeń - wdrożono m.in. aplikację zgłoszenia internetowego dla klientów anglojęzycznych (innowacja na polskim rynku);
- przeprowadzono pilotaż kierowalności klientów do odpowiednich warsztatów z sieci naprawczej;
- prowadzono prace mające na celu stworzenie scentralizowanego modelu zarządzania procesem wynajmu pojazdu zastępczego na czas naprawy;
- w ramach rozwijania koncepcji PZU Pomoc uruchomiono platformę aukcyjną PZU Pomoc Online (handel pozostałościami po szkodach całkowitych), a w ramach budowania świadomości marki oznakowano samochody zastępcze, z których korzystają klienci w ramach usługi door-to-door.

W obszarze obsługi klienta, poza wspomnianym wcześniej projektem związanym z budową sieci nowoczesnych placówek, prowadzone były następujące działania:

- oznakowano w jednolitym standardzie 110 oddziałów PZU, tak aby poprawić ich widoczność i ułatwić klientowi trafienie do placówki;
- kontynuowano proces unifikacji struktur zarządzania obecnymi placówkami w Grupie PZU oraz pracowników front-office w celu umożliwienia kompleksowej obsługi klientów ubezpieczeń na życie i majątkowych we wszystkich placówkach;
- wdrożono narzędzia informatyczne wspomagające procesy kancelaryjne oraz obsługę korespondencji ze wszystkich kanałów, a ponadto, uruchomiono Centralną Kancelarię, która świadczy usługi dla spółek Grupy PZU⁸;
- wdrożono rozszerzenie funkcjonalności narzędzia do obsługi klientów ubezpieczeń grupowych PZU Życie o możliwość dosprzedawania tym klientom produktów PZU oraz przeprowadzono szkolenia sieci sprzedaży - pozwoli to na wykorzystanie potencjału sprzedaży krzyżowej produktów w ramach Grupy (rozpoczęcie sprzedaży planowane jest na I kwartał 2012 roku).

Dodatkowo, poza wymienionymi wyżej działaniami, w Grupie PZU w 2011 roku przeprowadzono szereg inicjatyw nakierowanych na usprawnienia procesowe i optymalizację kosztów. Należą do nich między innymi:

- kolejny etap restrukturyzacji zatrudnienia w wyniku, której poziom zatrudnienia zmniejszono o ok. 1.050 etatów;
- prace analityczne projektu, którego celem jest opracowanie modelu operacyjnego PZU a konsekwencją będzie wymiana systemu polisowego PZU;
- zakończenie I etapu wdrożenia wspólnego dla PZU i PZU Życie systemu klasy ERP - w 2011 roku wdrożono ujednoczone procesy w obszarze księgowości finansowej, zaopatrzenia oraz wspólny plan kont (wdrożenie produkcyjne 16 stycznia 2012 roku);

⁸ Nie dotyczy spółek Grupy Armatura

- rozpoczęcie prac analitycznych związanych z przeprowadzeniem procesu restrukturyzacji portfela nieruchomości zbędnych z punktu widzenia działalności statutowej PZU i PZU Życie;
- utworzenie centrum obsługi kadrowo-płacowej pracowników, zleceniobiorców oraz pośredników PZU i PZU Życie, do końca 2011 roku przejęto obsługę ze wszystkich oddziałów obu spółek;
- uruchomienie procesu automatycznego zaczytywania polis wystawianych w systemie sprzedażowym do systemu administrowania polisami;
- dalsza optymalizacja kosztów funkcjonowania back-office operacyjnego;
- przeprowadzona centralizacja i automatyzacja procesu wypłat szkód i rent;
- kontynuacja realizacji toczących się projektów związanych z unifikacją i centralizacją systemów informatycznych oraz procesów obsługi informatycznej Grupy PZU w innych obszarach, tj. usługa Service Desk, systemy autentykacji użytkowników, system poczty elektronicznej czy hurtownia danych.

9.10 Działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu w 2011 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 2011 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;
- podjęto realizację projektu Bezpieczna Flota skierowanego do wybranych kierowców flotowych.

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:

- sponsorowanie Zamku Królewskiego w Warszawie;
- strefę PZU podczas Nocy Muzeów na Zamku Królewskim w Warszawie;
- ścisłą współpracę z Oddziałem Muzeum Narodowego w Krakowie Nowe Sukiennice;
- mecenat nad Muzeum Łazienki Królewskie;
- sponsorowanie Teatru Wielkiego w Warszawie;
- sponsorowanie „Rzeszów Carpathia Festiwal 2011”;
- mecenat nad Willą Decjusza w Krakowie;
- sponsorowanie konkursu „Droga na Harvard”;
- sponsorowanie Polskiej Prezydencji 2011;
- sponsorowanie projektu edukacyjnego Akcjonariat Obywatelski.

9.12 Fundacja PZU

Misją Fundacji PZU jest działalność na rzecz dobra publicznego w zakresie: edukacji, kultury i sztuki, ochrony zdrowia oraz opieki społecznej. Fundacja PZU realizuje swoje cele współfinansując projekty realizowane przez organizacje pozarządowe oraz inne jednostki organizacyjne mieszczące się w obszarach działalności Fundacji PZU.

W ramach działalności w 2011 roku Fundacja PZU przyznała dotacje w ramach kolejnych edycji konkursów oraz na projekty pozakonkursowe jak również na pomoc osobom fizycznym.

W obszarze „Edukacja” przeprowadzono następujące działania:

- konkurs dotacyjny „Wzbogacanie oferty edukacyjnej na terenach wiejskich i w małych miastach”;
- prowadzono programy partnerskie:
 - we współpracy z Fundacją Edukacyjną Przedsiębiorczości w Łodzi – ufundowano stypendia dla młodzieży ze wsi i małych miejscowości;
 - współfinansowano 2 edycje warsztatów historycznych zorganizowanych przez Fundację Centrum im. prof. Bronisława Geremka w Warszawie;
 - wsparło finansowo projekt „Świetlica – Moje Miejsce” realizowany we współpracy z Polską Fundacją Dzieci i Młodzieży w Warszawie;
 - nawiązano trzyletnią współpracę z Krajowym Funduszem na rzecz Dzieci w Warszawie w ramach Programu Pomocy Wybitnie Zdolnym;
 - przyznano jednorazowe dotacje Fundacji Pomoc Polakom na Wschodzie w Warszawie, Fundacji ABC XXI – Cała Polska czyta dzieciom w Warszawie, Fundacji dla Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie oraz Fundacji Młodzieżowej Przedsiębiorczości.

W obszarze „Kultura i sztuka” Fundacja PZU wspierała instytucje kulturalne, m.in. Muzeum Narodowe w Krakowie oraz Muzeum Narodowe w Warszawie poprzez pozyskanie na ich rzecz nowych zbiorów.

W ramach obszaru „Opieka i pomoc społeczna” przyznano dotacje:

- w ramach konkursu „Rozwijanie aktywności społecznej niepełnosprawnych dzieci i młodzieży”;
- dla osób fizycznych, w tym pracowników PZU pokrzywdzonym przez los;
- Stowarzyszeniu Wspólnota Polska w Warszawie finansując ubezpieczenie dzieci i młodzieży zza wschodniej granicy przebywającej w Polsce;
- Mokotowskiemu Hospicjum Św. Krzyża w Warszawie;
- organizacjom wskazanym w ankiecie badania zaangażowania pracowników PZU.

W obszarze „Ochrona zdrowia” finansowane były inicjatywy, mające na celu szeroko pojętą profilaktykę zdrowotną. Przyznano dotacje niżej wymienionym organizacjom:

- Stowarzyszeniu Wspólnota Polska w Warszawie finansując ubezpieczenie misji medycznej na Ukrainie i w Mołdawii;
- Polskiej Unii Onkologii w Warszawie.

10. Planowane główne kierunki rozwoju

Strategia na lata 2012-2014 będzie w dużej mierze kontynuacją realizacji celów wyznaczonych w ramach strategii na lata 2009-2011. Celem Grupy PZU pozostaje utrzymanie rentownego wzrostu oraz wiodącej pozycji na polskim rynku usług ubezpieczeniowych.

W najbliższych latach model operacyjny Grupy PZU będzie podlegał transformacji z organizacji działającej według linii produktowych na organizację działającą według segmentu 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.

