

RAPORT ROCZNY 2009



LIST PREZESA SPÓŁKI

Szanowni Państwo,

Mam przyjemność przekazać Państwu Raport Roczny Grupy PZU za 2009 rok. To dokument o znaczeniu wyjątkowym, bo i miniony rok był dla PZU wyjątkowy. Ważnym procesom makroekonomicznym w światowej i polskiej gospodarce towarzyszyły dynamiczne przeobrażenia PZU oraz wydarzenia kluczowe zarówno dla najbliższej jak i dalszej przyszłości naszej Firmy.

Spowolnienie gospodarcze w Polsce, która jako jedyny kraj w Unii Europejskiej zachowała dodatni wzrost gospodarczy, miało istotny wpływ na warunki prowadzenia działalności sektora ubezpieczeniowego. Zmniejszeniu tempa rozwoju gospodarczego towarzyszyła jednak poprawa sytuacji na rynkach kapitałowych, przekładająca się na poprawę wyników z działalności inwestycyjnej firm z sektora finansowego. Istotnym czynnikiem było także osłabienie złotego w stosunku do euro, co spowodowało wzrost wysokości odszkodowań. Na takim tle makroekonomicznym PZU osiągnął rekordowy wynik finansowy. W 2009 roku zysk netto Grupy PZU poprawił się o 1,4 mld zł i wyniósł 3,8 mld zł. Rezultat ten był najwyższym wynikiem w historii polskiego rynku ubezpieczeń.

Najistotniejszym dla PZU wydarzeniem w 2009 roku było bez wątpienia osiągnięcie porozumienia kończącego wieloletni spór głównych Akcjonariuszy. Zawarte przy aktywnym udziale przedstawicieli PZU porozumienie wiązało się z zapowiedzią nowych możliwości rozwoju. Wśród nich znalazła się przełomowa decyzja o przeprowadzeniu Pierwszej Oferty Publicznej akcji PZU. Projekt został zakończony sukcesem już w pierwszej połowie 2010 roku. Zawarcie porozumienia przez Akcjonariuszy wiązało się także z wypłatą 12,75 mld zł zaliczki na poczet najwyższej dywidendy w historii polskiego rynku kapitałowego. Pomimo wypłaty tak znacznych środków, agencja Standard & Poor's utrzymała ocenę A (stabilna) dla naszej Spółki. Warto dodać, że jest to obecnie najwyższa możliwa do osiągnięcia przez polską spółkę ocena ratingowa.

W 2009 roku rozpoczęliśmy też w Spółce istotne procesy restrukturyzacyjne, które pozwolą w przyszłości poczynić znaczne oszczędności i działać bardziej efektywnie. Mamy bowiem świadomość, że bez redukcji kosztów oraz poprawy jakości obsługi klienta, tak dobre wyniki jak w 2009 roku będą trudne do powtórzenia. Największą uwagę skupiła na sobie restrukturyzacja zatrudnienia. Działania te były prowadzone nie tylko w poszanowaniu wszelkich praw pracowniczych i w porozumieniu ze stroną związkową, ale umożliwiły pracownikom uzyskanie lepszych niż przewidziane prawem warunków odejścia oraz pomocy w zdobyciu nowych kwalifikacji.

W imieniu Zarządów Spółek należących do Grupy PZU pragnę gorąco podziękować wszystkim za udział w sukcesie, jakim był dla PZU rok 2009. Mam silne przekonanie, że 2010 rok będzie dla PZU czasem kontynuacji pozytywnych zmian i kolejnych sukcesów.

Prezes Zarządu PZU SA



Andrzej Klesyk

LIST PRZEWODNICZĄCEJ RADY NADZORCZEJ SPÓŁKI

Szanowni Państwo,

Raport roczny, który trafia do Państwa rąk, podsumowuje przełomowy dla PZU rok 2009. Czas ten upłynął pod znakiem dużych zmian w Spółce. Pomimo w większości niesprzyjających warunków makroekonomicznych PZU osiągnął rekordowy wynik finansowy. Grupa PZU odnotowała w 2009 roku zysk netto w wysokości 3 762,9 mln zł, co oznacza wzrost o ponad 61 proc. w stosunku do roku 2008. Jest to najwyższy wynik w historii polskiego rynku ubezpieczeń.

Na wzrost wyniku Grupy PZU złożyły się w głównej mierze wzrost dochodów z działalności lokacyjnej (zarówno w segmencie życiowym jak i majątkowym) oraz wzrost przypisu w ubezpieczeniach grupowych (segment życiowy). Przychody netto z działalności lokacyjnej za 2009 rok wyniosły 3 469,0 mln zł i były niemal pięciokrotnie wyższe niż w 2008 roku.

Zarówno spółka majątkowa jak i życiowa utrzymały pozycje liderów polskiego rynku ubezpieczeń mierzoną przypisem składki. Składka przypisana brutto Grupy PZU wyniosła w 2009 roku 14 362,7 mln zł i była niższa niż w roku ubiegłym o 1,4 proc. Było to spowodowane spadkiem przypisu w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych. Spadek ten został częściowo skompensowany wzrostem składek przypisanych brutto z tytułu grupowych ubezpieczeń na życie.

W 2009 roku w Grupie PZU doszło także do wydarzeń, które istotnie wpływają na pozycję firmy i perspektywy wzrostu w przyszłości. Mam tu na myśli rozwiązanie sporu właścicielskiego, zawarcie porozumienia pomiędzy głównymi akcjonariuszami, wypłata najwyższej w historii polskiego rynku kapitałowego dywidendy i rozpoczęcie procesu restrukturyzacji zatrudnienia w PZU.

Wierzę, że przełomowe zmiany zapoczątkowane w 2009 roku, będą solidną podstawą do rozwoju w kolejnych latach. Przed Spółką jeszcze wiele wyťažonej pracy i pojedynczych sukcesów we wdrażaniu kolejnych inicjatyw, aby możliwe były do osiągnięcia ambitne cele przedstawione w strategii Spółki.

Przewodnicząca Rady Nadzorczej PZU SA



Marzena Piszczek

PZU MECENASEM KULTURY

PZU - SZTUKA WSPIERANIA KULTURY- w zgodzie z wartościami marki, dla dobra społeczeństwa

W ciągu ponad dwustu lat swojego istnienia, marka PZU stała się symbolem największej firmy ubezpieczeniowej w Europie Środkowo-Wschodniej, a jej wizerunek synonimem bezpieczeństwa, zaufania, wiedzy i doświadczenia. PZU prowadzi działalność w sposób, który jest zgodny z wizerunkiem oraz historią firmy i z nich czerpie swoje wartości.

Sukcesy finansowe, prestiż firmy i 200-letnie zakorzenienie w historii Polski legitymizuje PZU do mecenatu nad najbardziej prestiżowymi dobrami kultury narodowej Polski, należącymi do zasobów dziedzictwa narodowego. Dziedzictwo narodowe jest nie tylko materialnym i duchowym dowodem tożsamości i odrębności narodu, ale również potwierdzeniem tego jak głęboko ta spuścizna jest częścią uniwersalistycznych wartości Europy. Podobnie jak wartości firmy PZU zakorzenione w przeszłości pozwalają mu budować pomost ku przyszłości. Dlatego też PZU obejmując swoim mecenatem najważniejsze jednostki muzealne - Zamek Królewski w Warszawie oraz Muzeum Narodowe w Krakowie wraz z Galerią Sztuki - Nowe Sukiennice, poszukuje wraz z przedstawicielami tych instytucji innowacyjnych form dotarcia do wszystkich pokoleń Polaków, w tym szczególnie do najmłodszej generacji.

W ramach współpracy z Zamkiem Królewskim, PZU objął stały mecenat nad zajęciami edukacyjnymi dla dzieci i młodzieży. Każdego roku w Zamku odbywa się ponad 5 tysięcy lekcji muzealnych oraz innych projektów edukacyjnych (jak np. Noc Muzeów), w których udział bierze ok. 110 tys. uczniów szkół podstawowych, gimnazjów i liceów. Spółka jest także Głównym Sponsorem Koncertów Zamkowych, realizowanych przez PR III Polskiego Radia.

Mecenas nad Muzeum Narodowym w Krakowie, to przede wszystkim wkład w stały rozwój tej obecnie najbardziej nowoczesnej i multimedialnej instytucji muzealnej w Polsce.

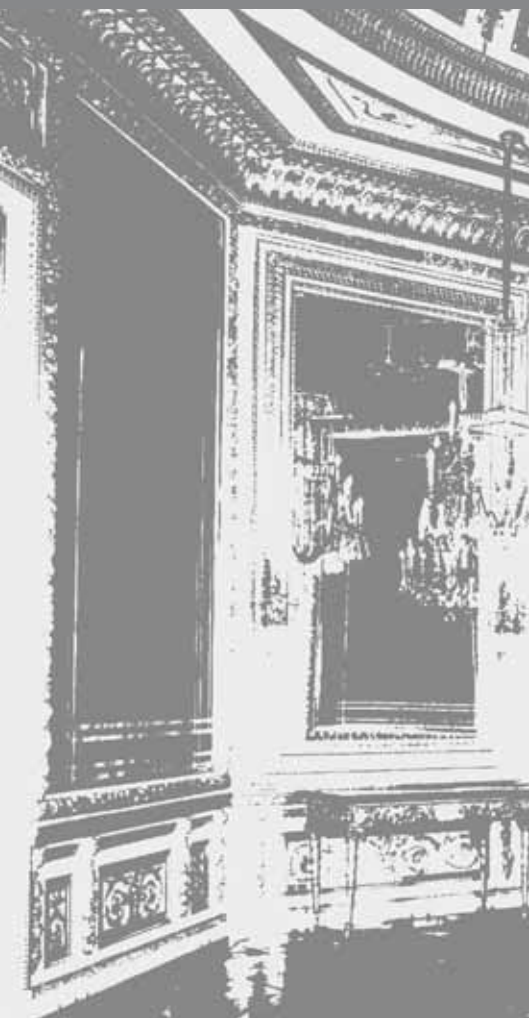
Muzeum Narodowe w Krakowie przy swojej wielkości i prestiżu wywiązuje się z tych zadań znakomicie – wszystkie działania, jakie wykonuje na rzecz ochrony i upowszechniania sztuki polskiej, prowadzi w nowatorski sposób, zajmując tym samym wyjątkowe miejsce na mapie polskich instytucji kultury. Szczególne uznanie znajduje wśród odbiorców umiejętność łączenia nowoczesności i otwartości na współczesność przy całym poszanowaniu dóbr sztuki narodowej. PZU wspiera Muzeum w tych działaniach, nie tylko finansowo, ale stara się być prawdziwym mecenasem i inicjatorem szeregu pomysłów, które mogą przyciągnąć do Muzeum, a zwłaszcza Nowych Sukiennic, młodsze pokolenie. PZU wraz z Muzeum angażuje się tu także w liczne programy edukacyjne i przeciwdziałające wykluczeniom społecznym, jak: „Otwórzmy drzwi” – skierowanym do osób niepełnosprawnych, „Pod rękę ze sztuką” – skierowanym do seniorów, „118 cm nad ziemią” – skierowanym do odbiorców w wieku 2,5-5 lat czy „Nowe przygody z wiedzą” dla młodzieży. Mecenasem objęte są wszystkie placówki tego największego muzeum w Polsce, tj. 10 oddziałów, 11 galerii, 2 biblioteki, 21 działów i 12 pracowni konserwacji.

Jakość i zakres współpracy – między PZU i tymi prestiżowymi instytucjami czuwającymi nad najważniejszymi zbiorami sztuki i kultury materialnej Polski - wskazuje nowe kierunki i możliwości wspierania dóbr kultury narodowej, wyznaczając tym samym nowe płaszczyzny komunikacji kultury i biznesu. Za swoją działalność w tym obszarze PZU był wyróżniany i honorowany prestiżowymi tytułami Mecenas Kultury oraz Dobroczyńcy Kultury Polskiej.



