

Tomasz Kulik

Dzień dobry Państwu. Witam serdecznie wszystkich Państwa, którzy są dzisiaj z nami, po to żeby podsumować wyniki Grupy PZU za rok 2023 oraz szczególnie IV kwartał zeszłego roku. Dużo się działo, w związku z tym jest dużo informacji, którymi chcielibyśmy się podzielić. Jeżeli chodzi o dzisiejsze spotkanie, to podobnie jak to było dotychczas, podzieliliśmy je na cztery takie główne bloki, czyli zaczniemy od naszych głównych osiągnięć, odniesiemy się do rynku referencyjnego, powiemy, co się dzieje na rynku w poszczególnych segmentach naszej działalności, podsumujemy wyniki w kolejnej sekcji oraz opowiemy, gdzie jesteśmy, jeżeli chodzi o realizację naszej strategii. Ja tylko przypomnę, że 2024 rok jest ostatnim rokiem obowiązywania tejsze. W związku z tym będzie to dla Grupy PZU szczególny rok. Jeżeli chodzi o podstawowe informacje, to ja zakładam, że nie musimy się tutaj długo zatrzymywać. Wysoka sprzedaż, wysoki wzrost sprzedaży mierzony przychodami z ubezpieczeń, zgodnie z nowym standardem, prawie 9% rok do roku. Bardzo wysoka rentowność, zysk netto 5,8 mld. Wysoka pozycja kapitałowa, co pozwala myśleć o kontynuacji polityki dywidendowej zgodnej z naszą strategią, zgodnie z naszą polityką kapitałową. Jeżeli chodzi o poszczególne elementy składowe, to biorąc pod uwagę rynek ubezpieczeniowy, przychody z ubezpieczeń, tym głównym paliwem i elementem dzięki któremu rośliśmy w zeszłym roku, to były ubezpieczenia majątkowe, ponad 11%. Ubezpieczenia z rynków zagranicznych, dynamika jeszcze wyższa, ponad 16%. Jeżeli chodzi o ubezpieczenia na życie, biorąc pod uwagę metodę pomiaru, ona już nie jest tak wrażliwa jak poprzedni standard, standard 4 w ramach którego istotne dynamiki, szczególnie po stronie produktów inwestycyjnych wpływały na składkę przypisaną. Tutaj, biorąc pod uwagę zmianę i to w jaki sposób te wyniki są rozpoznawane i alokowane do poszczególnych okresów, te dynamiki są odpowiednio z tych powodów niższe. Kontynuacja i bardzo dobra trajektoria jeżeli chodzi o cel strategiczny. Tutaj myślę, że możemy powiedzieć, że jesteśmy nie tylko dobrze ustawieni na ten cel, ale ten cel powinien zostać przekroczony. Wysokie poziomy sprzedaży, zarówno jeżeli chodzi o własne placówki, jak i to, co jest realizowane w formie abonamentów. Bo przypomnę, że filar Zdrowie, to nie tylko ubezpieczenia. W zeszłym roku byliśmy też beneficjentem tych wszystkich przepływów, które miały miejsce na rynku zarządzania aktywami, w związku z tym sprzedaż netto w ramach TFI PZU 3 mld zł. To jest ponad 14% udziału w napływach kapitałowych do funduszy inwestycyjnych. Pamiętamy wszyscy cel, pamiętamy sceptycyzm, który towarzyszył potwierdzeniu tego celu. My go nie zweryfikowaliśmy podczas prezentacji w zeszłym roku, w momencie kiedy rekalkulowaliśmy cele w świetle wdrożenia nowego standardu. Natomiast, dzisiaj możemy powiedzieć, że być może ten cel, jeżeli nie będziemy mieli w tym roku istotnych negatywnych zjawisk, może zostać osiągnięty. Przypomnę, 60 mld wartość celu. Ponad 52 mld jeżeli chodzi o realizację na koniec roku 2023. Rekordowy zysk netto, bardzo wysokie... skorygowana rentowność kapitałów własnych. Przyrost rok do roku prawie o 6 punktów procentowych.

Wysoki wynik z ubezpieczeń. Wzrost nominalny kontrybucji portfela inwestycyjnego, prawie 300 mln rok do roku, przy bardzo wysokiej rentowności działalności ubezpieczeniowej w segmencie masowym oraz w segmencie życiowym po tej stronie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych. S&P potwierdza rating z perspektywą stabilną. Wydarzenie już po zmianach w ramach PZU, w związku z tym to jest bardzo dobra informacja, ponieważ pomimo tych zdarzeń, siła kapitałowa jest na tyle mocna, że agencja była w stanie odnieść się do tego w sposób stabilny. Jeżeli chodzi o wyniki, to tak jak już powiedzieliśmy, mówiliśmy o tym też rano podczas spotkania z prasą. To jest bardzo dobra przestrzeń do kontynuowania naszej strategii dywidendowej. Nie tylko wzrost o ponad 50% zysku skonsolidowanego, ale bardzo mocne przyrosty jeżeli chodzi o zysk jednostkowy, który jest tym determinującym możliwość wypłaty dywidendy w ramach całej Grupy Kapitałowej. Zakładam, że do tematu jeszcze w dniu dzisiejszym wrócimy. Konsekwentnie wzmacniamy relacje z klientami. Zostaje to potwierdzone NPS-em, który jest o prawie 7 punktów procentowych wyższy niż rynek oraz wyróżnieniami aż w trzech kategoriach: najlepszy ubezpieczyciel, najlepsza placówka, najlepszy zdalny proces zawarcia polisy. Szczególnie polis turystycznych. Przejdźmy teraz do podsumowania tego, co działo się w PZU z punktu widzenia tego jak zmieniały się poszczególne rynki, na których działaliśmy. Tradycyjnie, tę sekcję zaczynamy od tego, co działo się na rynku ubezpieczeń majątkowych, w podziale oczywiście na segment komunikacyjny i poza komunikacyjny. Jeżeli chodzi o komunikację, to tutaj mamy do czynienia po raz kolejny ze spadającymi dynamikami. Dynamikami, w które weszliśmy w rok 2023 na poziomie ponad 10%. Kolejne dwa kwartały, to są spadki. Spadki głównie związane z tym, że produkt, który zwykł być historycznie beneficjentem wzrostu wartości przedmiotu ubezpieczenia, czyli samochodu, zarówno rosły ceny nowych samochodów, samochodów używanych, pozwalał z punktu widzenia ceny, która jest pochodną wartości, notować te wysokie dynamiki. Od III kwartału, od właściwie końcówki II mamy powrót do normalnej sytuacji. To znaczy, im przedmiot jest starszy, tym jest mniej warty. Więc wróciliśmy do czegoś, do czego przyzwyczailiśmy się i chyba powinno być traktowane jako sytuacja normalna. Z drugiej strony, cały czas brak jest oczekiwanych wzrostów po stronie OC, w związku z tym kończymy w tym segmencie na poziomie 6,4. Cały czas ten segment jest ciągnięty konsekwentnie przez wysokie dynamiki w AC, na koniec III kwartału cały czas powyżej 10%. 10,6% rok do roku. Jeżeli chodzi o ubezpieczenia poza komunikacyjne, tutaj wysokie wzrosty, 12,3%. Głównie ubezpieczenia od ognia i innych szkód rzeczowych. Również OC ogólne, wypadkowe, to są te miejsca, w których notowane były w III kwartale dwucyfrowe wzrosty mierzone składką przypisaną. To, co jest dobrą informacją i powtarzamy to już od jakiegoś czasu, to to, że Grupa PZU jest ewidentnym beneficjentem tych przyrostów. Nie tylko biorąc pod uwagę pro rata wzrost w rynku, ale co tym bardziej jest dobrą informacją, wzrost pozwalający rosnąć skalą. To znaczy, nasz udział w rynku istotnie się zwiększa. I to zwiększa się w tym obszarze, który charakteryzuje się nieco większą przewidywalnością, mniejszą wolatylnością, mniejszymi emocjami związanymi ze zmianami cenowymi i wyższymi