Realizacja postawionych celów będzie możliwa dzięki działaniom koncentrującym się na:

- w segmencie klienta masowego:
 - utrzymaniu udziałów rynkowych w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych oraz wprowadzeniu zaawansowanych zasad ustalania cen i reagowania na zmiany rynkowe;
 - dynamicznym rozwoju produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych, w szczególności produktów długoterminowego oszczędzania;

- dalszym rozwoju w obszarze sprzedaży masowej m.in. poprzez rozwój podstawowych kanałów dystrybucji;
- w segmencie klienta grupowego:
 - utrzymaniu rentownej pozycji lidera w ubezpieczeniach na życie;
 - kreowaniu rynku ubezpieczeń zdrowotnych, celem zwiększenia skali biznesu w tym obszarze;
 - aktywnej dosprzedaży klientom grupowym produktów związanych z ubezpieczeniami zdrowotnymi i lekowymi;
 - wzmocnieniu bezpośrednich relacji z ubezpieczonym dzięki ofercie Klubu PZU Pomoc w Życiu;
- w segmencie klienta korporacyjnego:
 - przekształceniu PZU w partnera biznesowego o silnej pozycji eksperckiej, będącego nie tylko podmiotem sprzedającym ubezpieczenia, ale również doradcą dla klienta;
 - utrzymaniu pozycji rynkowej w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz zwiększeniu udziałów rynkowych w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych;
- w modelu operacyjnym:
 - wprowadzeniu nowego systemu produktowego w PZU, który pozwoli na zwiększenie efektywności operacyjnej;
 - wdrożeniu nowego modelu obsługi klientów, zakładającego zintegrowaną i zgodną z oczekiwaniami klientów strukturę kanałów kontaktu, w szczególności budowę sieci nowoczesnych placówek sprzedażowo-usługowych;
 - dalszej optymalizacji w zakresie likwidacji szkód i świadczeń, gdzie z najważniejszych inicjatyw wymienić można:
 - nowy moduł kierowności, który w prosty sposób podpowiada optymalną formę rozliczenia szkody oraz najlepsze i najbliższe zakłady współpracujące;
 - wdrożenie usługi mass printingu;
 - usprawnienie procesu bieżącej obsługi regresów;
 - odzyskanie zaległych roszczeń regresowych;
 - scentralizowaną likwidację wszystkich szkód komunikacyjnych z elementem zagranicznym;
 - wdrożenie procesu likwidacji uproszczonej dla szkód komunikacyjnych.

Dodatkowo planowane są działania mające na celu:

- kontynuację działań zmierzających do przekształcenia Grupy PZU w organizację zorientowaną na wyniki;
- zwiększenie skali działania Grupy PZU poprzez ekspansję międzynarodową na rynkach Europy Środkowo-Wschodniej;

- o odświeżenie marki, które pozwoli na jej unowocześnienie i zakomunikowanie zmian, które już zaszły w Grupie PZU;
- o wprowadzenie zmian w polityce inwestycyjnej obejmującej m.in. zmianę struktury lokat, której efektem będzie zwiększenie rentowności przy jednoczesnym obniżeniu zmienności wyniku na działalności inwestycyjnej.

11. Zarządzanie ryzykiem

11.1 Polityka zarządzania ryzykiem

Wdrożony przez Grupę PZU system zarządzania ryzykiem jest ukierunkowany na kontrolę ryzyka, jak również na zachowanie odpowiedniego poziomu kapitalizacji. Poprzez identyfikację, analizę, pomiar, kontrolę, zarządzanie oraz raportowanie ryzyka związanego z prowadzoną działalnością operacyjną, Grupa PZU jest w stanie zrealizować swoje zobowiązania wobec klientów i partnerów biznesowych oraz wypełnić wymogi płynące z przepisów prawnych i regulacji zewnętrznych.

Zarządzanie ryzykiem w Grupie PZU jest oparte na następujących głównych zasadach:

- Podejmowanie kontrolowanego ryzyka: siła finansowa i trwały wzrost wartości są integralną częścią strategii biznesowej Grupy PZU. Aby osiągać te cele Grupa PZU prowadzi działalność w zgodzie z jasno zdefiniowaną polityką ryzyka i w ramach ustanowionych ograniczeń tego ryzyka.
- Jasno określona odpowiedzialność: Grupa PZU działa w myśl zasady przydziału zadań, kompetencji i odpowiedzialności. Delegowani pracownicy są odpowiedzialni za ryzyko, jakie podejmują, a ich bodźce motywacyjne współgrają z celami biznesowymi Grupy PZU.
- Adaptacja do zachodzących zmian w środowisku biznesowym: integralną częścią procesu kontroli ryzyka w Grupie PZU jest zdolność do reagowania na zmiany zachodzące w środowisku biznesowym, wynikające zarówno z uwarunkowań zewnętrznych, jak i wewnętrznych Grupy PZU.

PZU oraz PZU Życie zarządzają ryzykiem ubezpieczeniowym poprzez stosowanie następujących narzędzi:

- kalkulacji i monitoringu adekwatności rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- strategii taryfowej oraz monitoringu obecnych szacunków i oceny adekwatności składki;
- reasekuracji.

11.2 Wrażliwość na ryzyko

Tabela 33: Wrażliwość portfela aktywów

| | | 31 grudnia 2011 | | 31 grudnia 2010 | |
|--------------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Wrażliwość portfela aktywów | Zmiana czynnika ryzyka | Wpływ na wynik finansowy netto | Wpływ na kapitały własne | Wpływ na wynik finansowy netto | Wpływ na kapitały własne |
| Ryzyko stopy procentowej | spadek 100 pb. | 135 | 281 | 156 | 299 |
| | wzrost 100 pb. | (126) | (264) | (149) | (283) |
| Ryzyko walutowe | wzrost 20% | 232 | 232 | 167 | 167 |
| | spadek 20% | (232) | (232) | (167) | (167) |
| Ryzyko cen instrumentów kapitałowych | wzrost 20% | 254 | 336 | 283 | 416 |
| | spadek 20% | (254) | (336) | (283) | (416) |

Powyższa 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.

Spadek wrażliwości na ryzyko stopy procentowej na koniec 2011 roku w porównaniu ze stanem na koniec 2010 roku spowodowany był przez wzrost udziału w portfelu instrumentów wycenianych wg skorygowanej ceny nabycia.

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, zaangażowania w instrumenty pochodne denominowane w walutach obcych oraz aktywa finansowe konsolidowanych spółek ubezpieczeniowych na Litwie i Ukrainie. Wzrost wrażliwości na ryzyko kursów walutowych na koniec 2011 roku w stosunku do 2010 roku, spowodowany jest głównie przez wzrost zaangażowania w lokaty denominowane w walutach obcych oraz wzrost kursów walut.

Spadek wrażliwości portfela aktywów finansowych na zmiany wyceny notowanych instrumentów kapitałowych na koniec 2011 roku, w porównaniu do 2010 roku wynika z niższego zaangażowania w instrumenty kapitałowe narażone na inne ryzyko cenowe.

11.3 Testy stresu

W związku ze zobowiązaniem nałożonym na zakłady ubezpieczeń przez Komisję Nadzoru Finansowego, PZU i PZU Życie przeprowadziły testy stresu dotyczące danych finansowych raportowanych wg stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku, zgodnie ze wskazówkami Komisji

Nadzoru Finansowego i przekazały wyniki w terminie do 31 lipca 2011 roku. Dodatkowo Grupa PZU brała udział w Europejskich Testach Stresu dla sektora ubezpieczeniowego przeprowadzonych przez EIOPA, których wyniki zostały przekazane do KNF. Testy stresu wykazały, że Grupa PZU posiada wystarczające kapitały na bezpieczne kontynuowanie działalności po przejściu silnych zawirowań w otoczeniu biznesowym.

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

12.1 PZU Lietuva

W 2011 roku PZU Lietuva poprawił pozycję obejmując 3. miejsce na litewskim rynku ubezpieczeń. Celem spółki w 2011 roku była dalsza poprawa rentowności portfeli komunikacyjnych oraz umocnienie pozycji na rynku majątkowych ubezpieczeń korporacyjnych. Mimo trudnej sytuacji na tym rynku, spółka zwiększyła sprzedaż o blisko 10% oraz zdołała obniżyć zarówno wskaźnik szkodowości, jak i kosztów działalności na udziale własnym.

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.

12.2 PZU Ukraine

PZU Ukraine zanotował w 2011 roku wysoką dynamikę składki przy niewielkim wzroście ukraińskiego rynku ubezpieczeniowego. Po trzech kwartałach spółka zachowała 10. pozycję na rynku ubezpieczeń majątkowych i osobowych (dane na koniec trzeciego kwartału 2011 roku).

Wprowadzone w 2010 modyfikacje w podejściu do taryfikacji produktów komunikacyjnych, stanowiących istotną część portfela PZU Ukraine, doprowadziły do znaczącej poprawy rentowności w 2011 roku.

12.3 TFI PZU

Wśród kluczowych przedsięwzięć TFI PZU w 2011 roku w obszarze sprzedaży i marketingu wymienić należy:

- aktywne pozyskiwanie pracowniczych programów emerytalnych;
- działania mające na celu uporządkowanie sieci dystrybucji;
- promowanie najlepszych funduszy TFI PZU w mediach.