*Zamek Królewski w Warszawie,
Sala Tronowa, fot. M. Bronarski*

*Opieka nad ośrodkami kultury i sztuki polskiej jest jednym
z najistotniejszych obszarów sponsoringowych Grupy PZU.*





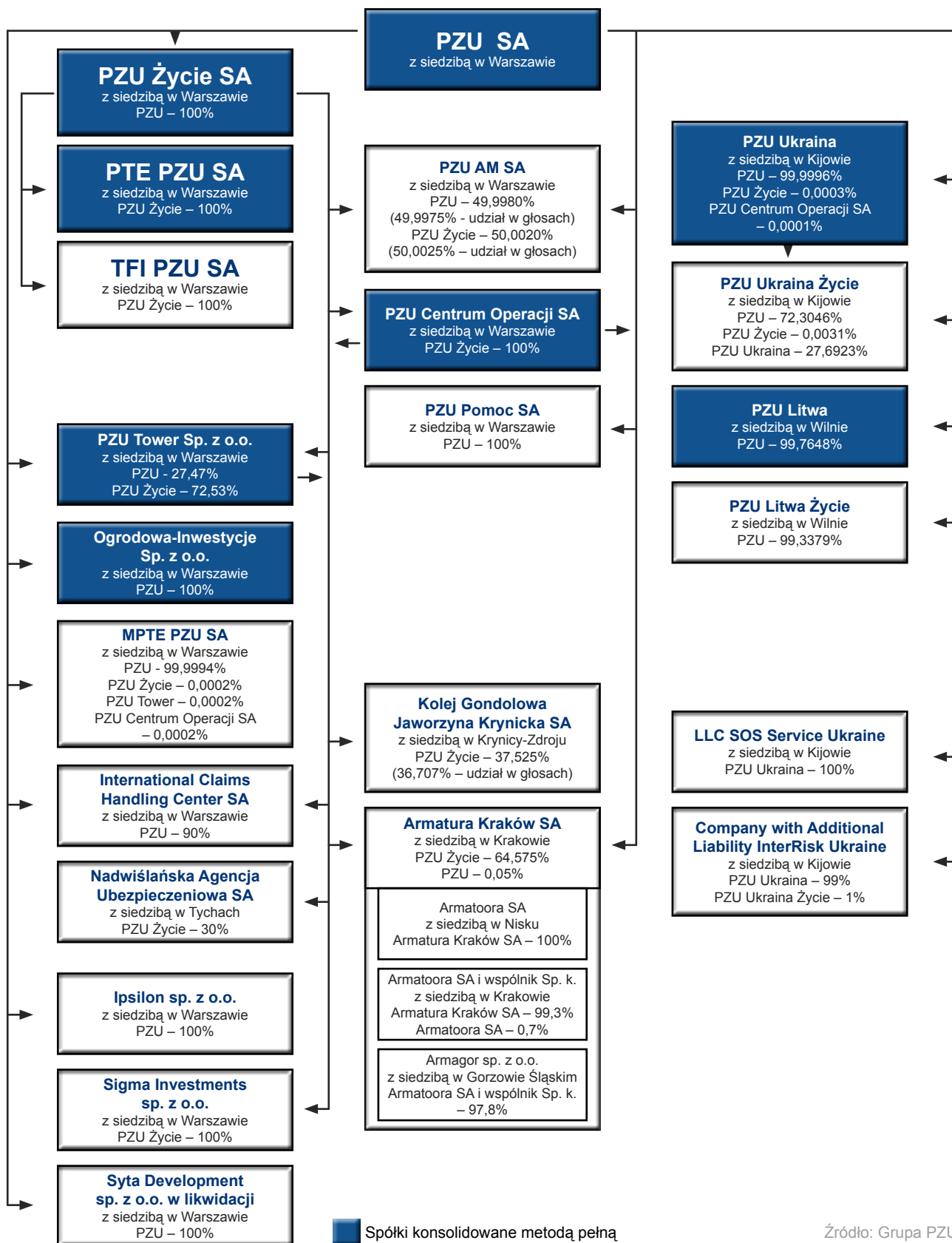
Za wspieranie życia kulturalnego w Polsce PZU SA został wyróżniony przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego zaszczytnym tytułem Mecenas Kultury.

*Zamek Królewski w Warszawie,
fot. B. Kuc*



1. PODSTAWOWE INFORMACJE O PZU

STRUKTURA GRUPY PZU NA 31 GRUDNIA 2009 R.



WŁADZE WYBRANYCH SPÓŁEK GRUPY PZU

W 2009 r. w skład organów głównych spółek Grupy PZU wchodziły następujące osoby:

ZARZĄD PZU SA

Andrzej Klesyk – Prezes Zarządu
Witold Jaworski – Członek Zarządu
Rafał Stankiewicz – Członek Zarządu

Magdalena Nawłoka – Wiceprezes Zarządu
(do 1 października 2009 r.)

RADA NADZORCZA PZU SA

Tomasz Gruszecki – Przewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Majeranowski – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Alfred Bieć – Członek Rady Nadzorczej
Marco Vet – Członek Rady Nadzorczej
(od 28 września 2009 r.)
Tomasz Przesławski – Członek Rady Nadzorczej
Marzena Piszczek – Członek Rady Nadzorczej
(od 31 sierpnia 2009 r.)

Waldemar Maj – Członek Rady Nadzorczej (od 30 grudnia 2009 r.)

Joanna Karman – Sekretarz Rady Nadzorczej (do 31 sierpnia 2009 r.)
Ernst Jansen – Członek Rady Nadzorczej (do 28 września 2009 r.)
Maciej Bednarkiewicz – Członek Rady Nadzorczej (do 28 września 2009 r.)
Michał Nastula – Członek Rady Nadzorczej (do 28 września 2009 r.)
Richard Ippel – Członek Rady Nadzorczej (od 28 września
do 1 października 2009 r.)
Gerard Van Olphen – Członek Rady Nadzorczej (do 30 grudnia 2009 r.)

ZARZĄD PZU ŻYCIE SA

Dariusz Krzewina – Prezes Zarządu
Piotr Kuszewski – Wiceprezes Zarządu
Rafał Grodzicki – Wiceprezes Zarządu

RADA NADZORCZA PZU ŻYCIE SA

Andrzej Klesyk – Przewodniczący Rady Nadzorczej
Jarosław Myjak – Sekretarz Rady Nadzorczej, od 28 października 2009 r. także Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Igor Chalupiec – Członek Rady Nadzorczej
Eugeniusz Kowalewski – Członek Rady Nadzorczej
Janusz Meder – Członek Rady Nadzorczej
(od 23 października 2009 r.)

Joyce Deriga – Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej (do 1 października 2009 r.)
Frederik Hoogerbrug – Członek Rady Nadzorczej (do 1 października 2009 r.)
Alan John Rae – Członek Rady Nadzorczej (do 1 października 2009 r.)

ZARZĄD PTE PZU SA

Andrzej Soldek – Prezes Zarządu
Marek Sojka – Wiceprezes Zarządu od 20 listopada 2009 r., Członek Zarządu do 20 listopada 2009 r.

Stanisław Rataj – Wiceprezes Zarządu
(do 13 października 2009 r.)

RADA NADZORCZA PTE PZU SA

Ludwik Florek – Przewodniczący Rady Nadzorczej
Witold Jaworski – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Rafał Grodzicki – Sekretarz Rady Nadzorczej (od 18 grudnia 2009 r.), Członek Rady Nadzorczej (od 16 grudnia 2009 r.)
Wiktor Askanas – Członek Rady Nadzorczej
Krystyna Dziworska – Członek Rady Nadzorczej
Dariusz Krzewina – Członek Rady Nadzorczej

Piotr Kowalczewski – Sekretarz Rady Nadzorczej (do 8 października 2009 r.)

ZARZĄD TFI PZU SA

Piotr Góralewski – Prezes Zarządu
Piotr Broda – Wiceprezes Zarządu
(od 14 maja 2009 r.)

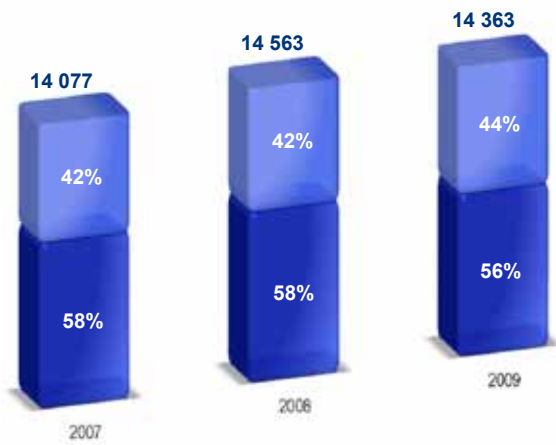
Maciej Rapkiewicz – Wiceprezes Zarządu
(do 13 maja 2009 r.)

RADA NADZORCZA TFI PZU SA

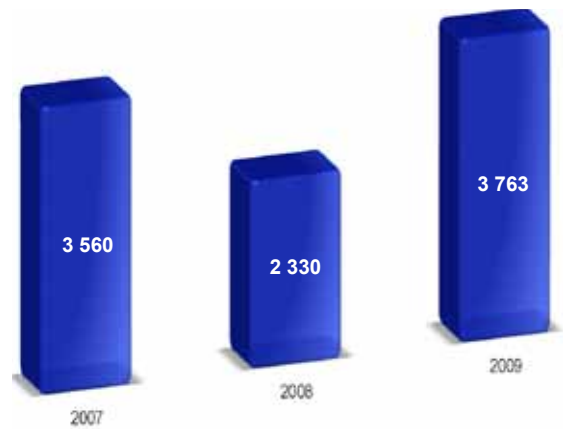
Dariusz Krzewina – Przewodniczący Rady Nadzorczej
Witold Jaworski – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Rafał Grodzicki – Sekretarz Rady Nadzorczej

SKŁADKA PRZYPISANA BRUTTO (W MLN ZŁ, %)

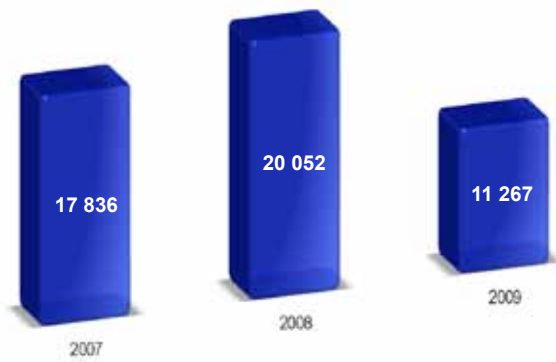
- Ubezpieczenia na życie
- Ubezpieczenia majątkowe i osobowe



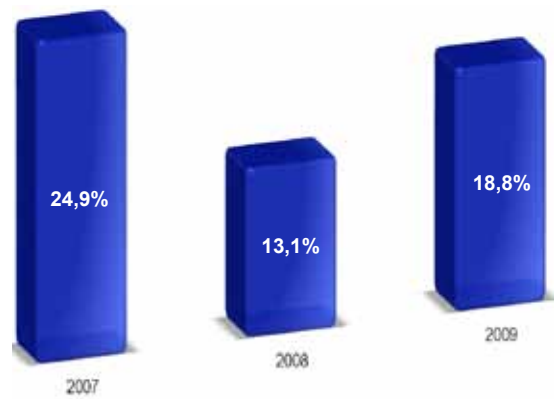
WYNIK FINANSOWY NETTO (W MLN ZŁ)