rentownościami. Co się działo na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych? O tym dwa słowa już powiedzieliśmy, natomiast warto do tego wrócić. OC w roku 2023 po raz pierwszy od 6 lat rosło. Po raz pierwszy od 6 lat rosło, co jest dobrą informacją, że te wzrosty się zaczęły. Nieco mniej dobrą jest, że te wzrosty są bardzo umiarkowane. Biorąc pod uwagę to, co dzieje się po stronie kosztów tego równania. I po to żeby to zobrazować, przygotowaliśmy na podstawie danych GUS i policji informację dotyczącą liczby wypadków drogowych w odniesieniu do tego roku, powiedzmy referencyjnego, przed covidowego, który spowodował, że pewne rzeczy chyba na trwałe się zmieniły. Tak jak Państwo widzicie, to o czym sygnalizowaliśmy podczas poprzedniego spotkania, to to, że III kwartał, to był już wystrzał jeżeli chodzi o częstotliwości szkód. Tutaj mamy informację dotyczącą wypadków drogowych, w związku z tym, to nie jest to samo. Natomiast wiadomo jest, że im więcej jest wypadków, tym więcej jest szkód. Nie wszystkie szkody są ewidencjonowane jako wypadki drogowe. W związku z tym, szczególnie w takich okresach jak chociażby grudzień czy styczeń tego roku, gdzie mieliśmy do czynienia z dość dynamicznymi zmianami pokrywy śnieżnej, one wpływają na istotną częstotliwość szkód, które nie są rejestrowane w kategoriach wypadków. To są drobne stłuczki parkingowe, zdarzenia o mniejszej wartości. Natomiast, w ewidentny sposób wpływają na rentowność w tym segmencie. W związku z tym, mamy do czynienia z dość mocnym pogorszeniem tej części kosztowej, ze względu na wystrzał jeżeli chodzi o liczbę zdarzeń drogowych. Tak jak państwo widzicie na tym slajdzie, przez cały ten czas rynek ubezpieczeń realizował częstotliwości, które były w takim korytarzu minus 25, minus 30 versus ten okres odniesienia czyli rok 2019. Problem polega na tym, że w tym samym czasie dość istotnie rosła wartość średniej szkody i znowu w odniesieniu do tego 2019 roku, wartość średniej szkody rynkowej wzrosła mocno ponad 30%, co powoduje, że przy bardzo umiarkowanych zmianach ceny, to równanie nie jest w stanie złożyć się zero plus. *Deep dive* jeżeli chodzi o rynek ubezpieczeń komunikacyjnych z punktu widzenia rentowności. Tak jak Państwo widzicie, z jednej strony cały czas dość mocne rentowności w AC. Nie tak mocne jak w roku poprzednim. Natomiast, OC narastająco, już pod presją, szczególnie III kwartał, ze stratą ponad 4% w stosunku do składki zarobionej. I wszyscy zdajemy sobie sprawę z tego, że przy braku mocniejszych ruchów cenowych, ta informacja zostanie niebawem za IV kwartał potwierdzona przez KNF i najprawdopodobniej będziemy mierzyli się z nią nadal jeżeli chodzi o pierwsze półrocze tego roku. Jak na tym tle wyglądała Grupa PZU? Mówimy tutaj o składce przypisanej, która tak jak Państwo widzicie, w IV kwartale rosła o przeszło 12%, 12,5%, versus rynek odniesienia, czyli nasza konkurencja. To jest szacunek, natomiast ten szacunek w oparciu o dane PIU pokazuje, że nasza konkurencja rosła z dynamiką około 9,6%. To nie są jeszcze dane potwierdzone przez pełną statystykę za 2023 rok. Ona będzie dostępna pod koniec tego miesiąca. Natomiast, już dziś możemy powiedzieć, że w oparciu o te dane niepełne, obejmujące około 96% populacji, mierzone składką przypisaną, to jest II kwartał z rzędu kiedy my rośniemy bardziej dynamicznie niż nasi konkurenci. Szczególnie cieszy to, że rośniemy w tych obszarach, które tak jak

wcześniej wspominałem, charakteryzują się wyższymi rentownościami, czyli przede wszystkim mówimy o poza komunikacji, a jeżeli chodzi o komunikację, to przede wszystkim AutoCasco, OC *flat* rok do roku. To, co również jest pokazane na tej grafice, to konsekwentnie budowana relacja AC do OC. Przyrost w zeszłym roku, to jest kolejne prawie 1,5 punktu procentowego w tym wysyceniu jeżeli chodzi o procent kierowców OC posiadających dodatkowo... dodatkową polisę AC. Więc to są bardzo dobre informacje z punktu widzenia tworzenia wartości. Po stronie produktowej, można powiedzieć dwa słowa. Dodatkowe produkty, szersze zakresy, zarówno jeżeli chodzi o Auto Opony, szerszy zakres, dodatkowy wariant, Auto Pomoc w Drodze, szerszy zakres jeżeli chodzi o holowanie, większa liczba dni wynajmu pojazdu zastępczego, nowe pojazdy, kampery, karetki pogotowia, bogatsza oferta dla motocykli. To są te rzeczy, wokół których chcemy budować naszą trwałą przewagę konkurencyjną. To są te rzeczy, które wierzymy, że będą przekładały się na wyższe wolumeny sprzedaży i tworzenie wartości dodanej w ramach Grupy PZU. PZU Auto Szyba, podobnie, zmiany w takich produktach jak PZU Gospodarstwo Rolne, PZU Firma czy PZU DOM. Jeżeli chodzi o ubezpieczenia dla klientów korporacyjnych, to nowy produkt, ubezpieczenia odpowiedzialności za szkody środowiskowe. To jest też coś, co odpowiada na rosnące zapytania i potrzeby naszych klientów. To nie znaczy, że my namawiamy do szkód środowiskowych, proszę tego źle nie czytać. Jak wyglądały tendencje na rynku ubezpieczeń na życie? Tak że wracamy do obrazka całego rynku, opartego o ostatnie dostępne dane, czyli dane za trzy kwartały, szczególnie III kwartał zeszłego roku. Tutaj możemy powiedzieć następujące rzeczy. III kwartał, to kolejny wzrostowy kwartał dla ubezpieczeń ze składką regularną. Kończymy na poziomie 5,8%. To jest też kwartał, w którym obserwujemy wzrosty dynamiki dla produktów z grupy pierwszej, 5,4%, które bardzo mocno wspierane konsekwentnymi wzrostami jeżeli chodzi o dodatki, właśnie pozwalają się zamknąć w tym segmencie na poziomie 5,8%. Oczywiście, te wzrosty w dużej mierze są zdeterminowane *repricingiem* czy retaryfikacją w świetle dość wysokich odczytów, dość istotnych odczytów inflacyjnych. W związku z tym musimy zdawać sobie sprawę z tego, że to nie jest tylko i wyłącznie przyrost ekspozycji, przyrost nowych klientów, nowych polis. Po stronie ubezpieczeń ze składką jednorazową, podobne siły działały na ten segment. Natomiast, ich rozłożenie było nieco inne. Czyli głównie za te wzrosty odpowiadały tym razem dodatki. 80% dynamika rok do roku. Natomiast, w przypadku podstaw, praktycznie flat, grupa 1 minus 4,8 mln, w stosunku do poprzedniego roku. To, co zwraca uwagę, to sytuacja na rynku ubezpieczeń z funduszem kapitałowym. Po ponad 18 miesiącach bardzo głębokich spadków tutaj, sięgających w tym najgłębszym miejscu poziomów minus 70%, minus 80%, III kwartał dość istotne poprawy, dynamiki plus 36, co pozwoliło zamknąć kwartał w tym segmencie na poziomie niecałych 11%. Udział PZU Życie w rynku składki okresowej, tym który jest dla nas najważniejszy, który stanowi gro tego rynku, 85%, 42,3. To, co warto jeszcze odnotować w tym momencie, to rosnący udział w rynku ubezpieczeń ze składką jednorazową, dzięki naszemu produktowi, który wprowadziliśmy pod koniec 2022 roku, który pozwolił zwiększyć nasz