W 2011 roku TFI PZU dokonało zmian w ofercie produktowej:

- przekształcono dziewięć funduszy inwestycyjnych otwartych, o zróżnicowanej polityce inwestycyjnej w fundusz PZU FIO Parasolowy z wydzielonymi subfunduszami;

- przekształcono fundusz PZU SFIO Ochrony Majątku w Fundusz PZU FIO Ochrony Majątku;
- uruchomiono dwa nowe fundusze inwestycyjne zamknięte: PZU FIZ Sektora Nieruchomości 2 i FIZ RE Income.

Istotne osiągnięcia TFI PZU w 2011 roku:

- uhonorowanie Pracowniczego Programu Emerytalnego prowadzonego przez TFI PZU Polskim Godłem Promocyjnym „Teraz Polska”;
- pozyskanie i obsługa 15 nowych Pracowniczych Programów Emerytalnych;
- uznanie funduszu inwestycyjnego PZU Energia Medycyna Ekologia „ODKRYCIEM ROKU 2011” podczas VII edycji programu Laur Konsumenta/Klienta przeprowadzanym przez redakcję Rzeczpospolitej;
- przyznanie 4 gwiazdek dla Subfunduszu PZU Papierów Dłużnych POLONEZ w Ratingu Analiz Online;
- uruchomienie nowego produktu typu unit-linked z Towarzystwem Ubezpieczeniowym Benefia na Życie SA;
- utworzenie i uruchomienie wspólnie z PZU Życie Programu Inwestycyjnego Millennium Prestige 2;
- rozpoczęcie prac nad uruchomieniem usługi dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy TFI PZU za pośrednictwem zdalnych kanałów: Internet i telefon.

Wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU wyniosła na koniec 2011 roku 5.371,2 mln zł (wzrost o 66,3% w stosunku do końca 2010 roku). Przyrost wartości aktywów netto wynikał z inwestycji własnych spółek Grupy PZU w jednostki uczestnictwa funduszy TFI PZU oraz w certyfikaty inwestycyjne dedykowanych funduszy inwestycyjnych zamkniętych, dodatniego salda wpłat i umorzeń uczestników funduszy oraz ze wzrostu wartości lokat funduszy.

12.4 PZU AM

PZU AM, zgodnie z założeniami, w 2011 świadczył usługi wyłącznie na rzecz spółek z Grupy PZU, tj. PZU, PZU Życie, TFI PZU i MPTE PZU SA.

Zgodnie z założeniami w 2011 roku PZU AM rozpoczął zarządzanie nowymi portfelami inwestycyjnymi (PZU FIZ Sektora Nieruchomości 2; FIZ RE Income; Fundusze Modelowe dla PZU Życie).

12.5 PZU Pomoc SA

W 2011 roku uruchomionych zostało wiele nowych inicjatyw, m.in:

- uruchomienie platformy aukcyjnej „PZU Pomoc ONLINE”, której celem jest sprzedaż uszkodzonych pojazdów i mienia;
- zakup samochodów pomocy drogowej i domowej;

- wdrożenie obsługi programów lojalnościowych:
 - „Klub PZU Pomoc w Życiu” - dla klientów PZU Życie posiadających ubezpieczenie na życie w sektorze ubezpieczeń grupowych;
 - „Karta Klienta PZU-niezguba” - dla klientów PZU posiadających pakiet komunikacyjny (minimum w zakresie OC i AC). Działanie programu w formie pilotażowej zakończy się w grudniu 2012 roku;
 - „PZU Business Club” - dla przedstawicieli przedsiębiorców współpracujących z PZU lub PZU Życie, o określonym przypisie składki ubezpieczeniowej lub liczbie osób zgłoszonych do ubezpieczenia;
- uruchomienie działalności operacyjnej w zakresie medycznej obsługi.

W lipcu 2011 roku spółka, z liczbą zakontraktowanych ponad 600 placówek medycznych na terenie całego kraju oraz uruchomioną infolinią medyczną, zakończyła przygotowania do uruchomienia działalności operacyjnej w zakresie oferowania i organizacji usług medycznych.

Z dniem 11 sierpnia 2011 roku spółka zawarła z PZU Życie umowę o współpracy w zakresie świadczenia usług medycznych dla Klientów ubezpieczenia zdrowotnego Grupy PZU. Tym samym z dniem 1 września 2011 roku PZU Życie przyjął do obsługi pierwszą grupę Klientów (pracownicy PZU oraz PZU Życie) - łącznie 8.255 ubezpieczonych.

12.6 PZU CO

PZU CO zrealizował w roku 2011 szereg przedsięwzięć, do których m.in. można zaliczyć:

- włączenie Centrum Obsługi Ubezpieczeń w Warszawie oraz części Telecentrum do struktur organizacyjnych PZU CO (przeniesienie części działalności z PZU i PZU Życie);
- realizacja projektu obsługi i dystrybucji produktu Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE) dla PTE PZU i PZU Życie;
- wytworzenie Internetowej Platformy Aukcyjnej dla PZU Pomoc;
- optymalizacja procesów obsługowych i wykorzystywanych zasobów oraz w efekcie obniżenie stawek dla spółek Grupy PZU.

E. DODATKOWE INFORMACJE

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

Tabela 34: Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące PZU

| Lp. | Organ / Imię i nazwisko | Liczba akcji posiadanych na dzień 15 marca 2012 roku | Liczba akcji posiadanych na dzień 17 marca 2011 roku | Wynikająca zmiana w okresie pomiędzy tymi datami |
|-------------------------|--|--|--|--|
| Zarząd | | | | |
| 1 | Andrzej Klesyk | 0 | 0 | X |
| 2 | Witold Jaworski | 0 | 0 | X |
| 3 | Przemysław Dąbrowski | 0 | 0 | X |
| 4 | Bogusław Skuza | 500 | b.d. | X |
| 5 | Ryszard Trepczyński | 0 | b.d. | X |
| 6 | Tomasz Tarkowski | 80 | b.d. | X |
| 7 | Marcin Halbersztadt (członek Zarządu do 6.10.2011 roku) | 0 | b.d. | X |
| Dyrektorzy Grupy | | | | |
| 1 | Rafał Grodzicki | 0 | 0 | X |
| 2 | Dariusz Krzewina | 0 | 0 | X |
| 3 | Mariusz J. Sarnowski (dyr. Grupy do 20.06.2011 roku) | 0 | 0 | X |
| 4 | Krzysztof Branny (dyr. Grupy do 16.08.2011 roku) | 30 | 30 | X |
| Rada Nadzorcza | | | | |
| 1 | Marzena Piszczek | 0 | 0 | X |
| 2 | Waldemar Maj | 30 | 30 | X |
| 3 | Piotr Kamiński (członek RN do 30.06.2011 roku) | 0 | 0 | X |
| 4 | Grażyna Piotrowska-Oliwa (członek RN do 30.06.2011 roku) | 0 | 0 | X |
| 5 | Zbigniew Ćwiąkalski | 0 | 0 | X |
| 6 | Krzysztof Dresler | 0 | 0 | X |
| 7 | Dariusz Filar | 0 | 0 | X |
| 8 | Dariusz Daniluk (członek RN od dnia 30.06.2011 roku) | 0 | b.d. | X |
| 9 | Zbigniew Derdziuk (członek RN od dnia 30.06.2011 roku) | 0 | b.d. | X |
| Razem | | 640 | 60 | x |

b.d. - na dzień 17 marca 2011 osoby te nie były członkami Zarządu 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 PZU zostały zaprezentowane w nocie 52.6.1 Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU.

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2011 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 2011 roku PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych.

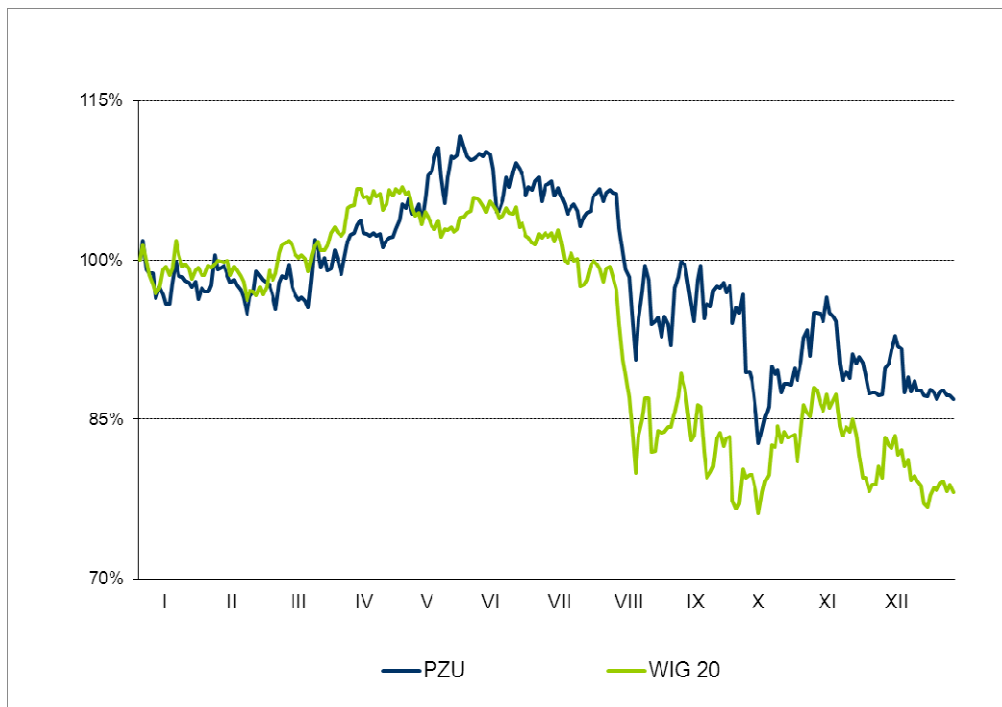
14.3 Programy akcji pracowniczych

W latach 2011 oraz 2010 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 GPW w systemie notowań ciągłych. W 2011 roku akcje PZU wchodziły w skład indeksów WIG, WIG20, WIG PL, a od 1 lutego 2012 roku również w skład RESPECT Index.