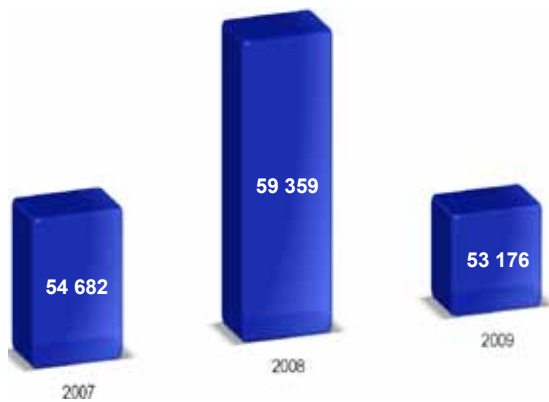
KAPITAŁY WŁASNE (W MLN ZŁ)



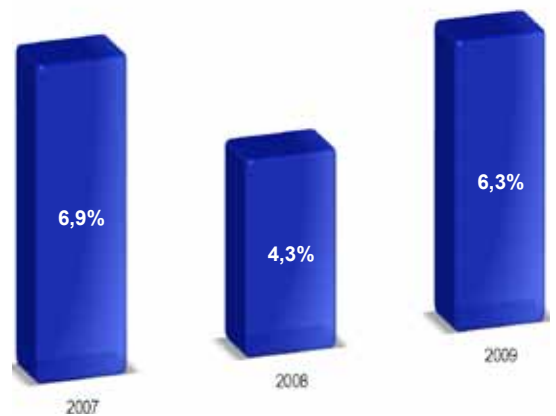
RENTOWNOŚĆ KAPITAŁÓW WŁASNYCH – ROE (%)



SUMA AKTYWÓW (W MLN ZŁ)



RENTOWNOŚĆ AKTYWÓW – ROA (%)



Źródło: Grupa PZU, dane wg MSSF

RATING SIŁY FINANSOWEJ (FSR) ORAZ RATING KREDYTOWY (CR) SPÓŁEK PZU SA I PZU ŻYCIE SA

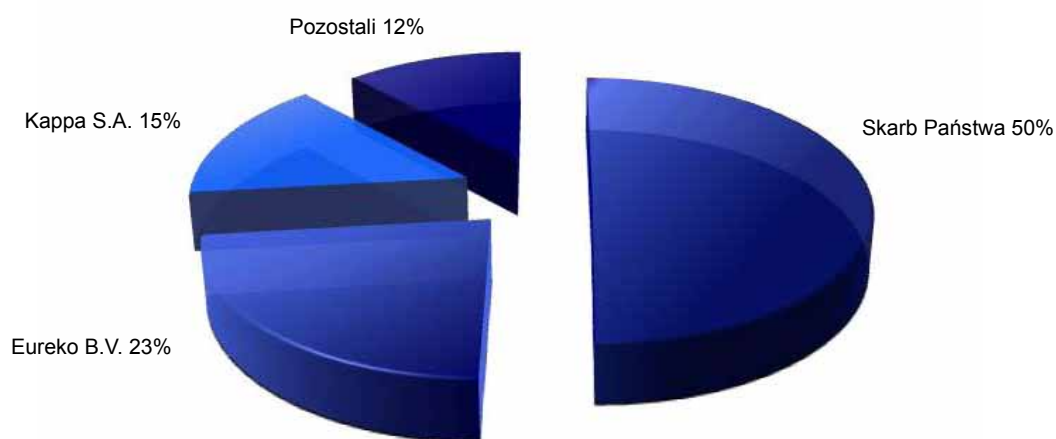
	Standard&Poor's
Rating	A
Outlook	stable

Informacja o najbardziej aktualnym ratingu dostępna jest na stronie www.standardandpoors.com

Ratingi nie są gwarancją siły finansowej ubezpieczyciela ani też nie stanowią rekomendacji towarzystwa ubezpieczeniowego.

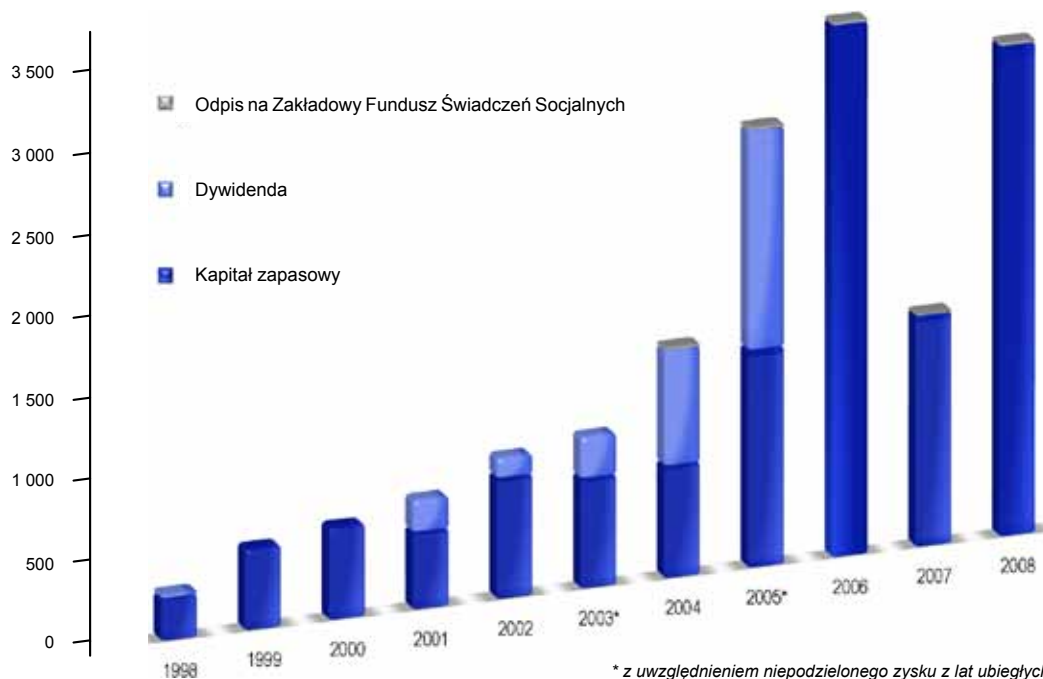
STRUKTURA AKCJONARIATU PZU SA NA 31 GRUDNIA 2009 R.

Kapitał zakładowy PZU SA wynosi 86 352 300 zł i jest podzielony na 86 352 300 akcji imiennych serii „A” i „B” o wartości nominalnej 1 zł każda.



Źródło: Księga akcyjna PZU SA

HISTORIA PODZIAŁU ZYSKU NETTO PZU SA ZA LATA 1998-2008 (W MLN ZŁ)



Źródło: PZU SA

2009

WYBRANE DANE FINANSOWE GRUPY PZU W 2009 R.

DANE JEDNOSTKOWE

WYSZCZEGÓLNIENIE	PZU SA (dane wg PSR)		PZU Życie SA (dane wg PSR)	
	2009	2008	2009	2008
	Składka przypisana brutto (w tys. zł)	7 791 169	8 217 789	9 918 240
Składka zarobiona na udziale własnym (w tys. zł)	7 938 984	8 028 557	9 917 296	13 040 247
Odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto (w tys. zł)	5 177 098	4 586 363	10 200 907	7 405 086
Odszkodowania i świadczenia wypłacone na udziale własnym (w tys. zł)	5 002 543	4 528 652	10 200 907	7 405 086
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń netto (w %)	69,0	63,1	103,6	57,5
Koszty działalności ubezpieczeniowej (w tys. zł)	2 220 299	2 080 925	1 053 508	1 008 007
Koszty akwizycji brutto (w tys. zł)	1 287 578	1 230 011	415 602	355 411
Koszty administracyjne (w tys. zł)	979 365	939 278	640 158	652 596
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach reasekuratorów (w tys. zł)	46 644	88 364	2 252	0
Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej (w%)	27,9	25,9	10,6	7,7
Wskaźnik mieszany (w %)	96,9	89,0	x	x
Wynik techniczny (w tys. zł)	166 308	718 263	2 987 965	2 302 963
Dochody z lokat (w tys. zł)	2 837 383	2 794 899	2 120 529	207 458
Wynik finansowy brutto (w tys. zł)	2 698 739	3 283 138	3 363 483	1 751 346
Wynik finansowy netto (w tys. zł)	2 510 379	3 026 798	2 748 099	1 419 146
Aktywa (w tys. zł)	28 936 978	32 725 514	30 467 809	31 346 243
Kapitały własne (w tys. zł)	10 411 542	19 151 579	7 375 769	5 934 705
Wysokość lokat (w tys. zł)	26 765 773	30 451 371	29 732 014	30 577 236
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe brutto (w tys. zł)	12 789 415	12 659 941	22 105 558	24 744 157
Stopień pokrycia aktywami rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (w %)	112,1	190,9	113,1	112,8
Stopień pokrycia marginesu wypłacalności w ubezpieczeniach (w %)	617,1	1 241,3	440,8	322,6
ROE (w %)*	17,0	16,7	41,3	22,5
ROA (w %)*	8,1	9,6	8,9	4,7

* liczone jako stosunek wyniku finansowego do średniego stanu aktywów/ kapitałów na początek i koniec okresu

DANE SKONSOLIDOWANE

WYSZCZEGÓLNIENIE	Grupa PZU (dane wg MSFF)	
	2009	2008
Składka przypisana brutto (w tys. zł)	14 362 717	14 563 147
Składka zarobiona na udziale własnym (w tys. zł)	14 485 214	14 285 612
Odszkodowania, świadczenia oraz zmiana stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (w tys. zł)	9 470 174	8 503 230
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto (w tys. zł)	9 436 281	8 592 057
Koszty akwizycji (w tys. zł)	1 839 605	1 668 023
Koszty administracyjne (w tys. zł)	1 808 881	1 774 846
Dochody z lokat (w tys. zł)	3 469 001	579 898
Wynik finansowy brutto (w tys. zł)	4 565 811	2 931 058
Wynik finansowy netto (w tys. zł)	3 762 911	2 329 718
Aktywa (w tys. zł)	53 176 209	59 359 041
Kapitały własne (w tys. zł)	11 266 879	20 052 390
Wysokość lokat (w tys. zł)	48 237 593	54 220 993
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe brutto (w tys. zł)	30 481 797	30 767 412
ROE (w %)**	18,8	13,1
ROA (w %)**	6,3	4,3

* liczone jako stosunek wyniku finansowego do średniego stanu aktywów/ kapitałów na początek i koniec okresu

Źródło: Grupa PZU, sprawozdania finansowe, Grupa PZU zgodnie z MSSF, PZU SA i PZU Życie zgodnie z PSR.