udział w tym segmencie do ponad 27% z niecałych 18% po trzech kwartałach 2022 roku. Natomiast, w całym 2023 roku sprzedaż tych produktów przekroczyła 440 mln zł. To też jest bardzo ważna informacja. Co się działo na samym portfelu spółki życiowej? Wzrosty 4% jeżeli chodzi o grupówkę *IK*, zarówno jeżeli chodzi o nowych klientów, jak i wzrosty mierzone dodatkami, uproduktowaniem oraz zmianami cenowymi. Szczególnie jeżeli chodzi o produkty zdrowotne w kontekście bardzo mocno, bardzo dynamicznie rosnących kosztów świadczeń medycznych. Po stronie ubezpieczeń indywidualnych bardzo mocne przyrosty jeżeli chodzi o produkty ochronne. To szczególnie cieszy, tutaj wzrost rok do roku ponad 40%, zarówno dzięki sprzedaży w kanałach własnych, jak i akcji i sprzedaży we współpracy z bankami z Grupy, szczególnie z Aliorem, w kontekście dość istotnej poprawy dynamiki akcji kredytowej i pożyczkowej w drugiej części roku. Jeżeli chodzi o inicjatywy produktowe, tutaj nowy produkt elastyczny, dopasowany do różnych grup wiekowych, konkurencyjny zakres ryzyk, ochrona dożywnia, oczywiście łącznie z opieką medyczną. Filar Zdrowie, wzrosty nie tylko jeżeli chodzi o skalę, ale także jeżeli chodzi o cenę, w odpowiedzi na to z czym borykaliśmy się biorąc pod uwagę inflację medyczną. To, co warto zwrócić uwagi tutaj, to liczba umówionych... rosnący procent umówionych wizyt poprzez aplikację Moje PZU. Także coraz więcej umów umawianych, coraz więcej produktów czy wachlarza wartości dodanej jest realizowane na platformie cyfrowej Moje PZU. Spadająca, ale cały czas pozostająca na wysokim poziomie liczba konsultacji telemedycznych. To jest bardzo ważne ze względu na to, że właśnie taki sposób realizacji świadczeń pozwala nam na ograniczenie, istotne ograniczenie średniego kosztu procedury medycznej, a cały ruch w przeszło 33% jest realizowany w sieci własnej. Jeżeli chodzi o zmiany w tym zakresie produktowe, to przede wszystkim one mają na celu poprawę wartości z punktu widzenia doświadczeń klientów, czyli mówimy o skróceniu ścieżek sprzedażowych, łatwiejszym dostępie do lekarstw, wygodnych płatnościach czy też dostępie do recept. Aktywa pod zarządzaniem, tutaj chyba wiele już powiedzieliśmy. To co warto jest przy tej okazji dodać, to to, że aktywa PPK na koniec zeszłego roku osiągnęły wartość 4 600 mln. To jest wzrost rok do roku o prawie 90%, a w tym segmencie rynku, zajmując drugie miejsce, mamy udział ponad 21%. Cały czas pracujemy nad rozwojem, poprawą oferty, pomagając pomnażać oszczędności, inwestycje naszych klientów, co zostaje zauważone, docenione przez rynek poprzez różnego rodzaju wyróżnienia i nagrody. A w swoich kategoriach jesteśmy zauważalni. Kilka liczb na potwierdzenie tego faktu. Jeżeli chodzi o bankassurance (ns 00:25:44) banking, przede wszystkim to, co widać, to stopniowy wzrost sprzedaży produktów inwestycyjnych. Czyli już nie tylko SPE, które w przypadku spadku stóp procentowych przestaje być tak atrakcyjnym produktem jak było jeszcze w pierwszej połowie zeszłego roku czy szczególnie w końcówce poprzedniego. W związku z tym, tutaj pewien spadek sprzedaży IV kwartał do IV. Natomiast, to co cieszy, to w konsekwencji dość dużych wzrostów jeżeli chodzi o kredyty hipoteczne w związku z tym programem rządowym Bezpieczny Kredyt 2%, wzrosty po stronie ubezpieczeń na życie, ubezpieczeń ochronnych oraz ubezpieczeń

majątkowych. W związku z tym dobre informacje, jeżeli chodzi o składkę przypisaną w relacji z... we współpracy z wszystkimi bankami, nie tylko tymi bankami Grupy, to lekka korekta, natomiast nieznaczna, można powiedzieć, w stosunku do tego z czym mieliśmy do czynienia w tym czasie na rynku. Cały czas wysycamy się jeżeli chodzi o linie produktowe dostępne w naszych bankach. Raz jeszcze podkreślamy wysoką sprzedaż SPE w ciągu całego zeszłego roku. Co to oznacza z punktu widzenia wyników finansowych za IV kwartał? Jeżeli chodzi o IV kwartał, to co obserwowaliśmy, to przede wszystkim wzrosty realizowane po stronie ubezpieczeń majątkowych obydwu segmentów. Na uwagę zwraca szczególnie wysoka sprzedaż produktów poza komunikacyjnych, które spowodowały, że nie tylko rośliśmy jeżeli chodzi o sprzedaż w wartościach bezwzględnych, rok do roku ponad 8%, ale o czym mówiliśmy już, wzrost udziałów rynkowych. Ponieważ były to produkty, czyli te produkty ubezpieczeniowe poza komunikacyjne, dystrybuowane w większym stopniu przez... czy do klienta korporacyjnego, one charakteryzowały się też wyższym kosztem reasekuracji, wyższą składką cedowaną na pokrycie ryzyka ubezpieczeniowego. W związku z tym lekki spadek dynamiki z 8 na 7, jeżeli chodzi o przychody netto po kosztach reasekuracji. Natomiast, to co zwraca szczególną uwagę, to to, że koszty w tym samym okresie rosły istotnie wolniej, z dynamiką 3,3 rok do roku, co pozwoliło nam zamknąć się z wynikiem z usług ubezpieczenia na poziomie prawie 950 mln zł. To jest przyrost rok do roku o 35%. Zwracam uwagę na dwie rzeczy. Przede wszystkim na dość mocny spadek utworzenia nowego komponentu straty. 270 w tym kwartale, przeszło 300 w zeszłym roku, co pokazuje, że ten biznes czwartokwartalny był... charakteryzował się lepszą jakością z punktu widzenia rentowności, co w połączeniu z niższymi... delikatnie, ale niższymi odszkodowaniami, świadczeniami ubezpieczeniowymi realizowanymi na wyższym, większym portfelu, pozwoliło też ograniczyć wskaźnik szkodowości o prawie 5 punktów procentowych. W związku z tym jesteśmy poniżej 60%, 58%, a cały wskaźnik mieszany zamknął się w IV kwartale na poziomie 86,6%. Poprawa o 8,7 punkta procentowego. Biorąc pod uwagę bardzo istotną kontrybucję ze strony segmentu bankowego oraz nadwyżkę wyników z działalności inwestycyjnej ponad koszty finansowe z ubezpieczeń, zamykamy IV kwartał z wynikiem netto przypisanym właścicielom jednostki dominującej na poziomie 1 630 mln, co odpowiada przyrostowi rok do roku ponad 35%. Co pozwala realizować w tym kwartale skorygowaną rentowność kapitałów własnych na poziomie 23,4. Tutaj również poprawa o 2,2 punkta procentowego. Krótko o tym, co się działo w poszczególnych segmentach. Jeżeli chodzi o segment masowy, wzrosty głównie jeżeli chodzi o AC, ponad 14%. Drugim takim segmentem, to były ubezpieczenia poza komunikacyjne. Wzrost również alokacji składki na pokrycie kosztów akwizycji ze względu na konsekwentnie realizowaną politykę właśnie wyższego wzrostu, nie tylko poprzez kanały zewnętrzne, tutaj głównie multi, którego udział dotychczas w naszym portfelu mierzonym wartością dystrybuowanej składki był niedoszacowany. Natomiast, również ze względu na wyższy udział sprzedaży produktów poza komunikacyjnych. Jeżeli chodzi o koszty usług ubezpieczenia, to one rosły z niższą dynamiką w

tym segmencie, co pozwoliło nam realizować wyższe wyniki operacyjne. To na co zwracam tutaj uwagę, to wyższe odszkodowania ze szkód komunikacyjnych, wyższe koszty działalności, natomiast niższy nowy komponent straty. To jest bardzo, bardzo ważna informacja. To wszystko pozwoliło nam zamknąć IV kwartał ze wskaźnikiem mieszanym 87,5%. Delikatna poprawa w stosunku do analogicznego okresu poprzedniego roku, natomiast na uwagę na pewno zasługuje poprawa w produktach komunikacyjnych, rozumianych łącznie jako OC i AC. Jeżeli chodzi o ubezpieczenia korporacyjne, duże wzrosty na poza komunikacji, mówiliśmy, duże wzrosty AC, 16%. I podobnie jak w przypadku segmentu masowego, wyższe koszty dystrybucji przy rosnącym koszcie reasekuracji. To wszystko pozwoliło nam rosnać, jeżeli chodzi o przychody z ubezpieczeń o ponad 17%. Koszty usług ubezpieczenia spadały w tym czasie. Spadały ze względu na to, że w analogicznym okresie poprzedniego roku my byliśmy zmuszeni rozpoznać dwie dość szczególne szkody o wysokiej wartości jednostkowej. Tak jak państwo pamiętacie, jedna z tych szkód zakończyła się dość pozytywnie dla nas. Rozpoznaliśmy efekt pozytywnych run-offów w wysokości ponad 60 mln w II kwartale. Natomiast, w 100% to była szkoda rozpoznawana właśnie w IV kwartale roku 2022, co odrobinę zaburza porównywalność między tymi kwartałami. Jeżeli chodzi o podstawowe wskaźniki, to tutaj istotna poprawa właśnie wskaźnika mieszanego, zarówno na całości, jak i na poza komunikacji i komunikacji. Tak że tutaj poprawiliśmy się w tych trzech wymiarach. Jeżeli chodzi o ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane... niewielkie wzrosty. Można powiedzieć, że ten portfel z punktu widzenia przychodów rozwija się dość stabilnie. Natomiast, to co jest bardzo dobrą informacją, to rozwijając się stabilnie, generuje coraz większą marżę kontraktową, której przyrost właśnie rozpoznaliśmy w IV kwartale roku 2023. Właśnie ten IV kwartał był kwartałem, w którym... biorąc pod uwagę nasze szacunki, odpowiednio mniejszą niż dotychczas część składki alokowaliśmy na pokrycie przyszłych szkód i świadczeń w kontekście wychodzenia z tego okresu pandemicznego, co pozostawało pod pewnym negatywnym wpływem rosnącej użycia świadczeń zdrowotnych. Z punktu widzenia kosztów, tutaj wzrost kosztów, szczególnie jeżeli chodzi o wyższe koszty odszkodowań i świadczeń. To jest właśnie efekt wysokiej użycia świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych, co doprowadziło do spadku rentowności w tym segmencie o 4 punkty procentowe, do poziomu niecałych 22%. Jeżeli chodzi o ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia ochronne indywidualne, dynamika sprzedaży czy dynamika przychodów, to jest bardziej właściwe słowo, mierzona zgodnie z tym modelem ogólnym, pokazuje wzrost o 1,2 punkta procentowego. Zwracam uwagę na wzrost pozostałych przychodów, gdzie notujemy niższe rok do roku poziomy rezygnacji, co jest bardzo dobrą informacją, przy jednocześnie niższej alokacji składki na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń. Po stronie kosztów, które również spadają, mamy do czynienia z niższą realizacją odszkodowań i świadczeń w konsekwencji uwolnienia narzutów na niepewność w rezerwie szkodowej oraz oczywiście, jak praktycznie w każdym z segmentów, biorąc pod uwagę sytuację rynkową, rosnące koszty administracyjne. To wszystko

pozwoiliło nam rosnać jeżeli chodzi o kontrybucję i wynik tego segmentu, do obrazka skonsolidowanego 6% w stosunku do IV kwartału 2022 roku. To jest bardzo istotny slajd, a właściwie informacja na nim zawarta jest bardzo istotna, bo ona pokazuje tyle, że zarówno po stronie ubezpieczeń grupowych indywidualnie kontynuowanych, jak i ubezpieczeń indywidualnych ochronnych, mamy przyrost CSM do rozpoznania w kolejnych okresach. W związku z tym można powiedzieć, że ten wskaźnik odtwarzalności CSM jest powyżej 100% w obydwu tych segmentach, co jest dość dobrą informacją zważywszy na wyzwania w roku 2024. Oczywiście, te przyrosty są wyższe jeżeli chodzi o ubezpieczenia indywidualnie ochronne. Dwa słowa na temat zmian rentowności poszczególnych segmentów. Wzrost, jeżeli chodzi o ubezpieczenia majątkowe i osobowe po stronie rynku polskiego. Bardzo duże przyrosty tych rentowności, zarówno po stronie ubezpieczeń masowych, jak i po stronie ubezpieczeń komunikacyjnych. Jeżeli chodzi o ubezpieczenia na życie, to mamy do czynienia z lekkim spadkiem, w konsekwencji pogorszenia utylizacji... pogorszenia, czyli wyższej utylizacji pakietów medycznych po stronie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, co przełożyło się na lekkie spadki rentowności w ramach całej działalności, jeżeli chodzi o działalność ubezpieczeń na życie na rynku polskim. Myślę, że ten slajd tłumaczy się sam, a najistotniejsze z niego wnioski są następujące. Coraz bliżej nam do okresu przedcovidowego, jeżeli chodzi o liczbę zgonów. O ile ona miała nieco inny rozkład w roku, biorąc pod uwagę rok 2019, to my już dzisiaj widzimy, że średnia ilość zgonów jest praktycznie na poziomie tym z roku 2019, 2018, a to jest poziom około 7800 tygodniowo. Więc można powiedzieć, że z tego punktu widzenia, to są dobre informacje. Pod dość dużą presją jeżeli chodzi o utylizację produktów zdrowotnych. Po stronie wyniku z działalności inwestycyjnej stabilny wynik odsetkowy. Poprawa wyników, jeżeli chodzi o instrumenty kapitałowe, głównie akcje notowane. Nieco gorsze rok do roku zachowanie portfeli private equity w kontekście ich wysokich wycen z poprzedniego roku, które w tym okresie były lekko korygowane. Natomiast, cały czas pozytywna kontrybucja. Jeżeli chodzi o wynik portfela nieruchomości, tutaj lekka korekta jeżeli chodzi o portfel biurowy. Niższy wpływ punktów swapowych i ich kontrybucja do IV kwartału versus silne wzrosty jeżeli chodzi o wycenę naszych parków logistycznych w roku 2022. To były elementy, które wpływały na porównywalność pomiędzy okresami. Również pomiędzy III i IV kwartałem zanotowaliśmy dość duże zmiany, które są wprost spowodowane różnicami kursowymi dotyczącymi strategii nieruchomościowych, które w IV kwartale zostały odwrócone w konsekwencji wyceny tego portfela w oparciu o operaty szacunkowe. Taka sytuacja może mieć miejsce i tak jak państwo pamiętacie, historycznie miała kilkakrotnie, jeżeli mamy do czynienia z dużymi wahaniami relacji euro – złoty w kwartale I i w kwartale III, kiedy to wycena nie jest oparta właśnie o operaty. Wysoki poziom wypłacalności, przede wszystkim wzrost kosztów własnych, na który wpływ miały przede wszystkim przepływy operacyjne, wysokie wyniki inwestycyjne, wzrost środków własnych pozostałych sektorów i taka korekta na razie techniczna, korekta środków i ich pomniejszenia o 80% wypracowanego zysku

przypisanego akcjonariuszom jednostki dominującej. Czyli pomniejszenie środków własnych o estymowany wpływ wypłacanej w perspektywie kolejnych 12 miesięcy dywidendy. Po stronie SCR głównie wzrost skali przekładający się na wzrost ryzyka ubezpieczeń majątkowych i osobowych o kolejne 200 mln zł i poprawa samego współczynnika o 3 punkty procentowe, do poziomów wyższych z punktu widzenia grupy porównawczej. Gdzie jesteśmy jeżeli chodzi o realizację strategii? Przychody z ubezpieczeń, postawiliśmy sobie dość wysoki poziom ambicji i powiem tyle, chcemy go pobić. Mam nadzieję, że to się uda. Bardzo dobrym prognostykiem jest to czego świadkami byliśmy w III, w IV kwartale zeszłego roku, gdzie byliśmy w stanie rosnać szybciej niż rynek. To jest sytuacja bez precedensu, jeżeli chodzi o grupę charakteryzującą się tak dużymi udziałami rynkowymi. Mamy nadzieję, że będziemy w stanie utrzymać to tempo również w kolejnym roku, co pozwoli, tak jak wspomniałem, nie tylko zrealizować, ale pobić ten cel określający skalę naszej działalności po stronie ubezpieczeniowej. Przychody filaru Zdrowie, nie tylko na dobrej trajektorii wzrostowej, ale na trajektorii, która pozwala myśleć znowu, podobnie jak w przypadku przychodów z ubezpieczeń, o pobiciu tego celu strategicznego. Więc mamy nadzieję, że to będzie naszym udziałem w tym roku. Kontrybucja banków, to tutaj każdy może napisać i mieć swój model. Wszyscy zdajemy sobie sprawę z tego, że w świetle spadających stóp, ten wynik, mówiąc delikatnie, może być trudny do powtórzenia. W związku z tym, tym istotniejsza jest praca na własnym portfelu, wzrost skali po stronie ubezpieczeń, dalsze wzrosty jeżeli chodzi o kontrybucję wyniku z działalności lokacyjnej w oparciu o wyższe przepływy operacyjne i ponadprzeciętne, tak samo jak w mijającym roku, rentowności oparte o lepszą selekcję ryzyka. Wiadomo, że to wszystko pod dużą presją, jeżeli chodzi o koszty, o inflację tych kosztów. Szczególnie jeżeli chodzi o inflację kosztów osobowych, która z punktu widzenia rachunku kosztów, czy banków, czy ubezpieczycieli, stanowi gro tego równania. Więc będziemy starali się ograniczać koszty, po to żeby jeszcze lepiej być w stanie uczestniczyć we wzroście rynku ubezpieczeniowego, przez pryzmat relacji kosztu do ceny. To w tym momencie jest chyba taka paczka najistotniejszych informacji podsumowujących zarówno rok 2023, jak i szczególnie IV kwartał zeszłego roku. Z punktu widzenia sprawozdawczego dla nas bardzo ciężkiego roku, biorąc pod uwagę wdrożenie nowego standardu, biorąc pod uwagę to, że staraliśmy się do Państwa mówić przez pryzmat dwóch standardów jednocześnie, chcąc zbudować dla wszystkich, którzy nas obserwują, ten pomost między starym i nowym światem. Biorąc pod uwagę koszty, będziemy też musieli chyba pomyśleć o wyłączeniu tego starego, bo już nikt o tym w ten sposób mówić nie będzie, jeżeli chodzi o rynek ubezpieczeniowy, zwłaszcza w tej części publicznej. Czyli mówię tutaj o podmiotach notowanych na giełdzie. To jest ten moment w czasie, w którym chciałbym, jeżeli takowe są, zaprosić państwa do zadawania pytań.

Kamil Stolarski

Dzień dobry, Kamil Stolarski, Santander Bank. Gratuluję wyników i mam pytanie o dywidendę. Znamy, wydaje mi się, te rekomendacje KNF-u. I pytanie, czy są jakieś ograniczenia, które by sprawiały, że jednak ta dywidenda nie będzie wypłacona na poziomie maksymalnym wskazanym przez KNF?

Tomasz Kulik

Doświadczenie uczy, że warto być precyzyjnym jeżeli chodzi o słowa. To nie jest maksymalny wskazany przez, bo KNF niczego nie wskazał. KNF powiedział jakie są rekomendacje, a w związku z tym, co można. Diabeł tkwi w szczegółach, ale chciałbym semantycznie być bardzo, bardzo correct.

Kamil Stolarski

Jasne, dziękuję za poprawę. Czy jest szansa żeby... Solvency II, jak myśleć o tych 200%? Bo Państwo komunikują na slajdach te wyliczenia, tutaj nie uwzględniają zysku tego kolejnego roku. I też takie samo mamy założenie w strategii, też jest to wyłączenie. Pytanie, czy jak myślimy o polityce kapitałowej, tych 200%, czy cały czas, jakby operujemy tym poziomem 200% Solvency II z wyłączeniem tego zysku bieżącego?

Tomasz Kulik

No dobrze, to postaram się odpowiedzieć na te pytania. Jeżeli chodzi o 200%, to... i to wyłączenie, nie wyłączenie, to tutaj mówimy o sytuacji, która pod koniec każdego roku się zjeżdża. Bo o tym mówimy, tak zrozumiałem to pytanie. Więc ja rozumiem, że jest to zabieg dość sztuczny, bo szczególnie wchodząc w kolejny rok my próbujemy zadać sobie pytanie, co się wydarzy w kontekście 12 kolejnych miesięcy, co będzie za więcej niż rok od tej pory tematem rozważań odnośnie dystrybucji w ramach dywidendy, co zostanie potwierdzone przez walne pewnie w czerwcu kolejnego roku. Czyli mówimy już o 2025 roku. Więc to jest bardzo, bardzo trudna intelektualnie historia. Natomiast, odpowiadając na to pytanie jak najbardziej precyzyjnie. Chcielibyśmy trwale pozostawać na północ, jeżeli chodzi o ten wskaźnik 200. Szczególnie na końcach okresów, gdzie te dwa podejścia się zjeżdżają. To znaczy, że my nie wykluczamy i często o tym mówiliśmy, że będą takie okresy czy mogą być takie okresy, bo ja niczego nie mogę powiedzieć, że będą, bo to zależy od wielu rzeczy i zaraz do tego nawiążę, w których my dopuszczamy do tego, że będziemy nieco niżej. Natomiast, nasz apetyt na ryzyko, znowu, mierzony wskaźnikiem Solvency mówi, że na pewno nie będziemy poniżej 170. Z jednej strony jest parametr naszej aspiracji, a z drugiej strony wiemy gdzie zaczynają się palić czerwone światła. Więc to jest jedna rzecz. Druga rzecz jest taka, że jeżeli myślimy dzisiaj o dywidendzie, to z jednej strony, tak jak Pan

słusznie zauważył, jest dość duża przestrzeń. KNF tutaj oddał to, co zabrał kiedyś, wprowadzając ten taki mechanizm... nie wiem jak go nazwać... 50/50, rolowanego wyniku. Więc teoretycznie ta przestrzeń jest. Natomiast, ja chciałbym powiedzieć jedną ważną rzecz. Na temat podziału tego wyniku będzie zastanawiał się zarząd w nowym składzie. Zakładam, że Państwo od tego zarządu w nowym składzie chcieliby tak samo, jak najszybciej usłyszeć jakieś wytyczne dotyczące strategii. Wydaje mi się, że odpowiadanie na pytanie, co dalej z dywidendą w próżni, jest dość trudną figurą. Bo my powinniśmy, czy PZU powinno wiedzieć, jak ta strategia i na czym powinna być budowana z punktu widzenia potencjalnego wsparcia tejże strategii w przypadku istotnych nakładów kapitałowych, po to żeby nie doprowadzić do sytuacji, w której brak realizacji strategii będzie wynikał z decyzji podjętej zbyt szybko i wejścia w sytuację, w której PZU stałoby się zakładnikiem tej decyzji. Więc ja zakładam, że niebawem będziemy wiedzieli jak ten zarząd jest skonstruowany. Zakładam też, że ten zarząd podzieli się dość szybko swoim wyobrażeniem na temat tego, gdzie widzi obszary budowania dodatkowej wartości. Zresztą, wszyscy doskonale wiemy jakie tematy są do zaadresowania, bo Państwo też pośrednio chociażby w tej dyskusji na łamach prasy byliście. Natomiast, sama decyzja dotycząca podziału w moim odczuciu nie może być podjęta bez chociaż kierunkowej... kierunkowej dyskusji na temat tego, co dalej.

Kamil Stolarski

Dziękuję za odpowiedź. Mam jeszcze pytanie o jeden segment, samochody, OC. Jestem zaskoczony, że ten wynik w tym roku jest taki dobry, biorąc pod uwagę te trendy, o których Pan mówił, czyli tempo wzrostu składki i też szkody. Ale zastanawiam się...

Tomasz Kulik

Ale pozytywnie zaskoczony?

Kamil Stolarski

Pozytywnie, tak, tak. Że to jest cały czas rentowny biznes dla PZU. Pytanie, co dalej? Jakby Pan mógł się podzielić (ns 00:55:04) dla tego segmentu specyficznie na najbliższe, nie wiem, kwartały, miesiące, czego się Pan spodziewa? Dziękuję.

Tomasz Kulik

Ja mogę powiedzieć tak. Nie znając tego, co pokażą nasi konkurencji, zarówno jeżeli chodzi o IV kwartał, jak i powiedzmy I, a jesteśmy prawie u końcówki tego kwartału, natomiast obserwując tę historię, no to ewidentny brak dopasowania ceny do kosztu... ja nie wierzę żeby rynek był w stanie zaraportować IV kwartał jakkolwiek inaczej niż tylko ze stratą. Myślę, że pierwsze półrocze tego roku będzie pod bardzo dużą presją właśnie strat technicznych w ubezpieczeniach, OC szczególnie. Niestety, nie widzimy również refleksji, które przekładałyby się na bardzo silne sygnały cenowe. Ten rynek jest cały czas w trendzie wzrostowym, natomiast krzywa nachylenia tego trendu jest niewystarczająca żeby mówić o trwałej poprawie. Dlatego ja mówię o tym, że I kwartał będzie na pewno pod presją. Szczególnie biorąc pod uwagę to, że nie tylko rosną koszty szkód, nie tylko rośnie częstość, ale po prostu koszty... mówiliśmy przed chwilą, koszty wynagrodzeń, koszty technologii. To są te elementy, które powodują, że ten rachunek trudno się zamyka do poziomu 0+. Więc ja zakładam, że lada chwila my powinniśmy chyba zacząć obserwować większe impulsy cenowe. A jak tylko tak się stanie, no to zakładam, że znowu będziemy Państwa na bieżąco o tym informować. Spotykamy się przy różnego rodzaju okolicznościach, więc będziemy o tym mówić. Mogę powiedzieć jeszcze jedno. To, co nam pozwoliło zamknąć ten rok w taki sposób, to spadek udziału OC w całym portfelu. Bo my w zeszłym roku, z punktu widzenia tego jak wygląda mozaika produktowa, spadliśmy rok do roku o 1,5 punktu procentowego jeżeli chodzi o OC w portfelu. A z drugiej strony w całym zeszłym roku zmieniliśmy też strukturę tego portfela w kierunku pojazdów charakteryzujących się mniejszą wartością. Było kilka zmian. Tego nie widać na poziomie top line, tego nie widać na poziomie rentowności. Natomiast, to jest nieco bezpieczniejszy z punktu widzenia tych negatywnych zjawisk, które dzieją się, portfel dla grupy. Z mniejszym jego wpływem na cały wynik. Nie mamy pytań z sali, ale mamy pytania być może... całkiem pokazny zestaw.

Czy planują Państwo wypuszczenie obligacji albo podporządkowanych obligacji w 2024 roku, uwzględniając aktualizację ratingu i potrzeby kapitałowe?

Podzielam tę drugą część zdania. To znaczy, że my mamy istotne potrzeby kapitałowe, szczególnie w kontekście tej naszej rozmowy sprzed chwili. W związku z tym, mogę powiedzieć w ten sposób. Na razie nie planujemy takich emisji. Mamy jeden instrument. On był wypuszczony na rynku polskim, w złotówce, w 2017 roku, nie byliśmy go w stanie odkupić. W związku z tym został z nami do roku 2027. I wtedy na pewno będziemy musieli pokusić się o to. Może zatem odpowiem na to w ten sposób. Biorąc pod uwagę naszą politykę dywidendowo-kapitałową i biorąc też pod uwagę rekomendacji SNP, my musimy myśleć o tym żeby się nie przelewarować. Bo to jest bardzo łatwe. I nie przekroczyć stosunku kapitałów własnych do kapitałów obcych 75/25. Pewnie lepiej pozostawać gdzieś bliżej stosunku 80/20. W związku z tym ja myślę, że biorąc to pod uwagę, biorąc pod uwagę dyskusję sprzed chwili, ja nie

identyfikuję jeszcze potrzeby. Ona być może zostanie stworzona w kontekście nowych kierunków rozwoju PZU, czy tego jak będziemy identyfikowali, jak nowy zarząd będzie identyfikował obszary wzrostu w ramach Grupy. Być może wtedy, w kontekście też dyskusji na temat podziału wyniku, będziemy wracali do tego typu rozważań. Natomiast, dzisiaj na pewno nie mogę powiedzieć tak.

Czy w związku z możliwością przekroczenia celu zakładającego 28 mld przychodów z ubezpieczeń spodziewają się również Państwo potencjalnego przebiccia na linii zysku netto w tym roku?

Ja rozumiem, że mówimy o przebicciu na linii 5800. Więc odpowiem na to pytanie, że to będzie chyba trudne. Jeżeli natomiast mówimy... tu jest dość dobra grafika z tej pierwszej części. Jeżeli natomiast mówimy o tym czy jesteśmy w stanie wychylić się powyżej 3800 na działalności poza bankowej, to według mnie odpowiedź na to pytanie jest tak. Natomiast, to wszystko trochę zależy też od tego, co się będzie działo nie ukrywam, że na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych. To jest jedno takie duże zagadnienie. Drugie duże zagadnienie, to jest rynek usług medycznych. Biorąc pod uwagę szczególnie tę bardzo wysoką utylizację. Więc to są dwa zagadnienia po stronie ubezpieczeń, z którymi musimy sobie poradzić. Natomiast, ja nie wykluczam wcale, że ten poziom w przyszłym roku zostanie pobity. Drugie pytanie z tej samej strony.

Przyjmując scenariusz spadających stóp procentowych i gorszego wyniku z bankowości, jakiego wyniku netto w tym roku spodziewacie się Państwo? Czy cel 4300 jest w takim scenariuszu zagrożony?

Chciałbym odpowiedzieć na to pytanie jednym zdaniem. Cel 4300 jest zobowiązaniem PZU i dołożymy wszystkich możliwych starań i środków żeby go zrealizować. Jak wiecie Państwo, nie dzielimy się analizą wrażliwości i wpływu na poziomy strategiczne.

Jakie skutki miała zmiana metodologii stosowanej... przepraszam bardzo, ale jak dochodzi nowe pytanie, to tu się dzieją rzeczy. Stosowanej w raportowaniu w Q4? Które segmenty i pozycje rachunku zysków i strat bilansu equity zostały istotnie zmienione?

To jest dość długa lista i to nie wynika z niczego innego jak tego, że mieliśmy do czynienia z gigantyczną zmianą, która po raz pierwszy w ten sposób była audytowana przez naszego audytora. W zeszłym roku, tak jak Państwo pamiętacie, my podzieliliśmy się z Państwem tylko i wyłącznie szacunkiem wpływu zastosowania nowego standardu na nasze kapitały własne, na aktywa netto. W tym roku, w połowie roku następował przegląd. Pierwsze badanie w nowym standardzie przechodziliśmy na koniec roku. Więc z tego też punktu widzenia, mieliśmy dość dużo dyskusji natury metodologicznej z

audytorem, które wpłynęły na to jak, w jaki sposób poszczególne segmenty... tutaj to dotyczy głównie segmentów życiowych... były dotychczas rozpoznawane, a zostały skorygowane z efektem wstecznym. W związku z tym mogę powiedzieć tak. Z dwóch rodzajów działalności, głównie Życie. Natomiast, tych... te pozycje, no to są z oczywistych względów po stronie wynikowej... wyniki operacyjne, na które składają się inne szacunki odnośnie struktury przychodów. Po stronie bilansowej, coś co kiedyś nazywało się rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi, a dzisiaj jest odpowiednio inaczej zagregowane.

Czy szacując potencjalną dywidendę należałoby wziąć pod uwagę widełki na podstawie strategicznego celu?

Myślę, że na to pytanie już odpowiedzieliśmy. Do tego pytania, czy do odpowiedzi na to pytanie Grupa musi wrócić w kontekście nowych wyzwań strategicznych i tego jak widzi możliwość generowania większej wartości, z jakich rynków, w jaki sposób. A dopiero wtedy musimy na to nakładać nasze możliwości.

Zgodnie z Państwa szacunkami, jak wzrośnie ubezpieczenie OC w 2024 roku? Czy w Pana odczuciu rynek jest w stanie pozwolić na podwojenie wskaźnika jeżeli chodzi o ubezpieczenia OC?

To jest tylko kwestia timingu. Podzielę się z Państwem jedną informacją, która... tą informacją się w ten sposób nie dzieliliśmy jeszcze. W zeszłym roku, tak jak Państwu już wspomniałem, my dokonaliśmy pewnej zmiany z punktu widzenia tego jak wyglądała średnia ekspozycja per ryzyko jeżeli chodzi o MTPL. Z punktu widzenia wartości, mamy dzisiaj większy udział klientów będących relatywnie mniejszym ryzykiem, jednostkowo w stosunku do tego jak wchodziliśmy w rok 2023. To spowodowało, że my byliśmy w stanie, podnosząc ceny, znacznie powyżej tego, co Państwo widzieliście tutaj... nie wiem gdzie jest ta grafika... być w stanie realizować właśnie takie, a nie inne rentowności. Również na tym segmencie. To jest też odpowiedź na pytanie, dlaczego zarówno w III kwartale, kiedy rynek był cały na czerwono, jak i w IV kwartale, my tego nie wiemy, ale za chwilę będziemy wiedzieli, my byliśmy w obydwu standardach, czyli w starym czwartym i w tym nowym siedemnastym, zamknąć się z rentownością mierzoną *combine results* poniżej 100%. Więc absolutnie odpowiedź na to pytanie jest tak.

Czy będą Państwo skłonni wypłacić zatrzymane przychody za rok 2022 od wyniku PZU SA, które nie zostały wypłacone z uwagi na ustawowe ograniczenia dotyczące dywidendy?

Ja rozumiem duże zainteresowanie tym wątkiem dywidendy, natomiast myślę, że dzisiaj formułowanie jakichkolwiek tez, biorąc pod uwagę, że też PZU jest w procesie zmiany, no byłoby ze wszechmiar nieodpowiedzialne.

Jakiej dynamiki kosztów operacyjnych w 2024 roku należy się spodziewać? Czy dynamika kosztów akwizycji może być znacznie niższa w 2024 roku, w porównaniu z 2023?

Odpowiadając na pytanie drugie – tak. Szczególnie jeżeli będziemy obserwowali przeceny na rynku, czyli wzrosty cen, wzrosty taryf na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych, które co do zasady charakteryzują się dużo niższymi kosztami akwizycji. Jeżeli chodzi o dynamikę kosztów, to mogę powiedzieć w ten sposób. W segmencie bankowym dynamika kosztów jest dwucyfrowa, sięgająca prawie 20%. Mówię o kosztach osobowych. W segmencie ubezpieczeniowym dynamika kosztów i nie mówię o kosztach naszych banków, tylko rynku... w segmencie ubezpieczeniowym dynamika kosztów osobowych, odczyt z marca tego roku jest dwucyfrowa, chyba 12,5%, po 15% w zeszłym roku. Jeżeli chcemy być atrakcyjnym miejscem pracy, a na ten poziom atrakcyjności wpływa... poza skalą wyzwań, możliwości, również poziom wynagrodzenia, musimy uczestniczyć w tej grze rynkowej, tak jak ona wygląda. Nie możemy się na to obrażać. Oczywiście, musimy dołożyć wszelkich starań, aby udział kosztów w stosunku do składki przypisanej czy w stosunku do przychodów z ubezpieczeń nie rósł. To jest nasz absolutny i kluczowy cel na ten rok. I to jest cel realizowalny. Więc to jest pośrednio odpowiedź na to pytanie dotyczące wzrostu kosztów operacyjnych, jeżeli chodzi o... jeżeli chodzi o powiedzmy górną... górny korytarz. Natomiast, zwracam też uwagę na to, że rozkład dynamiki tych kosztów w roku nie jest taki sam.

Pytanie o szacunki wskaźnika Solvency II za rok poprzedni.

Na to pytanie na poziomie jednostkowym odpowiemy nie w przyszłym tygodniu, a w kolejnym, 4 kwietnia będzie publikacja raportu SCFR dla PZU SA, a dwa tygodnie później dla całej Grupy. Ze względu na to, że to są dane dość wrażliwe, cenotwórcze, jesteśmy też w takim okresie w jakim jesteśmy, ja nie mogę się tą informacją z Państwem w ten sposób podzielić. Bardzo przepraszam za to.

Kolejne pytanie na temat dywidendy. Rozumiem, że możemy ten temat ominąć.

Czy są jakieś powody dlaczego rzeczywista stopa podatkowa za poprzedni rok była dużo niższa niż za 2022?

Rozumiem, że jest to pytanie na poziomie skonsolidowanym, a odpowiedź na to pytanie jest dość prosta. Sytuacja w segmencie bankowym oraz to, że gro tych wszystkich negatywnych zdarzeń, o których mówiliśmy, to są zdarzenia, które nie stanowią kosztu uzyskania przychodu, a w związku z tym ta efektywna stawka podatkowa była w tamtym roku odpowiednio wyższa.

Czy w AC zelżała presja na ceny widoczna w Q2 i Q3?

Ja nie wiem czy w Q2 i w Q3 była presja na ceny. Ja rozumiem, że Państwo referują do tego slajdu. I to, że mieliśmy tutaj do czynienia z niższą dynamiką, nie było związane z niczym innym jak wejściem w taki... znowu, czy powrotem do takiej bardzo normalnej sytuacji, w której przestaliśmy obserwować tak dynamiczne przyrosty wartości jeżeli chodzi o przedmioty ubezpieczenia. Nie wiem czy Państwo zdajecie sobie sprawę, ale średnia wartość samochodu wzrosła na przestrzeni ostatnich 24 miesięcy o prawie 50%. Więc zakładamy, że taka sytuacja nie będzie miała miejsca, bo nie zakładamy tak dużych zdarzeń o charakterze strukturalnym i geopolitycznym, jak mieliśmy do czynienia w ostatnim czasie, chociaż kto wie. A przy tym założeniu nie możemy spodziewać się tak dużych przyrostów rozumianych jako zmiana średniej ceny per ryzyko. To ryzyko istotnie rosło, a dzisiaj jesteśmy w sytuacji, w której jesteśmy na trajektorii spadającej. Więc nawet przy tej samej stawce, ta średnia cena powinna być... przy innych parametrach oczywiście niezmiennych, niższa.

Czy podczas prezentacji mówił Pan o tym, że w segmencie Life spłacony jest już dług pocovidowy?

Ja mówiłem o tym, że w zeszłym roku obserwowaliśmy średnio 7800 zgonów tygodniowo, co oznacza poziom tożsamy z okresem 2018-2019. Jeżeli to znaczy, że on został spłacony, to być może to znaczy. Ja myślę, że my nie wiemy dzisiaj jeszcze wiele odnośnie czegoś, co się ładnie nazywa long covid. Natomiast, w oparciu o twarde dane mogę powiedzieć tyle. Podwyższone poziomy śmiertelności chyba już nie są takim wyzwaniem, jak historycznie. Jeżeli popatrzymy na rozkłady śmiertelności po kohortach wiekowych, to one powróciły już do poziomów sprzed covidu. Natomiast, to co się zmieniło, to udział poszczególnych kohort wiekowych w strukturze portfela. I to jest jeszcze parametr, który zaburza całość.

Czy może Pan odnieść się do zwiększenia taryf dla produktów medycznych, tak aby zamortyzować koszty świadczeń zdrowotnych?

Ja nie chciałbym mówić inaczej niż w przypadku produktów komunikacyjnych, które są dość dobrze

ewidencjonowane, raportowane przez rynek, sprawozdawane przez KNF. Wszyscy mamy do tego dostęp. To, że dzisiaj możemy wyświetlić takie grafiki jest wprost wynikiem tego, że my możemy łatwo przetworzyć, podzielić się nimi z Państwem. W związku z tym każdy ma dostęp do tej samej bazy wiedzy, inaczej niż w przypadku produktów zdrowotnych, które tak jak Państwo wiecie, są oferowane nie tylko w postaci umów ubezpieczenia, ale również, a może dominującym dzisiaj produktem na tym rynku jest produkt abonamentowy. A to jest rynek, który pozostaje kompletnie poza jakimikolwiek regulacjami. W związku z tym, pozostaje poza jakąkolwiek możliwością analizy rynkowej na podstawie ogólnodostępnych danych. Ja tu tylko chciałbym powiedzieć jedną rzecz. Mamy dzisiaj ponad 3 mln umów w segmencie zdrowotnym. Mamy skończoną ilość sprzedawców, agentów, którzy są w stanie odwiedzić naszych klientów i usiąść do stołu, jeżeli chodzi o retaryfikację produktu. Pamiętajmy, że w lwiej części, to nie jest tylko i wyłącznie dyskusja o temat retaryfikacji zdrowia, bo ci klienci mają znacznie więcej niż zdrowie. Oni mają produkty przede wszystkim życiowe, dodatkowe, produkty poza ubezpieczeniowe i tak dalej, i tak dalej, i tak dalej. I często ci klienci patrzą przez pryzmat ceny za zakres. Element zdrowia jest tylko jednym z. Mówię o tym dlatego, że ta gra cenowa jest przez to dużo bardziej zniuansowana. Znowu też się mogę podzielić tym. Kiedyś PZU nie umiało dobrze retaryfikować. Dzisiaj jest zupełnie inaczej. My często, starając się podnosić cenę, szliśmy do klienta i kończyliśmy z większym zakresem za tą samą cenę albo z tym samym zakresem za niższą cenę, bo klient mówił, że no dobrze, to zróbmy przetarg i tak dalej. Musieliśmy obniżyć. Bez sensu. Więc wtedy tego nie umieliśmy. Dzisiaj jest zupełnie inaczej. Żeby odwiedzić tak dużą ilość klientów, my musimy zachowywać się w sposób, który z jednej strony antycypuje przyrost ceny w kolejnym okresie 12-miesięcznym, a z drugiej strony cashuje deltę pomiędzy dniem dzisiejszym, a ostatnią wizytą repricingową. Dlaczego tak? Dlatego, że nie jesteśmy w stanie do każdego klienta pójść, co roku. A dotychczas nie mieliśmy automatycznych klauzul retaryfikacyjnych wbudowanych w nasze produkty. Odwiedzenie całego portfela dla tej sieci sprzedaży, to jest okres trzyletni. W związku z tym musimy zdawać sobie też sprawę z tego, że jeżeli idziemy do części klientów pierwszego roku, mamy z nimi łatwą rozmowę, relatywnie łatwą o cenę, wprowadzamy klauzule modyfikacyjne czy retaryfikacyjne... i wszystko jest załatwione, to do kolejnej grupy klientów idziemy po okresie dwóch lat. Czyli mamy do czynienia z sytuacją, w której ci klienci, jeszcze przez ten pierwszy rok mieli tą starą, niską cenę i oni byli bardzo zadowoleni z jakości do ceny i nagle my musimy im podnieść cenę za dwa lata w jednym ruchu i wprowadzić te klauzule związane z automatycznym podnoszeniem ceny o element inflacji. Co powoduje taką sytuację, że w pierwszym przypadku, jeżeli komuś się podnosi o 5% i wprowadza taką klauzulę, to rozmowa jest łatwa. W drugim roku, jeżeli to jest powiedzmy 12%, to rozmowa już nie jest taka łatwa. A w trzecim roku... bo tak jak Państwu powiedziałem, my jesteśmy w stanie mniej więcej tą skalą sieci sprzedaży objąć naszych klientów, ta dyskusja jest super trudna. Mogę powiedzieć tyle, że... o tym mówiliśmy w tej prezentacji, że pomimo tego, my mamy cały czas bardzo wysokie parametry

utrzymaniowe tego portfela. Nie mogę podać wartości bezwzględnych ani procentowych przyrostów z tego względu, że jest to nasza tajemnica rynkowa powodująca, że umiemy albo nie, zdobywać nowych klientów, umiemy albo nie, utrzymywać nowych klientów. Gdybyśmy tu z Państwem się podzielili danymi, które nie są ogólnodostępne, stracilibyśmy tę przewagę konkurencyjną, a ona jest dzisiaj bezcenna na tym rynku z jakim mamy do czynienia tu i teraz. To było ostatnie pytanie z sieci. Chyba nie ma więcej pytań. Jeżeli nie ma, to bardzo serdecznie Państwu dziękuję i do zobaczenia, do usłyszenia przy następnej okoliczności. Serdecznie pozdrawiam.