Wykres 2: Dynamika kursu akcji PZU w 2011 roku na tle indeksu WIG20 31.12.2010 = 100%



Wykres 3: Notowania akcji PZU w 2011 roku

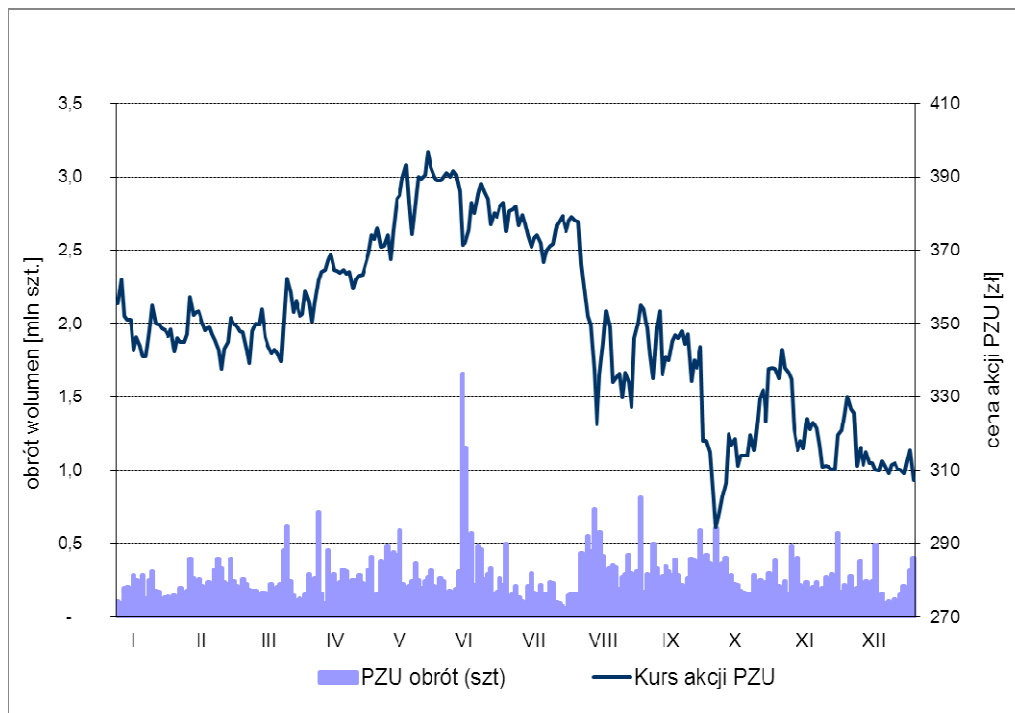


Tabela 35: Podstawowe dane dotyczące akcji PZU

| j.m. | | 1 stycznia - 31 grudnia 2011 | 1 stycznia - 31 grudnia 2010 |
|---|------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Liczba akcji na koniec okresu | szt. | 86 352 300 | 86 352 300 |
| Liczba akcji w obrocie giełdowym | szt. | 86 344 698 | 86 340 692 |
| Kurs zamknięcia z ostatniego dnia notowań roku | zł | 309,00 | 355,50 |
| Najwyższy kurs zamknięcia w roku | zł | 396,80 | 411,00 |
| Najniższy kurs zamknięcia w roku | zł | 294,20 | 330,00 |
| Wartość rynkowa PZU na koniec roku | zł | 26 682 860 700 | 30 698 242 650 |
| Średnia cena rynkowa | zł | 349,40 | 372,33 |
| Średni wolumen obrotu na sesję | szt. | 265 862 | 317 391 |
| Dywidenda (brutto) wypłacona w roku obrotowym z podziału zysku za rok poprzedni | zł / akcję | 26,00 | 10,91* |

* bez uwzględnienia dywidendy wypłaconej w dniu 26 listopada 2009 roku jako zaliczka na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2009 w wysokości 12.749.917 tys. zł (147,69 zł na akcję).

W 2011 roku kurs akcji PZU pozostawał pod wpływem niezbyt optymistycznych czynników kształtujących sytuację na GPW oraz sentyment globalnych inwestorów do strefy euro i rynku polskiego. Na decyzje inwestorów zainteresowanych walorami PZU wpłynęła również sprzedaż przez Skarb Państwa 10% pakietu akcji PZU oraz wypłata dywidendy za 2010 rok.

Kurs zamknięcia akcji PZU na ostatniej sesji giełdowej w 2011 roku wyniósł 309,00 zł, co w porównaniu z ceną w ostatnim dniu grudnia 2010 roku 355,50 zł oznaczało spadek o 13,1%. W tym samym czasie indeksy giełdowe WIG20 i WIG straciły odpowiednio 21,9% i 20,8%. Przez zdecydowanie większą część 2011 roku akcje PZU traciły mniej niż rynek.

W 2011 roku akcje PZU kończyły sesję giełdową spadkami 124 razy, wzrostami 122 razy, a 5 razy pozostały bez zmian. Najwyższy kurs zamknięcia (396,80 zł) został osiągnięty 25 maja, zaś najniższy (294,20 zł) - 4 października. Średnia cena rynkowa akcji PZU w 2011 roku wyniosła 349,40 zł i była niższa o 22,93 zł niż w 2010 roku. Średnie dzienne obroty akcjami PZU w 2011 roku wyniosły 265.862 szt., przy czym najwyższy ich poziom (1.659.172 szt.) zanotowano w dniu 9 czerwca 2011 roku.

W 2011 roku PZU znajdowało się na liście 21 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych, których analitycy wydali łącznie 49 rekomendacji dla akcji PZU. Przeważały rekomendacje „Kupuj”, „Akumuluj”, „Przeważaj” – łącznie 31 rekomendacji, 17 rekomendacji było neutralnych („Trzymaj” lub „Neutralnie”) oraz 1 „Niedoważaj”.

Tabela 36: Wskaźniki rynku kapitałowego dla Grupy PZU

| Wskaźniki rynku kapitałowego dla Grupy PZU wg stanu na | 31 grudnia 2011 | 31 grudnia 2010 |
|--|-----------------|-----------------|
| P / BV (C / WK) <i>Cena rynkowa akcji / wartość księgowana akcję</i> | 2,07 | 2,40 |
| BVPS <i>Wartość księgowana na akcję</i> | 149,03 | 148,23 |
| P / E (C / Z) <i>Cena / zysk netto na akcję</i> | 11,38 | 12,59 |
| EPS (zł) <i>Zysk (strata) netto / ilość akcji</i> | 27,14 | 28,25 |
| DY Stopa dywidendy (%) <i>Dywidenda przypadająca na jedną akcję / cena rynkowa akcji</i> | 8,4% | 3,1% |
| DPS (zł) <i>Dywidenda na akcję</i> | 26,00 | 10,91* |
| 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> | (5,8)% | 17,3%** |

* bez uwzględnienia dywidendy wypłaconej w dniu 26 listopada 2009 roku jako zaliczka na poczet dywidendy przewidzianej na koniec roku obrotowego 2009 w wysokości 12.749.917 tys. zł (147,69 zł na akcję)

** TSR Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy = (Cena rynkowa akcji na koniec okresu – cena rynkowa akcji w ofercie + dywidenda wypłacona w okresie) / cena rynkowa akcji w ofercie

14.5 Dywidenda

Polityka dywidendowa

Zarząd PZU w dniu 11 maja 2011 roku podjął uchwałę dotyczącą polityki dywidendowej Emitenta.

Przyjęta polityka dywidendowa przewiduje, że:

1. Podstawą ustalenia dywidendy płaconej przez PZU za dany rok obrotowy będzie skonsolidowany wynik finansowy Grupy Kapitałowej PZU zgodny z 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).