2. ISTOTNE ZDARZENIA I CZYNNIKI MAJĄCE WPŁYW NA DZIAŁALNOŚĆ I WYNIKI GRUPY PZU W 2009 R.

W 2009 roku największy wpływ na działalność spółek Grupy PZU miały następujące czynniki:

- podpisanie w dniu 1 października 2009 roku Umowy Ugody i Dezinwestycji pomiędzy Skarbem Państwa Rzeczypospolitej Polskiej a EUREKO B.V. oraz PZU SA i Kappa SA. Umowa ugody kończy długoletni spór pomiędzy głównymi akcjonariuszami PZU SA
- wypłata zaliczki na poczet dywidendy w wysokości 12.749,9 mln zł
- podtrzymanie w październiku 2009 roku oceny ratingowej S&P na poziomie „A” (potwierdzenie perspektywy ratingowej na poziomie stabilnym, mimo wypłaty znaczącej dywidendy)
- przeprowadzenie programu restrukturyzacyjnego w Centrali spółek Grupy PZU
- konsekwentna realizacja Strategii Grupy PZU na lata 2009-2011
- kontynuowana konserwatywna polityka lokacyjna
- spadek przypisu składki z ubezpieczeń AC i OC komunikacyjnych głównie ze względu na kryzys w branży motoryzacyjnej
- spowolnienie na rynku ubezpieczeń ze składką regularną (-1,4 % r/r), silny spadek rynku ubezpieczeń ze składką jednorazową (-36,3% r/r)
- poprawa sytuacji na rynkach kapitałowych przekładająca się na poprawę wyników z działalności inwestycyjnej firm z sektora finansowego
- wzrost wypłat z ubezpieczeń OC komunikacyjnych i ubezpieczeń majątkowych, wzrost wartości wypłaconych świadczeń z ubezpieczeń bankowych i z ubezpieczeń grupowych

2.1 DZIAŁANIA ZARZĄDÓW GŁÓWNYCH SPÓŁEK GRUPY PZU W 2009 R.

Jednym z głównych i podstawowych działań Zarządów w 2009 roku była realizacja przyjętej we wrześniu 2008 roku strategii rozwoju (Strategia Grupy PZU na lata 2009-2011), której kierunkiem jest stabilny rozwój i utrzymanie pozycji lidera na rynku ubezpieczeniowym. Dokonanie tego nie jest możliwe bez odwrócenia negatywnych trendów takich jak: spadek udziału PZU w rynku i zmniejszająca się rentowność firmy w zakresie działalności ubezpieczeniowej. Jednym z elementów realizacji strategii, realizowanych w 2009 roku były działania związane z optymalizacją kosztów i stworzeniem wizerunku nowoczesnej i proklienckiej firmy, co jest wymuszane silną presją cenową ze strony rosnącej konkurencji.

Ponadto za ważniejsze działania w ciągu 2009 roku można uznać:

- przygotowanie i wypłata dywidendy zaliczkowej
- przeprowadzenie procesu optymalizacji zatrudnienia w Centrali Grupy PZU w ramach zwolnień grupowych
- unifikacja struktur zarządczych w ramach Grupy PZU celem zapewnienia lepszej koordynacji działań i wykorzystania efektów synergii
- doskonalenie zasad ładu korporacyjnego w Grupie PZU, jako element umacniania transparentności Grupy PZU m.in. w zakresie standardów zarządczych i nadzorczych
- działania rozwojowe:
 - uruchomienie pilotażowych placówek Agencji Grupy PZU w warunkach zgodnych z nową wizualizacją wypracowaną w projekcie

- zakończenie wdrożenia modelu segmentacji i zarządzania siecią agencyjną w ramach projektu Nowa Era Sprzedaży (NES)
- wejście w fazę wdrożeniową projektu Nowej Organizacji Likwidacji Świadczeń, co pozwoli na osiągnięcie znacznych efektów oszczędnościowych
- kontynuacja wdrażania w zakładach pracy narzędzia informatycznego Rejestrator Ubezpieczeń Grupowych (eRU) - narzędzia do obsługi ubezpieczeń grupowych w zakładach pracy
- prace związane z usprawnieniami procesu likwidacji szkód oraz podniesieniem poziomu obsługi klientów, w tym utworzenie nowej spółki wspierającej działania w zakresie assistance (PZU Pomoc)
- aktualizacja strategicznych kierunków działań na najbliższe lata i rozpoczęcie prac nad projektami centralizującymi funkcje backoffice'owe (program restrukturyzacyjny)

W działalności **PZU SA** ubezpieczenia komunikacyjne stanowiły 62,95% zebranej składki, tj. o 4,59 punktu procentowego mniej niż w 2008 roku. Znaczący wzrost udziału w strukturze przypisu, w stosunku do 2008 roku, nastąpił w ubezpieczeniach majątkowych, które zwiększyły swój udział z 13,53% do 15,19% składki ogółem. Ubezpieczenia rolne stanowiły 6,47%, a wypadkowe i chorobowe 6,7% składki przypisanej ogółem.

Oprócz modyfikacji istniejących produktów w PZU SA wprowadzone zostały również do sprzedaży nowe produkty: PZU Auto Pomoc (najszerzy na rynku

pakiet assistance komunikacyjnego, z usługami organizowanymi przez własną spółkę Grupy PZU – PZU Pomoc SA) oraz PZU AutoSzyba (ubezpieczenie zapewniające ochronę szyb w pojeździe). Ze względu na silną konkurencję cenową na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych dla klienta masowego, prowadzone były również różne działania produktowo-sprzedażowe mające na celu ograniczenie utraty klientów na rzecz konkurencji oraz zwiększenie pozyskania nowych klientów.

W 2009 roku **PZU Życie SA** położył nacisk na utrzymanie udziału w rynku ubezpieczeń grupowych ochronnych sprzedawanych w zakładach pracy. Wzrost składki w tej grupie ubezpieczeń wyniósł 5,4%. Spółka kontynuowała dynamiczny przyrost sprzedaży ubezpieczeń indywidualnych (wzrost o 10,3%) i indywidualnie kontynuowanych (wzrost o 2,8%).

W 2009 roku Zarząd przeprowadził również szereg kluczowych inicjatyw i działań, które wpłyną na długofalowy rozwój Spółki.

Kluczowym z punktu widzenia rentowności typem ubezpieczeń na życie są ubezpieczenia grupowe, dla których przypis stanowi 39,1% składki przypisanej brutto ogółem.

Podejmowane przez Zarząd **PTE PZU SA** działania miały na celu m.in. utrzymanie kluczowej pozycji rynkowej Funduszu zarówno pod względem liczby członków, jak i wartości aktywów netto oraz utrzymywanie wzrostu wartości jednostki rozrachunkowej co najmniej na poziomie średniej zmiany wartości jednostek wszystkich funduszy emerytalnych ważonej ich

aktywami. Przedmiotem szczególnego zainteresowania Zarządu w 2009 roku była ponadto dalsza poprawa standardów obsługi klientów i troska o utrzymywanie pozytywnych relacji z nimi służących wzmocnieniu renomy marki PZU na rynku, a także ograniczanie kosztów działalności Towarzystwa poprzez ścisłe przestrzeganie ustalonej dyscypliny budżetowej.

W roku zakończonym w dniu 31 grudnia 2009 roku działalność PTE PZU wygenerowała 116,9 mln PLN oraz 3,1% rocznego zysku Grupy PZU.

W 2009 roku **Spółki litewskie** rozpoczęły proces implementacji zmian mających na celu zwiększenie lojalności klientów, zastosowanie sprzedaży poprzez wykorzystanie sprzedaży wiązanej na bazie posiadanych baz danych oraz baz danych klientów współpracujących banków, modyfikacje oferty produktowej oraz budowę Contact Center w ramach wspólnego projektu ze spółką majątkową.

W efekcie przeprowadzonych w latach 2007-2008, działań naprawczych w obszarze zarządzania i finansów, **Spółki ukraińskie** Grupy PZU zachowały dodatnią dynamikę składki przypisanej brutto w roku 2009 na kurczącym się rynku. W przypadku PZU Ukraina wzrost wartości składki przypisanej brutto w roku 2009 wyniósł 27,8%, a w przypadku PZU Ukraina Życie 86%, m.in. dzięki reorganizacji swojej sieci sprzedaży i rozwojowi usług assistance.

2.2 WYNIK FINANSOWY W 2009 R.

Skonsolidowany zysk netto Grupy PZU za 2009 rok (wg MSSF) osiągnął wartość 3.762,9 mln zł, tj. o 61,5% więcej niż za rok poprzedni (2.329,7 mln zł).

Wzrost wyniku netto Grupy PZU generowany był przede wszystkim wyższymi wynikami z inwestycji głównych spółek ubezpieczeniowych Grupy PZU. Główną przyczyną poprawy dochodów z lokat były wzrosty cen akcji na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie SA.

PZU SA

W 2009 roku PZU SA osiągnęło zysk netto na poziomie 2.510,4 mln zł w porównaniu do 3.026,8 mln zł w roku 2008. Bez uwzględnienia dywidendy otrzymanej z PZU Życie SA w kwocie 1.419,1 mln zł, wynik netto PZU SA za 2009 rok wyniósł 1.091,3 mln zł i był

wyższy od wyniku 2008 roku o 27,0% (wynik 2008 roku to 859,5 mln zł) - wpływ bardzo dobrych wyników z działalności lokacyjnej (wzrost o 126,0%, bez uwzględnienia otrzymanej dywidendy z PZU Życie SA).

PZU ŻYCIE SA

W 2009 roku PZU Życie SA osiągnęło zysk netto na poziomie 2.748,1 mln zł w porównaniu do 1.419,1 mln zł w roku 2008.

PTE PZU SA

W 2009 roku PTE PZU SA osiągnęło zysk netto na poziomie 116,9 mln zł w porównaniu do 107,7 mln zł w roku 2008.

3. POZYCJA RYNKOWA GRUPY PZU

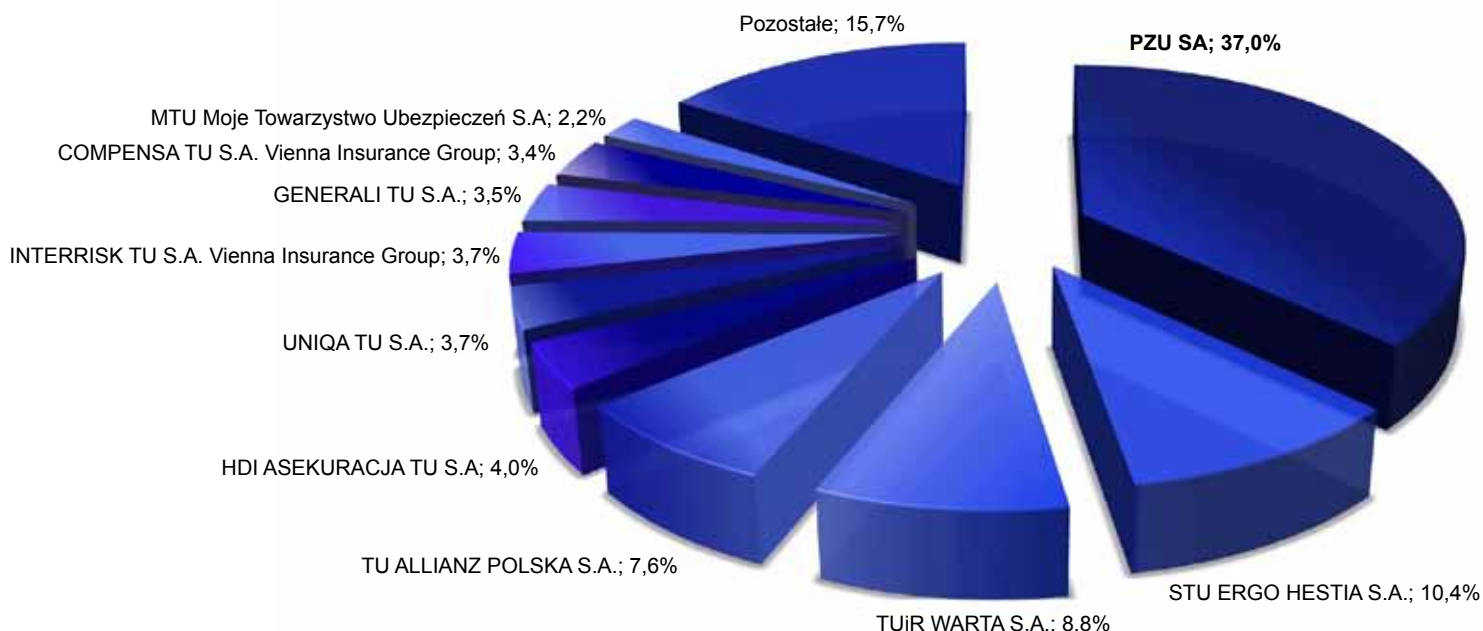
Zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji osiągnęły w 2009 roku zysk netto równy 6,58 mld zł, co w odniesieniu do roku 2008 oznacza wzrost o 0,78 mld zł (13,52%). Wynik techniczny sektora ubezpieczeń w analizowanym okresie był również dodatni - wyniósł on 3,97 mld zł, co w odniesieniu do 2008 roku oznacza spadek o 0,22 mld zł (5,16 %).