Podział zysku za rok obrotowy 2010

W dniu 11 maja 2011 roku Zarząd PZU podjął uchwałę w sprawie przyjęcia wniosku w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony dnia 31 grudnia 2010 roku w kwocie 3.516.709 tys. zł w następujący sposób :

- 2.245.160 tys. zł na wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy;
- 1.271.549 tys. zł na kapitał zapasowy.

W dniu 30 czerwca 2011 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę nr 7/2011 w sprawie podziału zysku PZU za rok obrotowy zakończony w dniu 31 grudnia 2010 roku, zgodnie z którą na wypłatę dywidendy została przeznaczona kwota 2.245.160 tys. zł, tj. 26,00 zł na jedną akcję. Zgodnie z powyższą uchwałą dniem, według którego została ustalona lista akcjonariuszy uprawnionych do wypłaty dywidendy za rok obrotowy zakończony dnia 31 grudnia 2010 roku był 30 września 2011 roku, natomiast dniem wypłaty przedmiotowej dywidendy był 21 października 2011 roku.

Do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy PZU Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za rok 2011.

14.6 Podatkowa Grupa Kapitałowa PZU

W dniu 5 września 2008 roku, Zarządy PZU i PZU Życie podjęły uchwałę o utworzeniu przez PZU i PZU Życie 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., „Ustawa o CIT”). W skład PGK wchodziły PZU i PZU Życie, a powołana została na okres 3 lat – od 1 stycznia 2009 roku do 31 grudnia 2011 roku.

W dniu 27 września 2011 roku pomiędzy spółkami Grupy PZU została podpisana nowa umowa Podatkowej Grupy Kapitałowej 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. PGK powołana została na okres 3 lat – od 1 stycznia 2012 roku do 31 grudnia 2014 roku.

W przypadku obydwu umów PGK spółką dominującą i reprezentującą PGK jest PZU. Zgodnie z art. 25 ust. 1 Ustawy o CIT, PGK rozlicza się z Urzędem Skarbowym w cyklach miesięcznych. PZU dokonuje wpłat zaliczek do US z tytułu podatku CITu, należnych od wszystkich spółek wchodzących w PGK, a one przekazują do PZU zaliczki na podatek CIT, dotyczące swojej działalności gospodarczej.

14.7 Główne umowy reasekuracyjne obowiązujące w 2011 roku

Ochrona reasekuracyjna w ramach Grupy PZU w roku 2011 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 obligatoryjne wraz z uzupełniającą je reasekuracją fakultatywną.

Umowy reasekuracyjne – PZU

Na bazie zawartych umów reasekuracyjnych PZU ogranicza swoje ryzyko m.in. poprzez nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód chroniącą portfel PZU przed szkodami o charakterze katastroficznym (np. powódź, huragan), nieproporcjonalne umowy nadwyżki szkód chroniące portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, odpowiedzialności cywilnej i odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych przed skutkami dużych pojedynczych szkód. Ograniczenie ryzyka PZU jest realizowane także poprzez proporcjonalną umowę chroniącą portfel ubezpieczeń finansowych.

Do głównych partnerów udzielających PZU obligatoryjnej ochrony reasekuracyjnej w roku 2011 należą następujące firmy reasekuracyjne: Swiss Re, Hannover Re, Scor, Munich Re, 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 obligatoryjnych 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.

14.8 Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek

Spośród spółek w ramach Grupy PZU: Armatura Kraków SA, Armagor SA i Armatoora 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 37: Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek w Grupie PZU

| | Zaciągnięcie i odnowa kredytu/pożyczki w 2011 roku | Wygaśnięcie kredytu/pożyczki w 2011 roku |
|--------------------|--|--|
| Armatura Kraków SA | 81 000 | 48 000 |
| Armatoora SA | 31 000 | 3 000 |
| Armagor SA | 44 000 | 3 000 |

tys. zł

14.9 Udzielone pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim Emitenta

W ramach działalności lokacyjnej PZU oraz PZU Życie w 2011 roku zostały udzielone pożyczki na łączną kwotę 865 mln zł o terminach spłaty przypadających na lata 2016-2018 oprocentowane na warunkach rynkowych w oparciu o odpowiednią stawkę WIBOR oraz marżę lub stałą stopę procentową. Przedstawione pożyczki są zabezpieczone w sposób typowy dla danego instrumentu.

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

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2011 roku PZU ani jednostki zależne nie udzieliły poręczeń kredytu lub pożyczki ani 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.

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 2011 roku w ramach linii obowiązującej czynne były 33 gwarancje na łączną kwotę 6,4 mln zł.

Ponadto, żadna z pozostałych jednostek zależnych pośrednio i bezpośrednio od PZU nie udzieliła poręczeń kredytu lub pożyczki oraz nie udzieliła gwarancji – łącznie jednemu podmiotowi lub jednostce zależnej od tego podmiotu, których łączna wartość stanowiłaby co najmniej 10% kapitałów własnych Emitenta.

14.11 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.

14.12 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 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 2011 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 2011 roku wartość wszystkich 22.357 spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej

prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 1.643,4 mln zł. W kwocie tej 1.275,7 mln zł dotyczy zobowiązań, a 367,8 mln zł wierzytelności spółek z Grupy PZU, co stanowiło odpowiednio 10,9% i 3,1% kapitałów własnych PZU wg PSR.

Informacja o postępowaniach UOKiK wobec PZU i PZU Życie znajduje się w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU za 2011 rok – punkt 52.1. i 52.2.

14.13 Informacje o zawartych znaczących umowach

W 2011 roku nie została zawarta żadna umowa, której jedną ze stron byłby 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.

14.14 Transakcje z podmiotami powiązanymi

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2010 roku PZU nie zawarł jednej lub wielu transakcji z podmiotami powiązanymi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

14.15 Sezonowość lub cykliczność działalności

Działalność Grupy PZU nie podlega sezonowości lub cykliczności w stopniu uzasadniającym stosowanie sugestii zawartych w MSSF.

14.16 Istotne zdarzenia po dacie bilansu

W dniu 28 lutego 2012 roku Zarządy PZU oraz PZU Życie wypowiedziały Zakładowe Układy Zbiorowe Pracy („ZUZP”) dla obu spółek. ZUZP został zawarty w 2003 roku w PZU oraz w 2006 roku w PZU Życie i jest rozwiązaniem anachronicznym, które nie sprawdza się w obecnych realiach społeczno-gospodarczych. Celem wprowadzenia nowego systemu wynagradzania jest dalsze unowocześnianie Grupy PZU oraz poprawa jej konkurencyjności. Zarządy PZU i PZU Życie chcą dostosować wynagrodzenia do standardów rynkowych oraz powiązać cele indywidualne pracowników z realizacją strategii Grupy PZU.

14.17 Połączenia spółek handlowych

W okresie od dnia 1 stycznia 2011 roku do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy PZU nie wystąpiły transakcje łączenia się PZU z innymi spółkami.

14.18 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.

14.19 Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi

W latach 2011 oraz 2010 spółki Grupy PZU nie współpracowały z międzynarodowymi instytucjami publicznymi.

14.20 Umowy o badanie oraz przegląd sprawozdań finansowych

W dniu 13 maja 2011 roku Rada Nadzorcza PZU, dokonała wyboru firmy Deloitte Audyt Sp. z o.o. 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 sprawozdań finansowych w celu przeprowadzenia badania rocznego sprawozdania finansowego PZU, sporządzonego zgodnie z Ustawą z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości (Dz. U. Nr 152 z 2009 roku poz. 1223, z późn. zm.) oraz rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU, sporządzonego zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej.

Umowa o przegląd skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU i skróconego jednostkowego sprawozdania finansowego PZU za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2011 roku oraz o badanie jednostkowego sprawozdania finansowego PZU i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2011 roku została zawarta w dniu 30 czerwca 2011 roku.

Informacja o wynagrodzeniu podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego znajduje się w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU za 2011 rok – punkt 54.6.

F. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU PZU

15. Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

15.1 Zbiór zasad ładu korporacyjnego

W 2011 roku PZU stosował się do zbioru zasad „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych” (dalej „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”), obowiązującego na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Kodeks „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW” dostępny jest na stronie internetowej poświęconej łaadowi korporacyjnemu na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie www.corp-gov.gpw.pl oraz na korporacyjnej stronie internetowej www.pzu.pl w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie”.

Poza wyżej wymienionymi zasadami ładu korporacyjnego PZU stosuje Zasady etyczne oraz z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu zawarte 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 PZU 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 ten dostępny jest stronie 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 PZU:
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 Emitenta, 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 na stronie internetowej PZU: <http://www.pzu.pl/grupa-pzu/dzialalnosc-spoeczna/raporty>.