W 2009 roku **sektor ubezpieczeniowy** w Polsce odnotował łączny spadek przypisu składki brutto o 13,41% (w porównaniu do 2008 roku) do kwoty 51 342,5 mld zł. Zarówno PZU SA jak i PZU Życie SA są liderami na rynku ubezpieczeń majątkowych i życiowych. Jednak udział Grupy PZU na rynku ubezpieczeń, mierzony poziomem składki przypisanej, systematycznie maleje.

W 2009 roku rynek **ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych** odnotował dodatni wynik finansowy równy 2,59 mld zł. W porównaniu

z 2008 rokiem zmniejszył się on o 0,70 mld zł (21,28%). Wynik techniczny (strata techniczna) ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych wyniósł -0,27 mld zł i w porównaniu z 2008 rokiem zmniejszył się o 1,00 mld zł, co w głównej mierze stanowi konsekwencję straty technicznej z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych w łącznej wysokości 1,04 mld zł. W 2009 roku składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych wyniosła 21,12 mld zł, co oznacza wzrost w okresie rocznym o 0,74 mld zł (3,64%). Powyższe stanowi głównie konsekwencję wzrostu składki przypisanej brutto z ubezpieczeń różnych ryzyk finansowych (grupa 16, wzrost o 0,32 mld zł, tj. 59,36%) oraz ubezpieczeń szkód spowodowanych żywiołami (grupa 8, wzrost o 0,29 mld zł, tj. 15,21%). Udział PZU SA w rynku ubezpieczeń majątkowych wyniósł 36,99% na koniec 2009 roku (spadek o 3,48 p.p. wobec 2008 roku);

UDZIAŁ PZU SA W RYNKU UBEZPIECZEŃ DZIAŁU II (STAN NA 31 GRUDNIA 2009 ROKU)



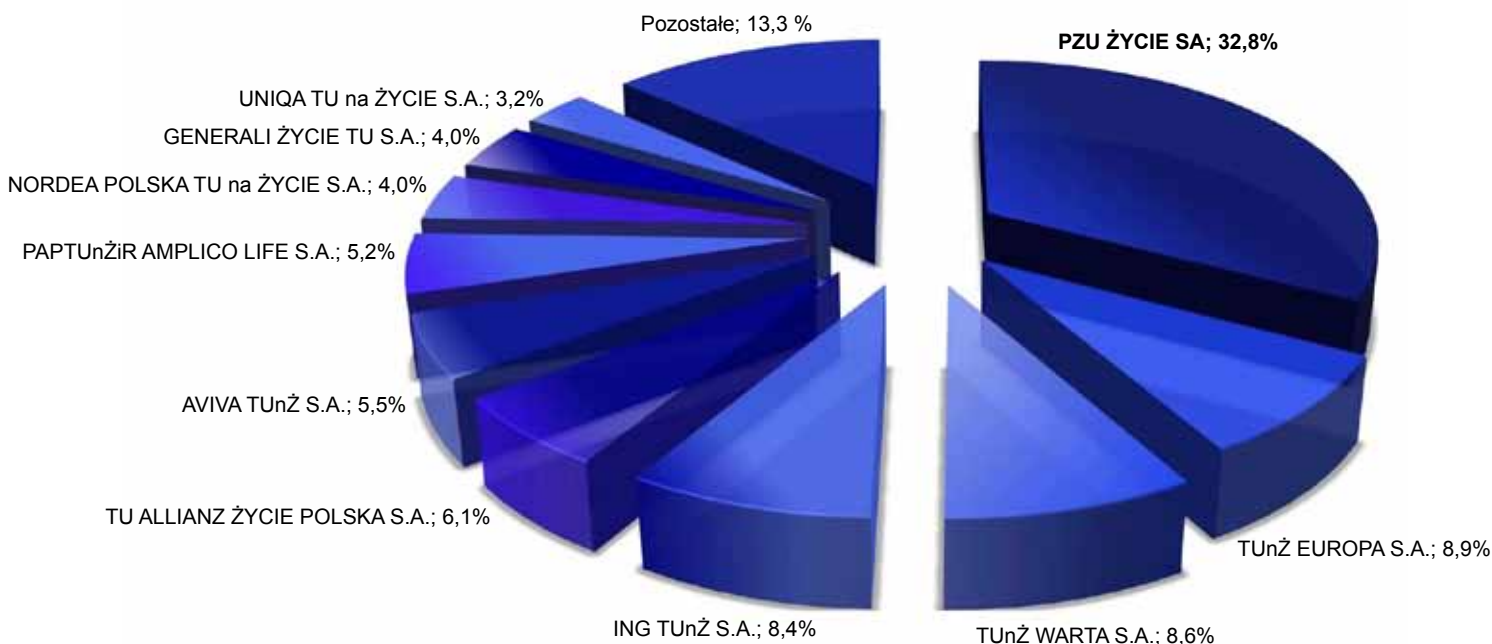
2009

W roku 2009 wynik netto **ryнку ubezpieczeń na życie** był najwyższy w historii tego sektora. Wyniósł on 3,99 mld zł i w porównaniu z rokiem 2008 zwiększył się o 1,48 mld zł (59,18%). Również wartość wyniku technicznego sektora ubezpieczeń na życie była najwyższa w historii - wyniósł on 4,24 mld zł i w porównaniu z 2008 rokiem zwiększył się o 0,79 mld zł (22,73%). Wynik techniczny sektora ubezpieczeń życiowych po raz pierwszy przekroczył wysokość 4 mld zł, a w samym tylko IV kwartale 2009 r. jego wartość zwiększyła się o 21,03%, tj. o 0,74 mld zł. Największy wpływ na wysokość zysku technicznego rynku ubezpieczeń życiowych ma wynik techniczny ubezpieczeń w grupie 1 (ubezpieczenia na życie) w wysokości 2,26 mld zł, który wzrósł w okresie rocznym o 0,76 mld zł (50,79%). W 2009 roku składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń na życie wyniosła 30,28 mld zł, co oznacza spadek w okresie rocznym o 8,70 mld zł (22,33%). Największy spadek składki przypisanej brutto – o 9,16 mld zł (32,28%) – miał miejsce w ubezpieczeniach grupy 1. Powyższe wynika ze zmniejszenia przychodów z tytułu ubezpieczeń

opartych na produktach bankowych (tzw. polisolokaty lub „antybelki”) i stanowi konsekwencję wycofywania się zakładów ubezpieczeń z oferowania tego typu produktów z uwagi m.in. na ryzyko kredytowe, spadek stóp procentowych, niską rentowność dla zakładów ubezpieczeń przy jednoczesnych wysokich wymogach kapitałowych w świetle obowiązujących i przyszłych regulacji dotyczących koncentracji lokat.

Udział PZU Życie SA w rynku mierzony przypisem składki brutto na koniec roku 2009 wyniósł 32,75% i spadł w stosunku do końca 2008 roku o 0,8 p.p.

UDZIAŁ PZU ŻYCIE SA W RYNKU UBEZPIECZEŃ DZIAŁU I (STAN NA 31 GRUDNIA 2009 ROKU)



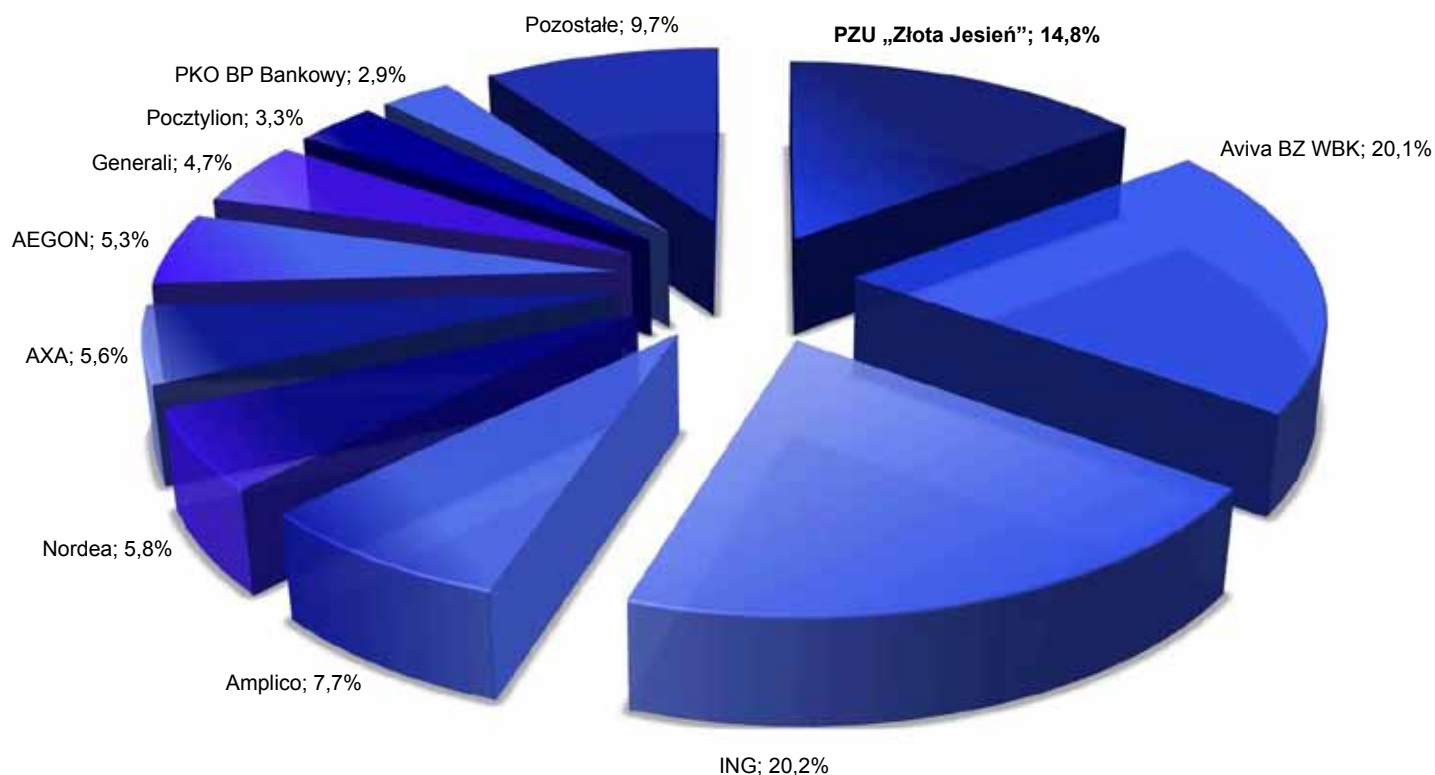
PTE PZU zarządza **OFE PZU „Złota Jesień”**, który, według danych KNF, był na koniec 2009 roku trzecim otwartym funduszem emerytalnym na rynku w Polsce zarówno pod względem liczby członków jak i zgromadzonych aktywów netto.

Aktywa wszystkich funduszy emerytalnych wzrosły w 2009 roku o 40,3 mld zł do kwoty 178,6 mld zł. Aktywa OFE PZU „Złota Jesień” na koniec grudnia 2009 wyniosły 24.751,3 mln zł, co stanowiło 13,8% rynku OFE. Największy wpływ na przyrost wartości aktywów miał, dzięki sprzyjającej koniunkturze giełdowej, wynik z zarządzania.

Średnio jednostka rozrachunkowa OFE PZU „Złota Jesień” wyniosła w grudniu 27,70 zł, przy średniej ważonej wartości jednostki rozrachunkowej dla rynku OFE na poziomie 27,62 zł.

Na koniec grudnia liczba uczestników funduszy emerytalnych na rynku otwartych funduszy emerytalnych w Polsce wyniosła 14.360,7 tys. Liczba uczestników OFE PZU „Złota Jesień” na koniec grudnia wyniosła 2.119,1 tys., a udział w rynku pod względem członków Funduszu wyniósł 14,76% (trzecie miejsce na rynku, według danych KNF).

PODZIAŁ RYNKU FUNDUSZY EMERYTALNYCH WG LICZBY CZŁONKÓW NA KONIEC 2009 ROKU



Źródło: KNF „Biuletyn Kwartalny. Rynek OFE 4/2009”
KNF „Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2009”



Sukcesy finansowe, prestiż firmy i 200-letnie zakorzenienie w historii Polski legitymizuje PZU do mecenatu nad najbardziej prestiżowymi dobrami kultury narodowej Polski, należącymi do zasobów dziedzictwa narodowego.



*Zamek Królewski w Warszawie,
fot. E. Tararuj*



4. STRATEGIA GRUPY PZU

Celem Grupy PZU jest przede wszystkim utrzymanie wiodącej pozycji na polskim rynku produktów i usług ubezpieczeniowych oraz osiąganie atrakcyjnych zwrotów dla akcjonariuszy. Zarząd zamierza ponadto analizować potencjalne możliwości dywersyfikacji źródeł przychodów poprzez wykorzystywanie nadarzających się szans biznesowych w Polsce oraz możliwości ekspansji międzynarodowej. Grupa PZU zamierza osiągnąć powyższe cele, koncentrując się na następujących działaniach:

Utrzymanie i wzrost udziału w rynku przy jednoczesnej koncentracji na rentowności podstawowej działalności - Grupa PZU kształtuje swój portfel produktów, kanały dystrybucji oraz zasady wyceny i akceptacji ryzyka w sposób mający na celu rentowny wzrost na swoich najważniejszych rynkach. Grupa PZU różnicuje swoje podejście do poszczególnych segmentów polskiego rynku ubezpieczeniowego w zależności od udziału w rynku i rentowności poszczególnych produktów.

■ W stosunku do segmentów, w których Grupa PZU posiada wysoki udział w rynku oraz zadowalający poziom rentowności, takich jak grupowe ubezpieczenia na życie i ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane, indywidualne ubezpieczenia komunikacyjne oraz ubezpieczenia rolne, Grupa PZU zamierza rozwijać swoją ofertę w celu utrzymania pozycji lidera oraz rentowności produktów. W ramach grupowych ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń indywidualnie kontynuowanych strategia Grupy PZU zakłada pozyskanie nowych klientów, w szczególności z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw, oraz zwiększenie liczby produktów sprzedawanych obecnym klientom. W ramach indywidualnych ubezpieczeń komunikacyjnych celem Grupy PZU jest powstrzymanie utraty udziału w rynku oraz utrzymanie rentowności poprzez aktywną politykę cenową, mającą na celu zatrzymanie kluczowych grup klientów w wybranych kategoriach produktów, wprowadzenie nowych systemów motywacyjnych dla agentów oraz rozwój atrakcyjnej oferty dla dealerów samochodowych. Ważnym elementem tej strategii jest usługa assistance „PZU Pomoc”. Pozwala ona Grupie PZU zaoferować wyróżniający ją poziom obsługi, a dzięki temu utrzymać przewagę produktową oraz lojalność kluczowych grup klientów. „PZU Pomoc” jest także platformą umożliwiającą pozyskiwanie nowych klientów pomimo rosnącej konkurencji. W wybranych segmentach rynku, jak ubezpieczenia rolne, w których Grupa PZU posiada prawie 80% udziału w rynku oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wybranych grup zawodowych, celem Grupy PZU jest utrzymanie pozycji lidera oraz wysokie-

go poziomu rentowności. PZU SA zamierza utrzymywać relacje z grupami zawodowymi (architekci, inżynierowie, prawnicy, policja) oraz rozwijać ofertę ubezpieczeń OC zawodowej. Grupa PZU podjęła także szereg inicjatyw mających na celu utrzymanie udziału w rynku produktów skierowanych do podmiotów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw, która stanowi potencjalnie szczególnie szybko rosnącą grupę klientów, zarówno w zakresie grupowych ubezpieczeń na życie, jak i ubezpieczeń majątkowych i osobowych.

- W stosunku do segmentu ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów korporacyjnych, w którym w 2009 roku Grupa PZU poniosła stratę ubezpieczeniową w wysokości około 424 mln zł, celem Grupy PZU jest przywrócenie rentowności do 2012 roku. Aby osiągnąć ten cel, Grupa PZU zamierza kontynuować bardziej rygorystyczną politykę cenową (już w 2009 roku średnie ceny produktów ubezpieczeń komunikacyjnych dla przedsiębiorstw wzrosły o około 20%), stosować odpowiednią politykę oceny i akceptacji ryzyka oraz wprowadzić system motywacyjny dla pracowników oparty o rentowność danego segmentu działalności. Koncentrując się na odzyskaniu rentowności, Grupa PZU akceptuje, iż może to ograniczyć jej udział w rynku, jednak uważa, że strategia ta zapewnia wyższe zwroty dla akcjonariuszy. W odniesieniu do innych ubezpieczeń majątkowych skierowanych do klientów korporacyjnych, w tym ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej szpitali oraz ubezpieczeń mienia, Grupa PZU zamierza skupić się na wzroście rentowności poprzez bardziej rygorystyczne podejście do wyceny i akceptacji ryzyka.
- W stosunku do segmentów rynku, w których udział Grupy PZU jest niższy od pożądanego lub potencjał rozwoju jest wysoki, takich jak indywidualne ubezpieczenia na życie, indywidualne ubezpieczenia mienia oraz dotowane ubezpieczenia rolne, celem Grupy PZU jest uzyskanie wyższego udziału w rynku (w indywidualnych ubezpieczeniach na życie) lub dynamicznego wzrostu razem z rynkiem (w indywidualnych ubezpieczeniach mienia oraz dodatkowych ubezpieczeniach rolnych) poprzez wykorzystanie dużej bazy klientów i rozległej sieci dystrybucji m.in. poprzez zwiększenie sprzedaży krzyżowej (cross-selling) skierowanej do klientów posiadających ubezpieczenia komunikacyjne oraz objętych grupowym ubezpieczeniem na życie.

Wprowadzenie efektywnego i zorientowanego na klienta modelu operacyjnego.

Grupa PZU zamierza wprowadzić tzw. „Docelowy Model Operacyjny”, którego celem jest skupienie organizacji na potrzebach i satysfakcji klientów, efektywność kosztowa oraz wysoka jakość usług. Zarząd zamierza doprowadzić do redukcji kosztów Grupy PZU przy jednoczesnym podniesieniu poziomu usług dla klientów. Ponadto zamiarem Zarządu jest wprowadzenie w Grupie PZU kultury korporacyjnej zorientowanej na wyniki i jak najwyższą efektywność. Zarząd zakłada, że osiągnie powyższe cele dzięki wdrożeniu szeregu inicjatyw, w tym między innymi centralizacji procesów w obszarach, w których były one do tej pory realizowane w sposób rozproszony i do unifikacji funkcji wspólnych w skali całej Grupy, redukcji zatrudnienia i dokonaniu inwestycji w nowe technologie, w szczególności związane z wdrożeniem efektywnych procesów obsługi klienta. Inicjatywy te będą obejmowały m.in. centralizację procesu likwidacji szkód w zakresie ubezpieczeń na życie, centralizację funkcji finansowych oraz wspomagających sprzedaż, automatyzację systemów księgowych oraz nowoczesnych systemów komunikacji z klientem, przeniesienie obsługi klientów w zakresie grupowych ubezpieczeń na życie i współpracy z zakładami pracy na platformę internetową, elektroniczną obsługę danych dotyczą-

cych zawieranych polis oraz elektroniczną obsługę płatności. W związku z realizacją tych inicjatyw Grupa PZU planuje dokonać redukcji zatrudnienia o około 4 tys. etatów do roku 2012. Redukcje te będą dotyczyły przede wszystkim (około 70% planowanych redukcji etatów) pionu finansów i księgowości oraz likwidacji szkód, w których średnia płaca wynosi pomiędzy 3 a 4 tys. zł miesięcznie. Wskaźnik kosztów administracyjnych obliczony wspólnie dla obu podstawowych spółek Grupy PZU, tj. PZU SA i PZU Życie SA, w 2009 roku wyniósł 11,4% i był o około 40% wyższy niż dla wybranych międzynarodowych grup ubezpieczeniowych. Zarząd oczekuje, że planowane wprowadzenie nowego modelu operacyjnego spowoduje znaczny wzrost produktywności pracowników i spadek wskaźnika kosztów administracyjnych. Na przykład Zarząd szacuje, że w obszarze obsługi ubezpieczeń majątkowych (z wyłączeniem komunikacyjnych) poprawa efektywności sięgnąć może około 28%, w obszarze finansów i księgowości około 60%, a w obszarze likwidacji szkód w ubezpieczeniach na życie około 36%. Zarząd uważa, że wszystkie opisane powyżej działania spowodują znaczącą redukcję kosztów, przy jednoczesnej poprawie jakości procesu obsługi klientów.

Optymalizacja oraz zwiększenie efektywności sieci dystrybucji.

Istniejące własne kanały dystrybucji Grupy PZU wymagają usprawnień w celu zwiększenia ich efektywności. Od 2008 roku Grupa PZU wprowadza szereg programów poprawy efektywności sieci agentów wyłącznych mających na celu wdrożenie spójnych dla PZU SA i PZU Życie SA modeli sprzedażowych. Programy te pozwoliły na zrestrukturyzowanie nieuporządkowanej i niesterowalnej sieci agentów wyłącznych, charakteryzującą się do tej pory niejasnymi, różnorodnymi systemami motywacji i wsparcia oraz brakiem zdefiniowanych ścieżek rozwoju zawodowego agentów. Programy te pozwoliły na segmentację agentów opartą o przejrzyste zasady związane z wynikami agentów oraz standaryzację systemu motywacyjnego, wsparcia oraz szkoleń dostosowanych do poszczególnych poziomów rozwoju zawodowego. Dodatkowo wdrożono systemy informatyczne usprawniające pracę agentów majątkowych oraz raportowanie wyników sprzedaży całej sieci i poszczególnych sprzedawców. W najbliższych latach Grupa PZU zamierza dalej usprawniać zarządzanie siecią agencyjną, intensyfikować sprzedaż krzyżową (cross-selling) oraz rozwijać pozafinansowe systemy motywacyjne. Równoległe z restrukturyzacją modelu działania własnej sieci agencyjnej Grupa PZU zamierza poprawić efektyw-

ność agentów poprzez dalsze podnoszenie ich kwalifikacji i motywacji oraz rozwijanie nowego modelu rekrutacji, zapewniającego atrakcyjne warunki wdrożenia do pracy oraz aktywny i systematyczny rozwój. Grupa PZU prowadzi także restrukturyzację sieci placówek obejmującą jej modernizację, optymalizację lokalizacji, standaryzację wystroju oraz łączenie i unifikację placówek PZU SA i PZU Życie SA (które obecnie w większości przypadków sprzedają wyłącznie produkty z jednego działu ubezpieczeń) oraz optymalizację procesów sprzedaży i obsługi klienta. Zmodernizowane placówki będą zorientowane na sprzedaż i rozmieszczone zgodnie z docelowym modelem obecności fizycznej Grupy PZU na terenie kraju. Testowane jest funkcjonowanie nowego typu placówki agencyjnej, który uzupełni sieć fizycznej obecności Grupy PZU. W pozostałych kanałach dystrybucji Grupa PZU podejmuje następujące działania: (I) w kanale multiagencyjnym rozwija system motywacyjny i warunki współpracy przy zachowaniu odpowiedniego priorytetu dla kanału agentów wyłącznych; (II) w relacjach z brokerami, w ubezpieczeniach majątkowych, dba o zachowanie równowagi pomiędzy wolumenem sprzedaży i rentownością portfela pozyskiwanego za ich pośrednictwem, a w sprzedaży ubezpieczeń

życiowych utrzymuje partnerskie zasady współpracy; (III) w kanale dealerów samochodowych intensyfikuje relacje na podstawie centralnych umów z importermi, które zapewniają atrakcyjny system prowizyjny oraz uczestnictwo w sieci naprawczej Grupy PZU; (IV) w ubezpieczeniach sprzedawanych za pośrednictwem przedsiębiorstw leasingowych Grupa PZU dąży do utrzymania równowagi pomiędzy wielkością i rentownością portfela; (V) w kanale bancassurance Grupa PZU skupia się na rentowności niskomargowych produktów oszczędnościowych oraz stymulacji rozwoju produktów ochronnych; (VI) w kanale direct

Grupa zbudowała kanał, który może być rozwinięty w przypadku zmiany zachowań klientów pozwalających na zwiększenie sprzedaży z jego udziałem (VII) w kanale wznowień automatycznych Grupa PZU skupia się na utrzymaniu wysokiego poziomu utrzymania klienta. Ponadto Grupa PZU podejmuje działania zmierzające do dalszego rozwoju i wykorzystania potencjału atrakcyjnych możliwości partnerstwa strategicznego w dystrybucji produktów Grupy PZU z podmiotami posiadającymi szeroką bazę klientów (np. sprzedaż ubezpieczeń turystycznych we współpracy z Polskimi Liniami Lotniczymi LOT SA).