Stosowanie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”

Rok 2011 potwierdził przywiązanie PZU do najwyższych standardów ładu korporacyjnego. Nie odnotowano żadnych naruszeń reguł, określonych w zasadach Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, określonych w rozdziałach II, III i IV, z zastrzeżeniem rekomendacji wskazanych w pkt I.5. i I.9. Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW. Komunikat o niestosowaniu w pełni tych 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 części I Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW.

W zakresie I rozdziału Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW zawierających „Rekomendacje” komentarza wymagają dwa punkty.

W odniesieniu do rekomendacji I.5. Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, dotyczącej polityki wynagrodzeń członków organów zarządzających i nadzorujących, ustalenie wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia PZU, natomiast o wynagrodzeniach członków Zarządu decyduje w drodze uchwały Rada Nadzorcza PZU.

Wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej są jednoznacznie określone w uchwale Walnego Zgromadzenia. Wysokość wynagrodzenia uzależniona jest od funkcji pełnionej w Radzie Nadzorczej i nie przysługuje za ten miesiąc, w którym członek Rady Nadzorczej nie był obecny na posiedzeniu z powodów nieusprawiedliwionych. O usprawiedliwieniu lub nieusprawiedliwieniu nieobecności członka Rady Nadzorczej na jej posiedzeniu decyduje Rada Nadzorcza w formie uchwały.

Zasady wynagrodzenia członków Zarządu zostały określone przez Radę Nadzorczą. Wynagrodzenie członków Zarządu jest kilkuskładnikowe i obejmuje wynagrodzenie miesięczne zasadnicze, świadczenia dodatkowe oraz premię roczną, która jest wypłacana raz w roku i uzależniona od decyzji Rady Nadzorczej podejmowanej w formie uchwały w oparciu o efekty ekonomiczno – finansowe danego roku obrotowego.

Polityka wynagrodzeń członków organów zarządzających i nadzorczych 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 PZU.

Drugą sprawą wymagającą wyjaśnienia jest rekomendacja zawarta w punkcie I. 9. Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, odnosząca 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.

Aktualnie w siedmioosobowym składzie Rady Nadzorczej spółki jest jedna kobieta – Marzena Piszczek, pełniąca funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej.

Od 1 stycznia 2012 roku, w związku z nowelizacją zbioru zasad Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, dokonanych uchwałą Rady GPW nr 20/1287/2011, a obowiązujących od 1 stycznia 2012 roku, PZU stosuje i będzie realizować zalecenia i zasady znowelizowanego zbioru.

15.2 Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powinno się odbyć w terminie sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego spółki.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwoływane jest w przypadkach określonych w Ustawie z dnia 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych (Dz. U. 94 z 2000 roku poz.1037 z późn. zm., „Kodeks spółek handlowych”), Ustawie o działalności ubezpieczeniowej, Statucie, a także gdy organy PZU lub osoby uprawnione do zwoływania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia uznają to za wskazane.

Zgodnie z postanowieniami Statutu, Rada Nadzorcza zwołuje:

- Zwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy Zarząd nie zwołał takiego Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w przepisany terminie;
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy uznaje to za wskazane;
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy Zarząd nie zwołał takiego Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia na wniosek uprawnionego akcjonariusza, uprawnionych akcjonariuszy lub Rady Nadzorczej w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

Statut przewiduje również, że akcjonariusze reprezentujący co najmniej połowę kapitału zakładowego lub co najmniej połowę ogółu głosów w Spółce mogą zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie. Akcjonariusze ci wyznaczają przewodniczącego takiego Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia.

Rada Nadzorcza oraz akcjonariusz lub akcjonariusze PZU reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego spółki mogą żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia. Żądanie powinno zawierać uzasadnienie lub projekt uchwały dotyczącej proponowanego punktu porządku obrad i powinno zostać zgłoszone Zarządowi nie później niż na dwadzieścia jeden dni przed wyznaczonym terminem Walnego Zgromadzenia. Zarząd jest obowiązany niezwłocznie, jednak nie później niż na osiemnaście dni przed wyznaczonym terminem Walnego Zgromadzenia, ogłosić zmiany w porządku obrad, wprowadzone na żądanie akcjonariuszy. Ogłoszenie następuje na stronie internetowej PZU 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.

Akcjonariusz lub akcjonariusze PZU reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego spółki mogą przed terminem Walnego Zgromadzenia zgłaszać spółce na piśmie lub

przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad. Spółka niezwłocznie ogłasza projekty uchwał na stronie internetowej. Każdy z akcjonariuszy PZU może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Walne Zgromadzenie zwoływane jest przez ogłoszenie dokonywane na stronie internetowej PZU oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących zgodnie z przepisami Ustawy o ofercie publicznej, tj. w formie raportów bieżących. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem Walnego Zgromadzenia.

Prawidłowo zwołane Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy lub reprezentowanych na nim akcji.

Walne Zgromadzenie odbywa się w Warszawie.

Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu mają tylko osoby będące akcjonariuszami PZU na szesnaście dni przed datą Walnego Zgromadzenia (dzień rejestracji uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu).

Na żądanie uprawnionego ze zdematerializowanych akcji PZU zgłoszone nie wcześniej niż po ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia i nie później niż w pierwszym dniu powszednim po dniu rejestracji uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu, podmiot prowadzący rachunek papierów wartościowych wystawia imienne zaświadczenie o prawie uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu.

Zaświadczenia o prawie uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu wystawione przez podmiot prowadzący rachunek papierów wartościowych będą stanowić podstawę dla sporządzenia wykazu przez ten podmiot, który zostanie następnie przekazany do Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych („KDPW”) jako podmiotowi prowadzącemu depozyt papierów wartościowych. Na tej podstawie KDPW sporządzi wykaz uprawnionych z akcji do uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu. Wykaz sporządzony przez KDPW zostanie przekazany Spółce i będzie stanowić podstawę dla ustalenia przez PZU listy uprawnionych z akcji do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu.

W okresie między dniem rejestracji uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu a dniem zakończenia Walnego Zgromadzenia akcjonariusz PZU może przenosić akcje.

Każda Akcja uprawnia do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu, z uwzględnieniem ograniczeń odnośnie do wykonywania prawa głosu. Akcjonariusz może głosować odmiennie z każdej z posiadanych akcji. Akcjonariusze PZU mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika.

Kompetencje Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenie jest organem uprawnionym do podejmowania, w drodze uchwał, decyzji dotyczących spraw w zakresie organizacji i funkcjonowania PZU. Uchwały podejmowane przez Walne Zgromadzenie zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych przez Kodeks spółek handlowych bądź Statut. Zgodnie ze Statutem kwalifikowanej większości trzech czwartych głosów wymagają uchwały Walnego Zgromadzenia

dotyczące: (i) zmiany Statutu, (ii) obniżenia kapitału zakładowego, (iii) 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 najistotniejszych kompetencji Walnego Zgromadzenia określonych przez Kodeks spółek handlowych i Statut PZU należy podejmowanie uchwał w szczególności w zakresie:

- rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenie absolutorium 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.

W dniu 8 lutego 2012 roku, Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie spółki, zmieniając Statut PZU, przyznało Walnemu Zgromadzeniu kompetencję w przedmiocie podjęcia uchwały w sprawie nabycia lub zbycia przez spółkę nieruchomości, użytkownika wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość 30.000.000 EUR (trzydzieści milionów EUR) brutto. Wskazana zmiana Statutu nie została jeszcze zarejestrowana przez sąd rejestrowy.

Uprawnienia i prawa akcjonariuszy oraz sposób ich wykonywania

Uprawnienia i prawa akcjonariuszy spółki, wynikają z przepisów Kodeksu spółek handlowych oraz Statutu PZU.

Akcjonariusz spółki ma prawo przeglądać listę akcjonariuszy uprawnionych do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu oraz żądać odpisu listy za zwrotem kosztów jego sporządzenia.

Akcjonariusz spółki może żądać przesłania mu listy akcjonariuszy nieodpłatnie pocztą elektroniczną, podając adres, na który lista powinna być wysłana.

Każdy akcjonariusz spółki ma prawo żądać wydania odpisu wniosków w sprawach objętych porządkiem obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia w terminie tygodnia przed Walnym Zgromadzeniem. Żądanie takie należy złożyć do Zarządu.

Niezwłocznie po wyborze przewodniczącego Walnego Zgromadzenia należy sporządzić listę obecności zawierającą spis uczestników Walnego Zgromadzenia z wymienieniem liczby akcji spółki, które każdy z nich przedstawia oraz służących im głosów. Lista obecności powinna zostać podpisana przez przewodniczącego Walnego Zgromadzenia i wyłożona podczas obrad tego zgromadzenia.

Na wniosek akcjonariuszy, posiadających jedną dziesiątą kapitału zakładowego reprezentowanego na Walnym Zgromadzeniu, lista obecności powinna być sprawdzona przez wybraną w tym celu komisję, złożoną co najmniej z trzech osób. Wnioskodawcy mają prawo wyboru jednego członka komisji.

Na wniosek akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną piątą kapitału zakładowego spółki wybór Rady Nadzorczej powinien być dokonany przez najbliższe Walne Zgromadzenie w drodze głosowania oddzielnymi grupami, nawet gdy Statut przewiduje inny sposób powołania Rady Nadzorczej. Osoby reprezentujące na Walnym Zgromadzeniu tę część Akcji, która przypada z podziału ogólnej liczby Akcji reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu przez liczbę członków Rady Nadzorczej (w przypadku spółki – pięciu członków Rady Nadzorczej), mogą utworzyć oddzielną grupę celem wyboru jednego członka Rady Nadzorczej, nie biorą jednak udziału w wyborze pozostałych członków Rady Nadzorczej. Mandaty w Radzie Nadzorczej, nieobsadzone przez odpowiednią grupę akcjonariuszy w opisanym powyżej trybie, obsadza się w drodze głosowania, w którym uczestniczą wszyscy akcjonariusze spółki, których głosy nie zostały oddane przy wyborze członków Rady Nadzorczej wybieranych w drodze głosowania oddzielnymi grupami. W przypadku zgłoszenia przez akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną piątą kapitału zakładowego spółki wniosku o dokonanie wyboru Rady Nadzorczej w drodze głosowania oddzielnymi grupami, postanowienia Statutu przewidujące inny sposób powoływania Rady Nadzorczej nie mają zastosowania w odniesieniu do takiego wyboru Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem, iż jeżeli w skład Rady Nadzorczej wchodzi osoba powołana przez podmiot określony w odrębnej ustawie, wyborowi podlegają jedynie pozostali członkowie Rady Nadzorczej.

Podczas obrad Walnego Zgromadzenia Zarząd jest obowiązany do udzielenia akcjonariuszowi na jego żądanie informacji dotyczących spółki, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia. Zarząd odmawia udzielenia informacji, jeżeli mogłoby to wyrządzić szkodę spółce, spółce z nią powiązanej albo spółce lub spółdzielni zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa. Członek Zarządu może odmówić udzielenia informacji, jeżeli udzielenie informacji mogłoby stanowić podstawę jego odpowiedzialności karnej, cywilnoprawnej bądź administracyjnej. Odpowiedź uznaje się za udzieloną, jeżeli odpowiednie informacje są dostępne na stronie internetowej PZU w miejscu wydzielonym na zadawanie pytań przez akcjonariuszy i udzielanie im odpowiedzi. W odpowiedzi na żądanie zgłoszone przez akcjonariusza Zarząd może udzielić odpowiedzi na piśmie poza Walnym Zgromadzeniem, jeżeli przemawiają za tym ważne powody. Zarząd jest zobowiązany udzielić informacji nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia zgłoszenia żądania podczas Walnego Zgromadzenia. W przypadku zgłoszenia przez

akcjonariusza poza Walnym Zgromadzeniem wniosku o udzielenie informacji dotyczących spółki, Zarząd może udzielić akcjonariuszowi informacji na piśmie przy uwzględnieniu ograniczeń dotyczących możliwego wyrządzenia szkody, o których mowa powyżej. W dokumentacji przedkładanej najbliższemu Walnemu Zgromadzeniu, Zarząd ujawnia na piśmie informacje udzielone akcjonariuszowi poza Walnym Zgromadzeniem wraz z podaniem daty ich przekazania i osoby, której udzielono informacji. Informacje przedkładane najbliższemu Walnemu Zgromadzeniu mogą nie obejmować informacji podanych do wiadomości publicznej oraz udzielonych podczas Walnego Zgromadzenia.

Akcjonariusz, któremu odmówiono ujawnienia żądanej informacji podczas obrad Walnego Zgromadzenia i który zgłosił sprzeciw do protokołu, może złożyć wniosek do sądu rejestrowego o zobowiązanie Zarządu do udzielenia informacji. Wniosek taki należy złożyć w terminie tygodnia od zakończenia Walnego Zgromadzenia, na którym odmówiono udzielenia informacji. Akcjonariusz może również złożyć wniosek do sądu rejestrowego o zobowiązanie spółki do ogłoszenia informacji udzielonych innemu akcjonariuszowi poza Walnym Zgromadzeniem. Zgodnie z Rozporządzeniem z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz. U. Nr 33 z 2009 roku poz. 259; „Rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych”) spółka będzie zobowiązana przekazać w formie Raportu Bieżącego informacje udzielone akcjonariuszowi w następstwie zobowiązania Zarządu przez sąd rejestrowy w przypadkach, o których mowa powyżej.

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 2011 roku do 31 grudnia 2011 roku skład Zarządu PZU kształtował się następująco:

Na dzień 1 stycznia 2011 roku skład Zarządu PZU przedstawiał się następująco:

- Andrzej Piotr Klesyk - Prezes Zarządu PZU;
- Witold Jaworski - Członek Zarządu PZU;
- Przemysław Dąbrowski - Członek Zarządu PZU.

Z dniem 21 kwietnia 2011 roku Rada Nadzorcza powołała na Członka Zarządu p. Tomasza Tarkowskiego.

Z dniem 15 maja 2011 roku Rada Nadzorcza powołała na Członka Zarządu p. Marcina Halbersztadta.

Z dniem 1 lipca 2011 roku Rada Nadzorcza powołała na Członków Zarządu p. Bogusława Skuzę i Ryszarda Trepczyńskiego.

W dniu 6 października 2011 roku Marcin Halbersztadt złożył rezygnację z funkcji Członka Zarządu PZU.

Na dzień 31 grudnia 2011 roku oraz dzień wydania niniejszego Sprawozdania z działalności skład Zarządu PZU kształtował się następująco:

- Andrzej Piotr Klesyk - Prezes Zarządu PZU;
- Witold Jaworski - Członek Zarządu PZU;
- Przemysław Dąbrowski - Członek Zarządu PZU;
- Tomasz Tarkowski – Członek Zarządu PZU;
- Bogusław Skuza - Członek Zarządu PZU;
- Ryszard Trepczyński - Członek Zarządu PZU.

Obecna kadencja Zarządu PZU rozpoczęła się z dniem 28 czerwca 2011 roku i potrwa 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.

Sposób funkcjonowania i kompetencje Zarządu wynikające ze Statutu

Zarząd wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania spółką, 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 obiegowym w postaci pisemnej lub 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 PZU 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 Emitenta. Uprawnienie to wygaśnie z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem PZU.

Na dzień 1 stycznia 2011 roku w Radzie Nadzorczej PZU funkcję pełnili:

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1. Marzena Piszczek | Przewodnicząca Rady |
| 2. Zbigniew Ćwiąkalski | Wiceprzewodniczący Rady |
| 3. Krzysztof Dresler | Członek Rady |
| 4. Dariusz Filar | Członek Rady |
| 5. Waldemar Maj | Członek Rady |
| 6. Piotr Maciej Kamiński | Członek Rady |
| 7. Grażyna Piotrowska-Oliwa | Sekretarz Rady |

W dniu 30 czerwca 2011 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie do Rady Nadzorczej PZU nowej kadencji powołało:

- | | |
|------------------------|--------------|
| 1. Marzena Piszczek | Członek Rady |
| 2. Zbigniew Ćwiąkalski | Członek Rady |
| 3. Krzysztof Dresler | Członek Rady |
| 4. Dariusz Filar | Członek Rady |
| 5. Waldemar Maj | Członek Rady |
| 6. Zbigniew Derdziuk | Członek Rady |

7. Dariusz Daniluk

Członek Rady

W dniu 30 czerwca 2011 roku nastąpiło ukonstytuowanie się Rady Nadzorczej PZU. Rada Nadzorcza postanowiła powierzyć Marzenie Piszczek funkcję Przewodniczącej, Zbigniewowi Ćwiąkalskiemu – funkcję Wiceprzewodniczącego i Krzysztofowi Dreslerowi – funkcję Sekretarza 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 PZU 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

Regulamin Rady Nadzorczej został uchwalony przez Radę Nadzorczą w dniu 4 marca 2010 roku (z późniejszymi zmianami).

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. 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 m.in. członkowie Zarządu (zaproszeni przez Radę Nadzorczą) oraz wskazani przez Zarząd pracownicy spółki właściwi dla poruszanej na posiedzeniu sprawy. 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 31 grudnia 2011 roku w skład komitetu audytu wchodzi: 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.

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 Ćwiakalski (przewodniczący komitetu), Marzena Piszczek (członek komitetu), Zbigniew Derdziuk (członek komitetu), Dariusz Filar (członek komitetu). Na dzień 31 grudnia 2011 roku skład komitetu nominacji i wynagrodzeń 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 31 grudnia 2011 roku skład komitetu strategii 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 2011 roku funkcję Dyrektorów Grupy PZU pełniły następujące osoby:

- Dariusz Krzewina,
- Rafał Grodzicki,
- Przemysław Dąbrowski,
- Mariusz J. Sarnowski,
- Krzysztof Branny.

W dniu 2 stycznia 2011 roku Przemysław Dąbrowski złożył rezygnację ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU, a w dniu 24 stycznia 2011 roku Zarząd PZU odwołał Przemysława Dąbrowskiego z tego stanowiska i z dniem 1 lutego 2011 roku powołał Tomasza Tarkowskiego na Dyrektora Grupy.

W dniu 4 maja 2011 roku Zarząd PZU odwołał z dniem 21 kwietnia 2011 roku Tomasza Tarkowskiego ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU. W dniu 7 lipca 2011 roku Zarząd PZU odwołał z dniem 20 czerwca 2011 roku Mariusza Sarnowskiego ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU. W dniu 24 sierpnia 2011 roku Zarząd PZU odwołał z dniem 16 sierpnia 2011 roku Krzysztofa Brannego ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU.

W dniu 7 lutego 2012 roku Zarząd PZU powołał z dniem 1 lutego 2012 roku Przemysława Henschke na stanowisko Dyrektora Grupy PZU. W związku z powyższym funkcję Dyrektorów Grupy PZU pełnił na dzień wydania Sprawozdania z działalności:

- Dariusz Krzewina,
- Rafał Grodzicki,
- Przemysław Henschke.

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, nadzorowanego przez Członka Zarządu PZU.

Elementami pozwalającymi na realizację procesu są przyjęte przez Zarząd PZU zasady (polityka) rachunkowości oraz plan kont wraz z komentarzem, 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.

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.

Jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe PZU poddawane są:

- w przypadku sprawozdań półrocznych – przeglądowi biegłego rewidenta;
- w przypadku sprawozdań rocznych – badaniu biegłego rewidenta.

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.

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 2011 roku akcjonariuszami PZU posiadającymi znaczne pakiety akcji są Skarb Państwa oraz ING Otwarty Fundusz Emerytalny. Skarb Państwa posiada 30.385.253 akcje, co stanowi 35,19% kapitału zakładowego PZU, natomiast ING Otwarty Fundusz Emerytalny posiada 4.339.308 akcji, co stanowi 5,02% kapitału zakładowego PZU.

Pozostali akcjonariusze posiadają łącznie 51.627.739 akcji, co stanowi 59,79% kapitału zakładowego spółki.

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.

Tabela 38: Struktura akcjonariatu – stan na 31 grudnia 2010 roku

| Akcjonariusze | 31 grudnia 2010 | | |
|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|
| | Liczba akcji | Udział w kapitale zakładowym | Udział w głosach na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy |
| Skarb Państwa | 39 020 483 | 45,19% | 45,19% |
| Pozostali akcjonariusze | 47 331 817 | 54,81% | 54,81% |
| Razem | 86 352 300 | 100,00% | 100,00% |

Tabela 39: Struktura akcjonariatu – stan na 31 grudnia 2011 roku

| Akcjonariusze | 31 grudnia 2011 | | |
|--------------------------------|-------------------|------------------------------|---|
| | 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 2011 oraz 2010 PZU nie nabył akcji własnych.

15.6 Posiadacze wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień

PZU nie wyemitował 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 spółce 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:

- akcjonariuszy, którzy w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie, byli uprawnieni z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w spółce;
- akcjonariuszy działających z akcjonariuszami określonymi w pkt 1 na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji.

15.8 Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych

Statut PZU nie wprowadza żadnych ograniczeń dotyczących przenoszenia prawa własności papierów wartościowych wyemitowanych przez spółkę.

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 spółki.

15.10 Zmiany statutu PZU

W dniu 1 czerwca 2011 roku, na wniosek Skarbu Państwa, Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie zmiany Statutu PZU, uchwalając wszystkie zmiany objęte treścią wniosku akcjonariusza.

Zmiany Statutu PZU dotyczyły następujących zagadnień:

- zmian redakcyjnych dotyczących usunięcia ze Statutu PZU przepisów przejściowych z okresu funkcjonowania PZU przed wejściem i po wejściu na rynek regulowany w celu podniesienia

przejrzystości Statutu PZU poprzez rezygnację z przepisów, które wraz ze ziszczeniem się stanów faktycznych w nich wskazanych, stały się przepisami zbędnymi.

- ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wraz z przyjęciem zasad kumulacji i redukcji głosów.

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 z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz.U. Nr 185 z 2005 roku, poz. 1539 z późn. zm.) oraz w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej, takie ograniczenie prawa głosowania uważane będzie za nieistniejące. Dla potrzeb ograniczenia prawa do głosowania, głosy akcjonariuszy, między którymi istnieje stosunek dominacji lub zależności, są sumowane.

Ograniczenia te nie dotyczą Skarbu Państwa i akcjonariuszy działających z nim na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji. Ograniczenia prawa do głosowania wygasają gdy udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym PZU spadnie poniżej poziomu 5%.

- sposobu powoływania Rady Nadzorczej.

Członkowie Rady Nadzorczej PZU są powoływani i odwoływani przez Walne Zgromadzenie.

Do chwili, gdy udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym PZU spadnie poniżej 20%, wybór połowy członków Rady Nadzorczej powoływanych przez Walne Zgromadzenie następuje spośród osób wskazanych przez Skarb Państwa.

- Z chwilą wygaśnięcia uprawnienia przysługującego Skarbowi Państwa, uprawnienie to uzyskuje inny akcjonariusz reprezentujący najwyższy udział w kapitale zakładowym PZU, o ile będzie posiadał co najmniej 20% kapitału zakładowego.
- Dodatkowo do chwili, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem Spółki, ma on prawo, stosownie do art. 354 § 1 Kodeksu spółek handlowych, do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi Spółki. Takie powołanie lub odwołanie jest skuteczne z chwilą doręczenia odpowiedniego oświadczenia Zarządowi i nie wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia.

W dniu 6 czerwca 2011 roku, zgodnie z art. 32 ust 2 pkt 4 i 7 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej, PZU wystąpił do KNF z wnioskiem o zatwierdzenie zmian Statutu PZU. W dniu 28 czerwca 2011 roku KNF wydała decyzję o zatwierdzeniu zmian.

Zmiany Statutu weszły w życie z dniem zarejestrowania przez sąd rejestrowy. W dniu 17 października 2011 roku PZU otrzymał postanowienie sądu o dokonaniu z dniem 6 października 2011 roku wpisu do KRS zmian w Statucie PZU.

Powyższe zmiany Statutu podyktowane były koniecznością zapewnienia stabilizacji pozycji PZU. Zapewniają one stabilizację wykonywania praw głosowych z akcji, przez co demotywują działania prowadzące do spekulacyjnego obrotu akcjami PZU, zwłaszcza takie, które mogłyby prowadzić do

tymczasowych decyzji inwestycyjnych. Zmiany dotyczące zasad powoływania Rady Nadzorczej mają zapewnić długofalową stabilizację zarządzania PZU i konsekwentne realizowanie założonych celów.

Zmiany te nie uniemożliwiają wejścia inwestora strategicznego do 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.

Proponowane zmiany Statutu PZU dotyczą 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. Obowiązujący obecnie Statut PZU zawiera 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 3.000.000 EUR (§ 25 ust. 2 pkt 12 Statutu) i nie wyłącza z kompetencji walnego zgromadzenia podejmowania decyzji w tym przedmiocie. Oznacza to, że wszelkie nabycie lub zbycie przez PZU nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości (użytkowaniu wieczystym) wymaga, niezależnie od wartości przedmiotowej transakcji, uchwały Walnego Zgromadzenia PZU. Ponadto, w przypadku, gdy wartość transakcji przekracza równowartość 3.000.000 EUR, transakcja wymaga dodatkowo uzyskania zgody Rady Nadzorczej. Jednocześnie Statut PZU nie wskazuje czy wskazana wartość transakcji odnosi się do wartości netto czy też brutto.

Wnioskowane zmiany zostały podyktowane potrzebą podziału kompetencji pomiędzy organami PZU w zakresie podejmowania decyzji w przedmiocie jw. oraz w celu wyeliminowania mogących się pojawić rozbieżności interpretacyjnych, w związku z brakiem wskazania czy w przypadku wartości transakcji chodzi o kwotę brutto czy netto.

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 Audyt Sp. z o.o. - dokonujący badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU, 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) |
| Witold Jaworski | Członek Zarządu PZU | (podpis) |
| Tomasz Tarkowski | Członek Zarządu PZU | (podpis) |
| Bogusław Skuza | Członek Zarządu PZU | (podpis) |
| Ryszard Trepczyński | Członek Zarządu PZU | (podpis) |

Warszawa, 14 marca 2012 roku