Wykorzystywanie nadarżających się szans biznesowych w Polsce.

Grupa PZU obserwuje rynek i planuje wykorzystywać możliwości wzrostu w zakresie produktów i grup klientów, w przypadku których korzystne tendencje demograficzne, rynkowe lub regulacyjne powodują istnienie znaczącego potencjału rozwoju działalności i mogą prowadzić do wzrostu zysków. Na przykład rynek ubezpieczeń zdrowotnych oraz rynek dobrowolnych programów emerytalnych w Polsce stanowią dwa po-

tencjalnie bardzo atrakcyjne rynki, które mają szansę rozwinąć się w najbliższych latach, o ile nastąpią odpowiednie zmiany otoczenia regulacyjnego. Zarząd uważa, iż dzięki swej pozycji na rynku i silnej pozycji finansowej Grupa PZU ma możliwość wykorzystania swoich przewag konkurencyjnych dla zdobycia znaczącego udziału w tych produktach i usługach.

Wykorzystywanie możliwości ekspansji międzynarodowej.

Niezależnie od realizacji podstawowej strategii wzrostu w Polsce, Grupa PZU rozważa możliwość zwiększenia i zdywersyfikowania źródeł swoich przychodów poprzez przejęcia wybranych podmiotów prowadzących działalność ubezpieczeniową w Europie Środkowo-Wschodniej. Pozycja rynkowa Grupy PZU, jej wiedza i doświadczenie w analizie i wycenie ryzyka produktów ubezpieczeniowych oraz jej silna pozycja finansowa, w połączeniu z doświadczeniem Zarządu, stanowią silną podstawę do ewentualnego zaangażowania kapitału na atrakcyjnych rynkach wzrostowych. Przy ocenie potencjalnych celów przejęcia Zarząd zamierza działać z najwyższą rozwagą, dokonując

szczegółowej analizy finansowej na podstawie jasno zdefiniowanych kryteriów zwrotu na kapitale. Zdecydowaną preferencją Grupy PZU jest przejęcie podmiotu lub zorganizowanej grupy podmiotów prowadzących działalność w kilku krajach Europy Środkowo-Wschodniej zarządzanych z wykorzystaniem międzynarodowych standardów przez doświadczoną kadrę kierowniczą, co pozwoliłoby kadrze menedżerskiej Grupy PZU skoncentrować się na kluczowym dla Grupy PZU rynku polskim. Realizacja potencjalnych przejęć będzie także uzależniona od wielkości ewentualnej nadwyżki kapitałowej i możliwości sfinansowania potencjalnych transakcji.



fot Muzeum Narodowe

Mecenat nad Muzeum Narodowym w Krakowie, to przede wszystkim wkład w stały rozwój tej obecnie najbardziej nowoczesnej i multimedialnej instytucji muzealnej w Polsce.





Projekt Nowe Sukiennice w Krakowie, których mecenasem jest PZU to umiejętność łączenia nowoczesności i otwartości na współczesność przy całym poszanowaniu dóbr sztuki narodowej.

fot Sukiennice



5. GŁÓWNE CELE DZIAŁALNOŚCI SPÓŁEK Z GRUPY PZU W 2010 R.

Grupa PZU dążyć będzie do umocnienia swojej pozycji jako czołowej instytucji finansowej w Polsce oraz w Europie Środkowo-Wschodniej przez podtrzymanie dynamicznego wzrostu przychodów z działalności podstawowej, silnej pozycji kapitałowej i bezpieczeństwa finansowego. Założenia do tych działań zostały zdefiniowane w Strategii Grupy PZU, która określiła aspiracje Grupy PZU i główne kierunki działań na najbliższe lata.

Jednym z głównych działań **PZU SA** w 2010 roku są prace związane z planowanym upublicznieniem PZU SA. W ramach procesów towarzyszących IPO planowane są działania związane z wymaganiami towarzyszącymi debiutowi giełdowemu zapewniające szybki przepływ informacji i efektywną komunikację z inwestorami.

Podstawowe cele działalności PZU SA w 2010 roku wynikające przede wszystkim z przyjętej w 2008 roku Strategii, a także z bieżącej sytuacji rynkowej to:

- zahamowanie spadku udziału w krajowym rynku ubezpieczeń (cel długoterminowy) realizowane przez:
 - zmiany taryf mające na celu optymalizację stawek w obszarach sprzedażowych, gdzie występuje największe zjawisko utraty klientów,
 - wprowadzenie nowych pakietów ubezpieczeń dla pojazdów,
 - rozwój współpracy z kanałem dealerskim,
 - niestandardowe kampanie reklamowe,
 - dosprzedaż ubezpieczeń majątkowych do ubezpieczeń komunikacyjnych,
- lepsze wykorzystanie potencjału klientów Grupy PZU, tj. wykorzystanie bazy klientów PZU Życie SA do sprzedaży produktów PZU SA i rozwinięcie możliwości systematycznej dosprzedaży produktów (cross-sell, up-sell),
- kontynuacja restrykcyjnej polityki poprawy wyniku technicznego w zakresie ubezpieczeń dla klientów korporacyjnych oraz czyszczenia portfela z ryzyk szkodowych,
- utrzymanie konserwatywnej polityki lokacyjnej i polityki rezerw technicznych,
- utrzymanie ścisłej dyscypliny kosztowej, co pozwoli na ograniczenie wzrostu kosztów stałych,
- realizacja projektów centralizujących funkcje wsparcia i poprawiających sprawność funkcjonowania Spółki (program restrukturyzacyjny).

Podstawowe cele działalności **PZU Życie SA** w 2010 roku wynikające przede wszystkim z przyjętej Strategii i celów realizowanych programów strategicznych, a także bieżącej sytuacji rynkowej to:

- utrzymanie silnej pozycji na rynku ubezpieczeń grupowych przy założeniu utrzymania rentowności,
- modernizacja portfela produktowego oraz rozwój oferty produktowej przeznaczonej dla wszystkich kanałów sprzedaży i ukierunkowanej na klienta średniozamożnego oraz masowego zarówno w ubezpieczeniach grupowych, jak i indywidualnych,
- rozszerzenie oferty i utrzymanie portfela dla klienta korporacyjnego, wykorzystanie potencjału bazy klientów ubezpieczeń grupowych do dosprzedawania ubezpieczeń majątkowych,
- rozwój oferty w zakresie bancassurance w oparciu o istniejące i nowe ubezpieczenia we współpracy z dotychczasowymi i nowymi partnerami biznesowymi, przy jednoczesnej kontynuacji polityki związanej z ograniczaniem ryzyka koncentracji aktywów,
- wzrost sprzedaży ubezpieczeń zdrowotnych oraz rozwój współpracy ze świadczeniodawcami w zakresie usług medycznych,
- poprawa efektywności sieci sprzedaży,
- rozwój inicjatyw sprzedażowych, m.in. w ramach projektów Nowa Era Sprzedaży Życie oraz Agencja Grupy PZU,
- marka - przeprowadzenie wewnętrznego i zewnętrznego odświeżenia marki w tym samym momencie – Brand Refresh Day,
- utrzymanie dyscypliny kosztowej, m.in. dzięki szeregom inicjatyw optymalizujących procesy, np. centralizacja procesów likwidacji świadczeń, połączenie procesów front-office'owych PZU Życie SA i PZU SA,
- utrzymanie konserwatywnej polityki lokacyjnej,
- utrzymanie konserwatywnej polityki rezerw technicznych,
- utrzymanie wskaźników bezpieczeństwa finansowego na wysokim poziomie.

Wszelkie działania prowadzone przez **PTE PZU SA** w 2010 roku będą się koncentrować na utrzymaniu i wzmocnieniu dotychczasowej pozycji rynkowej OFE PZU „Złota Jesień”. Cele te PTE PZU SA zamierza osiągnąć m.in. poprzez realizację polityki inwestycyjnej, mającej na celu dalszy wzrost wartości jednostki rozrachunkowej, w konsekwencji służącej zwiększaniu wartości środków finansowych członków Funduszu oraz sprawną komunikację z członkami Funduszu z zastosowaniem nowoczesnych i szeroko dostępnych form komunikowania się (internet, infolinia).

PTE PZU SA zamierza w najbliższych latach osiągać nadal dobre wyniki finansowe służące wzmocnieniu wizerunku firmy oraz jej pozycji rynkowej, co będzie w znacznym stopniu uzależnione od przekazywania składek oraz uregulowania wszelkich zobowiązań wobec członków Funduszu z tytułu przekazywania zaległych składek przez ZUS oraz przestrzegania przez wszystkie komórki organizacyjne Spółki ustalonej dyscypliny budżetowej.

W 2010 roku kontynuowane będą prace nad dostosowaniem aktów korporacyjnych Spółki do wymogów obowiązujących w Grupie PZU, a także nad implementacją w aktach wewnętrznych Towarzystwa

rozwiązań i zasad ładu korporacyjnego zapewniających spełnianie najwyższych standardów rynkowych. Ponadto debiut giełdowy PZU SA i wynikające stąd obowiązki emitenta wpłyną na utrwalenie pozytywnego wizerunku oraz ugruntowanie pozycji rynkowej zarządzanego przez PTE PZU SA Otwartego Funduszu Emerytalnego PZU „Złota Jesień”.

6. OPIS CZYNNIKÓW RYZYKA I ZAGROŻEŃ W 2010 R.

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki spółek Grupy PZU w 2010 roku należą przede wszystkim:

- prognozowane utrzymanie się stopy bezrobocia w 2009 roku przekładające się na popyt na produkty ubezpieczeniowe,
- osłabienie dynamiki konsumpcji indywidualnej,
- wzrost roli brokerów ubezpieczeniowych,
- zmiany w rynku pośrednictwa finansowego, zahamowanie wzrostu popularności niezależnego doradztwa finansowego a tym samym ograniczenie liczby kanałów sprzedaży produktów Spółek,
- zmienność rentowności skarbowych papierów wartościowych uzależniona od sytuacji gospodarczej Polski i krajów Unii Europejskiej, spadek rentowności papierów może wpłynąć na obniżenie rentowności lokat i potencjalną konieczność zmiany wysokości stosowanych w Spółce stóp technicznych,
- zachowanie się rynku kapitałowego, a szczególnie Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie SA – część dochodów z działalności inwestycyjnej Spółki jest uzależniona od trendów na tym rynku,
- wzrastająca konkurencja i postępująca dekoncentracja rynku powodująca wzrost udziałów mniejszych podmiotów w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych kosztem PZU SA,
- wzrost konkurencji produktowej w obszarze ubezpieczeń strukturyzowanych będących alternatywą dla tradycyjnych produktów opartych na funduszach inwestycyjnych,
- wciąż zbyt mała elastyczność wielu aplikacji produktowych istniejących w spółkach, co utrudnia szybkie dostosowywanie do konieczności stałych zmian palety produktów i konieczność zapewnienia obsługi informatycznej nowo tworzonych produktów.



Dziedzictwo narodowe jest nie tylko materialnym i duchowym dowodem tożsamości i odrębności narodu, ale również potwierdzeniem tego jak głęboko ta spuścizna jest częścią uniwersalistycznych wartości Europy.

fot Sukiennice



7. GŁÓWNE TABELI ZE SKONSOLIDOWANEGO SPRAWOZDANIA GRUPY PZU ZGODNEGO Z MSSF

SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE Z SYTUACJI FINANSOWEJ (w tys. zł)

Aktywa	31 grudnia 2009	31 grudnia 2008
Wartości niematerialne	85 069	69 573
Wartość firmy	19 631	20 216
Rzeczowe aktywa trwałe	1 043 811	1 085 561
Nieruchomości inwestycyjne	346 552	282 678
Jednostki wyceniane metodą praw własności	-	-
Aktywa finansowe		
Instrumenty finansowe utrzymywane do terminu wymagalności	23 327 568	24 567 510
Instrumenty finansowe dostępne do sprzedaży	10 027 845	11 570 255
Instrumenty finansowe wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy	10 213 631	9 744 200
Pożyczki	4 668 549	8 339 028
Należności, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych	1 383 978	1 412 184
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	748 313	884 852
Szacowane regresy i odzyski	82 330	56 649
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	24 913	9 869
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	87 599	334
Odroczone koszty akwizycji	481 139	454 198
Rozliczenia międzyokresowe	252 944	291 417
Inne aktywa	15 781	11 723
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	366 556	533 206
Aktywa związane z działalnością kontynuowaną	53 176 209	59 333 453
Aktywa trwałe przeznaczone do sprzedaży i aktywa wchodzące w skład grup do zbycia	-	25 588
Aktywa, razem	53 176 209	59 359 041

(w tys. zł)

Kapitały i zobowiązania	31 grudnia 2009	31 grudnia 2008
Kapitały		
Wyemitowany kapitał podstawowy oraz inne kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej		
Kapitał podstawowy	86 352	86 352
Pozostałe kapitały	5 802 568	14 594 582
Kapitał zapasowy	5 485 014	14 478 547
Kapitał z aktualizacji wyceny	340 970	139 314
Różnice kursowe z przeliczenia jednostek podporządkowanych	(23 416)	(23 279)
Niepodzielony wynik	5 377 826	5 371 288
Zysk (strata) z lat ubiegłych	2 365 282	3 041 547
Zysk (strata) netto	3 762 945	2 329 741
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	(750 401)	-
Kapitały mniejszości	133	168
Kapitały, razem	11 266 879	20 052 390
Zobowiązania		
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe		
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	3 846 600	4 126 583
Rezerwa ubezpieczeń na życie	14 582 590	15 289 073
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	4 456 464	4 322 352
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	4 874 653	4 528 618
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	5 071	1 553
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	698 918	733 944
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	2 017 501	1 765 289
Kontrakty inwestycyjne		
- o gwarantowanych i ustalonych warunkach	2 632 054	4 964 593
- na rachunek i ryzyko klienta	1 094 475	1 026 528
Rezerwy na świadczenia pracownicze	260 946	261 911
Inne rezerwy	314 595	236 476
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	444 053	205 273
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	3 056	81 992
Instrumenty pochodne	3 533	27 732
Inne zobowiązania	5 974 052	1 082 161
Rozliczenia międzyokresowe i przychody przyszłych okresów		
Rozliczenia międzyokresowe kosztów	464 126	391 400
Przychody przyszłych okresów	236 643	261 173
Zobowiązania związane z działalnością kontynuowaną	41 909 330	39 306 651
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami trwałymi zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	-	-
Zobowiązania, razem	41 909 330	39 306 651
Kapitały i zobowiązania, razem	53 176 209	59 359 041

SKONSOLIDOWANY RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT
(w tys. zł)

Skonsolidowany rachunek zysków i strat	1 stycznia – 31 grudnia 2009	1 stycznia – 31 grudnia 2008
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	14 362 717	14 563 147
Udział reasekuratorów w składce ubezpieczeniowej przypisanej brutto	(162 758)	(130 395)
Składki ubezpieczeniowe przypisane netto	14 199 959	14 432 752
Zmiana stanu rezerwy składki ubezpieczeniowej netto	285 255	(147 140)
Składki zarobione netto	14 485 214	14 285 612
Przychody z tytułu prowizji i opłat	340 876	338 022
Przychody netto z inwestycji	2 363 384	2 411 755
Wynik netto z realizacji i odpisy z tytułu utraty wartości inwestycji	261 310	(855 895)
Zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej	844 307	(975 962)
Pozostałe przychody operacyjne	260 066	192 266
Odszkodowania, świadczenia oraz zmiana stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych	(9 470 174)	(8 503 230)
Udział reasekuratorów w odszkodowaniach, świadczeniach oraz zmianie stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych	33 893	(88 827)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(9 436 281)	(8 592 057)
Świadczenia oraz zmiana wyceny kontraktów inwestycyjnych	(275 057)	245 505
Koszty akwizycji	(1 839 605)	(1 668 023)
Koszty administracyjne	(1 808 881)	(1 774 846)
Pozostałe koszty operacyjne	(593 582)	(675 319)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	4 601 751	2 931 058
Koszty finansowe	(35 940)	-
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	-	-
Zysk (strata) brutto	4 565 811	2 931 058
Podatek dochodowy		
- część bieżąca	(632 407)	(773 920)
- część odroczone	(170 493)	172 580
Zysk (strata) netto, w tym:	3 762 911	2 329 718
- zysk (strata) przypisywany(a) właścicielom kapitału własnego jednostki dominującej	3 762 945	2 329 741
- zyski (straty) mniejszości	(34)	(23)
Zysk (strata) netto z działalności kontynuowanej	3 762 911	2 329 718
Zysk (strata) netto z działalności zaniechanej	-	-
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300
Podstawowy i rozwodniony zysk (strata) z działalności kontynuowanej na jedną akcję zwykłą (w zł)	43,58	26,98
Podstawowy i rozwodniony zysk (strata) z działalności zaniechanej na jedną akcję zwykłą (w zł)	-	-
Podstawowy i rozwodniony zysk (strata) na jedną akcję zwykłą (w zł)	43,58	26,98

SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE Z PRZEŁYWÓW PIENIĘŻNYCH
(w tys. zł)

Skonsolidowane sprawozdanie z przepływów pieniężnych	1 stycznia – 31 grudnia 2009	1 stycznia – 31 grudnia 2008
Przepływy środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
Wpływy	19 181 014	22 487 003
- wpływy z tytułu składek ubezpieczeniowych brutto	14 526 646	14 621 987
- wpływy z tytułu kontraktów inwestycyjnych	3 576 627	6 952 972
- wpływy z tytułu prowizji reasekuracyjnych i udziałów w zyskach reasekuratorów	11 781	9 073
- wpłaty reasekuratorów z tytułu udziału w odszkodowaniach	173 025	102 679
- pozostałe wpływy operacyjne	892 935	800 292
Wydatki	(20 721 570)	(17 872 129)
- składki ubezpieczeniowe zapłacone z tytułu reasekuracji	(143 575)	(124 820)
- wypłacone prowizje i udziały w zyskach z tytułu reasekuracji czynnej	(24 413)	(17 358)
- odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto	(8 871 634)	(8 567 232)
- wypłacone świadczenia z tytułu kontraktów inwestycyjnych	(5 991 022)	(3 343 550)
- wydatki z tytułu akwizycji	(1 322 888)	(1 218 617)
- wydatki o charakterze administracyjnym	(2 142 752)	(2 187 420)
- wydatki z tytułu odsetek	(170)	(46)
- wydatki z tytułu podatku dochodowego	(617 902)	(1 126 338)
- pozostałe wydatki operacyjne	(1 607 214)	(1 286 748)
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	(1 540 556)	4 614 874
Przepływy środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
Wpływy	419 444 801	433 485 216
- wpływy z nieruchomości inwestycyjnych	6 546	21 273
- zbycie wartości niematerialnych oraz składników rzeczowych aktywów trwałych	2 712	4 552
- zbycie udziałów i akcji	3 430 935	3 630 097
- realizacja dłużnych papierów wartościowych	34 672 090	20 237 927
- likwidacja lokat terminowych w instytucjach kredytowych	182 406 133	206 864 509
- realizacja pozostałych lokat	197 472 475	201 421 476
- odsetki otrzymane	1 393 811	1 189 603
- dywidendy otrzymane	60 030	114 332
- pozostałe wpływy z lokat	69	1 447
Wydatki	(410 040 675)	(438 136 757)
- nabycie nieruchomości inwestycyjnych	(283)	(1 420)
- wydatki na utrzymanie nieruchomości inwestycyjnych	(8 431)	(13 422)
- nabycie wartości niematerialnych oraz składników rzeczowych aktywów trwałych	(155 781)	(382 571)
- nabycie udziałów i akcji	(3 625 911)	(3 694 909)
- zmniejszenie stanu środków pieniężnych z tytułu zaprzestania konsolidacji funduszy inwestycyjnych	(43 784)	(89 638)
- nabycie instrumentów dłużnych	(30 645 717)	(22 159 974)
- nabycie lokat terminowych w instytucjach kredytowych	(178 998 253)	(212 726 050)
- nabycie pozostałych lokat	(196 505 813)	(198 979 612)
- pozostałe wydatki na lokaty	(56 702)	(89 161)

SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE Z PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH c.d.
(w tys. zł)

Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	9 404 126	(4 651 541)
Przepływy środków pieniężnych z działalności finansowej		
Wpływy	4 712 755	1 516
- kredyty, pożyczki oraz emisja dłużnych papierów wartościowych	4 712 755	1 516
Wydatki	(12 742 730)	(5 356)
- dywidendy wypłacone właścicielom kapitału własnego jednostki dominującej	(12 742 237)	(3 851)
- spłata kredytów, pożyczek oraz wykup własnych dłużnych papierów wartościowych	(493)	(1 502)
- odsetki od kredytów, pożyczek oraz wyemitowanych dłużnych papierów wartościowych	-	(3)
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	(8 029 975)	(3 840)
Przepływy pieniężne netto, razem	(166 405)	(40 507)
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty na początek okresu	533 206	573 358
Zmiana stanu środków pieniężnych z tytułu różnic kursowych	(245)	355
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty na koniec okresu, w tym:	366 556	533 206
- o ograniczonej możliwości dysponowania	29 666	68 575



PZU prowadzi działalność w sposób, który jest zgodny z wizerunkiem oraz historią firmy i z nich czerpie swoje wartości.

fot Sukiennice



DANE TELEADRESOWE GRUPY PZU

www.pzu.pl

infolinia: 801 102 102
z zagranicy i tel. komórkowych: (+48 22) 566 55 55

Rzecznik Prasowy
Tel. (22) 582 58 07
Faks (22) 582 58 09
Rzecznik@pzu.pl

Koordinator ds. Relacji Inwestorskich
Tel. (22) 582 26 23
Faks (22) 582 30 16
lr@pzu.pl

PZU SA

al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa

PZU Życie SA

al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa

PTE PZU SA

al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa

TFI PZU SA

al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa