



Raport Roczny 2023

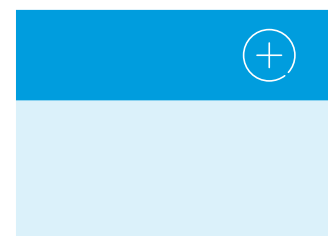
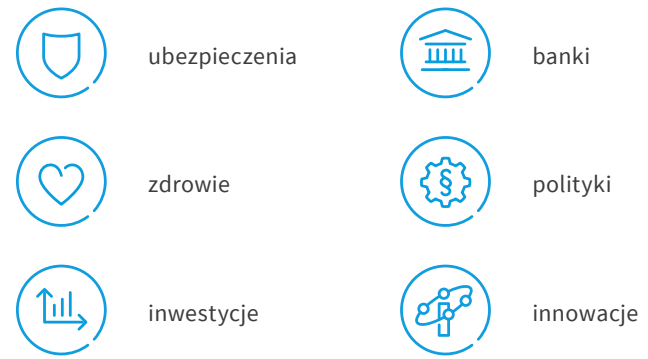
Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA
za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2023 roku

pzu.pl

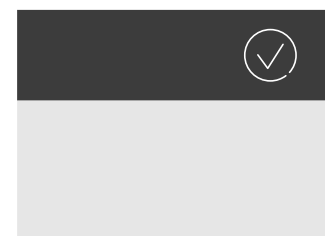
Dbamy o to, co w życiu jest
najważniejsze.

UBEZPIECZENIA | ZDROWIE | INWESTYCJE | BANKOWOŚĆ

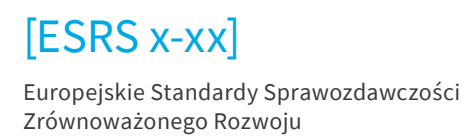
Infografiki użyte w Raporcie



Dobre Praktyki PZU i PZU Życie



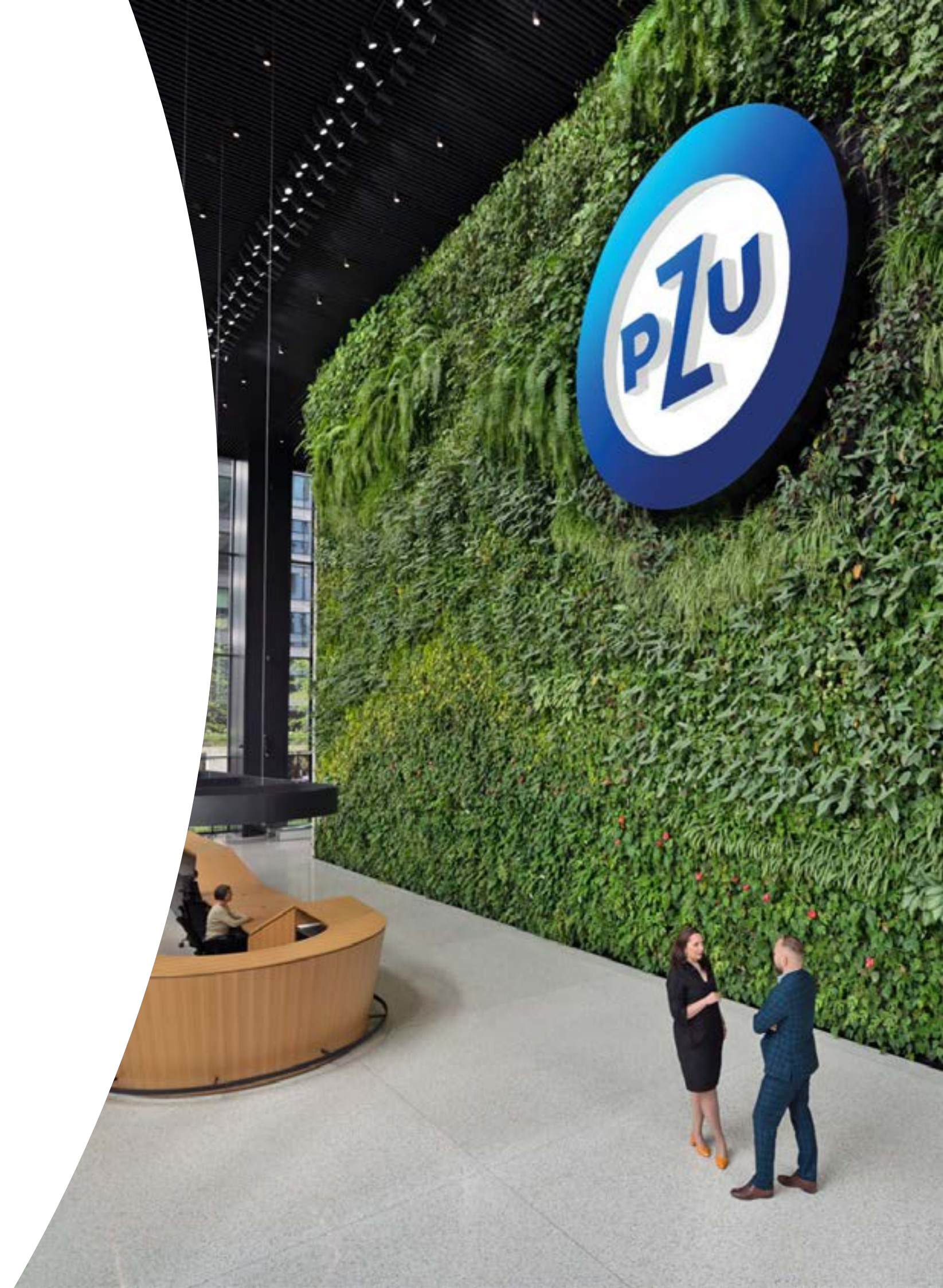
Dobre Praktyki spółek zależnych



tematy istotne



ikony i przyciski kierujące do linków





Spis treści

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

List Prezeski Zarządu do Akcjonariuszy.....	8
List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	10
1. O Grupie PZU	23
1.1. Charakterystyka Grupy	24
1.1.1. Produkty i usługi.....	24
1.1.2. Marka.....	26
1.1.3. Misja, wizja i wartości	27
1.1.4. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU.....	29
1.1.5. Struktura Grupy PZU.....	30
1.2. Wybrane nagrody i wyróżnienia w 2023 roku	32
2. Model biznesowy	34
2.1. Kapitały i tworzenie wartości	35
2.2. Łańcuch wartości	43
2.3. Dostawcy (upstream)	45
2.4. Działalność operacyjna	48
2.4.1. Ubezpieczenia	48
2.4.2. Opieka zdrowotna	53
2.4.3. Inwestycje	54
2.4.4. Bankowość.....	56
2.4.5. Pozostałe obszary.....	58
2.5. Sprzedaż i dystrybucja	60
2.5.1. Produkty ubezpieczeniowe.....	60
2.5.2. Produkty zdrowotne.....	64
2.5.3. Produkty inwestycyjne	65
2.5.4. Produkty bankowe	66
2.6. Klienci (downstream)	68
2.7. Dialog z interesariuszami	69
3. Otoczenie zewnętrzne	78
3.1. Najważniejsze trendy gospodarcze w Polsce i za granicą	79
3.1.1. Sytuacja w gospodarce światowej	79
3.1.2. Trendy w polskiej gospodarce	79
3.1.3. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie.....	81
3.2. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy	83
3.2.1. Charakterystyka rynków ubezpieczeń na których działają spółki Grupy PZU	84
3.3. Sektor opieki medycznej w Polsce na tle Europy	89
3.3.1. Rynek opieki zdrowotnej w Polsce	90
3.4. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy	91
3.4.1. Sytuacja na rynku bankowym w Polsce	93
3.5. Rynki finansowe w Polsce i na świecie	94
3.5.1. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji	94
3.5.2. Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych w Polsce	96
3.5.3. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU	97
3.5.4. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku.....	100
3.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce	101
3.7. Czynniki, które mogą mieć wpływ na działalność i wyniki Grupy PZU w 2024 roku i w średnim terminie	104
3.7.1. Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne	104
3.7.2. Czynniki prawno-regulacyjne	105
3.7.3. Czynniki rynkowe, specyficzne dla sektorów, w których działa Grupa PZU	107
4. Strategia i perspektywy	110
4.1. Ambicje strategiczne do roku 2024	111
4.2. Realizacja strategii w 2023 roku	115
4.3. Ambicje ESG na lata 2030-2050	126
4.4. Perspektywa strategiczna	128
5. Ryzyka i szanse	130
5.1. Profil ryzyka Grupy PZU	131



5.2. Zarządzanie ryzykiem.....	140	7.5. Zarząd i Rada Nadzorcza	205
5.3. Wrażliwość na ryzyko	143	7.5.1. Zarząd.....	205
5.4. Ryzyka ESG.....	146	7.5.2. Rada Nadzorcza	218
5.4.1 Kluczowe ryzyka ESG.....	146	7.5.3. Polityka różnorodności	232
5.4.2. Zarządzanie ryzykiem ESG – polityki	147	7.6. Systemy i funkcje wewnętrzne	235
5.5 Szanse ESG	149	7.6.1. System zarządzania ryzykiem	235
6. Wyniki i dywidenda	152	7.6.2. System kontroli wewnętrznej	236
6.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy	153	7.6.3. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	238
6.2. Dochody i koszty Grupy PZU	156	7.6.4. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych.....	238
6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU	159	7.7. Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami	240
6.4. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku.....	161	7.7.1. Walne Zgromadzenie.....	240
6.5. Wyniki jednostkowe PZU.....	169	7.7.2. Zasady zmiany Statutu	242
6.6. Dywidenda	172	7.7.3. Dywidenda	243
6.6.1. Polityka kapitałowa i dywidendowa.....	172	7.8. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązаныmi	244
6.6.2. Wypłata dywidendy	172	7.8.1. Zarządzanie konfliktem interesów.....	244
6.6.3. Stanowisko KNF ws. polityki dywidendowej w 2024 roku	173	7.8.2. Dokumentacja Cen Transferowych.....	245
6.7. Rating finansowy	175	7.9. Wynagrodzenia	246
6.8. Prognozy analityków.....	178	7.9.1. Polityka wynagradzania osób nadzorujących i zarządzających.....	246
7. Ład korporacyjny (G)	180	Kultura korporacyjna i kluczowe polityki postępowania w biznesie.....	250
Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego	181	7.10. Kultura korporacyjna	251
7.1. Konglomerat finansowy.....	182	7.10.1. Wartości i etyka w biznesie	251
7.1.1. Podejście do zarządzania	182	7.10.2. Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji.....	252
7.1.2. Nadzór właścicielski nad spółkami zależnymi	182	7.10.3. System zgłaszania nieprawidłowości i ochrona sygnalistów	253
7.2. Zbiór zasad ładu korporacyjnego PZU	184	7.10.4. Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie.....	254
7.3. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego.....	185	7.10.5. Praktyki płatnicze	257
7.3.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego zawartych w Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW..	185	7.10.6. Polityka podatkowa.....	257
7.3.2. Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych.....	190	7.10.7. Polityka inwestycyjna – TFI i PTE PZU.....	259
7.3.3. Stosowanie Dobrych Praktyk Grupy PZU	196	7.11. Minimalne gwarancje.....	261
7.4. Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami.....	198	7.12. System bezpieczeństwa	265
7.4.1. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta	198	7.12.1. Bezpieczeństwo informacji	265
7.4.2. Relacje inwestorskie.....	201	7.12.2. Przeciwdziałanie przestępczości	269
		7.12.3. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu	270
		7.12.4. Zarządzanie ciągłością działania	272
		7.12.5. Stosowanie sankcji międzynarodowych	272





8. Środowisko (E)

274

8.1. Biznes Grupy PZU w obliczu zmian klimatu..... 275

8.1.1. Globalne wyzwania dla zrównoważonego rozwoju	275
8.1.2. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk	277
8.1.3. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu	280
8.1.4. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja	280

8.2. Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/852⁵ 289

8.2.1. Działalność ubezpieczeniowa i reasekuracyjna	289
8.2.2. Działalność inwestycyjna	294

8.3. Wpływ Grupy PZU na klimat 313

8.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko	313
8.3.2. Zużycie surowców	314
8.3.3. Zużycie energii	318
8.3.4. Ślad węglowy	322

9. Społeczeństwo (S)

327

9.1. Pracownicy..... 328

9.1.1. Pracownicy- podejście do zarządzania.....	328
9.1.2. Struktura zatrudnienia	329
9.1.3. Środowisko pracy	336
9.1.4. Kultura organizacyjna.....	338
9.1.5. Poszanowanie praw człowieka i różnorodności w relacji z pracownikami.....	341
9.1.6. Badania zaangażowania, dialog i związki zawodowe.....	345
9.1.7. Wynagrodzenia i benefity.....	347
9.1.8. Szkolenia i rozwój.....	349
9.1.9. Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem.....	353
9.1.10. Bezpieczeństwo	354

9.2. Klienci..... 357

9.2.1. Poszanowanie praw człowieka w relacji z klientami	358
9.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż	358
9.2.3. Obsługa szkód.....	362
9.2.4. Dialog z klientem i proces usprawnień.....	368
9.2.5. Badania satysfakcji klienta.....	370
9.2.6. Klient – zapobieganie wykluczeniu	374

9.3. Społeczności 377

9.3.1. Społeczności – podejście do zarządzania.....	377
9.3.2. Społeczności lokalne.....	379
9.3.3. Prewencja	383
9.3.4. Mecenat kultury.....	385
9.3.5. Działalność charytatywna	386

10. Pozostałe informacje

388

10.1. Proces raportowania 389

10.2. Analiza istotności 391

10.3. Indeks treści GRI 392

10.4. Indeks treści ESRS 396

10.5. Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem 399

10.6. Oświadczenie weryfikacyjne- emisje gazów cieplarnianych 400

10.7. Ujawnienie SFDR..... 401

11. Pozostałe oświadczenia

407

12. Załączniki

410

12.1. Dane finansowe Grupy PZU 411

12.2. Słownik terminów 426

12.3. Alternatywne Pomiary Wyników 429

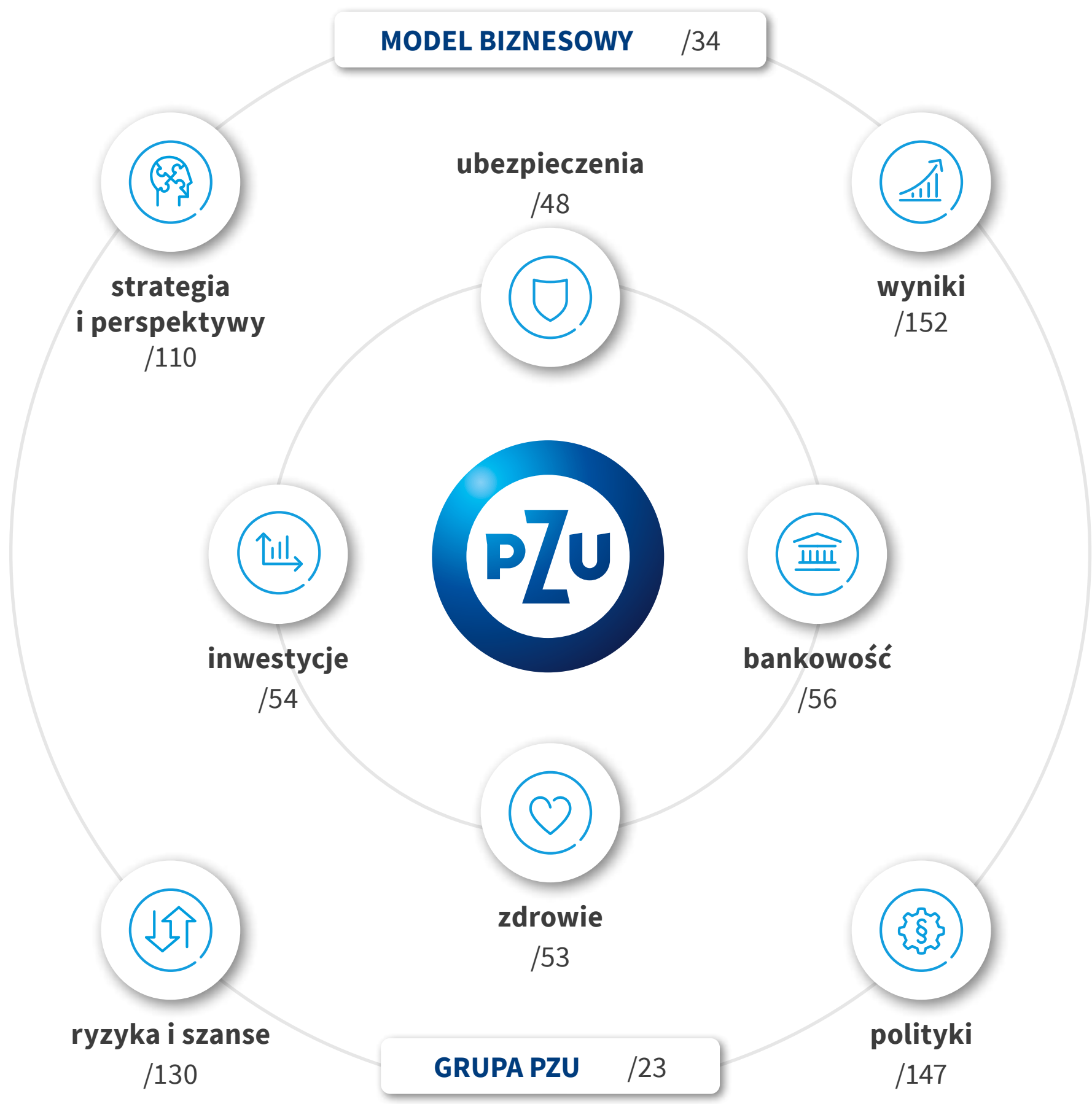


Zintegrowany spis treści

- Pozostałe /386
- Indeks GRI /390
- Analiza istotności /389
- Taksonomia /287

KAPITAŁY:

	Finansowy	/35
	Intelektualny	/37
	Ludzki	/40
	Społeczny i relacyjny	/40
	Infrastrukturalny	/41
	Naturalny	/41



	Interesariusze i otoczenie	/69
E	Klimat i środowisko	/274
S	<ul style="list-style-type: none"> • Pracownicy /328 • Klienci /357 • Społeczności /377 	
G	Oświadczenie o ładzie korporacyjnym	/181



**Anita Elżanowska**

Członkini Rady Nadzorczej PZU delegowana do czasowego wykonywania czynności Prezeski Zarządu PZU

List Prezeski Zarządu do Akcjonariuszy

[GRI 2-22]

Szanowni Państwo,

wraz z zarządami spółek tworzących Grupę PZU przekazuję Państwu raport roczny za 2023 rok. Był to okres, w którym funkcjonowaliśmy w warunkach stopniowego wychodzenia z kryzysu pandemicznego, lecz wciąż pod presją konsekwencji wynikających z wojny w Ukrainie. Nie możemy przy tym zapominać o długofalowych trendach, jak zmiany klimatyczne, demograficzne, przeobrażenia rynku pracy czy postęp technologiczny, które także przynoszą wielkie wyzwania. Polscy przedsiębiorcy w tym otoczeniu wykazali się wyjątkową elastycznością, zdolnością adaptacji, a nawet ekspansji. Widać to w wynikach naszej gospodarki, szczególnie na tle gospodarek państw unijnych tworzących strefę euro.

Sprzedaż i rentowność

Pomimo działania w bardzo wymagającym środowisku geopolitycznym i makroekonomicznym, Grupa PZU w roku 2023 osiągnęła zakładane cele strategiczne. Zysk netto przypadający na akcjonariuszy dominującej w Grupie spółki PZU SA wyniósł blisko 5,8 mld zł, rosnąc rok do roku o ponad 50%. Przekroczył również o 34% poziom zakładany w strategii na rok 2024. Skorygowany wskaźnik rentowności (aROE) wyniósł 22%, co oznacza

wzrost o 5,7 p.p. w porównaniu do roku 2022. Grupa PZU mocno zwiększyła również sprzedaż. W 2023 roku przychody brutto z ubezpieczeń wyniosły 26,9 mld zł, tj. były o ponad 2 miliardy złotych wyższe niż rok wcześniej. Głównym motorem wzrostu były ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe, gdzie przychody wzrosły o 11,4% r/r, do 16,1 mld zł. Wpłynął na to przede wszystkim wzrost przychodów w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych oraz w segmencie auto casco. Wzrostowi sprzedaży towarzyszyła wysoka rentowność uzyskana w kluczowych liniach biznesowych. Wskaźnik mieszany COR dla ubezpieczeń majątkowych w Polsce wyniósł 85,3% a marży operacyjnej w ubezpieczeniach na życie grupowych i indywidualnie kontynuowanych 21,9%.

W strukturze wzrostu przychodów warto podkreślić rosnącą rolę ubezpieczeń wzajemnych, będących w Grupie PZU domeną T UW PZUW. W ciągu niespełna czterech lat liczba członków towarzystwa została podwojona i obecnie jest ich ponad 600. W 2023 r. PZU nabył też spółki Polski Gaz T UW i Polski Gaz T UW na Życie, co pozwoli na zwiększenie przypisu składki w tym obszarze, a zarazem wartości zarządzanych przez Grupę środków zgromadzonych przez uczestników PPE.

Wynik inwestycyjny i kontrybucja banków

Istotnym komponentem wyniku Grupy PZU wypracowanego w 2023 r. był zysk osiągnięty na portfelu inwestycyjnym, który wzrósł do 2,5 mld zł, czyli o 12,1% r/r. Wpływ na to miał przede wszystkim poziom stóp procentowych, korzystny z punktu widzenia wyniku na instrumentach odsetkowych.

Kolejnym pozytywnym czynnikiem były wyniki na działalności bankowej. Kontrybucja banków Pekao i Alior

do zysku Grupy PZU przypisanego właścicielom jednostki dominującej była ponad trzykrotnie wyższa niż w 2022 roku i wyniosła blisko 2 mld zł (wobec 580 mln zł rok wcześniej).

Wdrożenie standardu MSSF17

Ważnym wydarzeniem dla Grupy PZU w 2023 roku była zmiana standardu rachunkowego z MSSF4 na MSSF17. Dla zewnętrznych interesariuszy była ona widoczna głównie w strukturze i treści dokumentów sprawozdawczych. Wewnątrz organizacji wdrożenie MSSF17 oznaczało natomiast wiele zmian w obszarach analitycznych i planistycznych. Zbiegły się one z dynamicznymi zmianami w otoczeniu makroekonomicznym, szczególnie w związku z inflacją i reakcją banków centralnych. W konsekwencji tych zdarzeń konieczna była rewizja strategii Grupy PZU i wyznaczenie nowych lub aktualizacja części dotychczasowych mierników.

Dziś Grupa PZU jest już w trakcie ostatniego roku wdrażania strategii na lata 2021–2024. Dlatego priorytetem będzie praca nad przygotowaniem nowych celów i ambicji strategicznych, których realizacja będzie się przyczyniać do budowy wartości Grupy, uwzględniając przy tym zasady zrównoważonego rozwoju.

Zrównoważony rozwój

Grupa PZU konsekwentnie umacnia swoją pozycję lidera w kluczowych segmentach rynku finansowego, czyniąc to w zgodzie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Uwzględnia we wszystkich aspektach swojej działalności i traktuje równorzędnie czynniki środowiskowe, społeczne oraz zarządcze.



W 2023 roku przejawiało się to głównie w działaniach dotyczących współpracy z dostawcami, w rozszerzeniu oceny klientów korporacyjnych pod kątem ESG, we wzroście zaangażowania Grupy PZU w procesy transformacji klimatyczno-energetycznej, szybkich postępach w kierunku osiągnięcia neutralności klimatycznej w zakresie emisji własnych, a także w licznych inicjatywach i programach na rzecz poprawy jakości życia klientów i pracowników. Kontynuacja tych działań będzie kluczowa dla utrzymania fundamentalnych wartości wzrostu w długim terminie, przy zachowaniu równowagi na poziomie zaangażowanych kapitałów. W krótszej perspektywie będzie to kolejny element stabilizujący efektywność modelu biznesowego Grupy PZU.

Bezpieczny rozwój

Ryzyka mające źródło w wydarzeniach i trendach globalnych wciąż istnieją i mogą prowadzić do kolejnych szoków gospodarczych. Dlatego nadal najważniejsze jest wysokie bezpieczeństwo kapitałowe, w szczególności utrzymanie współczynnika Solvency II na poziomie nie niższym niż 200%. Stopniowo rozszerzane są również analizy ryzyk ESG w elementach łańcucha wartości, w tym w zakresie oceny klientów, dostawców, inwestycji i produktów. Pozwala to Grupie PZU identyfikować i zarządzać procesami zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju.

Grupa PZU zachowuje duży potencjał rozwoju i dalszej budowy wartości. Z uwagi na skalę jej działalności oraz pozycję lidera sektora finansowego w Polsce, kluczowego dla jego stabilności, wszystkie podejmowane działania muszą być realizowane przy zachowaniu bezpiecznego

marginesu ryzyka. Dołożymy wszelkich starań, by Grupa PZU dalej cieszyła się dużym zaufaniem akcjonariuszy, klientów i pozostałych interesariuszy, a także dostarczała im pewne i ponadstandardowe na rynku korzyści.

Z wyrazami szacunku

/-/ Anita Elżanowska – Członkini Rady Nadzorczej PZU
delegowana do czasowego wykonywania czynności
Prezeski Zarządu PZU



**Marcin Kubicza**

Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Szanowni Państwo,

działalność Grupy PZU w 2023 roku cechowały stabilność i odporność. Skuteczne zarządzanie ryzykiem oraz bezpieczna struktura portfela inwestycyjnego przyczyniły się do utrzymania silnej pozycji kapitałowej, wyrażonej wskaźnikiem Solvency II na poziomie znacząco powyżej 200%. Potwierdzeniem tego było utrzymanie oceny agencji ratingowej S&P Global Ratings dla PZU i PZU Życie na stałym, wysokim poziomie A- z perspektywą stabilną. Dobra sytuacja finansowa Grupy PZU pozwoliła jej na realizację założeń polityki kapitałowej w zakresie wypłaty dywidendy w 2023 roku. Zgodnie z decyzją Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, na ten cel przeznaczono ponad 2 mld zł. W 2023 Grupa PZU osiągnęła bardzo solidne wyniki finansowe, zamykając rok 2023 zyskiem netto na poziomie blisko 5,8 mld zł, co oznacza bardzo dobre perspektywy, zarówno dla dalszego utrzymania stabilności jak i wzmocnienia potencjału do wypłaty dywidendy.

Rozwój biznesu

W 2023 roku przychody brutto z ubezpieczeń wzrosły do 26,9 mld zł, co było głównie związane ze wzrostem

sprzedaży po stronie ubezpieczeń majątkowych. W ramach rozwoju kluczowych obszarów strategicznych znacząco wzmocniono także skalę i zakres działania w obszarze usług zdrowotnych oraz inwestycyjnych. Przychody PZU Zdrowie wzrosły o 25,9% r/r, do 1,6 mld zł, a liczba aktywnych umów zdrowotnych w Grupie przekroczyła 3,4 mln. Konsekwentnie rozbudowywana była sieć placówek medycznych PZU Zdrowie. W ub.r. uruchomiono wielospecjalistyczne centra medyczne w Gdyni i Krakowie, oddano nowe pracownie diagnostyki obrazowej w Gdańsku, Białymstoku, Poznaniu, Toruniu i Krakowie oraz przejęto Centrum Medyczne w Gorzowie Wielkopolskim.

W filarze inwestycyjnym poziom aktywów klientów zewnętrznych zarządzanych przez TFI PZU i OFE PZU na koniec 2023 r. wzrósł o 13,9 mld zł, do 54,8 mld zł. W ramach rozwoju oferty uruchomiono dwa kolejne fundusze wpisujące się w nurt zrównoważonego inwestowania. Pierwszy koncentruje się na akcjach spółek, których działalność przyczynia się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs), w tym przeciwdziałania zmianom klimatu i ich negatywnym skutkom. Drugi skupia się przede wszystkim na obligacjach emitowanych w celu finansowania projektów realizujących cele środowiskowe lub społeczne. Oba fundusze są zgodne z art. 8 SFDR, co oznacza, że poprzez realizowaną politykę inwestycyjną promują aspekty środowiskowe i społeczne.

Cyfryzacja

Głównym wyzwaniem związanym z utrzymaniem wysokiej sprawności operacyjnej wciąż pozostawała presja inflacyjna. Dlatego w 2023 r. kontynuowane były wdrożenia rozwiązań cyfrowych, które w długim terminie pozwolą utrzymać lojalność klientów poprzez ułatwienie im obsługi, a także umożliwią redukcję kosztów. Te

innowacyjne rozwiązania bazują na zaawansowanej analityce, wykorzystaniu big data i robotyki. W 2023 r. w Grupie przeanalizowano ponad 1500 pomysłów startupów i finalnie rozpoczęto 9 nowych pilotaży. Wśród nich znalazły się m.in. rozwiązania wspierające procesy aktuarialne, procesy obsługi szkód i świadczeń, obszar sprzedaży korporacyjnej, a także procesy wpływające na lepszą widoczność sieci sprzedaży PZU w kanałach cyfrowych.

Wyzwania klimatyczne

Sektor finansowy, w tym branża ubezpieczeniowa, odgrywa ważną rolę w procesie transformacji energetycznej, stanowiącej największe wyzwanie dla polskiej gospodarki w nadchodzących latach i dekadach. Grupa PZU ma świadomość swojej odpowiedzialności w tym obszarze. W 2023 r. zwiększyła zaangażowanie w inwestycje wspierające transformację do blisko 2,65 mld zł, w tym 417 mln zł przeznaczyła na finansowanie lądowych farm wiatrowych. Docelowo, roczna produkcja turbin, w sfinansowanie budowy których zaangażowała się Grupa, powinna zapewnić zieloną energię elektryczną dla ponad 800 tys. gospodarstw domowych w Polsce.

W związku z rosnącą dynamiką zmian klimatycznych, rosną także wymagania regulacyjne w obszarze procesowym oraz raportowym. Od 2025 r. Grupa PZU zostanie objęta reżimem wynikającym z Dyrektywy CSRD, który podnosi rangę dla takich działań, jak strategia neutralności klimatycznej, strategia dekarbonizacji, projektowanie produktów i usług proklimatycznych czy wdrażanie procesów opartych o gospodarkę obiegu zamkniętego. W praktyce oznacza to konieczność dostosowania portfeli produktów, oferty i zasobów do możliwości, jakie stwarza agenda działań na rzecz zrównoważonego rozwoju. W Grupie PZU te procesy będą wymagały uruchamiania coraz większych zasobów,



potęgowały będą także zaangażowanie na wszystkich szczeblach zarządzania i zatrudnienia. W samym roku 2023 zarządy PZU i PZU Życie zrealizowały 36 celów uwzględniających czynniki ESG.

Zarządom spółek tworzących Grupę PZU oraz wszystkim ich Pracownikom życzę sukcesów w realizacji założonych celów biznesowych, społecznych i środowiskowych, a także wypracowania atrakcyjnych stóp zwrotu dla Akcjonariuszy.

Z wyrazami szacunku

/-/ Marcin Kubicza
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU



Grupa PZU

#1

największa grupa ubezpieczeniowo-bankowa w Europie Środkowo-Wschodniej¹

22 mln

klientów

99%

najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce²

A- / stable³

stabilny model biznesowy oparty na silnych fundamentach

40,8 mld zł

kapitalizacji giełdowej⁴

silny bilans

wypłacalność II powyżej średniej dla grup ubezpieczeniowych w Europie⁵

1) Według aktywów

2) Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-65, dane za styczeń-grudzień 2023 rok; odsetek badanych z grupy docelowej deklarujących znajomość marki wskazując ją na liście różnych marek

3) Rating S&P, potwierdzony 27 czerwca 2023 roku i 1 marca 2024 roku

4) Na koniec 2023 roku

5) Opracowanie własne PZU, na podstawie sprawozdań europejskich ubezpieczycieli i reasekuratorów, dane po III kwartale 2023 roku

Grupa PZU

Procentowy udział w wyniku operacyjnym (skorygowanym o udziały PZU w bankach w 2023 roku)

60,6%

UBEZPIECZENIA

produkty inwestycyjne i emerytalne



3,9%

UBEZPIECZENIA



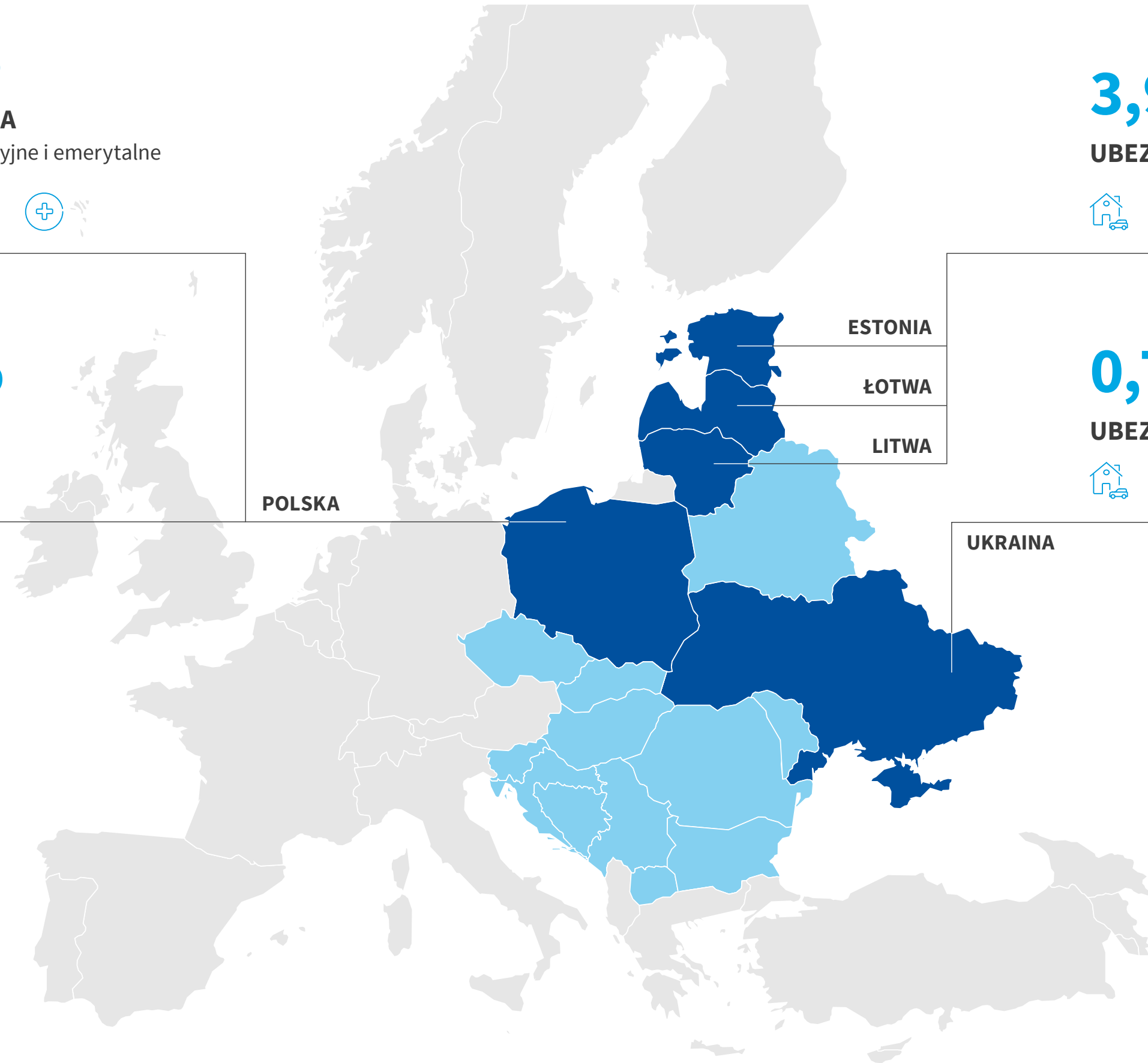
34,9%

BANKOWOŚĆ



0,7%

UBEZPIECZENIA



LEGENDA

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

Grupa PZU

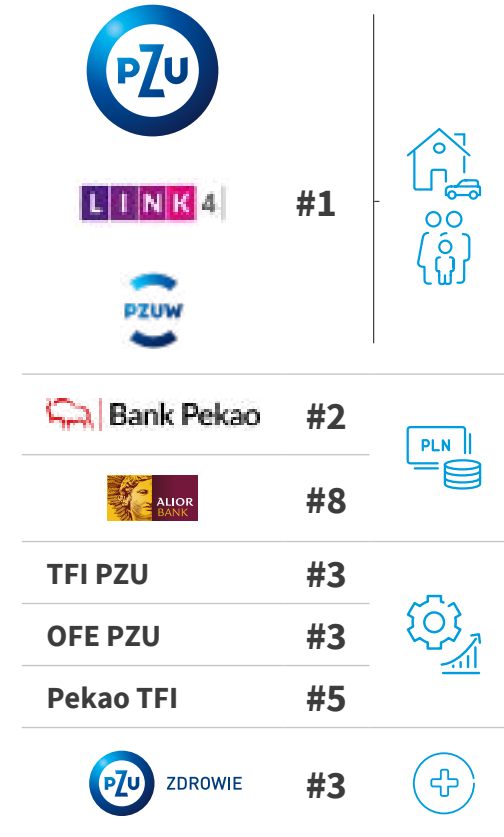
[GRI 2-1][GRI 2-6]

Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU

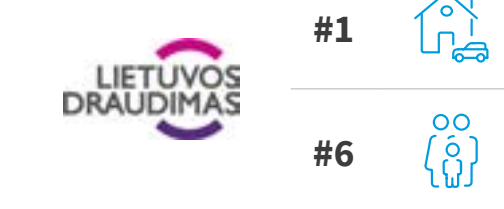
LEGENDA

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

POLSKA



LITWA



ŁOTWA



ESTONIA



UKRAINA

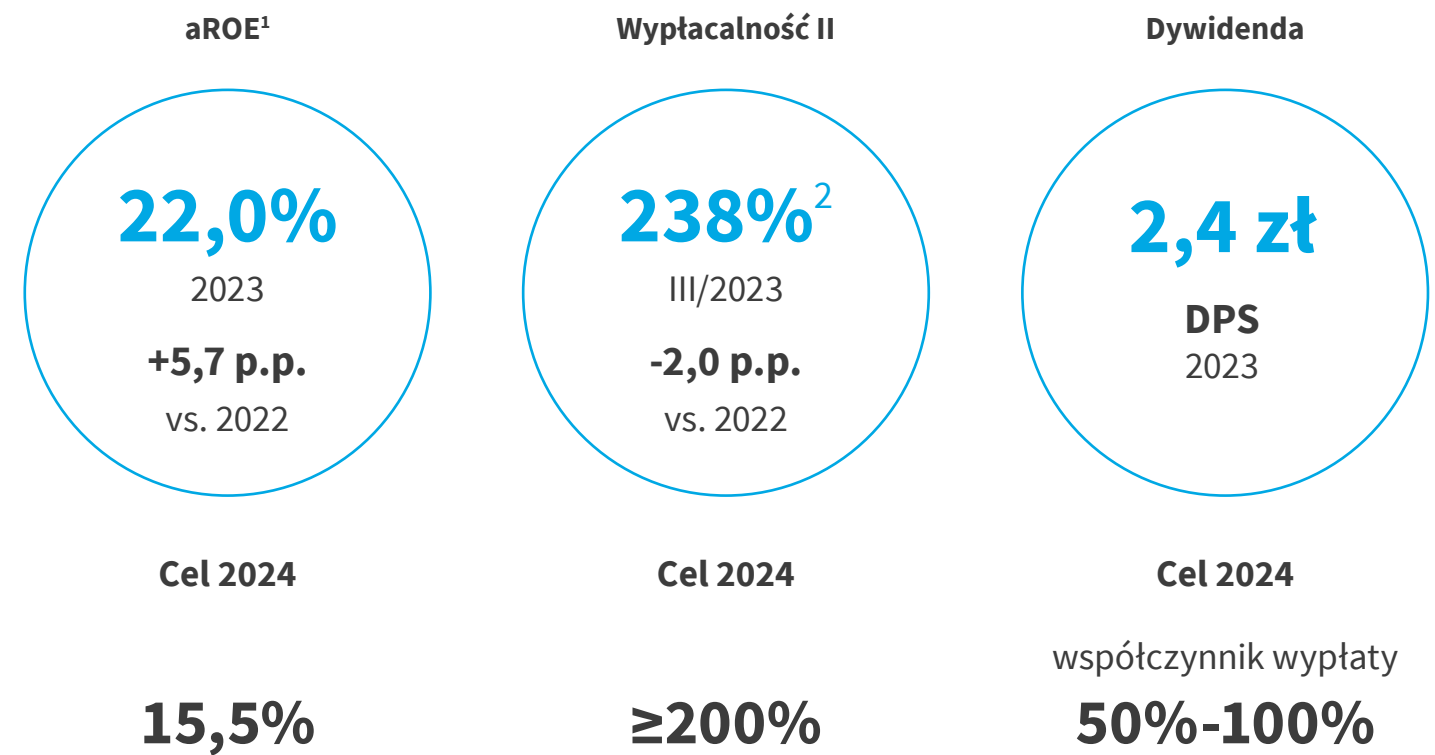


Podsumowanie wyników 2023 roku

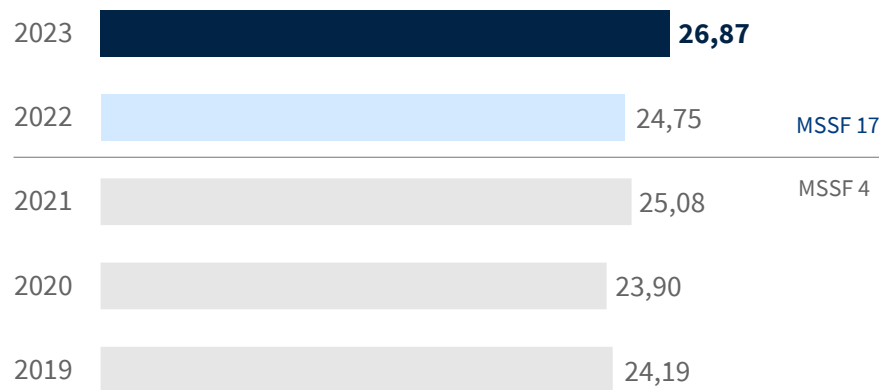
Wyniki finansowe osiągnięte przez Grupę PZU stawiają ją w gronie najbardziej dochodowych instytucji finansowych w Polsce.

W 2023 roku skorygowany zwrot z kapitału własnego (aROE) wyniósł 22,0%. Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej wzrósł rok do roku o ponad 50% i osiągnął rekordowe 5,766 mld zł.

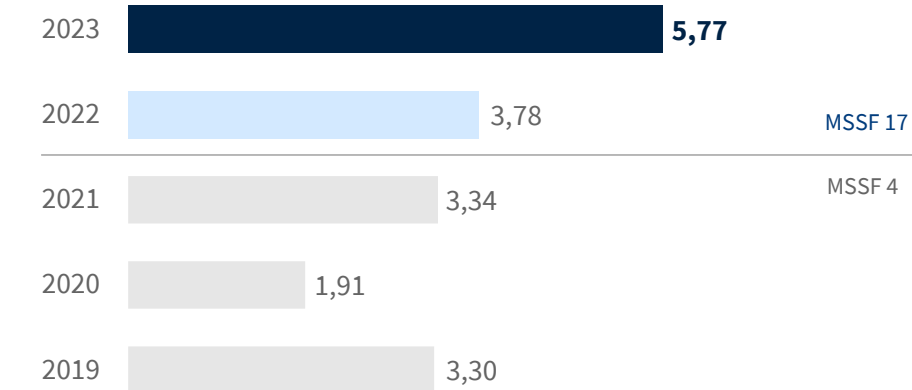
Grupa PZU odnotowała także wzrost przychodów z ubezpieczeń o 2 123 mld zł do poziomu 26 868 mld zł.



Przychody z ubezpieczeń/ Składka przypisana brutto (mld zł)*



Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej (mld zł)



*) przychody brutto z ubezpieczeń dla lat 2023 i 2022, składka przypisana brutto dla lat 2019-2021

Neutralność klimatyczna



Cel 2024

Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Scope 1 i 2)^{3,4}

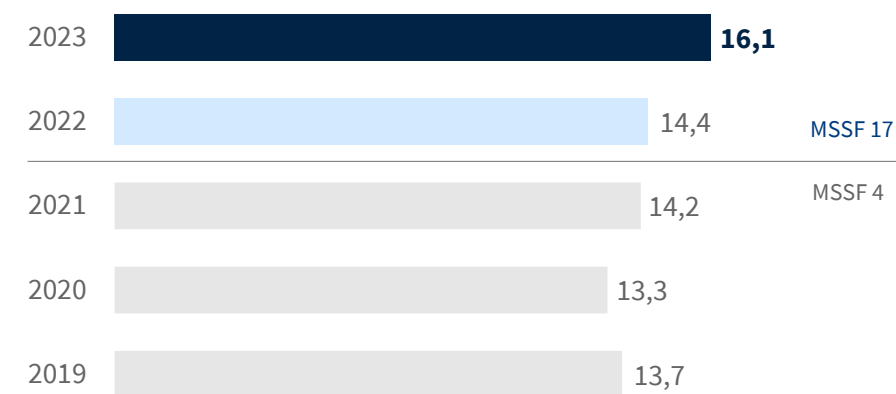
- 1) skorygowany zwrot z kapitału własnego, obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem skumulowanych innych dochodów całkowitych dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji
- 2) Dane nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta.
- 3) Ograniczenie emisji dwutlenku węgla ze źródeł własnych o 23,1% (metoda location-based). 79% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej pochodzącej z OZE. Rekompensata 17 425 mg CO2 przez zakup jednostek CERS, UN Carbon Offset Platform (rekompensata za 2022 według stanu na 30.06. 2023 roku).
- 4) Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Zakres 1 i 2) dzięki ograniczeniu emisji, zakupowi zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO2.

Podsumowanie wyników 2023 roku

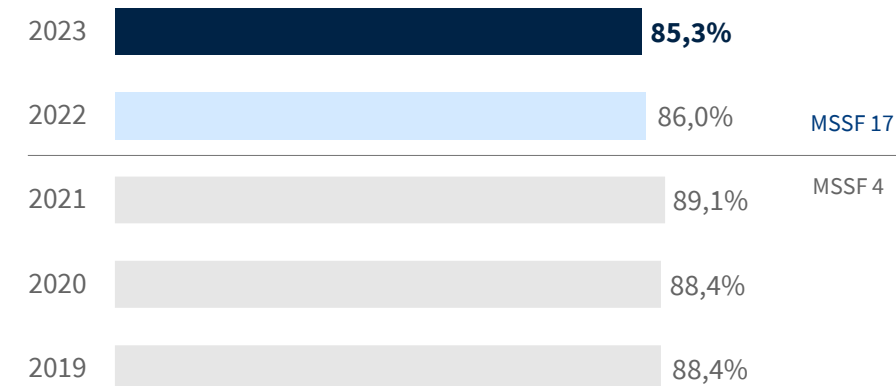
UBEZPIECZENIA

Majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

Przychody z ubezpieczeń dla lat 2023 i 2022 / Składka przypisana brutto dla lat 2019-2021 (mld zł)

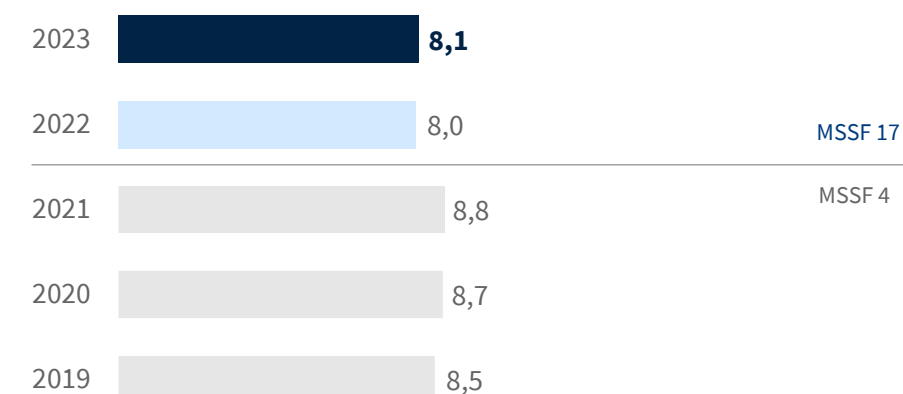


Wskaźnik mieszany COR (%)

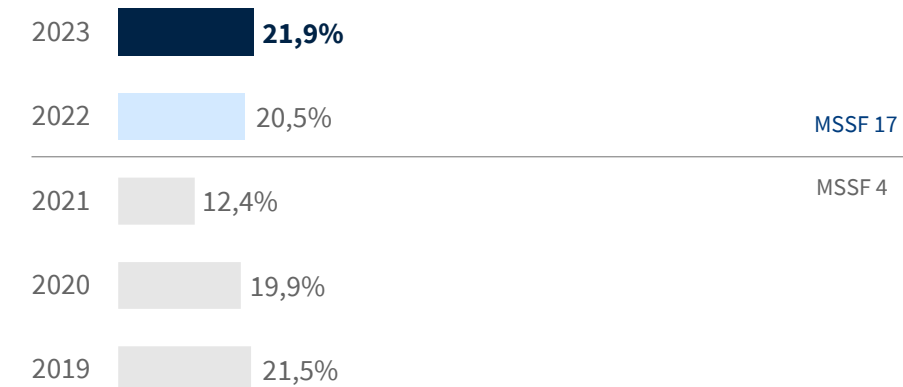


Na życie w Polsce

Przychody z ubezpieczeń dla lat 2023 i 2022 / Składka przypisana brutto dla lat 2019-2021 (mld zł)



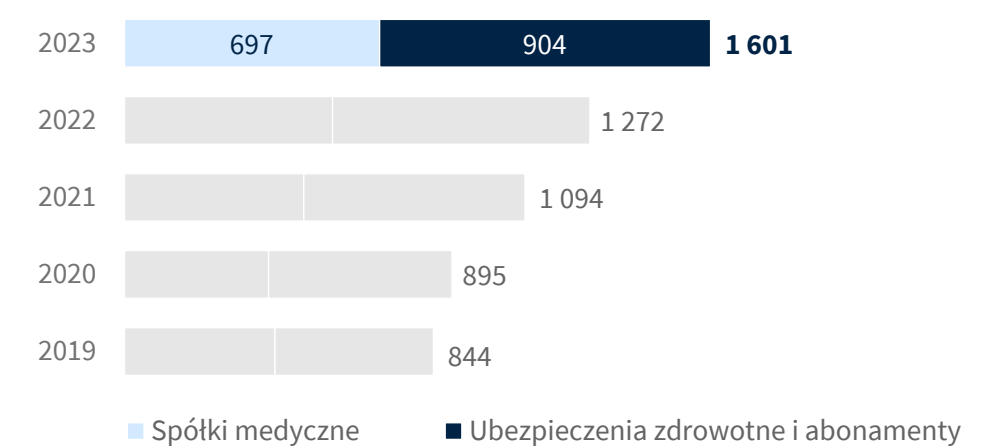
Marża operacyjna ubezpieczeń grupowych i IK* (%)



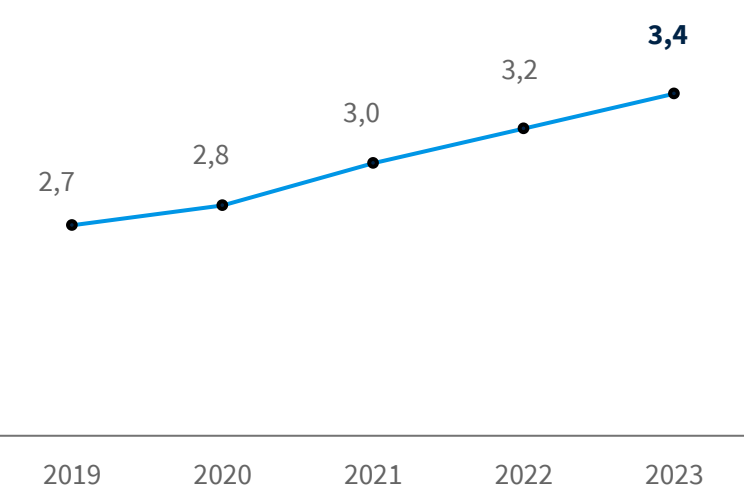
*) Indywidualnie Kontynuowane

ZDROWIE

Przychody filaru Zdrowie (mln zł)



Liczba umów (mln)

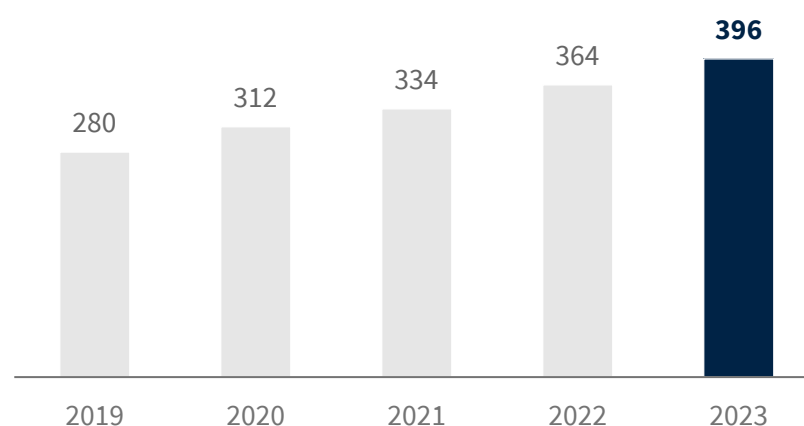




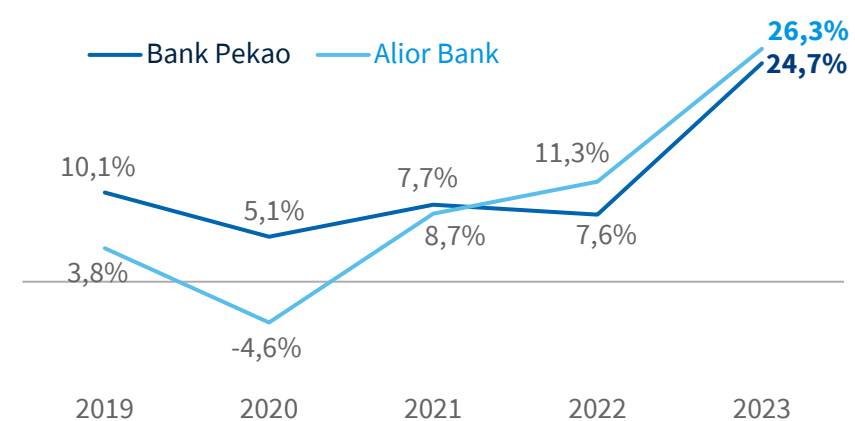
Podsumowanie wyników 2023 roku

BANKOWOŚĆ

Aktywa bankowe w Grupie PZU (mld zł)



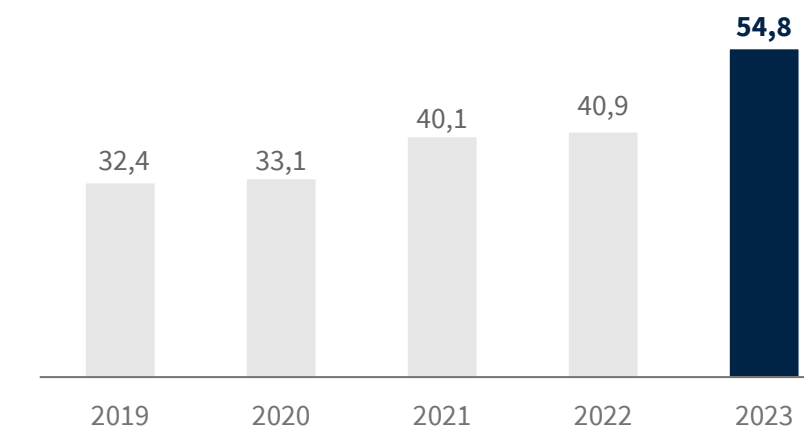
ROE (rentowność kapitałów własnych) banków* (%)



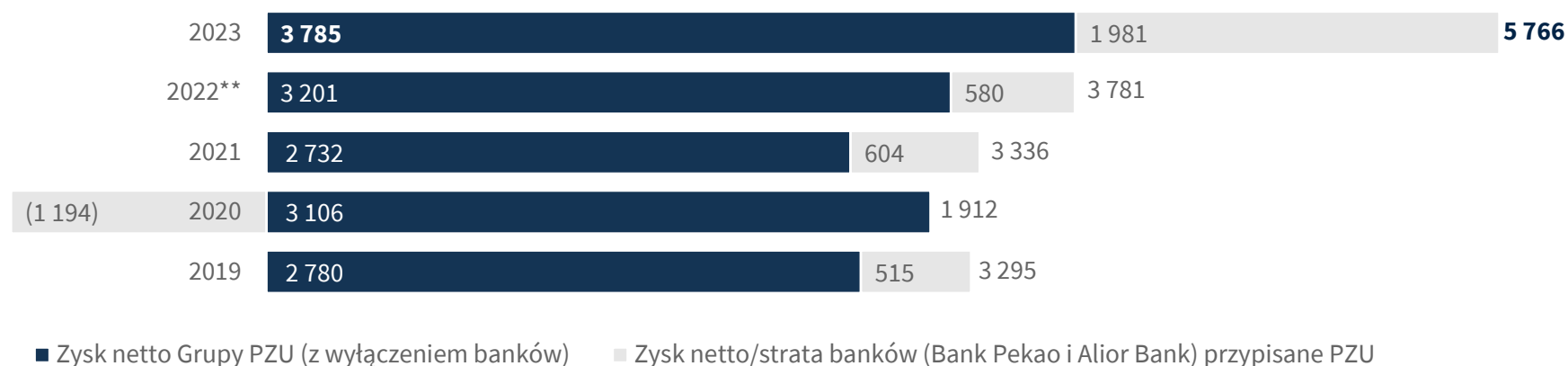
*) na podstawie sprawozdań i prezentacji Banku Pekao i Alior Banku

INWESTYCJE

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



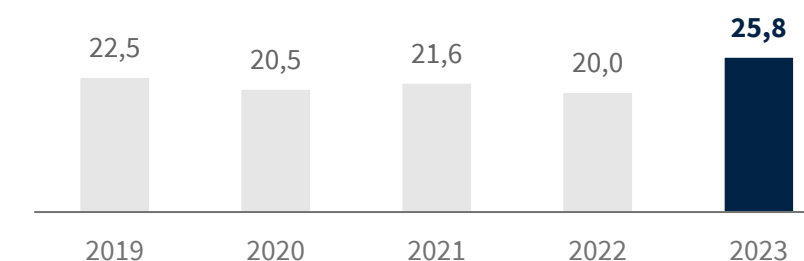
Kontrybucja działalności bankowej do zysku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej* (mln zł)



*) bez uwzględnienia wyłączeń konsolidacyjnych

***) dane przekształcone. Przekształcenie danych porównawczych wynikające z zastosowania MSSF 17

Aktywa klientów TFI Pekao i TFI Alior (mld zł)

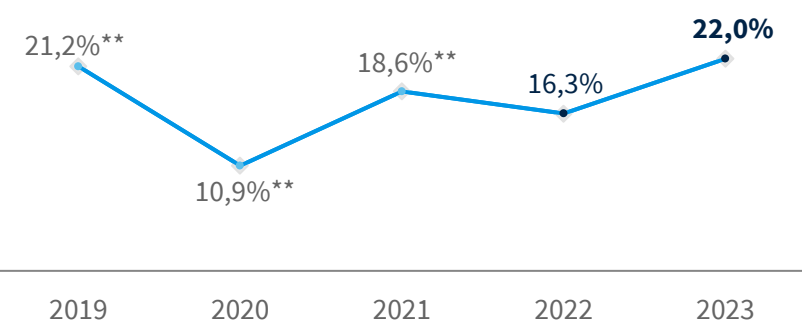




Podsumowanie wyników 2023 roku

WYBRANE WSKAŹNIKI

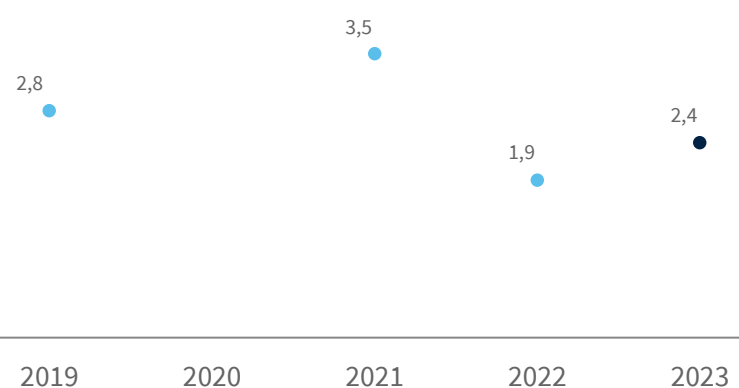
aROE (rentowność kapitałów własnych)* (%)



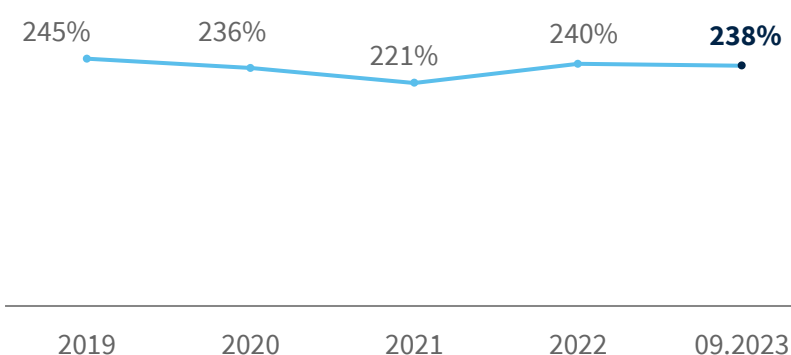
*) aROE – skorygowany zwrot z kapitału własnego, obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem skumulowanych innych dochodów całkowitych dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz reasekuracji; aROE przypisane właścicielom jednostki dominującej

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

DPS (dywidenda na akcję) (zł)

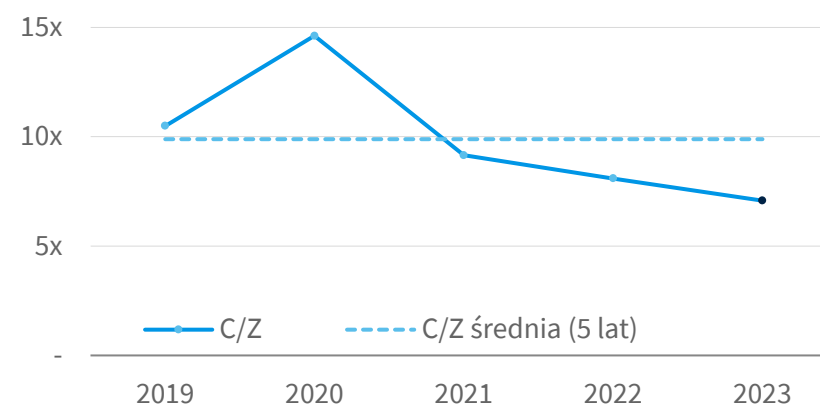


Wypłatność II* (%)

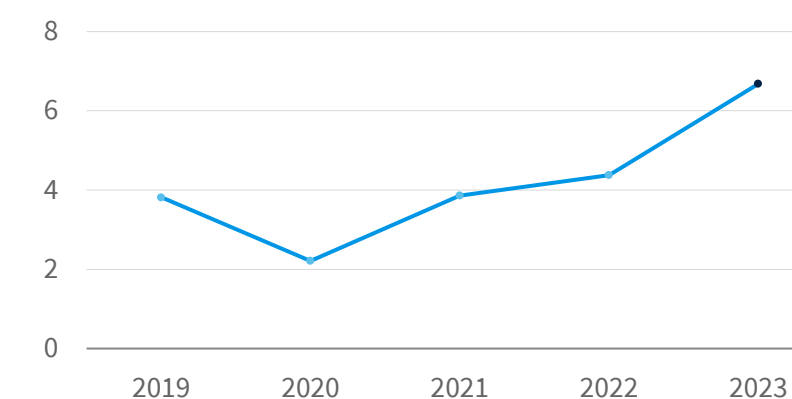


*) Dane na Q3 2023 nie podlegają badaniu ani przeglądowi biegłego rewidenta.

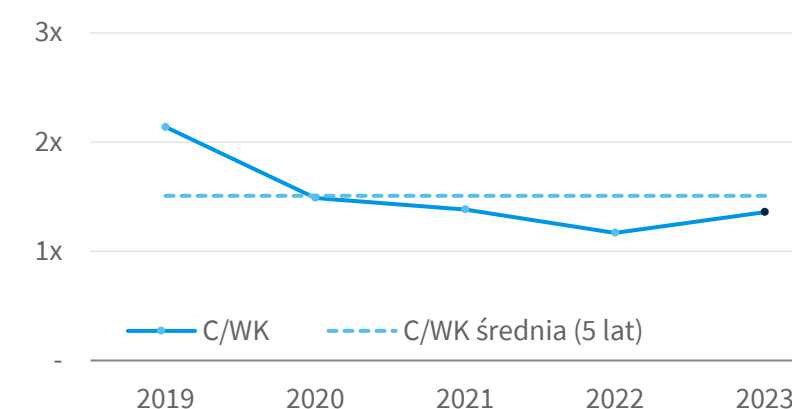
C/Z (cena do zysku na akcję)



EPS (zysk na akcję) (zł)



C/WK (cena do wartości księgowej na akcję)



Część ze wskaźników przedstawionych na wykresach to Alternatywne Pomiary Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415. Definicje, podstawa obliczania oraz wyjaśnienie zastosowania znajdują się w [Rozdziale 12.3. Alternatywne Pomiary Wyników](#).



Podstawowe dane skonsolidowane Grupy PZU za lata 2019-2023

Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej za lata 2019-2022 wg MSSF 4 (w mln zł)¹

	2019	2020	2021	2022
A) Grupa PZU z wyłączeniem Alior Banku i Banku Pekao				
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	24 191	23 866	25 080	26 710
Wynik netto z działalności inwestycyjnej łącznie z kosztami odsetkowymi	1 995	2 044	2 012	1 233
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(15 695)	(15 580)	(15 731)	(15 542)
Koszty akwizycji	(3 363)	(3 317)	(3 572)	(3 903)
Koszty administracyjne	(1 739)	(1 801)	(1 734)	(1 918)
Zysk z działalności operacyjnej	3 606	3 941	3 635	3 640
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	2 780	3 106	2 732	2 794
B) Odpis wartości firmy (Alior Bank, Bank Pekao) i WNIP Alior Banku				
	-	(1 343) ²	-	-
C) Banki: Alior Bank i Bank Pekao				
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	515	149	604	580
(A+B+C) Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	3 295	1 912	3 336	3 374
Aktywa ogółem	343 385	378 974	402 129	436 119
Kapitały własne przypadające udziałowcom jednostki dominującej	16 169	18 777	17 080	17 489

1) dane przekształcone na 31 grudnia za 2019.

2) w tym odpis z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł) oraz odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego oraz relacji z klientami po uwzględnieniu wpływu odroczonego podatku dochodowego i udziału mniejszości) w kwocie 42 mln zł.

Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU za lata 2022-2023 wg MSSF 17 (mln zł)

	2022 ³	2023
A) Grupa PZU z wyłączeniem Alior Banku i Banku Pekao		
Przychody brutto z ubezpieczeń	24 745	26 868
Przychody netto z ubezpieczeń	23 619	25 354
Koszty (netto) usług ubezpieczenia	(19 956)	(21 335)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto ¹	(13 971)	(14 646)
Koszty administracyjne	(2 003)	(2 317)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(3 963)	(4 416)
Amortyzacja komponentu straty	1 037	1 007
Utworzenie komponentu straty	(1 056)	(963)
Wynik z usług ubezpieczenia	3 663	4 019
Przychody finansowe netto ²	881	1 168
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(378)	(1 748)
Wynik z działalności inwestycyjnej – alokowany do segmentów ubezpieczeniowych	1 259	2 916
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	3 201	3 785
B) Banki: Alior Bank i Bank Pekao		
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	580	1 981
(A+B) Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	3 781	5 766

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

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

3) Dane przekształcone. Przekształcenie danych porównawczych wynikające z zastosowania MSSF 17



Oceny ratingowe

Rating kredytowy oraz rating siły finansowej

A-
STABILNA

1 marca 2024 roku agencja S&P potwierdziła rating PZU na dotychczasowym poziomie A- z perspektywą stabilną. Miało to miejsce po zmianie kryteriów Modelu Kapitałowego, który analitycy agencji wykorzystują do oceny pozycji kapitałowej ubezpieczycieli. PZU z nadwyżką przekracza wymogi kapitałowe dla najbardziej rygorystycznego scenariusza warunków skrajnych.

W 2023 roku analitycy agencji dokonali corocznego przeglądu oceny ratingowej dla PZU, potwierdzając (27 czerwca) rating siły finansowej i rating siły kredytowej dla PZU i jego głównych podmiotów zależnych na poziomie A- z perspektywą stabilną.

W raporcie z 24 kwietnia 2023 roku analitycy agencji wyrazili przekonanie, że w latach 2023-2024 PZU będzie osiągać wzrost na poziomie **4%-10%**, zapewniający stabilność biznesową i solidne wyniki operacyjne.

Podkreślili, że pomimo zmiennego otoczenia gospodarczego bilans PZU pozostał odporny, a pozycja kapitałowa powyżej poziomu „AAA”.

S&P Global











Ratingi ESG

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

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

	3,4	PZU jest częścią indeksu FTSE4Good Index Series, który został stworzony w ramach światowych indeksów FTSE Russell by mierzyć wyniki firm demonstrujących silne praktyki ESG. PZU osiągnął wynik 3,4 (w skali od 0 do 5, w której 5 jest oceną najwyższą). W sektorze ubezpieczeń PZU uplasował się w 42 percentylu.
Moody's Analytics	37/100	PZU, w ostatniej analizie Moody's Analytics przeprowadzonej w 2021 roku, otrzymał 37/100 punktów w ocenie ESG. Wynik był o 6 punktów wyższy niż poprzedni (31 punktów). Następną analizę planowana jest na kwiecień 2024.
	BB	W 2023 roku PZU otrzymał ocenę BB (w skali od AAA do CCC) w MSCI ESG Ratings. MSCI ESG Research dostarcza rating w skali od AAA (lider) do CCC (wykazujący braki) według ekspozycji na specyficzne dla danej branży ryzyka ESG i zdolność do zarządzania tymi ryzykami w porównaniu z podobnymi spółkami ¹ .
	35/100	PZU otrzymał 35/100 punktów w ocenie zrównoważonego rozwoju – Corporate Sustainability Assessment (CSA) wydanej przez S&P Global w 2023 roku. PZU w sektorze ubezpieczeń uzyskał wynik w 49 percentylu, co oznacza, że 49% spółek osiągnęło taką samą ocenę ESG albo ocenę niższą.
	18,6	W lipcu 2023, PZU otrzymał ocenę ryzyka ESG na poziomie 18,6 , które Morningstar Sustainalytics uznaje za niskie ryzyko wystąpienia istotnych skutków finansowych związanych z czynnikami ESG. Ocena ta nie może być interpretowana jako doradztwo inwestycyjne ani opinia ekspercka, zgodnie z obowiązującymi przepisami ² .
	C-	Institutional Shareholder Services (ISS) w swojej ostatniej ocenie z 2022 roku, przyznał PZU wynik C- w skali od D- do A+ (gdzie A+ jest oceną najwyższą).
	B	W ratingu środowiskowym prowadzonym przez CDP, PZU otrzymał ocenę B (skala ocen od najwyższej: A/A-, B/B-, C/C-, D/D) i tym samym zanotował wzrost z oceny C. Wynik PZU znajduje się w średniej ocenie w obszarze usług finansowych oraz w Europie.

1) Wykorzystanie przez PZU jakichkolwiek danych MSCI ESG Research LLC lub jej podmiotów stowarzyszonych („MSCI”) oraz wykorzystanie logo MSCI, znaków towarowych, znaków usługowych lub nazw indeksów w niniejszym dokumencie, nie stanowi sponsorowania, popierania, rekomendowania lub promowania PZU przez MSCI. Usługi i dane MSCI są własnością MSCI lub jej dostawców informacji i są dostarczane „tak jak jest” i bez gwarancji. Nazwy i logo MSCI są znakami towarowymi lub znakami usługowymi MSCI.

2) Copyright © 2023 Morningstar Sustainalytics. Wszelkie prawa zastrzeżone. Niniejsza sekcja zawiera informacje opracowane przez Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Takie informacje i dane są własnością firmy Sustainalytics lub jej dostawców będących osobami trzecimi (dane osób trzecich) i są udostępniane wyłącznie w celach informacyjnych. Nie stanowią one polecenia jakiegokolwiek produktu lub projektu, ani porady inwestycyjnej i nie gwarantuje się, że są kompletne, aktualne, dokładne lub odpowiednie do określonego celu. Ich wykorzystanie podlega warunkom dostępnym na stronie <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers>.



Kalendarium wybranych wydarzeń w 2023 roku

MARZEC

- 30 marca – Publikacja **Raportu rocznego** Grupy PZU za 2022 rok

KWIECIEŃ

- Inauguracja drugiej edycji projektu „**Zdrowe Życie**”
- Publikacja kompendium „**Moc naszych miast**”, przedstawiającego współczesne wyzwania w obszarze zrównoważonego rozwoju, dotyczące miast
- 20 kwietnia – Program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych **Moje Akcje PZU** dostępny dla klientów DM BOŚ

MAJ

- Premiera „**Vademecum zdrowia**” – bezpłatnego poradnika dla pacjentów, który ukazał się z inicjatywy TUV Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych i pod merytorycznym patronatem jego Rady Naukowej

- 25 maja – **Raport kwartalny** za I kwartał 2023 roku

CZERWIEC

- Ogłoszenie beneficjentów drugiej edycji programu prewencyjnego **Dobra Drużyna PZU**. W ramach którego w 2023 roku wsparcie otrzymało 51 tys. zawodników z 450 klubów, związków sportowych, stowarzyszeń, fundacji, uczniowskich klubów i ludowych zespołów sportowych z całej Polski
- 7 czerwca – **Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU**
- 27 czerwca – Potwierdzenie **ratingu A-** z perspektywą stabilną dla PZU przez agencję S&P

LIPIEC

- Siedziba PZU – PZU Park – przy rondzie Daszyńskiego w Warszawie otrzymała certyfikat „**Obiekt bez barier**” przyznawany przez Fundację Integracja

SIERPIEŃ

- 31 sierpnia – **Raport półroczny** za I półrocze 2023 roku

WRZESIEŃ

- PZU rozpoczęło proces **elektryfikacji swojej floty pojazdów**. Transformacja floty PZU wpisuje się w strategię ubezpieczyciela zakładającą bycie aktywnym uczestnikiem zielonej transformacji energetycznej
- 28 września – **Wyplata dywidendy** 2,40 zł na akcję

PAŹDZIERNIK

- Premiera raportu na temat doświadczeń klienta Customer Experience 2023 „**Epoka nowych doświadczeń**”

LISTOPAD

- 23 listopada – **Raport kwartalny** za III kwartał 2023 roku
- Uruchomienie przez TFI PZU **dwóch kolejnych funduszy** wpisujących się w nurt zrównoważonego inwestowania – PZU Akcji Odpowiedzialnego Rozwoju oraz PZU Obligacji Odpowiedzialnego Rozwoju

GRUDZIEŃ

- TUV PZUW, jako pierwszy polski ubezpieczyciel, podpisał umowę o strategicznej współpracy w **ubezpieczeniach cywilnej energetyki jądrowej** ze światowym liderem ubezpieczeń dla sektora jądrowego Nuclear Risk Insurers Europe



1. O Grupie PZU

1.1. Charakterystyka Grupy

1.2. Wybrane nagrody i wyróżnienia



1.1. Charakterystyka Grupy

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

[GRI 2-6]

1.1.1. Produkty i usługi

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

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

Skonsolidowane aktywa Grupy PZU wynoszą 468 mld zł. Grupa cieszy się zaufaniem 22 milionów klientów. Oferuje produkty i usługi klientom indywidualnym, małym i średnim firmom oraz dużym podmiotom gospodarczym. Głównym, pod względem skali i liczby klientów, rynkiem działalności Grupy PZU jest Polska. Należące do Grupy spółki zależne odgrywają istotną rolę także w Litwie, Łotwie, Estonii i Ukrainie. Podstawowym obszarem działalności Grupy PZU są ubezpieczenia. Spółki Grupy oferują także produkty inwestycyjne, emerytalne, bankowe i usługi medyczne. W ramach partnerstw strategicznych świadczą usługi assistance dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw. Fundamentem działalności spółek Grupy jest zaufanie klientów. PZU stawia klienta w centrum uwagi i integruje wokół niego wszystkie obszary działalności. Pozwala to na oferowanie coraz bardziej spersonalizowanych, elastycznych i kompleksowych produktów i usług dopasowanych do potrzeb klienta, na każdym etapie jego życia prywatnego i zawodowego oraz w odpowiednim dla niego miejscu i czasie.

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

[G4-FS14]

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

409 placówek,
8,2 tys. agentów na wyłączność i agencji,
3,8 tys. multiagencji,
 ponad **1 tys.** brokerów ubezpieczeniowych

oraz zdalne kanały dystrybucji, m.in.

infolinia sprzedażowa PZU pod numerem 600 600 601

oraz platforma internetowa

mojePZU

W ramach bancassurance i partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z:

13 bankami,
27 partnerami strategicznymi.

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

493 placówek własnych,
81 placówek partnerskich

oraz Alior Banku:

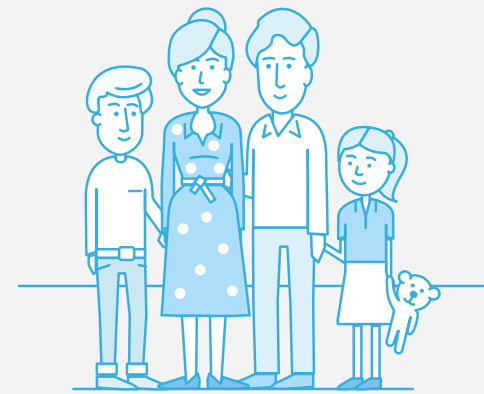
522 placówki, w tym **161** tradycyjnych oddziałów, **7** oddziałów Private Banking, **13** Centrów Bankowości Korporacyjnej i **341** placówek partnerskich.

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

W krajach bałtyckich, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową, sieć dystrybucji składa się z **548** agentów, **20** multiagencji i **447** brokerów. PZU współpracuje również z **5** bankami i **11** partnerami strategicznymi.

W Ukrainie produkty ubezpieczeniowe są dystrybuowane za pośrednictwem **250** agentów oraz we współpracy z **26** multiagencjami, **38** brokerami oraz **11** bankami.

Kluczowe obszary biznesowe Grupy PZU



UBEZPIECZENIA

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

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

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

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

Podstawowym rynkiem działalności Grupy jest Polska, gdzie osiąga 89,9% przychodów (mierzonych przychodami brutto z ubezpieczeń). Działalność ubezpieczeniowa w krajach bałtyckich oraz w Ukrainie generuje 10,1% przychodów.



INWESTYCJE

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

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

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

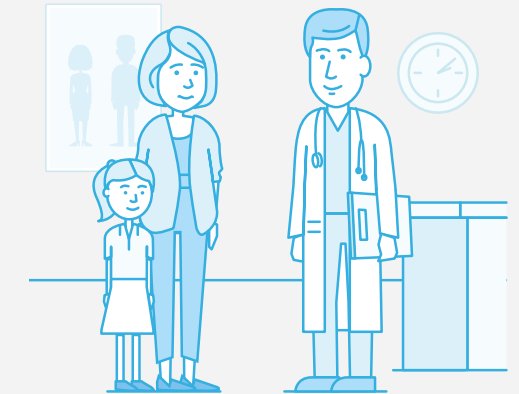
KLIENT

ZDROWIE

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

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

Sieć PZU Zdrowie obejmuje blisko 130 własnych, ponad 2 300 placówek partnerskich i 888 punktów pobrań. Atutami są szybkie terminy wizyt lekarskich, honorowanie skierowań na badania od lekarzy spoza sieci PZU Zdrowie, zdalne konsultacje medyczne umożliwiające oprócz uzyskania porady czy omówienia wyników badań otrzymanie recepty na leki i skierowania na badania. Ofertę uzupełniają usługi profilaktyczno-prewencyjne.



BANKOWOŚĆ

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

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

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

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



1.1.2. Marka

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




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

Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego”)

Dominująca marka korporacyjna

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




-  ubezpieczenia
-  inwestycje
-  zdrowie

Marki rodziny PZU

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





-  ubezpieczenia

Marki niezależne

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





-  ubezpieczenia
-  finansowe benefity pracownicze

Marki niezależne – segment bankowy

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



-  banki
-  inwestycje

1) Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-65, dane za styczeń-grudzień 2023 rok; odsetek badanych z grupy docelowej deklarujących znajomość marki wskazując ją na liście różnych marek

1.1.3. Misja, wizja i wartości

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

Nowoczesne ekosystemy produktowo-usługowe

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

Cztery główne wartości Grupy PZU

- 
- ✔ ponad 220-letnia tradycja
 - ✔ Stabilny kapitał, wysoki współczynnik Wyłatalność II
 - ✔ Największa grupa finansowa w Europie Środkowo-Wschodniej
 - ✔ Silna marka
 - ✔ Sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe¹
 - ✔ Kontynuacja procesu cyfryzacji produktów i usług ubezpieczeniowych, bankowych, inwestycyjnych i zdrowotnych
 - ✔ Zaawansowana analityka
 - ✔ Optymalizacja procesów
 - ✔ Dotrzymujemy zobowiązań
 - ✔ Stosujemy przejrzyste zasady prowadzenia biznesu
 - ✔ Jesteśmy uczciwi zarówno w relacjach zewnętrznych, jak i wewnętrznych
 - ✔ Rozwijamy kulturę etyki i compliance
 - ✔ Odpowiadamy na potrzeby klientów, pracowników i społeczeństwa
 - ✔ Świadomie i odpowiedzialnie zarządzamy naszym wpływem na środowisko
 - ✔ Zapewniamy inspirujące miejsce pracy



1) Uczenie maszynowe (ang. *machine learning*) to technologia, która zakłada, że program wykorzystuje algorytmy do „uczenia się” na podstawie dużych zbiorów danych, dzięki czemu potrafi wykonywać zadania bez konieczności bycia bezpośrednio zaprojektowanym przez człowieka.



mechanicznych pojazdu. Specjaliści PZU oferują wiedzę ekspercką, aby klient mógł podjąć najlepszą dla siebie decyzję, nawet jeśli nie posiada doświadczenia w dziedzinie utrzymania pojazdu. Wszystkie usługi dostępne są w jednym miejscu, poprzez bezpieczne i przyjazne dla użytkownika narzędzia cyfrowe.



Personalizacja usług

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



Zdrowie i dobrostan

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



Zrównoważona przyszłość

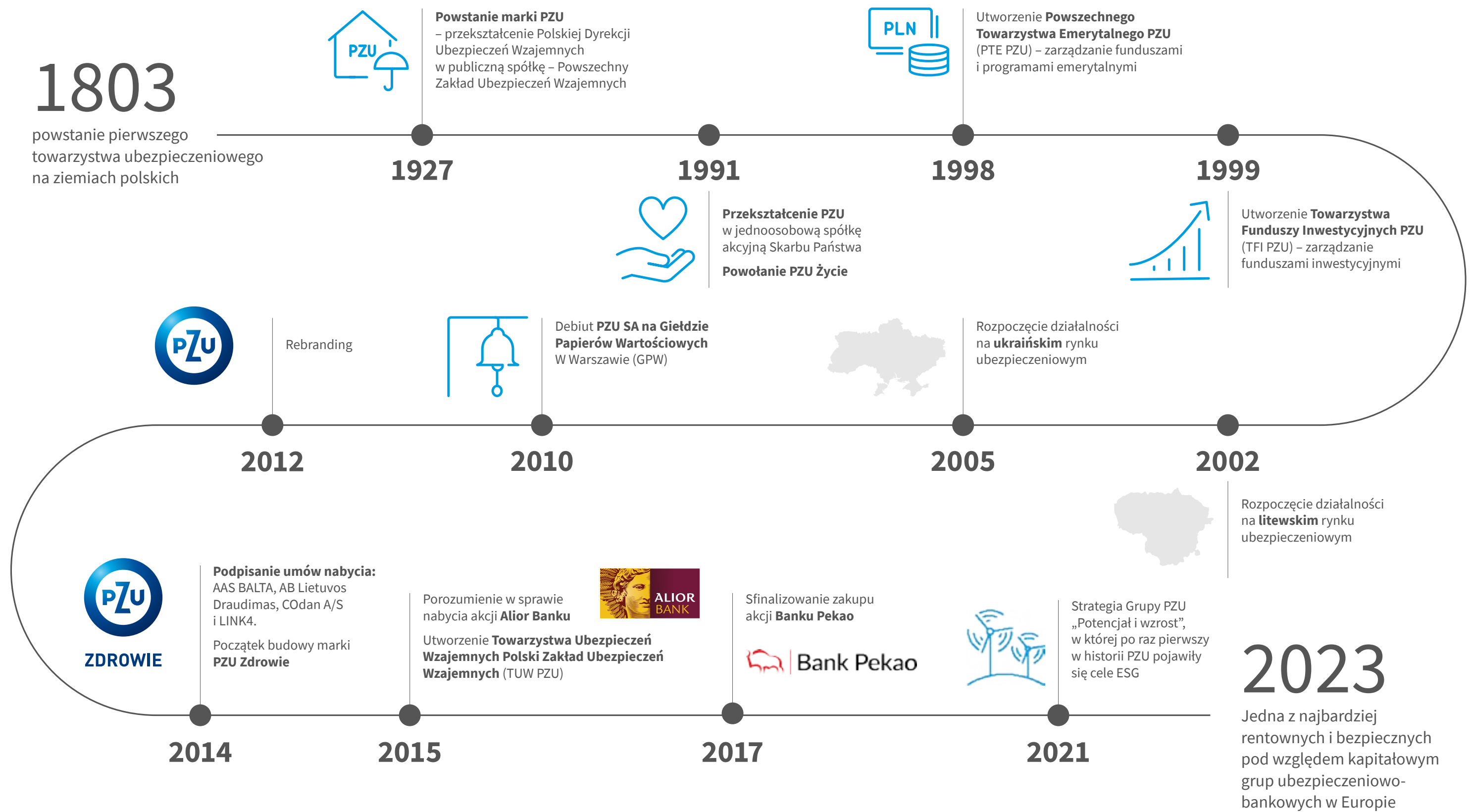
Grupa PZU prowadząc działalność na ogromną skalę zarówno w Polsce jak i Europie Środkowo-Wschodniej ma świadomość swojego wpływu na dobrostan społeczeństwa, partnerów biznesowych, klientów, inwestorów, pracowników, a także na środowisko naturalne.

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

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

1.1.4. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU

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



1.1.5. Struktura Grupy PZU

Struktura Grupy Kapitałowej PZU wg stanu na 31 grudnia 2023 roku

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

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

• W skład **Grupy PZU Zdrowie** wchodzi: Grupa Centrum Medyczne Medica, Grupa Elvita, Grupa Tomma oraz Starówka, Centrum Medyczne Nowa 5, Centrum Medyczne Gamma oraz Boramed Centrum Medyczne.

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

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

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

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

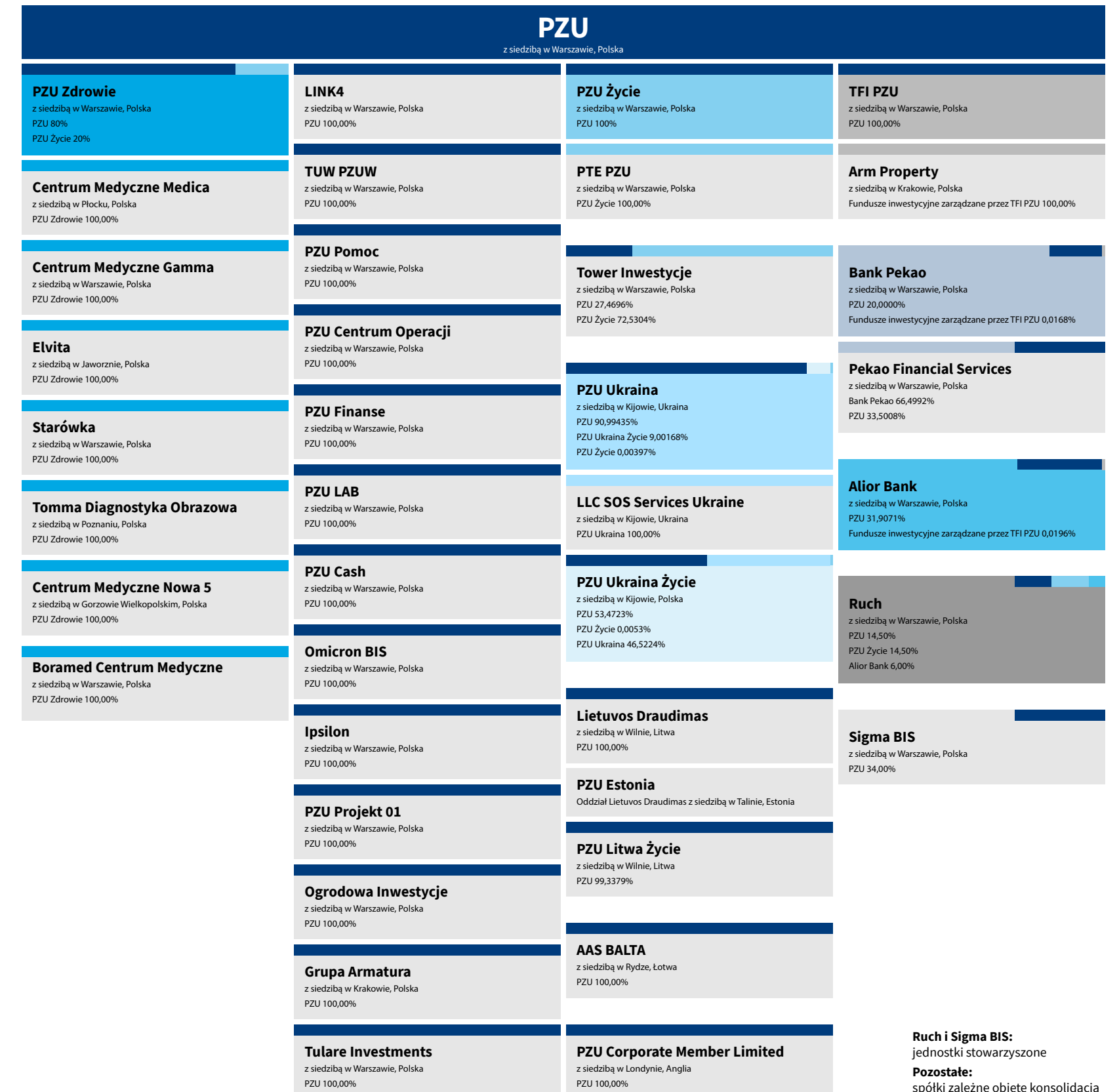
• W skład **Grupy Tomma** wchodzi następujące spółki:

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

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

- Alior Bank SA,
- Alior Services sp. z o.o.,
- Alior Leasing sp. z o.o. (który posiada:
 - 90% udziałów w Alior Leasing Individual sp. z o.o. (utworzony 29 sierpnia 2023 roku)
 - 100% udziałów w AL Finance sp. z o.o. (do 5 sierpnia 2021 roku – Serwis Ubezpieczeniowy sp. z o.o.), który posiada 10% udziałów w Alior Leasing Individual sp. z o.o.),
- Meritum Services ICB SA (8 grudnia 2023 roku nastąpiło połączenie spółki Absource sp. z o.o. z Meritum Services ICB SA. Cały majątek spółki Absource sp. z o.o. został przejęty przez spółkę Meritum Services ICB SA),
- Alior TFI SA,

Struktura Grupy Kapitałowej PZU wg stanu na 31 grudnia 2023 roku





- CORSHAM sp. z o.o.,
- RBL_VC sp. z o.o.,
- RBL_VC sp. z o.o. ASI S.K.A.;

- W skład **Grupy Bank Pekao** wchodzi m.in.:

- Bank Pekao SA,
- Pekao Bank Hipoteczny SA,
- Pekao Leasing sp. z o.o. (który posiada 100% udziałów w PEUF sp. z o.o.),
- Pekao Investment Banking SA,
- Pekao Faktoring sp. z o.o.,
- Centrum Kart SA,
- Pekao Financial Services sp. z o.o.,
- Pekao Direct sp. z o.o. (do 16 stycznia 2020 roku – Centrum Bankowości Bezpośredniej sp. z o.o.),
- Pekao Investment Management SA (który posiada 100% udziałów w Pekao TFI SA),
- Krajowy Integrator Płatności SA (jednostka stowarzyszona)

- W skład **Grupy Lietuvos Draudimas** wchodzi:

- UAB „B10 biurai”,
- UAB „B10 apartamentai”

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

Zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU w 2023 roku

W 2023 roku i do daty podpisania sprawozdania zaszyły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:

- 1 stycznia 2023 nastąpiło otwarcie likwidacji spółki AQ;
- 14 marca 2023 roku zarejestrowano spółkę UAB „B10 biurai”. Udziały objęte zostały przez spółkę Lietuvos Draudimas;
- 14 marca 2023 roku zarejestrowano spółkę UAB „B10 apartamentai”. Udziały objęte zostały przez spółkę Lietuvos Draudimas;
- 31 maja 2023 roku PZU Zdrowie nabyła 100% udziałów w spółce Boramed Centrum Medyczne z siedzibą w Warszawie;
- 31 października 2023 roku nastąpiło połączenie PZU Zdrowie (spółka przejmująca) ze spółką Centrum Medyczne Św. Łukasza z siedzibą w Częstochowie (spółka przejmowana);
- 25 stycznia 2024 roku sfinalizowano transakcję nabycia przez PZU 100% udziałów w kapitale zakładowym Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie od Orlen Spółka Akcyjna. W związku z tym, że Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie z siedzibą w Warszawie jest 100% podmiotem zależnym Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, konsekwencją nabycia tego drugiego podmiotu jest wejście do Grupy PZU również Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie.



1.2. Wybrane nagrody i wyróżnienia w 2023 roku

BIZNES



PZU:

Najlepszy ubezpieczyciel w Polsce w rankingu „Instytucja Roku 2023”



PZU i PZU Życie:

II miejsce w gr. ubezpieczeń majątkowych i życiowych oraz III miejsce w ubezpieczeniach komunikacyjnych konkursu *Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2023* Gazety Bankowej



PZU i PZU Życie:

Posiadają certyfikację Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi zgodnie z normą ISO 37001, przyznaną przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji S.A.



PZU:

pozostaje w gronie Super Etycznych Firm



Alior Bank:

Nagroda w pięciu kategoriach: Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych, Najlepsza obsługa w placówce, Najlepsza bankowość internetowa, Najlepszy bank dla firm, Najlepszy zdalny proces otwarcia konta w konkursie „Instytucja Roku”



Alior Bank:

III miejsce w konkursie „Najlepszy Bank” w kategorii „Bank Komercyjny” oraz I miejsce w konkursie „TechnoBiznes” w kategorii „Bankowość” w plebiscytcie Gazety Bankowej



Alior Bank:

I miejsce w kategorii „Kredyt Gotówkowy” oraz II miejsce w kategoriach „Konto Osobiste” i „Kredyt Hipoteczny”



Bank Pekao:

Tytuły „Market Leader in Poland 2023” oraz „Best Services in Poland 2023” w konkursie „Best Trade Finance Survey” międzynarodowego magazynu Euromoney



PZU:

Nagroda główna dla Najlepszego Menedżera Zespołu Konsultantów oraz wyróżnienie w kategorii „Najlepszy Zespół Wspierający” w konkursie Polish Contact Center Awards



PZU Zdrowie:

W V edycji konkursu „Liderzy Zmian w Ochronie Zdrowia” PZU Zdrowie odebrało trzy wyróżnienia w zakresie jakości, kapitału ludzkiego i infrastruktury



TUW PZUW:

Tytuł lidera wśród wszystkich towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce nadany w rankingu Gwiazdy Ubezpieczeń, zorganizowanym przez redakcję „Dziennika Gazety Prawnej”



TFI PZU:

Statuetka Alfa 2023 dla Funduszu PZU Sejf+



Bank Pekao:

Najlepszy Bank Inwestycyjny w Polsce według magazynu Global Finance



Bank Pekao:

Najlepszy Bank w dziedzinie finansowania handlu w Polsce według magazynu Global Finance



Bank Pekao:

I miejsce w kategoriach „Konto osobiste” oraz „Konto dla dziecka”



Bank Pekao:

I miejsce w konkursie „Najlepszy Bank” w kategorii „Bank Komercyjny” w plebiscytcie Gazety Bankowej

INNOWACJE



PZU:
Tytuł „Best online insurer” w e-Commerce Polska Awards 2023



PZU:
Wyróżnienie w raporcie „Liderzy rewolucji technologicznej. Top 100 AI Driven w regionie CEE”, który przygotowały Art of Networking, Bain & Company oraz MCI Capital.



PZU:
III miejsce w globalnym konkursie Qorus-Accenture Innovation in Insurance Awards 2023 w kategorii Workforce Transformation za wdrożenie nowoczesnej porównywarki zakresów ubezpieczeń.



PZU:
I miejsce w konkursie technologicznym TechnoBiznes organizowanym przez Miesięcznik Gazeta Bankowa za wdrożenie nowoczesnej porównywarki zakresów ubezpieczeń

HR



PZU:
Certyfikat „HR Najwyższej Jakości 2023” przyznany przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (PSZK)



PZU:
Nagroda główna w konkursie Employer Brandig Excellence Awards 2023 w kategorii: innowacje EB za projekt: Kart Dobrych Praktyk Pracy Hybrydowej



PZU:
Wyróżnienie w konkursie Employer Brandig Excellence Awards 2023 kampanii <<Silni w IT>>, w kategorii: kampania online



PZU i LINK4:
Laureaci Friendly Workplace® 2023

INNE

IR

INNOWACJE



PZU Życie:
Wyróżnienie za program „Minuta dla skóry” w konkursie „Orzeł Innowacji”



PZU:
Lauerat konkursu Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń w kategorii Najlepszy Cyfrowy Ubezpieczyciel



LINK4:
Statuetka Fintech Awards 2023 za najlepsze innowacyjne rozwiązanie w kategorii InsurTech



Alior Bank:
Departament Innowacji i Partnerstw FinTech został wybrany jednym z 25 najlepszych labów innowacji finansowych na świecie w konkursie „The Innovators 2023”, organizowanym przez Global Finance Magazine

HR



Bank Pekao:
Nagroda Top Employer 2023, przyznawana przez Top Employers Institute



Alior Bank:
Certyfikat „HR Najwyższej Jakości 2023” przyznany przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (PSZK)



PZU i PZU Życie:
Językowy znak jakości” w kategorii „Instytucja”. Przyznane przez Fundację Języka Polskiego przy Uniwersytecie Warszawskim.



PZU:
The Best Annual Report 2022 “The Best of the Best” (po raz piąty)



2. Model biznesowy

- 2.1. Kapitały i tworzenie wartości
- 2.2. Łańcuch wartości
- 2.3. Dostawcy (upstream)
- 2.4. Działalność operacyjna
- 2.5. Sprzedaż i dystrybucja
- 2.6. Klienci (downstream)
- 2.7. Dialog z interesariuszami



2.1. Kapitały i tworzenie wartości

[GRI 2-6] [IIRC]

Działalność ubezpieczeniowa i finansowa Grupy PZU stanowi fundament bezpieczeństwa społecznego i gospodarczego Polski. Podejmowane działania biznesowe wpływają na otoczenie, środowisko naturalne i jakość życia. Dlatego Grupa PZU przykładą bardzo dużą uwagę do rozwoju w sposób zrównoważony, uwzględniając bieżące potrzeby interesariuszy oraz dbając o przyszłość kolejnych pokoleń.

Grupa PZU sukcesywnie wprowadza koncepcję zrównoważonego rozwoju do kolejnych obszarów działalności. Wpływa to na stopniową poprawę ich efektywności biznesowej, jakości budowanych relacji czy lepszego dopasowania do potrzeb interesariuszy. W długim terminie przekłada się to na wzrost potencjału do budowy wartości oraz większą odporność całej organizacji na wpływ negatywnych czynników zewnętrznych.

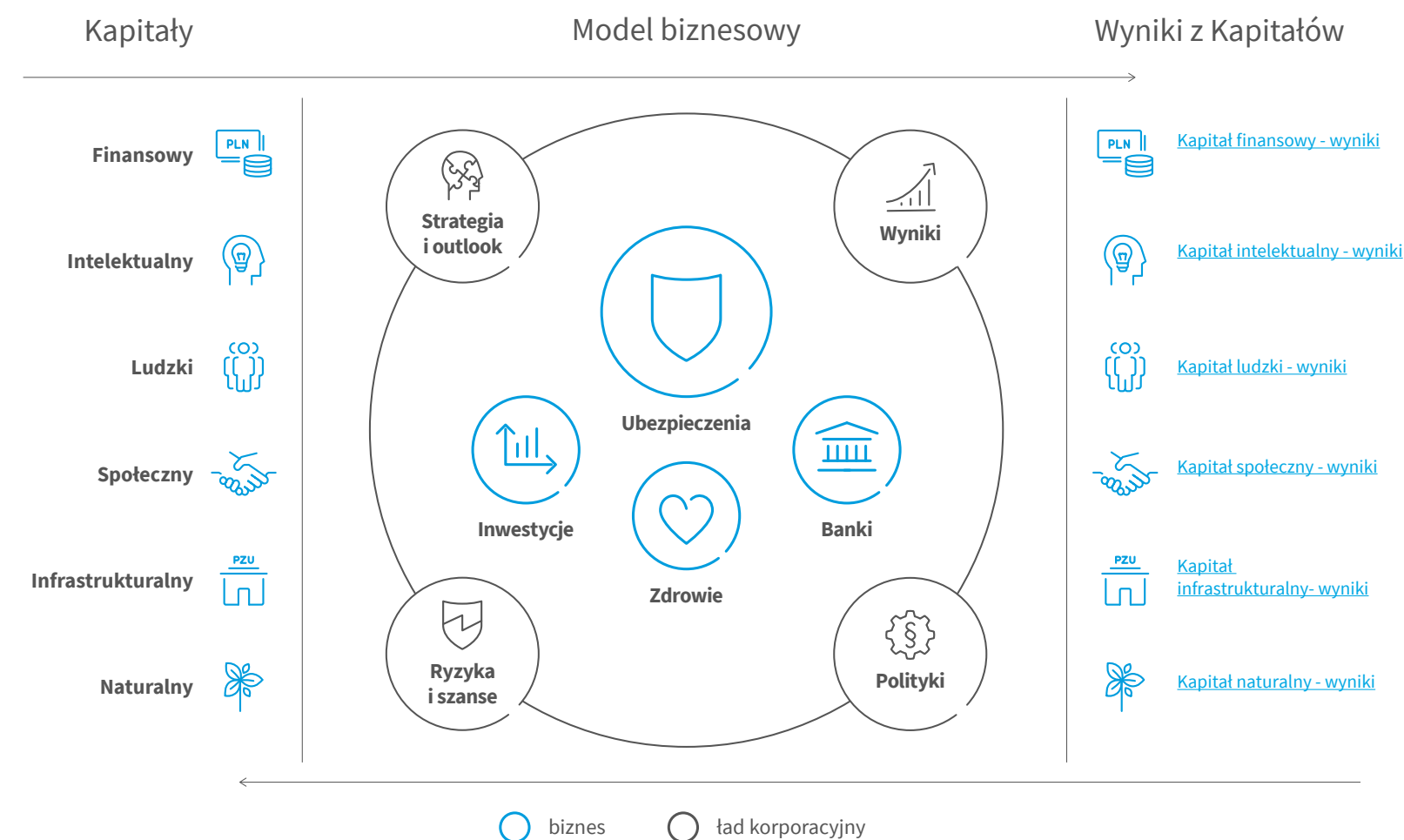
Aspekty zarządcze zostały opisane na bazie wytycznych międzynarodowych „IIRC” International Integrated Reporting Council¹. Znalazły się tu kluczowe kwestie związane z tworzeniem wartości w czasie przy użyciu dostępnych kapitałów, tj. zasobów, do których organizacja ma dostęp i z których może korzystać w celu tworzenia wartości. Zostały tu

także opisane pozostałe kwestie wskazane przez interesariuszy jako istotne.

Kapitał finansowy

W tej grupie znajdują się zasoby finansowe należące do Grupy PZU, pochodzące ze źródeł zewnętrznych (klientów, akcjonariuszy, obligatariuszy) i wewnętrznych (zyski wygenerowane z działalności Grupy).

Kapitał finansowy (zł)	2022	2023
Aktywa	429,2 mld	467,9 mld
Kapitały własne	48,4 mld	60,5 mld
Obligacje podporządkowane	6,2 mld	6,2 mld



Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- utrzymaniem bezpieczeństwa i stabilności finansowej;
- zapewnieniem środków na rozwój i realizację strategii;
- efektywnością operacyjną i kosztową.

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- intelektualny (dynamika innowacji);
- ludzki (wynagrodzenia-koszty);
- społeczne i relacyjny (skala wsparcia lokalnych projektów);

- infrastrukturalny (liczba oddziałów);
- naturalny (zielone inwestycje, taksonomiczność, offset emisji).

Kapitał finansowy - wyniki (zł)	2022	2023
Przychody z ubezpieczeń	24,7 mld	26,9 mld
Wynik z inwestycji	15,4 mld	28,2 mld
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej PZU	3,8 mld	5,8 mld

1) <https://www.integratedreporting.org/>

Zarządzanie kapitałem

25 marca 2021 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę w sprawie zatwierdzenia Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2021 – 2024. Przyjęta polityka jest kontynuacją zasad, które zostały określone w Polityce kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2016-2020.

Zgodnie z Polityką Grupa PZU dąży do:

- efektywnego zarządzania kapitałem poprzez optymalizację wykorzystania kapitału z perspektywy Grupy;
- maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez organiczny wzrost oraz akwizycje;
- zapewnienia wystarczających środków finansowych na pokrycie zobowiązań Grupy wobec klientów.

Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:

- zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU;
- utrzymanie docelowych współczynników wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg Wypłacalność II);
- utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej Grupy PZU na poziomie nie wyższym niż 25%;
- zapewnienie środków na rozwój i akwizycje;

- utrzymanie nadwyżki funduszy własnych konglomeratu finansowego ponad wymogi z tytułu adekwatności kapitałowej konglomeratu finansowego;
- brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania Polityki.

Zakłada się możliwość wystąpienia tymczasowych odchyień rzeczywistego współczynnika wypłacalności powyżej lub poniżej poziomu docelowego.

Według stanu na koniec III kwartału 2023 roku oszacowany wskaźnik wypłacalności (liczony wg formuły standardowej Wypłacalność II) wyniósł

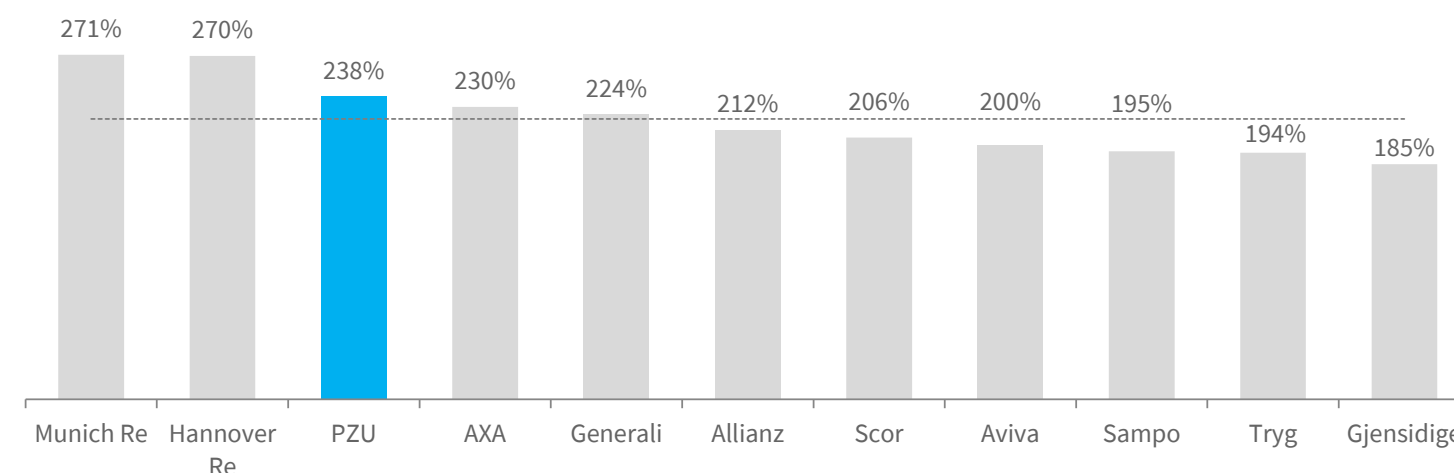
238%



i pozostał powyżej średniego wskaźnika wypłacalności dla grup ubezpieczeniowych w Europie.

W Banku Pekao i Alior Banku współczynnik wypłacalności oraz współczynnik Tier1 zostały obliczone na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych (Rozporządzenie CRR), a także poszczególnych rodzajów ryzyka zidentyfikowanego w ramach procesu oceny adekwatności kapitału wewnętrznego (ICAAP).

Wskaźnik Wypłacalność II dla Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli



Źródło i dane: dane po III kwartale 2023; PZU dane nieaudytowane

Współczynnik wypłacalności	2022	III kw. 2023*
SCR		
Grupa PZU	240%	238%
PZU	267%	262%
PZU Życie	369%	358%
MCR		
Grupa PZU	430%	427%
PZU	987%	983%
PZU Życie	820%	796%
CRR		
2022		
2023		
Grupa Pekao – łączny współczynnik wypłacalności	17,8%	16,8%
Tier 1	16,0%	15,2%
Grupa Alior Banku – łączny współczynnik wypłacalności	16,2%	17,8%
Tier 1	15,0%	17,2%

*) III kw. 2023 nie podlegał ani badaniu, ani przeglądowi przez Biegłego rewidenta

Kapitał intelektualny

W ramach kapitału intelektualnego kluczowe dla Grupy PZU są zasoby niematerialne organizacji i poszczególnych pracowników związane z wiedzą, doświadczeniem, badaniami, rozwojem oraz budową kultury innowacji.

Kapitał intelektualny (zł)	2022	2023
Nakłady na działalność projektową w Grupie	154 mln	193 mln
Liczba centrów innowacji w Grupie	6	6
Programy akceleracyjne i mentoringowe	2	2

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- rozwojem systemów CRM, narzędzi sprzedaży zdalnej i kontaktu z klientem;
- personalizacją ofert produktowych;
- budową ekosystemów produktowych;
- zintegrowanym podejściem do kanałów dystrybucji (omnikanałowość);
- implementacją grupowych standardów i regulacji;
- budową środowiska sprzyjającego innowacjom.

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (koszty działalności);
- ludzki (kompetencje, well-being);

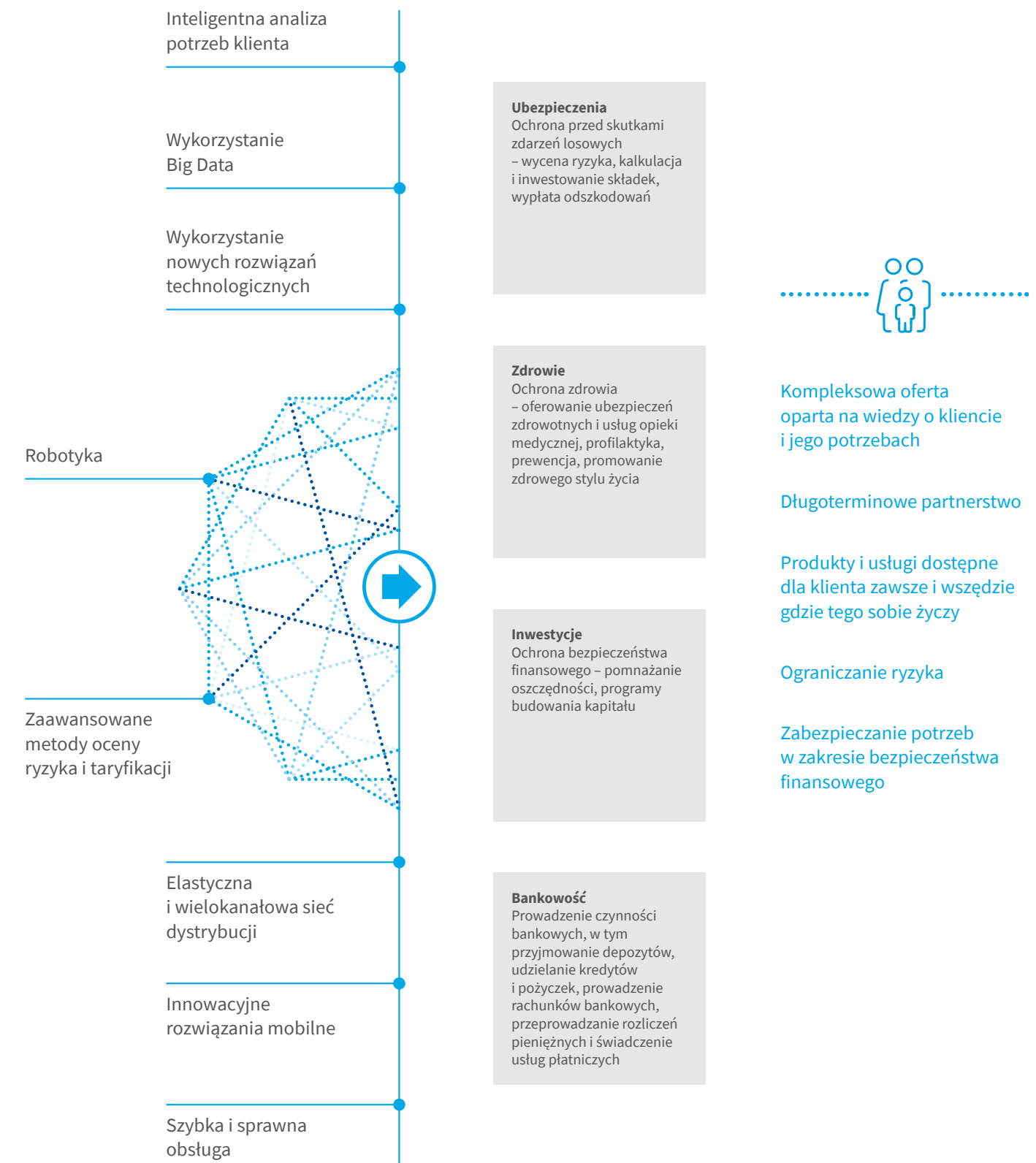
- społeczne i relacyjny (zadowolenie klientów, lokalizacja);
- infrastrukturalny (dostępność oferty);
- naturalny (innowacje produktowe).

Kapitał intelektualny – wyniki	2022	2023
Wskaźnik rekomendacji NPS – po zakupie ubezpieczenia	44	45
Wskaźnik rekomendacji NPS – po skorzystaniu z ubezpieczenia	25	23
Liczba innowacyjnych projektów przekazanych do wdrożenia	8	6

Podejście do innowacji

Innowacyjność to jedna z kluczowych wartości dla Grupy PZU. Innowacyjność oznacza niestandardowe myślenie, łamanie schematów oraz poszukiwanie usprawnień w funkcjonowaniu firmy. Innowacyjność w Grupie PZU nie jest ograniczona do jednego działu, projektu lub obszaru. W każdym aspekcie działania firmy nieustannie wprowadzane są mniejsze i większe zmiany, które składają się na obraz jednej z najbardziej innowacyjnych firm branży finansowej w Europie. Innowacje PZU wpływają zarówno na priorytetową dla Grupy satysfakcję klienta, jak i komfort pracowników oraz – w skali makro – na rozwój całej gospodarki.

Wykorzystanie innowacji w kształtowaniu oferty Grupy





Przyjęta przez PZU strategia innowacyjności wspiera realizację misji i strategii całej Grupy PZU. Określone są w niej cztery główne obszary, w których w szczególności poszukiwane są nowe rozwiązania:

- Zaawansowana analityka i wykorzystanie dużych zbiorów danych;
- Nowe interakcje z klientem / Ekosystemy;
- Digitalizacja (w szczególności wschodzące technologie);
- Pracodawca 2.0.

Jednym z kluczowych, aktualnie realizowanych działań jest rozwój obszaru analitycznego i operacyjnego CRM w kierunku pełnej integracji z kanałami cyfrowymi w celu lepszej personalizacji ofert w całym cyklu życia relacji z klientami (Customer Journey) oraz pod kątem domykania ścieżek sprzedażowych za pomocą m.in. wykorzystania wiedzy o interakcjach klientów celem realizacji kampanii dosprzedażowych i utrzymaniowych adekwatnych do potrzeb klientów. W roku 2023 w oparciu o zgromadzoną informację w ramach Centrum Wiedzy o Kliencie zrealizowano ok 6,6 mln indywidualnych kampanii sprzedażowych indywidualnych. Rozszerzając modele aktuarialne o nowe parametry i dodatkowe dane zewnętrzne rozwinięto taryfikacyjne procesy underwritingowe zapewniając tym samym bardziej precyzyjne oszacowania ryzyka oraz lepsze propozycje cenowe dla klientów. Obecnie trwają prace nad zwiększeniem precyzji modeli taryfowych, co przełoży się na wzrost efektywności selekcji ryzyka. W obszarze szkód i świadczeń zaawansowane modele analityczne wykorzystywane są do wsparcia klientów w wyborze optymalnych ścieżek kierowalności szkód i dopasowania form rozliczenia. W roku 2023 zakończono wdrożenia

zaawansowanej analityki w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych. Aktualnie trwa rozwój podobnych rozwiązań w pozostałych liniach biznesowych. Od wielu lat rozwijane są również narzędzia wyszukiwania nieoczywistych związków w danych (data mining), rozpoznawania tekstu, obrazów i głosu w celu automatyzacji oszacowań szkód, grafowe sieci powiązań celem wykrywania przestępczości ubezpieczeniowej i grup zorganizowanych czy robotyka RPA.

Odpowiedzialne podejście do wykorzystania danych i analityki

Sztuczna Inteligencja (AI) niesie za sobą zarówno potencjał korzyści, jak i wyzwania, takie jak kwestie związane z prywatnością danych, przejrzystością, etyką ich wykorzystania czy bezpieczeństwem. Grupa PZU świadomie i odpowiedzialnie podchodzi do tych zagadnień rozwijając i wdrażając rozwiązania z uwzględnieniem powyższych kwestii oraz rozszerzając Polityki Data Governance o Analytics Governance z uwzględnieniem m.in. regulacji Data Act, Data Governance Act czy AI Act.

Dane kluczową wartością PZU

Z uwagi na fakt dynamicznego rozwoju świata cyfrowego oraz przybywających danych jako zasobów informacyjnych Grupa PZU stale rozwija posiadane rozwiązania raportowe i analityczne, realizując misję zwiększania przewagi konkurencyjnej poprzez efektywne

wykorzystanie danych. Wiarygodne dane stanowią istotne aktywo firmy i są niezbędne do realizacji procesów biznesowych, takich jak ocena i podział ryzyka, precyzyjne szacowania taryfy, zwalczanie oszustw i przestępczości ubezpieczeniowej, personalizacja ofert i szeroko rozumiane zarządzanie portfelem. Od ponad dwóch dekad w Biurze Zarządzania Informacją (BZI) rozwijana jest korporacyjna Hurtownia Danych oraz rozwiązania raportowo-analityczne (Business Intelligence) będące kluczowym elementem kultury organizacyjnej oraz strategicznego podejścia do zarządzania biznesem w Grupie PZU. W Hurtowni Danych gromadzone są informacje z ponad stu źródeł wewnętrznych i zewnętrznych (aktualnie to ponad 90 tysięcy atrybutów, dane bieżące i historyczne z ostatnich 25 lat) w taki sposób, aby mogły służyć w procesach podejmowania decyzji strategicznych, zarządczych i operacyjnych. Aby misja zarządzania informacją mogła być w pełni realizowana, wdrażane są nowoczesne rozwiązania infrastruktury teleinformatycznej dostosowane do ilości oraz rodzaju danych i użytkowników, technologie adekwatne do zapotrzebowania biznesowego i odpowiadające standardom rynkowym oraz narzędzia zapewniające odbiorcom informacji szybki i nieprzerwany dostęp do danych i analiz. Jest to jeden z największych ekosystemów informacyjnych w tej części Europy.

W celu usprawnienia procesów dostarczania informacji i wartości z danych w 2023 roku powołano sześć Centrów Raportowania i Analiz w kluczowych obszarach biznesowych (Sprzedaż detaliczna, Sprzedaż korporacyjna, Produkt i Taryfikacja, Klient, Szkody i Świadczenia, Finanse), mających na celu .in. dbałość o spójność i jakość informacyjną oraz podnoszenie

Wartość osiągnięta z transformacji opartych o dane

Łączna szacowana wartość osiągniętych zwrotów z inwestycji dla zrealizowanych projektów i inicjatyw wykorzystujących w znacznym stopniu dane i analitykę przekracza obecnie 10% rocznego wyniku technicznego.

efektywności procesów analityczno-raportowych wspierających świadome zarządzanie.

Kluczowe obszary wsparcia analitycznego:

Sprzedaż detaliczna i korporacyjna: nowy biznes, pozyskanie klienta, efektywność sieci (analiza rynku i konkurencji, analiza potrzeb klientów, optymalizacja kanałów i efektywność sprzedaży)

Klient i CRM: marketing, sprzedaż, zwiększanie wartości klienta, retencja (segmentacja, zarządzanie kampaniami, rekomendacje produktowe w zakresie dosprzedaży x-sell i up-sell, przewidywanie odejść i zarządzanie retencją, Customer Experience, wyznaczenie wartości CLTV i lojalizacja klientów)

Produkt i Taryfa: tworzenie produktów i underwriting (tworzenie produktów, modelowanie w obszarze taryfikacji, underwriting i optymalizacja elastyczności cenowej, personalizacja ofert)



Szkody i Świadczenia: zarządzanie procesem obsługi szkód (segmentacje, analityka obsługi szkód, kosztów napraw pojazdów, analityka kierowalności i ekosystemu partnerów), zwiększenie efektywności wykrywalności wyłudzeń (analityka schematów fraudów i modele prewencji wyłudzeń, sieci powiązań SNA)

Finanse i ryzyko: zarządzanie ryzykiem i optymalizacja windykacyjna (analityka ryzyka ubezpieczeniowego portfeli, analizy predykcyjne, zarządzanie rezerwami, optymalizacja regresów i zarządzanie należnościami)

Dynamiczny rozwój zaawansowanej analityki, w tym uczenia maszynowego i sztucznej inteligencji AI

Grupa PZU od lat inwestuje również w digitalizację i automatyzację procesów, ale też w znacznym stopniu wykorzystuje dane, wzorce zachowań i zjawisk, nowe techniki analityczne i technologie, w tym sztuczną inteligencję (AI - Artificial Intelligence) oraz uczenie maszynowe (ML - Machine Learning). Nowe technologie to droga do lepszego zrozumienia potrzeb i zapewnienia większego komfortu klientom, ich efektywniejszej obsługi, ale też lepszej oceny ryzyka i w konsekwencji wyceny ubezpieczenia, optymalizacji procesów rozpatrywania roszczeń czy wreszcie usprawnienia systemów wykrywania wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych. To również sposób na zdobycie przewag konkurencyjnych w świecie, w którym coraz większą rolę odgrywa personalizacja ofert oraz sprzedaż w kanałach cyfrowych. Aktualnie w Grupie PZU funkcjonuje ponad 300 modeli analitycznych. Dziś AI w Grupie PZU służy nie tylko do automatyzacji i optymalizowania procesów wewnętrznych, lecz także usprawniania doświadczeń oraz relacji z obecnymi i potencjalnymi klientami. Jednakże wdrażane rozwiązania nie przejmują w całości kontroli nad procesami, a są jedynie sugestiami i podpowiedziami.

Generator Pomysłów



W ramach PZU, pod opieką Laboratorium Innowacji działa Generator Pomysłów. Jest to portal internetowy, na którym pracownicy PZU mogą zgłaszać pomysły na innowacyjne rozwiązania. Regularnie rozpisywane są kolejne edycje konkursu na najlepsze pomysły na konkretny temat. W 2023 roku zostały wybrane 3 wyzwania biznesowe, które wspierałyby realizację wybranych celów biznesowych. Tematy tych konkursów to: PZU Virtual Challenge, czyli jakie inicjatywy marketingowe może podjąć PZU w światach gier lub metaversum, Zorientowani na #DobryStan, jak zachęcić pracowników i współpracowników do dbałości o swój dobrostan oraz Zorientowani na klienta: Technologia w służbie CX, czyli jak PZU może wykorzystać sztuczną inteligencję w budowaniu pozytywnych doświadczeń klientów. Każdy użytkownik portalu może nie tylko zgłaszać pomysły, ale także głosować na swoich faworytów i wymieniać komentarze. Autorzy trzech najlepszych pomysłów z każdej edycji są nagradzani finansowo, a ich twórcy mają możliwość zaangażowania się w prace nad pilotażowym wdrożeniem zaproponowanego rozwiązania. Od początku działania Generatorsa w ramach 15 edycji zgłoszono ponad 830 pomysłów na wewnętrzne usprawnienia oraz zupełnie nowe, innowacyjne rozwiązania.

Decyzja zawsze leży po stronie człowieka - klienta, pracowników czy pośredników.

Strategia innowacyjności ma swoje odzwierciedlenie w projektach i inicjatywach realizowanych w PZU. Grupa rozumie, że innowacje wymagają stworzenia odpowiednich warunków sprzyjających generowaniu pomysłów, prototypowaniu pierwszych rozwiązań, ich testowaniu i wdrażaniu. Taką rolę w PZU pełni **Laboratorium Innowacji**. Jego nadrzędnym zadaniem jest wyszukiwanie nowoczesnych rozwiązań, ich weryfikacja i testy oraz wsparcie wdrożeń. Ponadto w całej organizacji stworzono specjalne procesy umożliwiające szybkie testowanie i wdrażanie innowacyjnych rozwiązań.

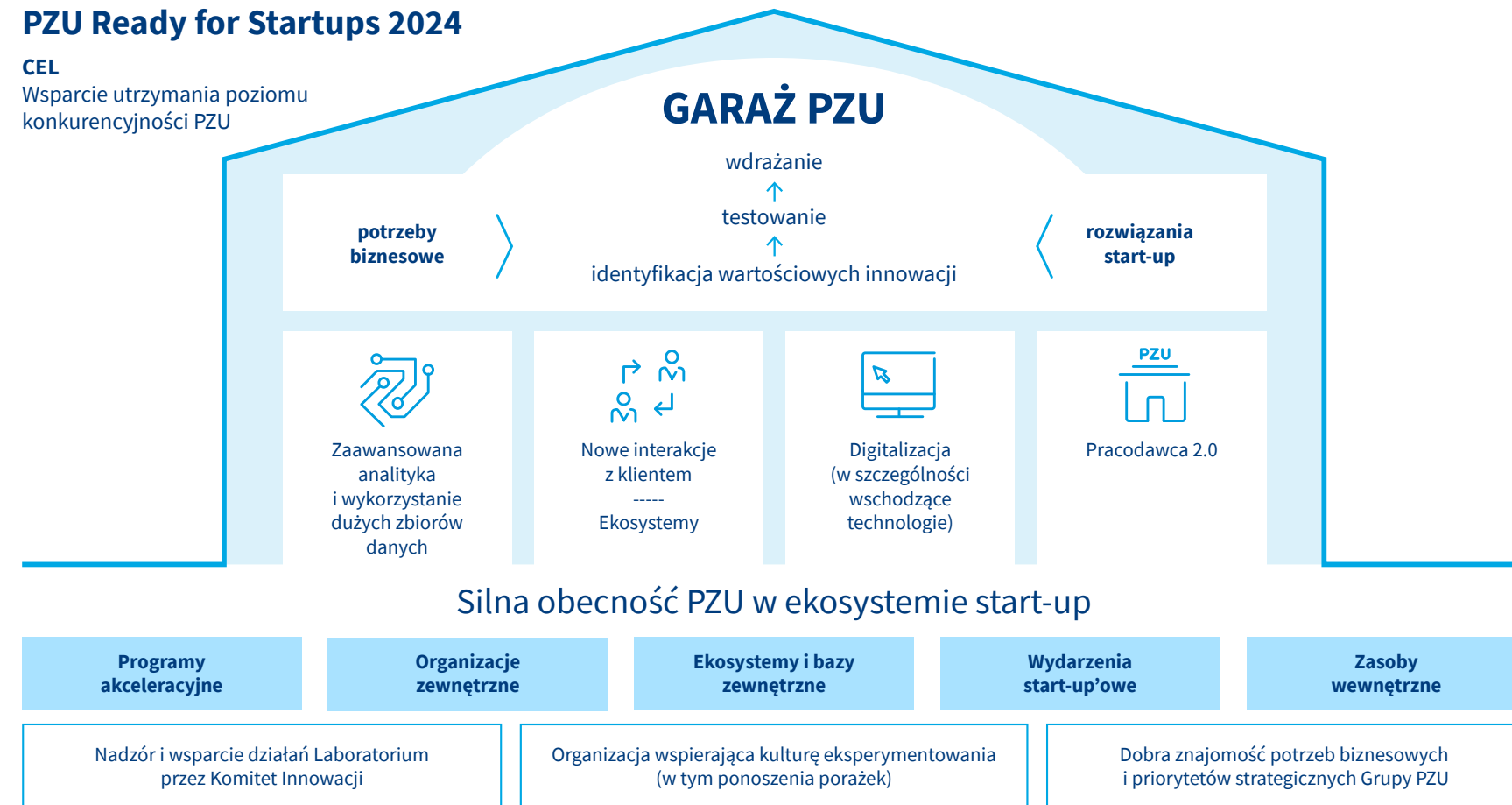
W 2023 roku przeanalizowano ponad 1500 pomysłów i startupów i rozpoczęto 9 nowych pilotaży innowacyjnych rozwiązań. Spośród ukończonych 12 pilotaży, 6 zostało przekazanych do fazy wdrożeniowej. Wśród nich znalazły się m.in. rozwiązania wspierające procesy aktuarialne, procesy obsługi szkód i świadczeń, obszar sprzedaży korporacyjnej, wpływające na lepszą widoczność sieci sprzedaży PZU w kanałach cyfrowych, jak również mające pozytywny wpływ na jakość działania infolinii PZU. Od momentu powstania Laboratorium Innowacji PZU zrealizowało wiele unikalnych projektów, które zostały wyróżnione ponad 30 nagrodami branżowymi.

GPT Lab

W 2023 roku wraz z postępującym rozwojem w dziedzinie sztucznej inteligencji i rozwojem dużych modeli językowych, w PZU powstał zespół GPT Lab. Zadaniem zespołu jest analiza sposobów bezpiecznego wykorzystania generatywnej sztucznej inteligencji w działaniach PZU, identyfikacja wartościowych przypadków oraz testowanie pierwszych pilotażowych projektów. Zespół GPT Lab stosuje procedury testowania innowacyjnych rozwiązań i działa na specjalnie dedykowanych zasobach chmurowych pochodzących od zaufanego dostawcy tych technologii. Proces jest stale monitorowany, a odpowiednie podejście do tematu testowania sztucznej inteligencji stanowi gwarancję bezpiecznego i wiarygodnego przeprowadzania eksperymentów z technologią. GPT Lab funkcjonuje jako wirtualny zespół w ramach Laboratorium Innowacji składający się z przedstawicieli Laboratorium Innowacji (LI), Fabryki Sztucznej Inteligencji (FSI) i Biura Zarządzania Informacją (BZI). Powyższe jednostki stanowią podstawowe obszary, w ramach których eksperci korzystają z najnowszych osiągnięć dziedziny AI i uczenia maszynowego do analizy ogromnych ilości danych dostępnych w PZU.

PZU Ready for Startups 2024

CEL
Wsparcie utrzymania poziomu konkurencyjności PZU



Kapitał ludzki

Zarządzanie kapitałem ludzkim obejmuje sprawy związane z tworzeniem miejsca pracy, dbałością o bezpieczeństwo, budowaniem relacji i dialogu, wsparciem różnorodności, zarządzania talentami oraz utrzymaniem kluczowych pracowników.

Kapitał ludzki	2022	2023
Liczba pracowników w przeliczeniu na etat (PZU i PZU Życie)	9,8 tys.	9,8 tys.
Liczba agentów i agencji na wyłączność (PZU i PZU Życie)	9,5 tys.	8,2 tys.
Procent osób pracujących zdalnie (PZU i PZU Życie)	28,5%	26,5%

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- różnorodnością i poszanowaniem praw człowieka;
- zapewnieniem bezpiecznych warunków pracy;
- rozwojem i szkoleniami;
- pozyskiwaniem i utrzymywaniem kluczowych pracowników;
- zapewnieniem równowagi pomiędzy pracą a życiem prywatnym;
- zapewnieniem warunków dla prowadzenia uczciwego dialogu ze związkami zawodowymi;
- kształtowaniem postaw etycznych.

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (koszty działalności);
- intelektualny (kultura innowacyjności);
- społeczne i relacyjny (rozpoznawalność marki);
- infrastrukturalny (dostępność oferty);
- naturalny (świadomość wpływu na otoczenie).

Kapitał ludzki – wyniki	2022	2023
Wskaźnik zaangażowania pracowników	46%	50%
Wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników (w etatach dla PZU i PZU Życie)	8,0%	9,0%
Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (PZU i PZU Życie)	10,4%	8,7%

Kapitał społeczny i relacyjny

Stanowi wspólne normy, wartości i zachowania budujące długoterminowe i trwałe relacje z interesariuszami. To aspekty związane z lojalnością klientów, postrzeganiem marki, działalnością prewencyjną, sponsoringową i społeczną.

Kapitał społeczny i relacyjny (zł)	2022	2023
Wydatki na działalność prewencyjną (PZU i PZU Życie)	54,2 mln	70,3 mln
Wydatki na działalność sponsoringową (PZU i PZU Życie)	35,5 mln	42,7 mln
Środki przekazane na działalność Fundacji PZU	28,0 mln	38,0 mln

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- wyznaczeniem standardów współpracy z dostawcami i partnerami biznesowymi;
- wdrażaniem systemów związanych z obsługą klientów;
- podejściem do rekrutacji i wsparcia dla agentów;
- promowaniem zdrowego trybu życia;
- profilaktyką zdrowotną;
- działalnością prewencyjną w obszarze bezpieczeństwa;
- wsparciem lokalnych społeczności;
- wsparciem działań promujących sport, kulturę oraz sztukę.

Pomiar efektywności tego kapitału bazuje głównie na analizie wyników kampanii prewencyjnych, sponsoringowych, akcji i projektów społecznych, wykorzystania środków przekazanych na działalność fundacji.

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (elastyczność cenowa);
- intelektualny (rozpoznawalność marki);
- ludzki (zaangażowanie);
- naturalny (świadomość ekologiczna w łańcuchu dostaw).

Kapitał społeczny i relacyjny – wyniki	2022	2023
Liczba beneficjentów wolontariatu pracowniczego PZU	457 500	153 555
Liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU	9	12
Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia	12,2 mln	14,7 mln

Kapitał infrastrukturalny

Na ten kapitał składa się największa w Polsce sieć dystrybucji i obsługi, w szczególności oddziały, placówki, agenci i partnerzy biznesowi, sieć likwidacji szkód, elektroniczne kanały dystrybucji. To również jedna z największych w Europie Środkowo-Wschodniej korporacyjna Hurtownia Danych PZU oraz narzędzia i systemy IT, dzięki którym możliwy jest przepływ informacji zarówno wewnątrz Grupy PZU jak i poza nią. Dzięki temu klienci Grupy PZU mają łatwy i wygodny dostęp do produktów i usług finansowych.

Kapitał infrastrukturalny	2022	2023
Liczba tabel / danych w hurtowni danych	~200 tys. / 400TB	~200 tys. / 400TB
Liczba oddziałów PZU, Banku Pekao i Alior Banku	1 540	1 505
Liczba placówek własnych PZU Zdrowie	~130	~130

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- rozwojem struktur sprzedażowych;
- organizacją pracy w oddziałach;
- rozwojem i transformacją placówek w obszarze zdrowotnym;
- standaryzacją struktur i stanowisk;
- rozwojem elektronicznych kanałów dystrybucji produktów i usług finansowych;
- cyfryzacją i digitalizacją procesów w Grupie PZU.

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (koszty działalności);
- intelektualny (poziom innowacyjności);
- ludzki (jakość obsługi klienta);
- społeczny i relacyjny (dostępność i przeciwdziałanie wykluczeniu);
- naturalny (emisyjność).

Kapitał infrastrukturalny - wyniki	2022	2023
Liczba aktywnych użytkowników hurtowni danych / Business Intelligence średniomiesięcznie	>3,5 tys.	>3,5 tys.
Liczba użytkowników platformy sprzedażowo-obługowej mojePZU	>3,3 mln	4,0 mln
Liczba aktywnych użytkowników inPZU	117 tys.	196 tys.

Kapitał naturalny

To przede wszystkim bezpośredni i pośredni wpływ Grupy PZU na środowisko naturalne. Obejmuje również odnawialne i nieodnawialne zasoby naturalne, które Grupa PZU wykorzystuje w swojej działalności.

Kapitał naturalny	2022	2023
Zużycie energii z paliw nieodnawialnych (PZU i PZU Życie)	123 187 [GJ]	130 196 [GJ]
Zużycie zakupionej i wyprodukowanej energii (PZU i PZU Życie)	129 079 [GJ]	134 644 [GJ]
... w tym energii ze źródeł odnawialnych	49 991 [GJ]	50 096 [GJ]

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- minimalizacją śladu środowiskowego, redukcją emisji CO2 ze źródeł własnych oraz pośrednich;
- kształtowaniem polityki inwestycyjnej;
- budową świadomości klimatycznej wobec pracowników, klientów i partnerów;
- zaangażowaniem w transformację klimatyczno-energetyczną;
- implementacją czynników ESG do działalności operacyjnej;
- rozwojem produktów dla podmiotów wspierających technologie niskoemisyjne.



Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (zaangażowanie w zielone inwestycje);
- intelektualny (inicjatywy redukcyjne);
- ludzki (świadomość środowiskowa);
- społeczne i relacyjny (proekologiczne produkty);
- infrastrukturalny (przejsie na technologie niskoemisyjne).

Kapitał naturalny – wyniki (wpływ bezpośredni)	2022	2023
Redukcja emisji eCO2 w zakresie I w stosunku do roku bazowego (2018)	16,3%	14,6%
Redukcja emisja eCO2 w zakresie II (market-based) w stosunku do roku bazowego (2018)	56,4%	55,8%
Emisje (zakres 1 i 2) na pracownika (Mg CO2e / pracownika)	2,63	2,61



2.2. Łańcuch wartości

[ESRS SBM-1] [GRI 2-6]

Centrum modelu wartości Grupy PZU stanowią procesy operacyjne, w których najważniejszym elementem jest działalność ubezpieczeniowa, generująca ponad 60%¹ wyniku operacyjnego Grupy. Ofertę uzupełniają produkty zdrowotne, bankowe, inwestycyjne i emerytalne. Zarządzanie kapitałami w Grupie PZU realizowane jest zgodnie ze strategią Grupy PZU. Dlatego największą wagę mają aspekty związane z działalnością podstawową – ubezpieczeniami oferowanymi przez PZU i PZU Życie.

Łańcuch wartości obejmuje szereg procesów, zasobów i relacji, które umożliwiają Grupie prowadzenie działalności. Ma w nim również odzwierciedlenie cykl życia produktów Grupy i jest z nim ściśle powiązany, tworząc kompleksową strukturę, która obejmuje wszystkie etapy od koncepcji produktu, do jego obsługi i końca cyklu życia, który w przypadku ubezpieczeń może sięgać nawet kilkunastu lat od zakończenia ochrony.

Wartość przemieszcza się wzdłuż łańcucha, napędzana jest współpracą, innowacjami i doskonaleniem procesów, co wpływa na rozwój Grupy, umacnianie jej pozycji rynkowej oraz budowę wartości dla akcjonariuszy. W ujęciu modelowym łańcuch wartości Grupy PZU składa się z czterech elementów: dostawców, działalności operacyjnej, sprzedaży oraz klientów.



1) skorygowany o udziały PZU w bankach Grupy

I. Dostawcy (upstream)

Rozdział 2.3.

Grupa PZU współpracuje z dostawcami z wielu branż, w takich obszarach biznesowych jak administracja, nieruchomości czy technologie informatyczne. Największą grupę dostawców stanowią kontrahenci dla zakupów z obszarów IT, nieruchomości, mediów i energii. Spektrum przedmiotowe dostawców jest szerokie, tj. od bardzo kompleksowych zamówień w technologii informatycznych i doradztwa, przez konwencjonalne towary i usługi.

II. Działalność operacyjna

Rozdział 2.4.

W procesach Grupy PZU uczestniczą pracownicy, partnerzy oraz platformy. Główne obszary działalności obejmują: ubezpieczenia, bankowość, inwestycje, zdrowie.

Poniżej zostały przedstawione kluczowe procesy związane z procesami w obszarze ubezpieczeniowym:

- badanie rynku, potrzeb i oczekiwań klientów;
- tworzenie i rozwój produktów i usług;
- sprzedaż i dystrybucja;
- obsługa szkód;

- likwidacja świadczeń i zobowiązań;
- obsługa klienta i zarządzanie relacjami z klientem;
- operacje (obsługa i rozliczenie sprzedaży, obsługa umów);
- bezpieczeństwo danych;
- zarządzanie środkami finansowymi Spółki.

Procesy wspierające (działalność ubezpieczeniowa):

- zarządzanie zasobami ludzkimi;
- zarządzanie informacją;
- zarządzanie, rozwój i utrzymanie IT;
- rachunkowość;
- obsługa finansowa;
- administracja i logistyka;
- wsparcie korporacyjne (w tym obsługa prawna, nadzór właścicielski, marketing i komunikacja, relacje inwestorskie itp.).

III. Sprzedaż i dystrybucja

Rozdział 2.5.

Grupa PZU zapewnia klientom kompleksową ofertę produktów, dzięki synergii w ramach spółek konglomeratu, oferując dostęp z wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji. PZU oferuje swoim klientom dostęp do największej sieci sprzedażowo-obsługowej spośród wszystkich działających w Polsce

(w ramach oferty ubezpieczeniowej). Na koniec 2023 roku obejmowała ona : 409 placówek, 8,2 tys. agentów na wyłączność i agencji, 3,8tys. multiagencji, ponad 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych oraz zdalne kanały dystrybucji. W ramach bancassurance i partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z 13 bankami i 27 partnerami strategicznymi.

IV. Klienci (downstream)

Rozdział 2.6.

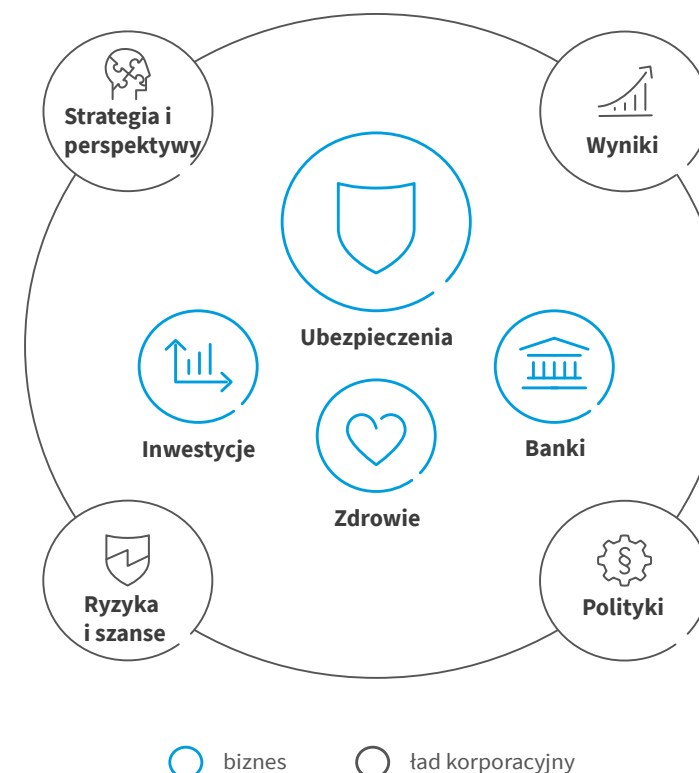
Grupa cieszy się zaufaniem 22 milionów klientów. Oferuje produkty i usługi klientom indywidualnym, małym i średnim firmom oraz dużym podmiotom gospodarczym. Głównym, pod względem skali i liczby klientów, rynkiem działalności Grupy PZU jest Polska. Należące do Grupy spółki zależne odgrywają istotną rolę także w Litwie, Łotwie, Estonii i Ukrainie. Podstawowym obszarem działalności Grupy PZU są ubezpieczenia. Spółki Grupy oferują także produkty inwestycyjne, emerytalne, bankowe i usługi medyczne. W ramach partnerstw strategicznych świadczą usługi assistance dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw. Fundamentem działalności spółek Grupy jest zaufanie klientów. PZU stawia klienta w centrum uwagi i integruje wokół niego wszystkie obszary działalności. Pozwala to na oferowanie coraz bardziej spersonalizowanych, elastycznych i kompleksowych produktów i usług dopasowanych do potrzeb klienta, na każdym etapie jego życia prywatnego i zawodowego oraz w odpowiednim dla niego miejscu i czasie.

Kapitały (2022/2023)

Finansowy	<ul style="list-style-type: none"> 429,2 mld zł / 467,9 mld zł - aktywa 48,4 mld zł / 60,5 mld zł - kapitały własne 6,2 mld zł / 6,2 mld zł - obligacje podporządkowane
Intelektualny	<ul style="list-style-type: none"> 154 mln zł / 193 mln zł - nakłady na działalność projektową 6 / 6 - liczba centrów innowacji 2 / 2 - liczba programów akceleryacyjnych i mentoringowych
Ludzki	<ul style="list-style-type: none"> 9,8 tys. / 9,8 tys. - liczba pracowników w przeliczeniu na etat (PZU i PZU Życie) 9,5 tys. / 8,2 tys. - liczba agentów i agencji na wyłączność (PZU i PZU Życie) 28,5% / 26,5% - procent osób pracujących zdalnie (PZU i PZU Życie)
Spoleczny i relacyjny	<ul style="list-style-type: none"> 54,2 mln zł / 70,3 mln zł - środki przekazane na działalność prewencyjną (PZU i PZU Życie) 35,5 mln zł / 42,7 mln zł - środki przekazane na działalność sponsoringową (PZU i PZU Życie) 28,0 mln zł / 38,0 mln zł - środki przekazane na działalność Fundacji PZU
Infrastrukturalny	<ul style="list-style-type: none"> ~200 tys. / 400TB - liczba tabel / danych w hurtowni 1 540 / 1 505 - liczba oddziałów PZU, Pekao i Alior Bank ~130 / ~130 - liczba placówek własnych PZU Zdrowie
Naturalny	<ul style="list-style-type: none"> 123 187 [GJ] / 130 196 [GJ] - zużycie energii z paliw nieodnawialnych (PZU i PZU Życie) 129 079 [GJ] / 134 644 [GJ] - zużycie zakupionej i wyprodukowanej energii (PZU i PZU Życie) 49 991 [GJ] / 50 096 [GJ] - ... w tym energii ze źródeł odnawialnych

Model operacyjny

Bazując na zasobach materialnych i niematerialnych Grupa PZU tworzy wartość dla akcjonariuszy, klientów, pracowników i agentów, wywierając wpływ na polską gospodarkę i jej sektory. Grupa PZU wykorzystuje przy tym efektywnie skalę działania, innowacyjność (produkty, obsługa, usługi), ponad 220-letnie doświadczenie oraz znajomość potrzeb klienta - dziś i jutro.



Wynik z kapitałów (2022/2023)

Finansowy	<ul style="list-style-type: none"> 24,7 mld zł / 26,9 mld zł - przychody z ubezpieczeń 15,4 mld zł / 28,2 mld zł - wynik z inwestycji 3,8 mld zł / 5,8 mld zł - zysk netto dla akcjonariuszy jednostki dominującej PZU 	Kapitał finansowy - wyniki
Intelektualny	<ul style="list-style-type: none"> 44 / 45 - wskaźnik rekomendacji NPS - po zakupie ubezpieczenia 25 / 23 - wskaźnik rekomendacji NPS - po skorzystaniu z ubezpieczenia 8 / 6 - liczba innowacyjnych projektów przekazanych do wdrożenia 	Kapitał intelektualny - wyniki
Ludzki	<ul style="list-style-type: none"> 46% / 50% - wskaźnik zaangażowania pracowników 8,0% / 9,0% - wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników (w etatach dla PZU i PZU Życie) 10,4% / 8,7% - wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (PZU i PZU Życie) 	Kapitał ludzki - wyniki
Spoleczny i relacyjny	<ul style="list-style-type: none"> 457 500 / 153 555 - liczba beneficjentów wolontariatu pracowniczego PZU 9 / 12 - liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU 12,2 mln / 14,7 mln - liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia 	Kapitał społeczny - wyniki
Infrastrukturalny	<ul style="list-style-type: none"> >3,5 tys. / >3,5 tys. - liczba aktywnych użytkowników hurtowni danych / Business Intelligence średniomiesięcznie >3,3 mln / >4,0 mln - liczba użytkowników platformy sprzedażowo-obsługowej mojePZU 117 tys. / 196 tys. - liczba aktywnych użytkowników inPZU 	Kapitał infrastrukturalny - wyniki
Naturalny	<ul style="list-style-type: none"> 16,3% / 14,6% - redukcja emisji eCO2 w zakresie I w stosunku do roku bazowego (2018) 56,4% / 55,8% - redukcja emisja eCO2 w zakresie II (market-based) w stosunku do roku bazowego (2018) 2,63 / 2,61 - emisje (zakres 1 i 2) na pracownika (Mg CO2e / pracownika) 	Kapitał naturalny - wyniki

Wpływ (2023)

Klienci	<p>Grupa PZU ma 22 mln klientów, w tym 16 mln klientów ubezpieczeniowych. Relacje spółek z Grupy PZU obejmują ok. 80% gospodarstw domowych w Polsce. Dzięki wypłacanym odszkodowaniom oraz udzielanym kredytom, PZU pomaga zachować stabilność finansową rodzinom oraz przedsiębiorstwom.</p>	
Pracownicy	<p>Grupa PZU zatrudnia 38,8 tys. pracowników (w etatach). Jako jeden z największych pracodawców w Polsce, dba o przyjazne środowisko pracy, zdrowie i dobre samopoczucie pracowników, wzmacniając ich umiejętności i oferując im szeroki wachlarz szkoleń oraz możliwości rozwoju.</p>	
Akcjonariusze	<p>PZU ma akcjonariuszy w ponad 50 krajach. Jest jedną z największych polskich spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od debiutu na GPW w 2010 roku, na wypłatę dywidendy zostało przeznaczone już ponad 29,3 mld zł.</p>	
Administracja centralna	<ul style="list-style-type: none"> 1,5 mld zł / 1,5 mld zł - podatek od instytucji finansowych 88,9 mld zł / 104,0 mld zł - obligacje skarbu Państwa 	
Spoleczna odpowiedzialność		
Klimat i środowisko	<ul style="list-style-type: none"> 1,94 zł / 2,40 zł - wypłacona dywidenda na 1 akcję 5,5% / 6,8% - stopa dywidendy 5,7% / 40,2% - łączna (roczna) stopa zwrotu z akcji PZU (TSR) 	

2.3. Dostawcy (upstream)

[ESRS G1-2]

Normy i standardy

Grupa PZU prowadzi działalność biznesową z poszanowaniem wszelkich przepisów prawa, zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, praw człowieka i ochrony zdrowia. Realizowanymi działaniami przyczynia się do kształtowania postaw dostawców.

Polityka zakupowa

Polityka zakupowa w Grupie PZU określa podstawowe zasady procesu wyboru dostawców towarów i usług, a także zasady współpracy i wymiany informacji w obszarze zakupów w Grupie PZU. Obowiązuje ona wszystkie spółki z Grupy PZU, które są stroną porozumienia z 21 marca 2017 roku w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU m.in.: PZU Zdrowie, LINK4, TUW PZUW, TFI PZU, PTE PZU, PZU Pomoc, PZU Centrum Operacji, a także spółki Grupy PZU w krajach bałtyckich i w Ukrainie. Bank Pekao oraz Alior Bank obowiązuje porozumienie z PZU o współpracy w ramach obszaru zakupów, którego przedmiotem jest współpraca w celu realizacji synergii zakupowych, wymiany informacji o rynku dostawców i kluczowych zmiennych warunków umów, a także współpraca w obszarze procedur, procesów i narzędzi zakupowych.

Zgodnie z Polityką zakupową osoby uczestniczące w wyborze dostawcy unikają sytuacji, w których ich interesy osobiste mogą stać w konflikcie z interesami podmiotu.

Ponadto godnie reprezentują podmiot w kontaktach z dostawcami, prezentując kwalifikacje merytoryczne, nienaganną postawę etyczną oraz dbałość o wizerunek i wzajemną satysfakcję ze współpracy przy jednoczesnej trosce o interes gospodarczy podmiotu.

Proces zakupowy prowadzony jest w sposób gwarantujący zachowanie zasad uczciwej konkurencji, zaś podmiot zawierający umowę z dostawcą zapewnia w tej umowie możliwość przekazywania informacji o treści umowy do PZU.

Procedura zarządzania dostawcami

W PZU i PZU Życie obowiązuje Procedura zarządzania dostawcami w obszarze rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawców. Zgodnie z nią wpis dostawcy na Listę Kwalifikowanych Dostawców poprzedzają procesy rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawcy.

- **Proces rejestracji** – dostawca rejestruje się w Bazie Dostawców z własnej inicjatywy lub na zaproszenie pracownika PZU, jeśli nie jest jeszcze wpisany na Listę Kwalifikowanych Dostawców. Wypełnia formularz z danymi i składa oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji „Kodeksu Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU”.
- **Proces weryfikacji** – pracownik Zespołu Kwalifikacji i Oceny Dostawców w PZU weryfikuje dane i dokumenty zawarte w formularzu, zbiera opinie wewnątrz

organizacji. Następnie decyduje o rozpoczęciu procesu kwalifikacji Dostawcy lub jego odrzuceniu.

- **Proces kwalifikacji** – polega na ocenie zebranych danych lub dokumentów w odniesieniu do konkretnej kategorii zakupowej. Decyzję o zakwalifikowaniu podejmuje pracownik, a zatwierdza ją kierownik.

Status Dostawcy	2022	2023
- zarejestrowany	904	927
- zweryfikowany	2 098	2 500

[ESRS S2-1]

Procedura wyboru dostawców

„Procedura wyboru Dostawców towarów i usług” określa zasady i sposób przeprowadzenia procesu wyboru dostawców w PZU i PZU Życie.

Zgodnie z tym dokumentem wybór dostawcy jest realizowany w trybie:

- postępowania przetargowego;
- negocjacji;
- zamówienia z wolnej ręki.

Dokumentacja związana z procesem wyboru dostawcy, w tym: zapotrzebowanie, zaproszenie do postępowania przetargowego i inne dokumenty przetargowe, złożone oferty, dokumenty związane z podejmowaniem decyzji przez komisję przetargową lub zespół negocjacyjny i protokół wyboru dostawcy jest przechowywana przez Biuro Zakupów albo jednostkę spółki samodzielnie dokonującą wyboru co najmniej przez cały okres

współpracy z wybranym dostawcą, a następnie jest archiwizowana na zasadach obowiązujących w spółce. Biuro Zakupów ma prawo do weryfikacji zgłoszonego zapotrzebowania pod kątem celowości zakupu oraz opisu przedmiotu zakupu.

Status Dostawcy	2022	2023
Zakończone przez Biuro Zakupów postępowania zakupowe (przetargi, negocjacje, zamówienia z wolnej ręki, zapytania o informację – RFI) w PZU i PZU Życie	290	319
Łącznie zawartych umów z Dostawcami w PZU i PZU Życie	8 108	8 616

[GRI 308-1] [GRI 414-1]

Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU

Każda firma chcąc podjąć współpracę z PZU, zapoznaje się z „Kodeksem Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU” i akceptuje jego treść na etapie składania Formularza Rejestracji Dostawcy, w celu dokonania wpisu na Listę Kwalifikowanych Dostawców. Kodeks stanowi zbiór zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców. Prowadzenie działalności zgodnie z tymi zasadami oraz promowanie jego wartości jest ważnym kryterium oceny potencjalnych kontrahentów. Podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Kodeksu oraz akceptacja jego zapisów są również elementem składanych przez Dostawców ofert.

Kodeks definiuje wymagania wobec dostawców w obszarze, środowiska, otoczenia społecznego i ładu korporacyjnego.

Społeczeństwo

Grupa PZU oczekuje od Dostawców respektowania praw człowieka, w tym:

- zapewnienia pracownikom bezpiecznych i ergonomicznych warunków pracy;
- gwarancji godziwego wynagrodzenia oraz poszanowania prawa do wolności zrzeszania się;
- braku tolerancji jakichkolwiek form pracy niewolniczej i przymusowej;
- przestrzegania obowiązujących przepisów dotyczących zakazu pracy dzieci;
- zapewnienia rozwoju kompetencji pracowników;
- dbałości o równowagę między życiem zawodowym i prywatnym;
- równego traktowania w miejscu pracy i niestosowania żadnych praktyk dyskryminujących ze względu na wiek, płeć, niepełnosprawność czy przynależność rasową;
- bezwzględnie zakazuje mobbingu i innych form nękania.

Środowisko i klimat

Grupa PZU oczekuje od Dostawców przestrzegania zasad dotyczących ochrony środowiska naturalnego i przeciwdziałania zmianom klimatu, w tym:

- dążenia do recyklingu surowców wtórnych, zmniejszania ilości produkowanych odpadów i segregacji już wytworzonych;
- minimalizacji emisji gazów cieplarnianych, spalin i pyłów;

- racjonalnego wykorzystywania energii elektrycznej i ciepłej;
- dążenia do wykorzystania energii ze źródeł odnawialnych;
- uczestnictwa w działaniach na rzecz ochrony środowiska i odnowy bioróżnorodności;
- promowania pro ekologicznych postaw.

Ład korporacyjny

Grupa PZU oczekuje od Dostawców najwyższych standardów ochrony danych osobowych, oraz:

- stosowania najwyższych standardów biznesowych w zakresie zasad uczciwej i wolnej konkurencji oraz rzetelności i wiarygodności w komunikacji z klientem;
- przestrzegania zasad wynikających ze standardów antykorupcyjnych, określonych w Grupie PZU;
- ochrony i nie ujawniania informacji poufnych uzyskanych w toku współpracy;
- przeciwdziałania konfliktowi interesów;
- respektuje własność intelektualną, osobistą i majątkową praw autorskich.



Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU

dostępny jest na stronie internetowej PZU:

<https://www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/kodeks-csr>

[GRI 2-25]

Przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów

Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU stanowi o przeciwdziałaniu korupcji i konfliktowi interesów. Do czynności z tym związanych zobowiązani są również Dostawcy poprzez zakaz przekazywania lub oferowania komukolwiek nienależnych korzyści w zamian za określone działanie, czy też zaniechanie działania. Dostawca respektujący Kodeks unika i zapobiega sytuacjom sprzyjającym powstaniu konfliktu interesów, zarówno w procesie ubiegania się o współpracę z Grupą PZU, jak i w trakcie późniejszego jej trwania.

Ocena ryzyka korupcji to stały element procesu zakupowego. Każdy potencjalny dostawca podlega ocenie ryzyka korupcji na podstawie odpowiedniego kwestionariusza oceny ryzyka. Ponadto zgodnie z Programem antykorupcyjnym PZU SA i PZU Życie², każda umowa o współpracy PZU z partnerem biznesowym powinna zawierać klauzule antykorupcyjne. Jedną z klauzul stanowi potwierdzenie akceptacji przez dostawcę standardów antykorupcyjnych obowiązujących w PZU. Zgodnie z wewnętrznymi procedurami podmioty współpracujące z PZU i PZU Życie są informowane o obowiązującym w spółce „Programie antykorupcyjnym”.

2) Program antykorupcyjny PZU SA i PZU Życia wyznacza standardy postępowania służące ograniczeniu ryzyka korupcji. Opisane w nim ramowe zasady zarządzania ryzykiem korupcji stanowią podstawę dla wprowadzenia szczegółowych przepisów wewnętrznych w poszczególnych obszarach działalności spółki. Program ma na celu utrzymanie reputacji spółki jako firmy uczciwej w zakresie stosowanych praktyk zarządczych i prowadzonych działań biznesowych.

W każdym procesie zakupowym pracownicy PZU będący członkami zespołów zakupowych są informowani o Zasadach zarządzania konfliktem interesów, Programie antykorupcyjnym oraz o konieczności zgłaszania do odpowiednich jednostek PZU przypadków stwierdzenia możliwości wystąpienia konfliktu interesów.

Niezależnie od powyższego, wyższa kadra kierownicza zaangażowana w proces zakupowy, składa oświadczenia w zakresie relacji biznesowych i osobistych z dostawcą rekomendowanym w danym postępowaniu zakupowym.

[ESRS S2-1] [ESRS S2-2]

Audyty dostawców z elementami ESG

Zespół Audytu Dostawców zajmuje się przeprowadzaniem audytów biznesowych, zarówno tych dostawców, którzy mają zawartą umowę z PZU lub z PZU Życie lub z dwoma spółkami, jak i będących potencjalnymi kontrahentami Grupy PZU. Audyty dostawców realizowane są zgodnie z określonymi priorytetami i kryteriami.

Rodzaje audytu dostawców:

- **okresowe** – mają na celu cykliczne sprawdzanie dostawców, z którymi współpracuje Grupa PZU. Przeprowadzane są według wcześniej ustalonego planu;
- **doraźne** – wykonywane są na zlecenie, np. w sytuacji, gdy określony dostawca wymaga pilnego sprawdzenia



ze względu na problemy we współpracy lub w ramach sprawdzenia nowego dostawcy.

Audyt dostawcy może być zrealizowany w zakresie podstawowym. Obejmuje wtedy: diagnozę dostawcy przy wykorzystaniu informacji z wewnątrz oraz zewnątrz organizacji, zdalne przeprowadzenie audytu przy użyciu skróconego formularza audytowego wypełnionego przez dostawcę i zamknięcie całego procesu poprzez sporządzenie raportu końcowego i ewentualnej listy zaleceń. Rozszerzona wersja audytu obejmuje audyt na miejscu u dostawcy. Wykorzystuje się w nim więc pełny formularz audytowy wypełniony na miejscu bądź bezpośrednio po wizycie. W audycie rozszerzonym może uczestniczyć także przedstawiciel jednostki merytorycznej. W obu przypadkach tematyka audytu obejmuje między innymi tematy związane z ochroną danych, w tym ochroną danych osobowych oraz ochroną środowiska w zakresie gospodarki zarządzania odpadami. Począwszy od 2022 roku, uwzględnione są również tematy związane z prawami człowieka, prawami pracownika oraz ochroną środowiska pod kątem gospodarki energetycznej, wodnej i zarządzania produkcją.



Od 2023 roku obszar ESG jest obligatoryjny w ramach audytu dostawców. W przypadku stwierdzenia poważnych naruszeń ze strony dostawcy lub braku wymaganych standardów związanych z poszanowaniem praw człowieka bądź środowiska naturalnego mogą zostać sformułowane stosowne zalecenia dla dostawcy. Na ich podstawie może być przygotowany, wdrożony i monitorowany plan ograniczenia zidentyfikowanego ryzyka.

Współpraca z dostawcami – banki



W Alior Banku w celu zapewnienia najwyższych standardów oraz ograniczenia ryzyk współpracy z nierzetelnym dostawcą, bank w procesie kwalifikacji dostawców opisanym Polityką Zakupową i Zasadami Zawierania Umów stosuje dwustopniowy proces weryfikacji dostawcy.



Na etapie inicjalnym kwalifikacji, dostawcy nawiązujący relacje z Alior Bankiem, w ramach postępowań zakupowych, weryfikowani są w szczególności: w zakresie stabilności finansowej, tzw. sygnałów ostrzegawczych (w dostępnych w publicznych źródłach), weryfikacji list kontrolnych w tym np. w zakresie Listy Ostrzeżeń Publicznych KNF, statusu podatnika, czy też w zakresie incydentów zagrażających czynnościom bankowym.

Dodatkowo obligatoryjne jest złożenie przez dostawców oświadczeń „Etyka Biznesu”, które dotyczą m.in. przestrzegania praw pracowniczych, standardów i obowiązującego prawa w relacji ze środowiskiem, bezpośrednim otoczeniem oraz innymi podmiotami, przestrzegania ogólnie obowiązujących przepisów prawa, zasad etyki i uczciwej konkurencji oraz braku tolerancji dla zachowań korupcyjnych.

Dostawcy kontynuujący współpracę z bankiem, dla których wysokość obrotów przekracza 100 tys. zł brutto podlegają bieżącej klasyfikacji tzw. Rocznej Kwalifikacji Dostawców. Obszary weryfikacji są analogiczne jak na etapie inicjalnym.



Przebieg procesów zakupowych w Banku Pekao określają trzy kluczowe regulacje, obowiązujące od 2018 roku: „Polityka zakupowa w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”, „Zasady realizacji zakupów przez Departament Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna” oraz „Zasady realizacji zakupów bez udziału Departamentu Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”.

Dodatkowo, w trosce o działanie zgodne z wartościami banku, Departament Zakupów opracował Kodeks etyki dostawców Banku Pekao S.A., który 4 października 2023 roku został przyjęty przez Zarząd Banku. Kodeks promuje wartości obowiązujące w banku, wskazując jednocześnie kontrahentom oczekiwania, zasady i standardy obowiązujące w Banku Pekao z zakresu ochrony środowiska i zasobów naturalnych, przestrzegania czynników społecznych oraz zasad ładu korporacyjnego. Przedstawiając kontrahentom wzorce i kierunek rozwoju Banku. Dostawcy chcący podjąć współpracę z bankiem zobowiązują się do przestrzegania Kodeksu.

Niezależnie od zasad opisanych w Kodeksie, przy przetargach o wartości powyżej 1 mln zł netto obowiązuje wymóg wypełniania przez dostawców „Formularza Odpowiedzialności Społecznej i Środowiskowej (CSR)”. Formularz zawiera pytania dotyczące uwzględnienia przepisów ochrony środowiska oraz kwestii respektowania praw człowieka w codziennej działalności dostawcy lub kontrahenta. Wszyscy potencjalni oferenci podlegają również weryfikacji pod względem ryzyka korupcji oraz w zakresie list sankcyjnych (listy sankcyjne USA i UE).



2.4. Działalność operacyjna


2.4.1. Ubezpieczenia

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

Główne spółki i obszary działalności ubezpieczeniowej:



PZU

 PZU, będąc podmiotem dominującym Grupy PZU, oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne i ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2023 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, najistotniejszą grupę produktów stanowiły ubezpieczenia komunikacyjne.

Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych PZU dostosowywał w 2023 roku ofertę do oczekiwań i potrzeb klientów, wdrażając nowe produkty i innowacyjne rozwiązania.

Działania PZU w zakresie **ubezpieczeń masowych**:

- uatrakcyjnienie oferty dla MSP, w tym:
 - a) wprowadzenie jednego, ujednoliconego OWU dla przewoźnika krajowego, międzynarodowego oraz spedytora;
 - b) aktualizacja zapisów OWU w zakresie 10 klauzul, w tym rozszerzenie zakresu odpowiedzialności o szkody powstałe podczas postoju środka transportu poza parkingami strzeżonymi oraz na tzw. MOPACH (w przypadku przewożenia towarów podwyższonego ryzyka lub innych niż towary podwyższonego ryzyka);
 - c) rozszerzenie zakresu ubezpieczenia OC przewoźnika o ochronę za szkody w środowisku – uwzględnienie czynników ESG;
 - d) wprowadzenie do zakresu podstawowego OC spedytora ochrony ubezpieczeniowej na całym

świecie oraz objęcie zakresem szkód finansowych do wysokości sumy gwarancyjnej;

- e) uzupełnienie ochrony w klauzuli kosztów podniesienia lub wyciągnięcia środka transportu oraz kosztu opłat parkingowych o koszty opłat parkingowych po wypadku – również za granicą;
 - f) rozszerzenie ochrony o szkody powstałe na skutek awarii lub dewastacji urządzeń chłodniczych również wtedy, gdy szkoda nie powstała z winy przewoźnika.
- w obszarze ubezpieczeń turystycznych PZU Wojażer udostępnienie:
 - a) możliwości zawarcia ubezpieczenia na wyższe sumy ubezpieczenia (przede wszystkim w ubezpieczeniu kosztów leczenia);
 - b) możliwości zakupu polisy z okresem odpowiedzialności rozpoczynającym się w dniu zawarcia umowy.
 - w obszarze ubezpieczeń mieszkaniowych dokonano zmian w OWU PZU Dom wprowadzając:
 - a) karencję na ryzyko powodzi w nowych umowach;
 - b) wyższe limity odpowiedzialności na poszczególne usługi assistance w ubezpieczeniu Pomoc w Domu.
 - odświeżenie oferty PZU Uprawy, w tym:
 - a) doprecyzowanie zapisów OWU dotyczących obszaru szkód w zakresie ryzyka przymrozków wiosennych w uprawie rzepaku;
 - b) wprowadzenie zapisów OWU umożliwiających szacowanie szkód na podstawie ustalonych wysokości szkód i uszkodzeń w uprawach występujących w danym regionie (metoda



porównawcza) oraz wprowadzenie definicji regionu (w przypadku stosowania metody porównawczej szacowania szkód);

- c) dodanie w ogólnych warunkach ubezpieczenia dodatkowych przedziałów czasowych oraz wartości maksymalnego procentu szkody dla tych przedziałów w zakresie szkód całkowitych powstałych w uprawach warzyw gruntowych;
- d) poprawa konkurencyjności produktu oraz spełnienie obowiązków formalnych, poprzez:
 - zwiększenie odpowiedzialności za szkody całkowite powstałe po 31 maja z 90% na 95%;
 - zwiększenie odpowiedzialności za szkody całkowite w owocach ziarnkowych (grusza, jabłko) z 75% na 80%;
 - zmianę zapisów dotyczących ustalania wartości szkody zgodnie z wartością płodów rolnych ustaloną przy zawarciu umowy ubezpieczenia, a nie jak do tej pory wartością z dnia szkody;
 - dodanie zapisów w ogólnych warunkach ubezpieczenia PZU Uprawy w zakresie doręczania przed zawarciem umowy ubezpieczenia norm do ustalania wysokości szkód w uprawach, jako elementu wzorca umowy ubezpieczenia;
 - umożliwienie zniesienia udziału własnego w szkodach w ubezpieczeniach dotowanych z dopłatą do składki z budżetu państwa;
 - dodanie zapisów w zakresie dodatkowego 35% limitu odpowiedzialności w ryzyku ujemnych skutków przezimowania za szkody całkowite powstałe w uprawach ozimych zbóż i rzepaku powstałych przed 15 kwietnia;

- obniżenie minimalnej obsady roślin dla żyta ozimego i jęczmienia ozimego przyjmowanych do ubezpieczenia w zakresie ryzyka ujemnych skutków przezimowania;
- obniżenie minimalnej obsady roślin dla pszenicy ozimej i żyta ozimego kwalifikującej szkodę z ryzyka ujemnych skutków przezimowania.

- udostępnienie produktu OC w życiu prywatnym w ścieżce sprzedażowej PZU Gospodarstwo Rolne;
- dalsza integracja z systemem Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców (CEPiK), w zakresie Centralnej Ewidencji Kierowców, dzięki której PZU zyskał możliwość pobrania oraz automatycznego przetworzenia danych dotyczących kierowców w zakresie posiadanych uprawnień oraz ewentualnych wykroczeń drogowych (w tym informacje o punktach karnych). Integracja pozwoliła na dalszą rozbudowę modeli taryfikacyjnych OC i AC a tym samym lepsze dopasowanie ceny do ryzyka ubezpieczeniowego oraz utrzymanie konkurencyjności oferty PZU;
- udostępnienie agentom wyłącznym nowej ścieżki sprzedażowej ubezpieczeń komunikacyjnych w systemie transakcyjnym w pełni wykorzystując benefity płynące z integracji z Centralną Ewidencją Pojazdów. Zmniejszenie ilości danych wymaganych do wprowadzenia przez sprzedawców, nowe walidacje oraz pozyskiwanie referencyjnych danych z bazy publicznej przekłada się na wzrost liczby kwotacji oraz zwiększenie rentowności tej linii biznesowej;
- rozszerzenie oferty dodatkowych produktów w linii ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym:
 - a) w ubezpieczeniu assistance PZU Pomoc w Drodze zwiększenie liczby dostępnych dla klientów wariantów ubezpieczenia z 2 do 3, wprowadzając

- jednocześnie w najszerszym wariantcie największy na rynku limit holowania ubezpieczonego pojazdu;
- b) w ubezpieczeniu szyb samochodowych wprowadzenie, jako jedyny na rynku, opcji finansowania wymiany szyby na oryginalną producenta zamiast na tzw. zamiennik;
- c) w ubezpieczeniu opon samochodowych rozszerzenie oferty dla najbardziej wymagających klientów w zakresie finansowania nowych opon w przypadku, kiedy naprawa uszkodzonych opon jest niemożliwa (unikalne rozwiązanie na rynku).

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

- wprowadzenie do oferty nowego ubezpieczenia odpowiedzialności za szkody w środowisku – oferty przeznaczonej dla podmiotów korzystających ze środowiska w rozumieniu ustawy z dnia 30 kwietnia 2007 r. o zapobieganiu szkodom w środowisku i ich naprawie. Ubezpieczenie obejmuje ochroną odpowiedzialność administracyjną, cywilną i koszty obrony;
- dalszy rozwój i popularyzacja programu Ryzyko PRO m.in. rozszerzenie programu o ofertę skierowaną do podmiotów korporacyjnych o mniejszej skali działania.

W zakresie **ubezpieczeń finansowych** PZU nieustannie wspiera polską gospodarkę poprzez udzielanie gwarancji ubezpieczeniowych zabezpieczających realizację kontraktów w kluczowych obszarach, takich jak energetyka, budownictwo oraz działalność naukowa

i innowacyjna z uwzględnieniem wpływu sytuacji geopolitycznej. W celu mitygacji pojawiających się ryzyk, PZU na bieżąco prowadzi stały monitoring potencjalnych zagrożeń i w razie konieczności uwzględnia je w bieżącej działalności.

Najważniejsze działania w zakresie oferty produktowej ubezpieczeń finansowych w 2023 roku to:

- wprowadzenie nowych wniosków o zawarcie umów zlecenia o okresowe udzielanie gwarancji oraz wzorów umów zlecenia o udzielanie gwarancji ubezpieczeniowych, uwzględniających potrzeby klientów i obecną sytuację geopolityczną;
- wznowienie sprzedaży gwarancji zabezpieczających zapłatę czynszu;
- kontynuacja współpracy z firmami leasingowymi w zakresie ubezpieczenia straty finansowej oraz prowadzenie prac nad ubezpieczeniem dla maszyn i urządzeń;
- kontynuacja współpracy z bankami (w tym bankami z Grupy PZU) w zakresie ubezpieczenia spłaty kredytów hipotecznych;
- kontynuacja współpracy w zakresie ubezpieczeń wierzytelności pieniężnych z dotychczasowymi klientami.

PZU Życie



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

Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów na życie, które do celów zarządczych są





raportowane i analizowane w podziale na cztery segmenty:

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

PZU Życie, jako powszechny i największy ubezpieczyciel na polskim rynku, konsekwentnie poszerza swoją ofertę o nowe produkty lub modyfikuje już istniejące, aby móc chronić klienta na każdym etapie jego życia.

Unikalna w branży synergia kompetencji Grupy PZU (ubezpieczyciela, operatora medycznego, zarządzającego inwestycjami) pozwala spółce kompleksowo zadbać o życie, zdrowie i oszczędności klientów, zapewniając im jak najszerze wsparcie zgodnie z ich oczekiwaniami i potrzebami. Zmiany w ofercie dotyczą nie tylko samego produktu, ale również unowocześnienia i uproszczenia sposobu oferowania i zawierania ubezpieczeń. Wprowadzane zmiany uwzględniają równocześnie nowe wymagania regulatora i rosnącą ustawową ochronę konsumenta.

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

- wprowadzenie do oferty w I kwartale 2023 roku nowych pakietów ubezpieczeń dodatkowych do PZU Na Życie Plus (PNŻ Plus), w tym:
 - a) Recepta na Twoje zdrowie – karta lekowa;
 - b) Recepta na Twoje zdrowie Plus – karta lekowa;
 - c) W Razie Wypadku – zakres podstawowy i rozszerzony;

- rozszerzenie oferty o dodatkowe ubezpieczenie na wypadek leczenia szpitalnego, zawału serca, udaru mózgu lub nowotworu złośliwego do indywidualnie kontynuowanych ubezpieczeń ochronnych. Dzięki nowemu ubezpieczeniu klienci mogą zapewnić sobie finansowe wsparcie w razie pobytu w szpitalu będącego następstwem najczęściej występujących chorób cywilizacyjnych;
- wdrożenie zmian systemowych w grupowym ubezpieczeniu na życie i zdrowie Opieka Medyczna S, które usprawniły proces sprzedaży i umożliwiły m.in. zmianę wysokości składki bez konieczności nowej deklaracji.

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

- dostosowanie dokumentów zawierających kluczowe informacje do Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2021/2268 z dnia 6 września 2021 r. zmieniającego regulacyjne standardy techniczne określone w rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) 2017/653 (PRIIP) – dotyczy ubezpieczeń PZU Gwarantowane Jutro, PZU Na Dobry Początek, PZU Cel na Przyszłość, PZU Pogodna Jesień oraz PZU Firma;
- podwyższenie minimalnej składki w ubezpieczeniach indywidualnych na życie dla produktów: PZU Gwarantowane Jutro, PZU Ochrona Każdego Dnia, PZU Wsparcie Najbliższych oraz PZU Na Dobry Początek;
- aktualizacja zakładanego wskaźnika udziału w zysku, wykorzystywanego w symulacji przebiegu ubezpieczenia dla produktów: PZU Gwarantowane Jutro, PZU Na Dobry Początek, PZU Wsparcie Najbliższych. Zmiana wskaźnika umożliwiła oferowanie klientom potencjalnie wyższych kwot świadczeń w ramach ubezpieczeń zakupionych po 18 marca 2023 roku;

- opracowanie nowego ubezpieczenia na życie o charakterze ochronnym w formie pakietowej. Nowe rozwiązanie umożliwi elastyczne i efektywne czasowo tworzenie rozwiązań pakietowych dostosowane do bieżących potrzeb klientów a także specyfiki kanałów sprzedaży.

W ramach indywidualnych **ubezpieczeń o charakterze emerytalnym** najistotniejszymi kwestiami były:

- aktualizacja zapisów OWU w zakresie sposobu prezentowania opłat w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – dotyczy ogólnych warunków indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym IKE PZU oraz ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia emerytalnego Pogodna Jesień (kod warunków PJKP42 – ubezpieczenie kontynuowane) – uwzględnienie stanowiska KNF;
- dostosowanie procesów obsługi grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość (PPE) do zapisów znowelizowanej ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o pracowniczych programach emerytalnych.

LINK4



LINK4 pozostaje jednym z liderów ubezpieczeń direct, rozszerzając swoją działalność o współpracę z multiagencjami, bankami oraz partnerami strategicznymi. Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych, LINK4 kładzie główny nacisk na rozwój innowacyjnych rozwiązań, dostarczając

dodatkową wartość zarówno klientom, jak i partnerom biznesowym.



Wykorzystując nowe technologie w wewnętrznych procesach i w relacjach z klientami, LINK4 konsekwentnie zmienia sposób myślenia o ubezpieczeniach. Na koniec 2023 roku w LINK4 działało **ponad 70 w pełni zrobotyzowanych procesów i 12 aplikacji**, które wspierają na co dzień zadania pracowników. LINK4 kontynuuje transformację cyfrową opartą o wykorzystanie danych (Data Driven) kładąc przy tym główny nacisk na analitykę i inteligentną automatyzację. Obecnie działa kilkanaście modeli uczenia maszynowego (Machine Learning), które wspierają procesy sprzedażowe, likwidacyjne i obsługowe. Innowacje technologiczne i automatyzacja procesów pozwalają na regularne zwiększanie efektywności i optymalizację kosztów, a także stwarzają możliwości rozwoju pracownikom.

Stały rozwój i wprowadzanie nowych rozwiązań ułatwia klientom zarówno zakup ubezpieczenia, jak i zgłoszenie szkody, śledzenie jej likwidacji czy kontakt z opiekunem, a ubezpieczycielowi między innymi:

- Proste Ofertowanie - uruchomienie nowego kalkulatora dla produktów komunikacyjnych na stronie internetowej oraz w kanale Direct z wykorzystaniem danych z zewnętrznych źródeł (CEPIK). Dzięki temu klienci mogą poznać ofertę już w 17 sekund po podaniu zaledwie 5 parametrów;



- wdrożenie w II kwartale 2023 roku aplikacji wykorzystującej sztuczną inteligencję w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych (na ścieżkach uproszczonych dla klientów). Aplikacja w czasie rzeczywistym, na podstawie załączonych przez klienta zdjęć analizuje zakres uszkodzeń oraz przygotowuje kalkulację i proponuje klientowi kwotę odszkodowania;
- uruchomienie nowego portalu internetowego, w tym wprowadzenie czatu w obsłudze klientów w kanale Direct oraz uruchomienie formularzy self-serwisowych dla klientów.

W 2023 roku LINK4 skupiał się na wzbogacaniu obecnej oferty produktowej dostosowując ją do zmieniających się oczekiwań klientów i partnerów biznesowych. Najważniejszymi aktywnościami związanymi ze zmianą oferty produktowej były:

- zmiany w zakresie **Ubezpieczenia Dziecko** polegające na rozszerzeniu zakresu NNW i Assistance Zdrowie oraz wprowadzenie OWU napisanego prostym językiem;
- odświeżenie oferty **AutoCasco** mające na celu dopasowanie do aktualnych potrzeb klienta, a dzięki temu zwiększenie potencjału sprzedażowego.

TUW PZUW



Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (TUW PZUW) jest liderem rynku ubezpieczeń wzajemnych i jednym z najdynamiczniej rozwijających się towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce. Zapewnia ochronę

ubezpieczeniową koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami korporacyjnymi, medycznymi (szpitale i przychodnie), kościelnymi oraz jednostkami samorządu terytorialnego.

Wyróżnikiem i rynkowym atutem TUW PZUW jest troska o minimalizowanie ryzyka i szeroka pomoc w tym zakresie, co przynosi wymierne korzyści finansowe dla ubezpieczonych na zasadzie wzajemności, którzy otrzymują z powrotem część składki, jeśli liczba szkód lub ich rozmiary są niewielkie. W 2023 roku Towarzystwo wypłaciło rekordowe, wynoszące 1,6 mln zł, zwroty składek za poprzedni rok. Otrzymała je połowa uprawnionych. TUW PZUW służy eksperckim wsparciem w analizie ryzyk i prowadzi bezpłatne audyty bezpieczeństwa mające na celu ograniczenie ewentualnych zagrożeń. Mogą z nich korzystać zarówno ubezpieczeni w TUW PZUW, jak też podmioty zainteresowane współpracą. Konsekwencją są liczne projekty prewencyjne, w tym finansowanie zakupów sprzętu, np. dla ratowników górniczych czy monitoringu w gminach.

Przejawem rozwoju i aspiracji TUW PZUW są działania na rzecz ubezpieczeniowej ochrony przyszłej energetyki jądrowej w Polsce - towarzystwo jest inicjatorem tworzenia konsorcjum ubezpieczycieli w tej dziedzinie. Z taką intencją, i aby korzystać z najlepszych doświadczeń, TUW PZUW podpisało w listopadzie 2023 roku umowę o strategicznej współpracy ze światowym liderem ubezpieczeń dla cywilnego sektora jądrowego Nuclear Risk Insurers. Zostało za to wyróżnione tytułem „Inicjatywa Roku” przez prestiżową branżową „Gazetę Ubezpieczeniową”.

Pionierską inicjatywą TUW PZUW w dziedzinie bezpieczeństwa jest zainicjowany w 2023 roku projekt Szpital 360. Projekt obejmuje wizytacje medyczne

prowadzone przez lekarzy z doświadczeniem medycznym i ubezpieczeniowym, które służą diagnozowaniu problemów i potrzeb szpitali pod względem bezpieczeństwa. Ich efektem są szkolenia dla lekarzy i pozostałego personelu oraz wsparcie szpitali w inwestycjach na rzecz bezpieczeństwa i zdrowia pacjentów.

Prekursorski na rynku charakter ma też oferowana przez TUW PZUW proaktywna obsługa niepożądanych zdarzeń, która polega na szybkim reagowaniu na problemy zapewniająca poszkodowanym natychmiastową pomoc i polubowne rozwiązywanie sporów, związanych zwłaszcza z błędami medycznymi. Za takie podejście Komisja Nadzoru Finansowego wyróżniła TUW PZUW tytułem Instytucja Finansowa Przyjazna Mediacji. Uzupełnieniem tych działań jest nowatorskie na rynku wsparcie szpitali w komunikacji kryzysowej.

Spółki zagraniczne



Lietuvos Draudimas jest liderem rynku ubezpieczeniowego na Litwie oraz największą firmą ubezpieczeniową w krajach bałtyckich.

Ambicją Lietuvos Draudimas jest być najlepszą firmą ubezpieczeniową na Litwie. Lietuvos Draudimas nieustannie stawia na modernizację i rozwój. W 2023 roku konsekwentnie kontynuowano działania wspomagające dążenie do stabilnego wzrostu, stosowano zasady zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia zarówno w działalności biznesowej jak i w kulturze organizacji. Wzmocniono nowoczesną i odpowiedzialną organizację opierającą się na współpracy z partnerami wspierającymi zrównoważony rozwój.

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

- kontynuacja rozwoju systemu sprzedażowego (tzw front office) GoLD poprzez wdrożenie kolejnych produktów ubezpieczeniowych;
- kontynuacja prac rozwojowych produktu OC ogólnego – produkty są dostępne na platformie GoLD, opracowano dla nich nowoczesne zautomatyzowane systemy taryfikacji, usprawniono proces wyceny prostszych ryzyk, umożliwiając sprzedawcom samodzielne kształtowanie ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z preferencjami klienta. Klienci mają łatwiejszy dostęp do szerszego wachlarza możliwości wyboru i w krótszym czasie otrzymują ofertę;
- wdrożenie automatycznego procesu płatności za pośrednictwem rachunku bankowego SEB, dzięki któremu przyspieszono proces odzyskiwania przez klientów nadpłaconych składek i otrzymywania należnych odszkodowań. W czwartym kwartale rozpoczęto także wdrożenie automatycznego procesu uzgadniania sald nadpłat i wypłat prowizji za pośrednictwem SEB Banku. W 2024 roku planowane jest wdrożenie automatycznego procesu wypłaty odszkodowań w Swedbanku. Zautomatyzowany proces znacząco poprawia jakość i efektywność operacji, ponadto zachęca klientów do korzystania z samoobsługi.

PZU Litwa Życie – w 2023 roku koncentrowano się na rozwoju nowych opcji biznesowych. W październiku rozpoczęto pilotażowy projekt Sėkmės kelias (Ścieżka sukcesu) mający na celu wypracowanie skutecznego modelu pracy konsultantów i menedżerów sieci sprzedaży. Kluczowe komponenty obejmują sesje szkoleniowe, system nagrywania, monitorowania i opracowywania informacji zwrotnej z rozmów z klientami, wyznaczanie odpowiednich celów operacyjnych, codzienne spotkania podsumowujące oraz indywidualne spotkania rozwojowe.





We wrześniu nastąpiła zmiana w portfelu produktów Unit Linked. Dokonano przeglądu proponowanych klientom funduszy inwestycyjnych, wprowadzając modyfikacje. Zmiany pozwoliły na udostępnienie klientom szerszej oferty oraz efektywniejsze zarządzanie całym portfelem inwestycyjnym.

AAS BALTA jest liderem na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. W 2023 roku BALTA mocno postawiła na klientów i ich doświadczenie ze współpracy. Pod koniec 2023 roku, został powołany odrębny zespół odpowiadający za zarządzanie doświadczeniami klientów. Obecnie zespół pracuje nad kilkoma projektami mającymi na celu poprawę ogólnego doświadczenia klienta, m.in. poddano analizie proces odnawiania ubezpieczenia, przeprowadzono przegląd treści strony www.balta.lv, opracowywane są szkolenia z zakresu obsługi klienta dla wszystkich pracowników BALTA.

Lietuvos Draudimas – oddział w Estonii – podmiot koncentrował się na pozyskiwaniu nowych klientów. W porównaniu do 2022 roku liczba klientów indywidualnych wzrosła w 2023 roku o 3% a klientów korporacyjnych o 5%.

W styczniu uruchomiono e-sklep SEB Banku. SEB e-sklep łączy się z bankiem internetowym SEB, dzięki czemu klient SEB wchodzi przez bank internetowy SEB do e-sklepu PZU Estonia i ma dostęp do produktów ubezpieczeniowych dedykowanych SEB.



Sukcesywnie wdrażane jest narzędzie do analizy predykcyjnej i wyceny - wykorzystujące Machine Learning. Pozwoli to na wykorzystanie tych rozwiązań w zakresie usprawnienia modeli ryzyka, stopy procentowej oraz w obszarze ubezpieczeń mieszkaniowych.

PZU Ukraina spółka ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych działająca na rynku ukraińskim. W 2023 roku w PZU Ukraina prowadzono prace mające na celu usystematyzowanie katalogu produktów. Wprowadzono szereg zmian w ofercie produktów, do najważniejszych należą:

- zaktualizowano formularze umów ubezpieczenia cargo, casco taboru kolejowego, OC przewoźnika/spedytora, ryzyka morskiego i lotniczego z uwzględnieniem stanu wojennego (dodano dodatkowe zastrzeżenia);
- zmieniono warunki wznowienia ubezpieczeń majątkowych (warunkiem jest przeprowadzenie oględzin obiektu i analiza zabezpieczenia ryzyka nawet przy wznowieniach bezszkodowych);
- zaktualizowano warunki ubezpieczenia mienia ruchomego zgodnie z Wytycznymi Underwritingowymi Grupy PZU;
- zaktualizowano limity uprawnień underwriterów i sprzedawców do akceptacji warunków w ubezpieczeniach mienia;
- dokonano zmian w polityce underwritingowej i akwizycyjnej przy zawieraniu umów ubezpieczenia podróznego;
- wdrożono programy kompleksowego ubezpieczenia turystów „Biznes” i „Bez granic” z włączeniem ubezpieczenia majątkowego „Bezpieczna podróż” na platformie EWA dla „KREDOBANK” SA;
- wdrożono produkt ubezpieczenia komunikacyjnego OC na platformach Privatbank oraz partnera internetowego Finbest.

Kontynuowano rozwój sprzedaży we wszystkich kanałach dystrybucji. W ramach ubezpieczeń korporacyjnych sprzedaż koncentrowała się głównie na ubezpieczeniach

zdrowotnych. Aktywnie rozwijano obszar dobrowolnych ubezpieczeń zdrowotnych, dla których wdrożono elektroniczne karty medyczne. Pozyskiwano nowych klientów spośród firm przenoszących działalność ze wschodnich do zachodnich regionów Ukrainy.

W związku ze zniesieniem w marcu 2023 roku większości ograniczeń z rozliczeń wzajemnych z reasekuratorami nierezydentami w ramach umów reasekuracji, PZU Ukraina został wpisany na listę ubezpieczycieli, którzy mogą dokonywać transakcji reasekuracyjnych z reasekuratorami niebędącymi rezydentami.

PZU Ukraina Życie – Spółka ubezpieczeń na życie działająca na rynku ukraińskim. W 2023 roku spółka PZU Ukraina Życie prowadziła sprzedaż nowego biznesu oraz świadczyła wsparcie i obsługę istniejącego portfela polis we wszystkich kanałach sprzedaży.

Obecnie zawierane są nowe umowy ubezpieczenia wyłącznie w regionach administracyjnych niedotkniętych żadnymi działaniami wojennymi – na zachodzie i w centrum, a także z ograniczeniami dotyczącymi sumy ubezpieczenia, listy ryzyk i specjalnych wymagań ze względu na zawód i wiek ubezpieczonych. Jednym z priorytetów operacyjnej działalności spółki jest zapewnienie wysokiej jakości obsługi istniejącego portfela umów: terminowa i pełna wypłata odszkodowań i kwot wykupu oraz zapewnienie ciągłości działania centrum kontaktowego.

W celu usprawnienia obsługi klientów, w 2023 roku spółka wprowadziła nowy system kontaktu z klientami przy wykorzystaniu Viber i sms. Pozwala to sprostać oczekiwaniom klientów w zakresie korzystania z nowoczesnych kanałów komunikacji, a także zwiększa skuteczność przesyłania informacji do klientów przebywających w czasie wojny za granicą,

co z kolei pomaga utrzymać wysoki poziom retencji obecnego biznesu.

W pierwszym kwartale 2023 roku, wdrożono zautomatyzowany proces, który przewiduje podpisywanie formularzy ubezpieczeniowych kwalifikowanym podpisem elektronicznym (KEP), zapisywanie podpisanych dokumentów w elektronicznym archiwum spółki (EA) i wysyłanie ich do klientów pocztą elektroniczną.

Prowadzono prace przygotowawcze do wdrożenia nowej ustawy Ukrainy „O ubezpieczeniach”, pracownicy spółki aktywnie uczestniczyli w dyskusjach nad projektami aktów prawnych Narodowego Banku Ukrainy (NBU) podczas posiedzeń Ligi Organizacji Ubezpieczeniowych Ukrainy oraz spotkań z organem regulacyjnym. Rozpoczęto dostosowywanie zarówno systemów IT jak i istniejących produktów ubezpieczeniowych do wymogów nowej ustawy.



2.4.2. Opieka zdrowotna

Działalność i oferta produktowa



PZU Zdrowie jest jednym z największych ogólnopolskich operatorów medycznych. Sieć medyczna PZU Zdrowie liczy niemal 130 placówek własnych, w tym pracownie diagnostyki obrazowej, oraz ponad 2 300 placówek partnerskich w ponad 600 miastach w Polsce. Posiada własną całodobową infolinię medyczną, portal pacjenta mojePZU oraz Centrum Telemedyczne. Zapewnia opiekę zdrowotną w formie ubezpieczeń i abonamentów dla firm oraz klientów indywidualnych. Centra medyczne PZU Zdrowie są dostępne także dla pacjentów nieposiadających pakietów PZU. Na Obszar Zdrowie składa się działalność operatora medycznego PZU Zdrowie oraz ubezpieczenia zdrowotne. Jest on integralną częścią modelu biznesowego Grupy PZU i stanowi jeden z najważniejszych obszarów jej wzrostu.

Działalność operatora medycznego PZU Zdrowie obejmuje:

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

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

Rozwój oferty zdrowotnej (pakiety, abonamenty)

W 2023 roku PZU Zdrowie kontynuował rozwój grupowej oraz indywidualnej oferty opieki medycznej, aby realizować strategię kompleksowego operatora medycznego. Główne działania obejmowały:

- rozszerzenie wprowadzonej pod koniec 2021 roku oferty abonamentów dla klientów indywidualnych o nowe opcje – pakiety partnerskie, rodzicielskie, rodzinne, dla Seniorów oraz Studentów;
- udostępnienie klientom płatności e-Raty za pośrednictwem Alior Banku i Banku Pekao;
- wdrożenie kolejnych pakietów profilaktycznych (przedpłacone pakiety usług medycznych do jednorazowego wykorzystania w placówkach PZU Zdrowie) – na koniec 2023 roku w ofercie PZU Zdrowie były 23 pakiety nakierowane na różne problemy zdrowotne;
- wdrożenie usługi dodatkowej do abonamentu medycznego „hotline”, która działa całodobowo i gwarantuje niezwłoczną teleporadę w przypadkach wymagających szybkiej interwencji medycznej;
- wdrożenie dodatku do abonamentu medycznego pakiet „Profilaktyka COVID” – program profilaktyczny pocovidowy, mający na celu diagnostykę oraz wykluczenie powikłań związanych z obecnością COVID-19.

Projekt mojePZU w Zdrowiu



W 2023 roku kontynuowane były prace projektowe, mające na celu rozwój funkcjonalności technologicznych dla pacjenta oraz budowanie nowych linii biznesowych. Rozwój portalu mojePZU obejmował:

- RTF – nowy model obsługi płatności;
- filtrowanie dostępnych terminów wizyt po wybranej placówce i nazwisku lekarza;
- eAPTEKA – zamawianie leków do wybranej apteki;
- wdrożenie procesu zamawiania recept przy kontynuacji leczenia bez konieczności odbywania wizyty lekarskiej – automatyzacja procesu dla lekarzy;
- automatyzacja umówienia badań laboratoryjnych w placówkach własnych PZU Zdrowie.

Rozwój innowacyjnych rozwiązań



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

- Pilotaż Cardiomatics w diagnostyce kardiologicznej – oprogramowanie usprawniające diagnostykę kardiologiczną w ramach programu pilotażowego wspiera pracę lekarzy w kilku warszawskich placówkach medycznych PZU Zdrowie. Rozwiązanie polskiej firmy Cardiomatics, oparte na sztucznej inteligencji, przyspiesza otrzymanie wyników badania

- i pomaga w efektywnej analizie i interpretacji EKG. Działa w chmurze i służy do automatyzacji analizy sygnałów EKG. Jest to wyrób klasy medycznej CE IIa, funkcjonujący w oparciu o dokładne algorytmy sztucznej inteligencji, których skuteczność została potwierdzona m.in. w badaniach klinicznych. Oprogramowanie jest używane przez ponad 1000 pracowników medycznych w ponad 15 krajach, w tym w Szwajcarii, Niemczech, UK i Polsce. Do końca 2023 roku za pomocą Cardiomatics zdiagnozowanych zostało już ponad 150 tys. pacjentów;
- Pilotaż Autenti – mając na uwadze działania proekologiczne i efektywność procesową, PZU Zdrowie od 2022 roku wykorzystuje podpis elektroniczny firmy Autenti w obsłudze dokumentów wymienianych między PZU Zdrowie a wybranymi placówkami partnerskimi za pomocą tej platformy. Rozwiązanie służy do zdalnego podpisywania dokumentów i umożliwia wyrabianie podpisów kwalifikowanych w ciągu kilkunastu minut. Poza usprawnianiem procesów wewnętrznych, dodatkową korzyścią z zastosowania rozwiązania jest ograniczenie zużywanego papieru;
- Pilotaż Upmedic – rozwiązanie Upmedic to inteligentny edytor tekstu wspierający pracę lekarzy radiologów w wybranych placówkach PZU Zdrowie. Narzędzie umożliwia tworzenie dokumentacji medycznej najwyższej jakości za pomocą kliku kliknięć myszki, tym samym skracając czas wykonania opisu badań obrazowych nawet o 70%. Startup Upmedic został doceniony w międzynarodowych akceleratorach innowacji takich jak Health Venture Lab General Electronics i Roche Healthcare Lab jako najlepsze rozwiązanie zarządzające danymi medycznymi;
- Pilotaż z Telemedycyna Polska - dla pacjentów Centrum Medycznego PZU Zdrowie Stawki dostępne

są dwa pilotażowe pakiety usługi telemedycznej odpowiadające na różne potrzeby w zakresie rozpoznania i monitorowania zaburzeń rytmu serca;

- Teleopieka – zdalna opieka kardiologiczna trwająca do 6 miesięcy. W ramach usługi pacjent ma możliwość wykonywania nielimitowanej liczby badań EKG oraz nielimitowanych telekonsultacji badań na żądanie;
- Telediagnostyka – zdalna diagnostyka kardiologiczna typu event-holter trwająca do 30 dni kalendarzowych. Pacjent może wykonać nielimitowaną liczbę badań EKG;
- Członkostwo w Koalicji AI w Zdrowiu – koalicja w swojej działalności zmierza do propagowania wykorzystywania sztucznej inteligencji (AI) w polskim systemie ochrony zdrowia. Skupiając grono ekspertów

i podmiotów stawiających sobie za najwyższy cel dobro pacjentów, chce wytyczać kierunki rozwoju wykorzystywania technologii AI w sektorze. Koalicja dąży do wypracowania warunków umożliwiających jak najszersze wykorzystanie tych rozwiązań. Podkreśla przy tym znaczenie profesjonalnego personelu medycznego wskazując na wspierającą rolę technologii, która ma usprawniać proces leczenia, a nie eliminować czy pomniejszać rolę lekarza. W swoich działaniach Koalicja angażuje się w projekty na rzecz cyfryzacji systemu ochrony zdrowia, podejmując współpracę z Ministerstwem Zdrowia i Kancelarią Prezesa Ministrów. PZU Zdrowie podejmuje szereg działań na poziomie krajowym i lokalnym mających na celu poprawę zdrowia Polaków.

2.4.3. Inwestycje

TFI PZU



W ramach Grupy PZU działalność na rynku funduszy inwestycyjnych prowadzi Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU (TFI PZU).

Oferuje produkty i usługi dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Prowadzi również programy inwestycyjno-oszczędnościowe w ramach III filaru systemu ubezpieczeń społecznych:

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

Na koniec 2023 roku TFI PZU miało w swojej ofercie 66 funduszy i subfunduszy, w tym dziewięć subfunduszy w ramach PPK.

W pierwszej połowie 2023 roku uruchomiony został nowy serwis informacyjny TFI PZU dostępny pod adresem in.pzu.pl. W serwisie inPZU wdrożono do sprzedaży fundusze cyklu życia w portfelach inwestycyjnych inPZU, zmiany w portfelach modelowych w ramach programu PZU Portfele Modelowe. Pod koniec roku klienci otrzymali możliwość swojej identyfikacji za pośrednictwem mDowodu i aplikacji mObywatel.

Stało się to możliwe po połączeniu serwisu inPZU.pl z Węzłem Krajowym.

W 2023 roku TFI PZU rozbudowało swoją ofertę „zielonych” funduszy. W ramach parasola inPZU SFIO obok funduszu inPZU Akcje Sektora Zielonej Energii zostały utworzone fundusze inPZU Akcje Sektora Zrównoważonej Gospodarki Wodnej (fundusz pasywny który dąży do osiągnięcia stopy zwrotu równej stopie zwrotu z indeksu MSCI World IMI Sustainable Water Transition Net Total Return USD) oraz inPZU Zielone Obligacje (fundusz pasywny który dąży do osiągnięcia stopy zwrotu równej stopie zwrotu z indeksu Bloomberg MSCI Euro Green Bond). Ten drugi jest funduszem, o którym mowa w art. 9 Rozporządzenia SFDR (tzw. fundusz ciemnozielony).

W listopadzie 2023 roku uruchomione zostały dwa kolejne fundusze wpisujące się w nurt zrównoważonego inwestowania. Pierwszy koncentruje się na akcjach spółek, których działalność przyczynia się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs), w tym przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom. Drugi – przede wszystkim na obligacjach emitowanych w celu finansowania projektów realizujących cele środowiskowe lub społeczne. Oba fundusze są zgodne z art. 8 SFDR, co oznacza, że poprzez realizowaną politykę inwestycyjną promują aspekty środowiskowe i społeczne. I chociaż ich celem inwestycyjnym nie jest „zrównoważona inwestycja” w rozumieniu art. 92 pkt 17 Rozporządzenia SFDR, to tego typu inwestycje stanowią minimum 50% wartości aktywów netto funduszy.

Centrum Zarządzania Usługami Medycznymi PZU Zdrowie (CZUM) w Gdańsku

Poza standardową obsługą pacjentów, infolinia medyczna PZU Zdrowie jest operatorem następujących projektów Ministerstwa Zdrowia:



Infolinia szczepień przeciw HPV

- Ponad 67 tys. obsłużonych połączeń na infolinii szczepień przeciwko HPV w okresie maj-grudzień 2023 roku.



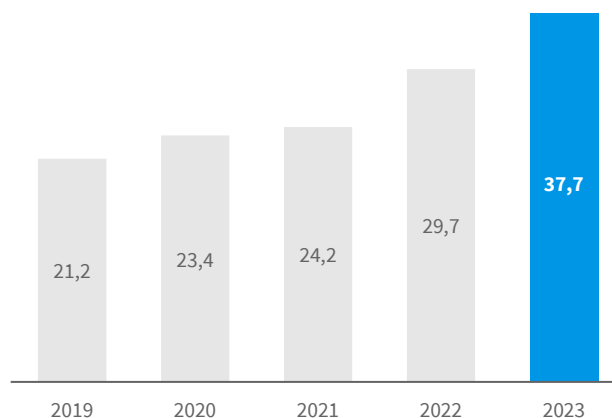
Profilaktyka 40 Plus

- Ponad 240 tys. ankiet kwalifikujących pacjentów w wieku 40 lat i więcej na bezpłatne badania profilaktyczne, wypetnionych w 2023 roku.



Teleplatforma Pierwszego Kontakt

- 169 tys. obsłużonych połączeń oraz ponad 88 tys. udzielonych teleporad w 2023 roku w ramach nocnej i świątecznej pomocy medycznej dostępnej poza godzinami pracy placówek podstawowej opieki zdrowotnej (POZ), tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 18:00-08:00 oraz całodobowo w weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.

**Aktywa netto funduszy TFI PZU** (w mld zł)

Źródło: IZFiA

Na koniec 2023 roku TFI PZU zarządzało funduszami inwestycyjnym o wartości aktywów netto w wysokości 37,7 mld zł, co oznacza wzrost o 27% od stanu z końca 2022 roku i 11,76% udziału w rynku funduszy inwestycyjnych. Tym samym w ramach rynku zarządzania funduszami inwestycyjnymi TFI PZU osiągnęło status jednego z trzech największych towarzystw funduszy inwestycyjnych w Polsce (w raportach Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami zostało sklasyfikowane na trzeciej pozycji po IPOPEMA TFI oraz PKO TFI).

W ramach sukcesywnie rozwijanej usługi zarządzania aktywami na zlecenie klienta (usługa asset management) TFI PZU na koniec 2023 roku zarządzało aktywami o wartości blisko 11,5 mld zł, z czego blisko 0,82 mld zł dla klienta zewnętrznego. Wartość aktywów pod zarządzaniem w funduszach inwestycyjnych oraz w ramach usługi zarządzania na zlecenie wyniosły blisko 49 mld zł, z czego aktywa od klienta zewnętrznego wyniosły 24,6 mld zł.

Saldo sprzedaży w 2023 plasuje TFI PZU na trzeciej pozycji wśród wszystkich TFI na rynku oraz na drugiej pozycji wśród TFI „niebankowych”.

Największy przyrost aktywów w 2023 roku TFI PZU odnotowało w PZU Sejf+ (+815 mln zł) i w funduszach zdefiniowanej daty: inPZU Puls Życia 2030 (+401 mln zł), inPZU Puls Życia 2040 (+356 mln zł), PPK inPZU 2035 (+297 mln zł), PPK inPZU 2040 (+279 mln zł), PPK inPZU 2030 (+244 mln zł) i PPK inPZU 2045 (+210 mln zł).

Fundusze, w których aktywa netto zanotowały w 2023 roku największy spadek, to: PZU Stabilnego Wzrostu Mazurek (-407 mln zł), PZU Obligacji Krótkoterminowych (-73 mln zł), PZU Papierów Dłużnych Polonez (-49 mln zł), FIZ Akord (-46 mln zł), PZU Medyczny (-12 mln zł) i PZU FIZ Forte (-7 mln).

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

- dobra koniunktura na rynku długu i akcji;
- połączenie z TFI Energia;
- rozwój serwisu i oferty inPZU oraz działania wspierające;
- systematyczne wpłaty w ramach Pracowniczych Planów Kapitałowych;
- autozapis do PPK;
- systematyczne wpłaty w ramach Pracowniczych Programów Emerytalnych;
- migracja wybranych programów PPE z PZU FIO Parasolowy na inPZU SFIO;
- polityka Narodowego Banku Centralnego w obszarze stóp procentowych;

- spadek rentowności polskich obligacji podwyższający ich wycenę;
- obniżki stóp procentowych przez banki centralne.

TFI PZU jest również jednym z liderów rynku Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK) i Pracowniczych Programów Emerytalnych (PPE). Wynik ten to zasługa szerokiego wsparcia, jakie TFI PZU oferuje pracodawcom przy wdrażaniu i obsłudze PPK, satysfakcjonujących wyników inwestycyjnych subfunduszy PPK oraz dobrze przygotowanego i przeprowadzonego procesu wsparcia autozapisu do PPK w pierwszym kwartale 2023 roku.

Kontynuowana w 2023 roku stabilizacja portfela PPK i PPE wpłynęła na umocnienie pozycji Grupy PZU w obu obszarach zarówno pod względem wartości aktywów jak i liczby uczestników. Wartość aktywów funduszy PPK w TFI PZU wyniosła 4,60 mld zł wobec 2,44 mld zł na koniec 2022 roku, co oznacza wzrost o 89% r/r. Łącznie na koniec 2023 roku, TFI PZU miało zawartych 108 586 umów o zarządzanie PPK do których przystąpiło 823 353 pracowników.

Natomiast w ramach 552 PPE prowadzonych przez TFI PZU uczestniczyło 194 817 pracowników, którzy łącznie na koniec 2023 roku zgromadzili oszczędności o wartości 8,0 mld zł.

PTE PZU

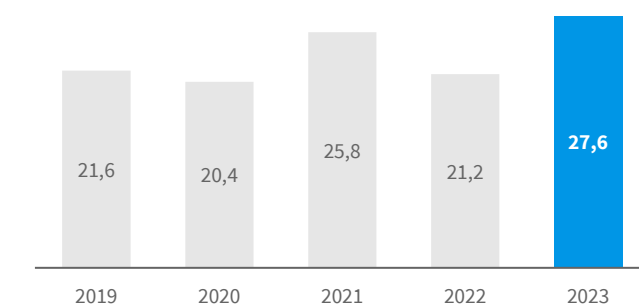
PTE PZU zarządza:

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

OFE PZU „Złota Jesień” należy do największych funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec 2023 roku OFE PZU był trzecim co do wielkości funduszem emerytalnym zarówno pod względem liczby członków, jak i wartości aktywów netto:

- fundusz miał blisko 2,2 mln członków, tj. 14,9% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych;
- aktywa netto wyniosły ponad 27,6 mld zł, czyli 13,3% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych.

Na koniec 2023 roku DFE PZU prowadził 43,1 tys. rachunków IKZE, na których były zgromadzone aktywa o wartości 754,1 mln zł. Tym samym fundusz utrzymał pozycję lidera w segmencie IKZE w dobrowolnych funduszach emerytalnych.

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

Źródło: KNF





2.4.4. Bankowość

Grupa Kapitałowa Banku Pekao



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

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

Na koniec III kwartału 2023 roku Bank Pekao plasował się na drugim miejscu wśród banków w Polsce wg wielkości aktywów.

Rozwój oferty produktowej

W 2023 roku Bank Pekao w ramach oferty dla klientów indywidualnych uzyskał najwyższy w historii wynik akwizycji rachunków otwierając 583 tys. kont – dynamika sprzedaży wyniosła +5,5% r/r, a 72% tej sprzedaży to nowi klienci.

Bank Pekao kontynuuje strategię dążenia do zwiększania digitalizacji intensywnie rozwijając kanały cyfrowe i zapewniając szybkie i wygodne procesy obsługi, co przekłada się między innymi na wzrost ilości kont zakładanych na slefie (ponad 127 tys. kont w 2023 roku, wzrost 27% r/r). Przy wykorzystaniu metod weryfikacji tożsamości online w ramach promocji klienci mogli otrzymać 200 zł za otwarcie konta oraz aktywne korzystanie z karty debetowej.

W ramach realizacji celu odmłodzenia struktury demograficznej klientów indywidualnych bank zakłada do końca roku 2024 pozyskanie 600 tys. klientów poniżej 26 roku życia. W 2023 roku Bank Pekao otworzył 204 tys. kont dla młodych, co stanowi 35% sprzedaży kont indywidualnych tego roku.

W 2023 roku bank kontynuował rozwój oferty dla młodych klientów oferując konta dla dzieci (w wieku od 0 do 17 lat) oraz młodych osób (18-26 lat). W aplikacji PeoPay Kids, skierowanej do dzieci w wieku 6-13 lat, przygotowana została gra edukacyjna wprowadzająca w świat finansów rozwiązując quizy, odpowiadając na pytania i wykonując zadania.

W 2023 roku Bank Pekao podjął decyzję o przedłużeniu specjalnej oferty dla obywateli Ukrainy, w ramach której zniezione są opłaty za prowadzenie rachunku, obsługę kart i wypłat z bankomatów, oraz za przelewy z i do banków w Ukrainie dla transakcji dokonywanych przez

klientów indywidualnych. W 2023 roku otwarto 41 tys. kont w porównaniu do 96 tys. w 2022 roku.

W 2023 roku Bank Pekao odnotował 65% wzrostu r/r wyniku sprzedaży kart kredytowych. Na koniec roku 2023 z wprowadzonej w 2022 roku Karty Kredytowej z Żubrem korzystało już 125 tys. klientów.

W sektorze biznesowym odnotowano tymczasem prawie 6 – krotny wzrost sprzedaży kart kredytowych między innymi dzięki wdrożeniu nowego procesu sprzedaży oraz atrakcyjnej ofercie, m.in. karty MOTO Biznes z promocyjnym oprocentowaniem 9,99% oraz zwrotem wydatków za płatności na stacjach paliw nawet do 600 zł rocznie.

W 2023 roku wolumeny pożyczek gotówkowych i kredytowych mieszkaniowych istotnie wzrosły w porównaniu do 2022 roku. Wartość udzielonych pożyczek gotówkowych mierzona wolumenem netto wzrosła do poziomu 5,2 mld zł, tj. o +16,4% w porównaniu do 2022 roku. Wzrost sprzedaży był wspierany rozwojem i zwiększeniem dostępności zdalnych procesów kredytowych oraz dzięki kampaniom marketingowym „Weź wygodną pożyczkę gdzie chcesz i na co chcesz” w TV, VOD, internecie, social mediach i kanałach elektronicznych banku.

Bank Pekao kontynuuje również kredyt na studia medyczne z poręczeniem spłaty przez Bank Gospodarstwa Krajowego. Oferta kredytu dostępna jest dla aktualnych studentów i kandydatów rozpoczynających studia na kierunkach lekarskich na polskich uczelniach wyższych. Do końca 2023 roku zawarto blisko 3 tys. umów kredytowych i uruchomiono 133 mln zł semestralnych transz kredytu.

W 2023 roku sprzedaż kredytów mieszkaniowych powróciła do rekordowego poziomu z 2021 roku i wyniosła 10,4 mld, co oznacza trzykrotny wzrost w porównaniu do roku 2022. Kluczowymi produktami w ofercie banku w 2023 roku były Bezpieczny Kredyt 2% w ramach programu rządowego „Pierwsze Mieszkanie” oraz kredyty hipoteczne w ramach programu „Mieszkanie bez wkładu własnego” z gwarancją Banku Gospodarstwa Krajowego.

Na początku października do oferty Banku Pekao wprowadzono również nową ofertę ugód dla kredytobiorców, posiadających aktywne kredyty mieszkaniowe denominowane do CHF, które znajdują się w portfelu banku niemal w całości w drodze przyłączenia wydzielonej części banku BPH SA w 2007 roku. Program spotkał się z bardzo dużym zainteresowaniem klientów, blisko 70% klientów, którzy dotychczas odpowiedzieli na ofertę banku decyduje się na podpisanie ugody.

W ramach działalności skierowanej do przedsiębiorców we współpracy z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa Bank Pekao wprowadził do oferty dwa nowe kredyty: płynnościowy i skupowy. Pozwolą one na kompleksowe wsparcie rolników, polegające m.in. na zastosowaniu dopłat do oprocentowania kredytów oraz zabezpieczeniu gwarancją lub poręczeniem spłaty kredytów udzielonych na sfinansowanie części kosztów inwestycji (kredyt skupowy) czy przeciwdziałanie zagrożeniu utraty płynności finansowej ze względu na ograniczenia na rynku rolnym spowodowane agresją Federacji Rosyjskiej wobec Ukrainy (kredyt płynnościowy). Oprocentowanie tych kredytów wynosi 2% w skali roku.

Od 2023 roku Bank Pekao posiada tzw. jednolity paszport europejski, który pozwala na świadczenie





transgranicznych usług bankowych na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), bez otwierania oddziału. Dzięki czemu będzie mógł aktywniej wspierać klientów korporacyjnych działających poza granicami Polski i pozyskiwać nowych klientów w Europie.

Pekao TFI

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

Na 31 grudnia 2023 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Pekao TFI (wraz z PPK) wyniosła 24,2 mld zł i była wyższa o 5,1 mld zł tj. o 26,4% w porównaniu do końca grudnia 2022 roku.

Grupa Kapitałowa Alior Bank



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

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

Na koniec III kwartału 2023 roku Alior Bank plasował się na ósmym miejscu wśród banków w Polsce wg wielkości aktywów.

Rozwój oferty produktowej

W roku 2023 bank kontynuował prace skoncentrowane nad optymalizacją istniejących i wprowadzeniu nowych rozwiązań w Alior Online i Alior Mobile. Działania te były skorelowane z nową strategią Alior Banku oraz miały na celu zwiększenie przychodów z kanałów internetowego i mobilnego. Bank nieustannie pracuje nad podnoszeniem atrakcyjności elastycznych kont osobistych, poprzez dodanie oferty specjalnej dla kluczowych segmentów klienta (pakiet medyczny, rabaty i usługi dodatkowe dla graczy). Ukierunkowanie na ciągły rozwój procesów i ofert online znalazło odzwierciedlenie w rosnącym zainteresowaniu Klientów procesami sprzedaży pożyczki dostępnymi online, co pozwoliło na osiągnięcie doskonałych wyników sprzedażowych. W 2023 roku Bank zanotował wzrost sprzedaży pożyczek online w porównaniu do poprzedniego roku o 48,5%.

W zakresie kredytów hipotecznych rok 2023 zakończył się dla Alior Banku rekordową sprzedażą, dwukrotnie przewyższającą sprzedaż z 2022 roku. Wysoka sprzedaż jest następstwem przystąpienia przez bank jako jeden z pierwszych do rządowego programu „Pierwsze Mieszkanie”. W ramach programu klienci mogli skorzystać między innymi z atrakcyjnej formy kredytowania w ramach „Bezpiecznego Kredytu 2 procent”, który opierał się na oprocentowaniu okresowo stałym.

Bank niezmiennie oferował także kredyty hipoteczne zarówno w wariacie stopy zmiennej, jak i stopy okresowo stałej z terminem 5 letnim. W strukturze sprzedaży w 2023 roku, udział stopy okresowo stałej wzrósł i osiągnął poziom blisko 80%. Powyższe działania wpłynęły ostatecznie na wzrost udziału rynkowego Banku w sprzedaży kredytów hipotecznych. W 2023 roku wyniósł on 6,6%.

W ramach rządowego programu „Pierwsze Mieszkanie” klienci banku mają również możliwość skorzystania z wprowadzonego w lipcu 2023 roku Konta Mieszkaniowego. Konto umożliwia klientom długoterminowe oszczędzanie na cel mieszkaniowy oraz uzyskanie premii mieszkaniowej z Rządowego Funduszu Mieszkaniowego zarządzanego przez Bank Gospodarstwa Krajowego.

W 2023 roku bank oferował klientom indywidualnym również lokaty terminowe z oprocentowaniem stałym w PLN, USD oraz EUR. Klienci mogli wybrać optymalny wariant okresu oszczędzania oraz otworzyć lokatę w wybranym kanale dystrybucji (m.in. w Alior Online oraz Alior Mobile). Dużym zainteresowaniem klientów cieszyła się przede wszystkim oferta lokat na nowe środki w PLN. Kontynuując działania w kierunku digitalizacji klientów oferowano lokatę mobilną dostępną wyłącznie w Alior Mobile dla nowych użytkowników tej aplikacji.

W roku 2023 nadal dominującą rolę w obszarze bancassurance odgrywały ubezpieczenia z oferty Grupy PZU. W IV kwartale 2023 roku Bank osiągnął rekordowy przypis składki z ubezpieczeń na życie powiązanych z kredytem hipotecznym na co bezpośredni wpływ miały rekordowe wyniki sprzedaży kredytu hipotecznego.

W ramach rozwoju oferty w ramach współpracy z PZU Życie w sierpniu 2023 roku wdrożono w produkcie Indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi „Multi Kapitał II” fundusz gwarantowany, w którym wprowadzona została gwarancja utrzymania lub przyrostu wartości udziału jednostkowego, co przełożyło się na wzrost składki generowanej z tego produktu. Przypis składki z ubezpieczenia „Multi Kapitał II” w całym 2023 roku był aż o ok. 60% większy od przypisu z 2022 roku.





Działania banku w segmencie biznesowym koncentrowały się na nowych zaawansowanych technologiach, efektywnym i szybkim procesie kredytowym oraz długoterminowych relacjach, w oparciu na czterech strategicznych filarach: module self-service, natywnej aplikacji mobilnej, nowoczesnym serwisie bankowości internetowej oraz zintegrowanych narzędziach klasy ERP.

Alior TFI

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

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

Na 31 grudnia 2023 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Alior TFI wyniosła 1,6 mld zł i była wyższa o 0,8 mld zł tj. o 101% w porównaniu do końca grudnia 2022 roku.

2.4.5. Pozostałe obszary

Krótką charakterystyką pozostałych spółek Grupy PZU

PZU Pomoc

PZU Pomoc realizuje usługi pomocnicze na rzecz spółek Grupy PZU:

- zarządza siecią naprawczą PZU – na koniec 2023 roku spółka współpracowała z 853 warsztatami;
- organizuje usługi assistance komunikacyjnego dla LINK4, InterEurope (spółka z poza Grupy PZU), dodatkowo realizuje usługi assistance na rzecz spółki SOS Ukraina;
- prowadzi aukcje i sprzedaż pozostałości w szkodach;
- wspiera procesy likwidacji technicznej szkód komunikacyjnych;
- prowadzi obsługę produktów asystenckich dla PZU i PZU Życie (m.in. porady prawne, organizacja usług asystenckich);
- zarządza programem lojalnościowym Klub PZU Pomoc w Życiu – na koniec 2023 roku ponad 2,2 mln klubowiczów mogło korzystać ze zniżek na ubezpieczenia i produkty firm współpracujących (programy rabatowe u partnerów);
- prowadzi PZU Sport w formie abonamentów sportowo-rekreacyjnych, platformę benefitów PZU Benefits oraz obsługuje Program lojalnościowy dla akcjonariuszy indywidualnych PZU pod nazwą Moje Akcje PZU.

PZU Cash

Przedmiotem działalności PZU Cash jest udzielanie produktów finansowych skierowanych do pracowników zakładów pracy oraz członków współpracujących instytucji. Spółka jest pośrednikiem Alior Banku i Banku Pekao, a także oferuje własny produkt pożyczkowy jako instytucja pożyczkowa.

PZU LAB

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

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

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

PZU LAB wdrożyło pierwszy w Polsce system certyfikacji wyrobów w zakresie prewencji szkód majątkowych. Celem systemu certyfikacji jest poprawa skuteczności

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

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

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

PZU Finanse

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

PZU Centrum Operacji

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

- 1) pomocniczych związanych z ubezpieczeniami i funduszami emerytalnymi;





- 2) stałego pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia, umów finansowych i inwestycyjnych oraz umów assistance;
- 3) Contact Center;
- 4) Data Center;
- 5) poligraficznych;
- 6) informatycznych;
- 7) prowadzenia ksiąg rachunkowych;
- 8) kadrowo-płacowych;
- 9) pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów.

Tower Inwestycje

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

Spółka zrealizowała z inwestycją biurowo-usługową w prestiżowej lokalizacji we Wrocławiu, przy ulicy Oławskiej 35 (Plac Dominikański), w miejscu zajmowanym przez kilkadziesiąt ostatnich lat przez biurowiec należący do PZU. Inwestycja jest przeznaczona częściowo na potrzeby Grupy PZU, a częściowo na wynajem.

Spółka planuje rozpoczęcie przygotowania do uruchomienia działalności w zakresie instytucjonalnego najmu lokali.

Ogrodowa-Inwestycje

Podstawową sferę działalności gospodarczej Spółki stanowi – komercyjny wynajem powierzchni biurowych i użytkowych w będącym własnością Spółki budynku biurowym City Gate w Warszawie.

Na wyodrębnionej powierzchni blisko 800 m² realizowane są usługi Centrum Konferencyjnego, w zakresie komercyjnego wynajmu profesjonalnie wyposażonych sal konferencyjno-szkoleniowych dla organizacji konferencji, spotkań biznesowych, szkoleń i seminariów. Na wyodrębnionej powierzchni 1480 m² realizowane są usługi Centrum Biznesowego Ogrodowa 58 w zakresie komercyjnego wynajmu 135 nowoczesnych stanowisk pracy.

PZU Corporate Member Limited

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

Armatura Kraków

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

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

2.5. Sprzedaż i dystrybucja

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

2.5.1. Produkty ubezpieczeniowe

PZU posiada największą sieć sprzedażowo-obługową. Na koniec 2023 roku obejmowała ona 409 placówek na terenie kraju, w tym 189 w małych miejscowościach oraz agentów na wyłączność, multiagencje, brokerów ubezpieczeniowych, a także zdalne kanały dystrybucji.

W 2023 roku sieć dystrybucji Grupy PZU obejmowała:

- **agentów na wyłączność** – w Polsce własna sieć agencyjna PZU składała się z 8,2 tys. agentów na wyłączność i agencji. Przez kanał agencyjny prowadzona jest sprzedaż głównie w segmencie klienta masowego, ze szczególnym uwzględnieniem ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych oraz ubezpieczeń indywidualnych (ubezpieczeń na życie). LINK4 współpracował z 624 partnerami bezpośrednio. W krajach bałtyckich sieć agencyjna Grupy składała się z

548 agentów, podczas gdy w Ukrainie było to 250 agentów;

- **multiagencje** – na polskim rynku ubezpieczeń z Grupą PZU współpracuje ponad 3,8 tys. multiagencji. Realizują one głównie sprzedaż dla klienta masowego (w tym kanale sprzedawane są wszystkie rodzaje ubezpieczeń, a w szczególności komunikacyjne i majątkowe) oraz indywidualne ubezpieczenia na życie. LINK4 współpracował z 61 agregatorami, natomiast w krajach bałtyckich spółki z Grupy współpracowały z 20 multiagencjami, a w Ukrainie z 26;
- **brokerów ubezpieczeniowych** – Grupa w Polsce, a w szczególności Pion Klienta Korporacyjnego PZU, współpracował z ponad 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych. W krajach bałtyckich, gdzie kanał brokerski jest jednym z głównych kanałów dystrybucji ubezpieczeń, spółki z Grupy współpracowały z 447 brokerami a w Ukrainie z 38 brokerami;
- **bancassurance i programy partnerstwa strategicznego** – w zakresie ubezpieczeń w 2023 roku

PZU współpracował z ośmioma bankami oraz z jedenastoma partnerami strategicznymi, PZU Życie z sześcioma bankami, TUW PZU z dwoma bankami i dziesięcioma partnerami strategicznymi. LINK4 współpracował z sześcioma bankami w różnych modelach dystrybucji ubezpieczeń głównie komunikacyjnych oraz sześcioma partnerami strategicznymi. W krajach bałtyckich współpraca

obejmowała pięć banków i jedenastu partnerów strategicznych, a w Ukrainie jedenaście banków;

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

Sieć dystrybucji

Przychody z ubezpieczeń brutto Grupy PZU	Polska		kraje bałtyckie i Ukraina
	90%		10%
	ub. majątkowe	ub. na życie	
Agenci na wyłączność	3	2	2
Multiagencje	3	2	
Brokerzy ubezpieczeniowi	2	3	4
Pracownicy	2	3	3
Oddziały	2	3	
Bancassurance i partnerstwa strategiczne	2	2	2
On-line / Telefon	2	2	2
Dealerzy samochodowi	2		2

Legenda: w skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza 1-10% sprzedaży, 2 oznacza 11-20% sprzedaży, 3 oznacza 21-30% sprzedaży, 4 oznacza 31-40% sprzedaży

Oddziały i biura agencyjne

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

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

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

Google placówek agencyjnych oraz współprowadzenie profesjonalnych profili agentów na Facebooku.

W 2023 roku kontynuowane były zmiany polegające na wydzieleniu zasobów do wsparcia sprzedaży i stworzenie zespołów do wsparcia agentów. Zadbano o rozwój (szkolenia i nowy model pracy) oraz uatrakcyjniony model wynagradzania dla Agentów. W nowej strukturze funkcja sprzedażowa została wyraźnie oddzielona od funkcji administracyjno-wsparciowej. Celem było zadbanie o to aby wszyscy zarządzający sprzedażą mogli bardziej skoncentrować się na wsparciu swoich agentów w utrzymaniu dotychczasowych klientów oraz pozyskiwaniu nowych.



Wprowadzone wydzielenie procesów underwritingowych i obsługa flot na poziomie kanału przyniosły więcej zapytań oraz znacząco skróciły czas odpowiedzi. Zmiany wpłynęły na zwiększenie efektywności procesów underwritingowych i sprzedażowych. W 2023 roku dokonano zmian w segmentacji agentów oraz systemie

premiowania, polegających na zwiększeniu wpływu sieci sprzedaży na poziom wynagrodzeń oraz ściślejszemu dopasowaniu wynagrodzenia do osiągniętych wyników. Uproszczenie systemu, mocniejsze uzależnienie wynagrodzeń od realizowanych celów i planów pozwoliło zwiększyć wynagrodzenia dla ponad 65% Agentów Wyłączych.

W 2023 roku przygotowano nową ofertę rekrutacyjną oraz wdrożeniową nowych agentów. Sprzedawcy chcący nawiązać współpracę z PZU mogą otrzymać pełne wsparcie – dodatkowe wynagrodzenie za sprzedaż w okresie pierwszych 12 miesięcy wdrożenia do pracy, oraz bazę klientów. Zmianie uległ także proces wdrożenia nowych agentów, oprócz standardowych szkoleń stacjonarnych nowy sprzedawca może poszerzać wiedzę dzięki webinarom czy e-learningom. Na 31 grudnia 2023 roku sieć agencyjna liczyła 4 354 Agentów Wyłączych oraz 4 400 OFWCA.

Agenci Wyłączy współpracują z PZU w dwóch modelach – jako agenci terenowi oraz biurowi, którzy wypełniają ścisłe standardy obsługi klienta. Liczba biur agentów wyłącznych w na koniec 2023 roku wynosiła ponad 1,4 tys. Podnoszenie profesjonalizmu i jakości obsługi klienta w biurach agentów, a także zwiększenie ich fizycznej obecności w terenie to priorytety rozwoju sieci. Szkolenia ze standardów jakości obsługi, pomoc merytoryczna zespołów sprzedaży, a nawet wsparcie finansowe od PZU.

Sieć Agentów Wyłączych PZU Życie

W 2023 roku PZU Życie kontynuowało rozwój sieci Agentów Wyłączych PZU Życie przez podnoszenie standardów obsługi klienta oraz wdrażanie nowych produktów. Celem tych działań jest przede wszystkim

wysoka jakość i dostępność produktów oraz usług dla klienta.

W 2023 kontynuowana była działalność Klubu MDRT.PZU – programu mentoringowego, którego celem jest wsparcie sprzedawców w realizacji celów sprzedażowych umożliwiających wstąpienie do Million Dollar Round Table (MDRT), organizacji skupiającej 1% najlepszych na świecie agentów i doradców finansowych. W ramach programu realizowane są działania rozwojowe podnoszące umiejętności sprzedażowe uczestników oraz kompetencje organizacji i zarządzania własną pracą. Kontynuowano również program Tajemniczy Klient, który pozwala na realizację kierunkowych działań rozwojowych i zarządczych na podstawie szczegółowych informacji dotyczących przestrzegania standardów sprzedaży oraz obsługi klienta.

W 2023 roku trwały prace nad aplikacją elektroniczną wspierającą rozmowę na temat poleceń podczas spotkania handlowego oraz gwarantującą osobie polecającej komfort związany z przekazaniem agentowi lub doradcy kontaktów do osób trzecich. Pozwoli to na zastosowanie elektronicznego procesu komunikowania się z poleconą osobą przed nawiązaniem bezpośredniego kontaktu, uzyskiwanie potwierdzonej zgody polecającego na powołanie się oraz bezpieczny i zgodny z przepisami RODO proces przetwarzania i archiwizowania danych osobowych.

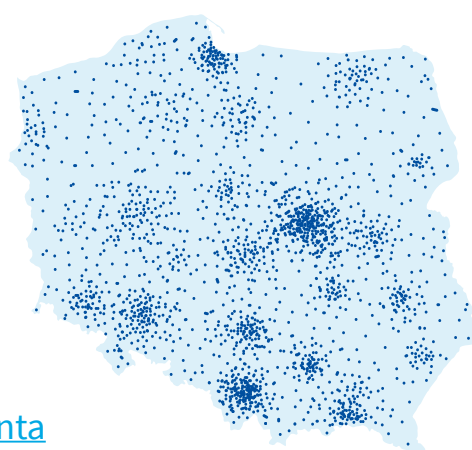
Liczba biur agentów wyłącznych PZU w całej Polsce na koniec 2023 roku wynosiła

1 392 placówki.





Zobacz więcej

[Znajdź oddział i agenta](#)

Infolinia sprzedażowa w PZU



Klienci zainteresowani zdalnym zakupem ubezpieczenia mogą skontaktować się z PZU za pośrednictwem infolinii. Z kolei klientami z aktywnymi umowami opiekują się specjaliści, którzy dbają o zachowanie ciągłości w ochronie ubezpieczeniowej oraz dopasowanie zakresu ochrony do ich aktualnych potrzeb. W 2023 roku konsultanci infolinii sprzedażowej obsłużyli blisko 2,5 mln połączeń.

Wdrożono też wysyłkę SMSów zapowiadających telefon ze strony PZU oraz informujących o nieudanej próbie kontaktu. Zaufanie klientów do marki wzmacniają także inne rozwiązania systemowe, takie jak zastosowanie technologii, która identyfikuje numer infolinii przy użyciu logo PZU.

90% klientów wysoko ocenia wiedzę i kompetencje konsultantów infolinii. Taki sam odsetek klientów pozytywnie ocenił zaangażowanie oraz chęć niesienia pomocy w rozmowie na temat zakupu ubezpieczenia. Ogólne zadowolenie z procesu zakupowego wyraża aż 80% klientów.

Customer Experience w Biurze Sprzedaży Zdalnej



Biuro Sprzedaży Zdalnej za priorytet stawia optymalizację procesów ukierunkowaną na realizację potrzeb klienta. W tym aspekcie przełomową zmianą było wdrożenie procesu oględzin mienia za pośrednictwem aplikacji Video Inspektor. To rozwiązanie zapewnia możliwość zdalnego zakupu ubezpieczenia auta lub nieruchomości, mimo że wymagana jest weryfikacja jego stanu technicznego przez pracownika PZU. Zdalne oględziny mają zastosowanie na największą skalę w przypadku zakupu ubezpieczenia AC. Trwają prace nad dalszym usprawnianiem tego procesu poprzez wykorzystanie w nim narzędzi opartych na działaniu sztucznej inteligencji. W 2023 roku standardem w procesie zakupu ubezpieczenia za pośrednictwem infolinii PZU stało się udostępnienie klientowi linku do szybkiej płatności, dzięki któremu klient może w wygodny sposób opłacić swoją polisę, wprowadzono również możliwość opłacenia składki kodem BLIK. To rozwiązanie jest szczególnie potrzebne klientom korzystającym z ubezpieczenia turystycznego i decydującym się na jego zakup dopiero w dniu wyjazdu.

mojePZU



Uruchomiony w 2018 roku portal mojePZU to sposób na szerszą interakcję z klientami. To jedyny w swoim rodzaju zdalny kanał, który pozwala w dowolnym momencie i w jednym miejscu sprawdzić ochronę ubezpieczeniową na polisie, zarządzać ochroną zdrowotną i terminami, a także inwestycjami i produktami emerytalnymi. W mojePZU klienci Grupy PZU mogą:

- kupić polisę;
- odebrać ofertę ubezpieczenia od agenta;
- zobaczyć posiadane polisy wraz z możliwością zgłoszenia zmiany, a także posiadane produkty emerytalne;
- umówić wizytę lekarską;
- pobrać skierowanie na badanie lub e-receptę;
- sprawdzić swoją dokumentację medyczną;
- zainwestować oszczędności;
- zgłosić szkodę i sprawdzić jej status;
- płacić online za ubezpieczenia preferowaną metodą płatności
- skorzystać z abonamentu sportowo-rekreacyjnego PZU Sport.

Nowoczesny portal mojePZU skupia w jednym miejscu informacje o produktach i usługach Grupy PZU oraz pomaga załatwić wiele spraw bez konieczności wizyty w oddziale czy kontaktu z infolinią. Klienci mogą korzystać z każdego miejsca i o każdej porze z mojePZU poprzez aplikacje mojePZU mobile, a także na stronie internetowej moje.pzu.pl.

Na koniec 2023 roku z mojePZU korzystało

ponad **4 mln**
użytkowników



Platforma mojePZU jest stale rozwijana i uzupełniana o kolejne funkcjonalności i usługi m.in. w obszarze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i wznowień, obsługi szkód i świadczeń oraz w obszarach zdrowia i inwestycji, jak i rozbudowa modułu płatności online. W mojePZU funkcjonuje również Klub PZU Pomocni – program lojalnościowy, dzięki któremu klienci otrzymują dostęp do kodów rabatowych i dodatkowych benefitów.

W 2023 roku m.in. dodane zostały nowe metody płatności ApplePay i Google Pay. Udostępniono moduł płatności online RTF dla PZU Zdrowie, co zapewnia klientom dostęp do licznych metod płatności takich jak: BLIK, szybki przelew, karta płatnicza, Apple Pay, Google Pay, ale też możliwość korzystania z opcji płatności abonamentowej w formie płatności cyklicznych. Dbając o pełne bezpieczeństwo transakcji, mojePZU umożliwia pełną obsługę płatności online w bramce płatniczej Grupy PZU, co jest szczególnie ważne w dobie narastających zagrożeń cybernetycznych. Ujednolicono architekturę informacji w obszarze PZU Sport z pozostałą częścią aplikacji, udostępniono nową przestrzeń sprzedażowo-obstugową oraz widok dla statusu szkody.

W kategorii automatyzacji procesów została udostępniona obsługa zwrotu składki. W obszarze życiowym udostępnione zostały szczegóły pełnego





zakresu ubezpieczenia oraz podgląd dokumentów dla produktu Indywidualna Kontynuacja.

mojePZU w 2023 roku zostało laureatem w konkursach - e-Commerce Polska Awards 2023, w kategorii Best online insurance, oraz Lider Świata Bankowości i Ubezpieczeń Banking & Insurance Forum w kategorii Najlepszy Cyfrowy Ubezpieczyciel.

Współpraca z bankami w obszarze dystrybucji



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

Działalność PZU w obszarze bancassurance i assurbanking opiera się na współpracy z bankami z Grupy PZU: Alior Bankiem (w Grupie PZU od 2015 roku) i Bankiem Pekao w (w Grupie PZU od 2017 roku) oraz dystrybucji produktów ubezpieczeniowych bancassurance przez banki spoza Grupy. Na koniec 2023 roku około 8 tys. doradców bankowych (4,6 tys. w Banku Pekao oraz 3,4 tys. w Alior Banku) posiadało wpis do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych.

Nadrzędnym celem współpracy jest dotarcie do jak największej liczby klientów za pomocą wielu kanałów dystrybucji i zapewnianie ochrony ubezpieczeniowej klientom banków. W strategii Grupy PZU na lata 2021-2024 współpraca z bankami oraz innymi partnerami pozafinansowymi jest jednym z priorytetów Grupy. Aktywnie współpracując z Bankiem Pekao i Alior Bankiem, PZU kontynuuje wdrażanie kompleksowej oferty

z wykorzystaniem sieci dystrybucyjnej tych banków. Współpraca pozwala konsekwentnie rozszerzać ofertę i skalę sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, w tym ubezpieczeń do pożyczki gotówkowej i kredytów hipotecznych.

Bancassurance

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

z Bankiem Pekao:

- ubezpieczenia majątkowe oraz na życie do kredytu hipotecznego, pożyczki gotówkowej, ROR oraz kart kredytowych;
- produkty inwestycyjne;
- ubezpieczenia podróżne;
- ubezpieczenia komunikacyjne;

z Alior Bankiem:

- ubezpieczenia majątkowe oraz na życie dla kredytobiorców gotówkowych oraz hipotecznych;
- ubezpieczenia podróżne;
- ubezpieczenia NNW z pakietem zdrowotnym.

W 2023 roku PZU Życie kontynuował współpracę z Bankiem Pekao i Alior Bankiem w zakresie sprzedaży produktów typu unit-linked oraz produktów z gwarantowaną sumą ubezpieczenia SPE (ang. *single premium endowment*). W II kwartale 2023 roku PZU Życie podjął współpracę z bankiem VeloBank oferując klientom banku ubezpieczenie typu SPE - PZU Stabilne

Jutro. W III kwartale 2023 roku oferta ubezpieczeń typu unit-linked została rozszerzona o fundusz gwarantowany, który był odpowiedzią na bieżącą sytuację makroekonomiczną.

Dzięki współpracy z tymi bankami w 2023 roku kontynuowany był wysoki poziom sprzedaży produktów typu SPE, wykorzystujących potencjał wysokich stóp procentowych, oraz obserwowany był stopniowy wzrost sprzedaży produktów inwestycyjnych typu unit-linked. W IV kwartale 2022 roku PZU Życie rozszerzył ofertę o indywidualne ubezpieczenie na życie dla posiadaczy kredytów mieszkaniowych lub pożyczek zabezpieczonych hipoteką udzielanych przez Bank Pekao. Z rozwiązania PZU Życie mogą skorzystać zarówno osoby, które chcą zaciągnąć kredyt lub pożyczkę zabezpieczoną hipoteką, jak i ci, którzy już spłacają kredyt w banku. Ubezpieczenie zawierane jest na okres 4 lat, a składkę opłaca się w miesięcznych ratach. Po upływie okresu ubezpieczenia klienci banku mogą przedłużyć ochronę na kolejne 4 lata. W razie śmierci, PZU Życie może spłacić całość lub część kredytu mieszkaniowego w Banku Pekao, a ewentualną nadwyżkę należnego świadczenia wypłaci uposażonym dodatkowym np. bliskim ubezpieczonego. Co ważne, w takiej sytuacji uposażeni dodatkowo dostaną nadwyżkę świadczenia bez postępowania spadkowego oraz nie zapłacą podatku od spadków i darowizn.

W Banku Pekao oferowane są również ubezpieczenia komunikacyjne PZU. Klienci banku posiadający pojazdy, w zależności od potrzeb, mogą we wszystkich oddziałach banku w Polsce kupić ubezpieczenie OC oraz wybrane ubezpieczenia z gamy ubezpieczeń dobrowolnych: AC, NNW, Szyby, PZU Pomoc w Drodze, PZU Asystent Zdrowotny. PZU przygotował ofertę dla kierowców, z możliwością dostosowania jej zakresu do indywidualnych potrzeb. Od listopada 2022 roku w ofercie Banku Pekao znajdują się również ubezpieczenia komunikacyjne LINK4.

Doradca może zaproponować klientowi ubezpieczenie dwóch ubezpieczycieli. Porównanie ofert odbywa się w jednym procesie, po czym następuje wybór predefiniowanych pakietów lub personalizacja oferty.

W 2023 do oferty Banku Pekao zostało dodane grupowe ubezpieczenie podróżne dla posiadaczy i użytkowników kart kredytowych Visa Infinite Banku Pekao. Dzięki ubezpieczeniu najzamożniejsza grupa klientów Banku z segmentu Private Banking może korzystać z kompleksowej ochrony ubezpieczeniowej w trakcie swoich podróży. Produkt wyróżnia się bardzo wysokimi sumami ubezpieczenia, które w przypadku kosztów leczenia sięgają 6 mln euro.

Assurbanking

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

W 2023 roku PZU zwiększył skalę sprzedaży i rozszerzyło sieć sprzedaży produktów bankowych o kolejne oddziały PZU. Kontynuowano sprzedaż end to end konta indywidualnego i firmowego w kanale zdalnym oraz stacjonarnym oraz leadowanie na produkty kredytowe. Wdrożono pilotażowo sprzedaż pożyczki gotówkowej dla obecnych klientów banku w Call Center PZU oraz zakończono prace technologiczne w zakresie dostosowania aplikacji sprzedażowej Banku Pekao dla Agentów Wyłącznych PZU, w celu rozpoczęcia w 2024 roku sprzedaży produktów bankowych w tym kanale dystrybucji. Przeprowadzono integrację service desków PZU i Pekao pozwalającą na przekazywanie zgłoszeń dotyczących aplikacji banku.



Od 2019 roku PZU wraz z Alior Bankiem, a obecnie również z Bankiem Pekao, rozwija Portal Cash - unikaną na polskim rynku platformę z ofertami produktów finansowych dla pracowników firm i członków instytucji. W 2023 roku portal został udostępniony kolejnym grupom klientów, w tym nowym przedsiębiorstwom, osiągając łącznie już ponad 1 milion klientów indywidualnych, którzy mogą korzystać z platformy Cash. Dodatkowo do oferty portalu Cash dodano również kolejny produkt: kantor walutowy Alior Banku. PZU Cash ma również na swoim koncie również stworzenie i rozwój pierwszego produktu własnego. Jest to pożyczka gotówkowa MiniCash, która działa jak zaliczka z pensji – pozwala pracownikom sfinansować mniejsze, niespodziewane wydatki.

Projekt Cash to przykład synergii i wykorzystania silnych stron spółek w ramach Grupy PZU, w szczególności dotyczące relacji z zakładami pracy, a także kompetencji w Grupie PZU w zakresie produktów bankowych. Dodatkowo portal Cash to przykład wdrożenia innowacyjnego modelu biznesowego i wpisania się w trendy rynkowe – w tym wypadku dotyczące financial well-being oraz cyfryzacji kanałów dystrybucji produktów finansowych.

Partnerstwa strategiczne

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

w zakresie wspólnego oferowania ubezpieczeń majątkowych i życiowych klientom tych instytucji.


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

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

W 2023 roku PZU współpracował z 11 partnerami strategicznymi. Są to liderzy w swoich branżach i posiadają bazy klientów, które dają możliwość rozbudowania oferty PZU o kolejne, innowacyjne produkty skierowane do tych klientów. Na przykład we współpracy z firmami z branży energetycznej PZU oferuje usługi assistance – pomoc elektryka lub hydraulika a także assistance zdrowotny. Oferta ubezpieczeń PZU jest również obecna na rynku e-commerce dzięki współpracy z PLL LOT, iSpot i Cortland.








W 2023 PZU rozszerzył ofertę ubezpieczeń uruchamiając sprzedaż ubezpieczeń sprzętu elektronicznego w sieci sklepów Cortland a także wprowadził zmodyfikowaną ofertę ubezpieczeń w sieci sklepów iSpot. W obu przypadkach ochroną ubezpieczeniową obejmowany jest sprzęt elektroniczny marki Apple w zakresie awarii po gwarancji, uszkodzenia oraz utraty w wyniku rabunku lub kradzieży z włamaniem. Dodatkowo klienci mają możliwości zakupu ubezpieczenia wyświetlacza dla telefonów iPhone w razie stłuczenia lub pęknięcia wyświetlacza.

2.5.2. Produkty zdrowotne

 Produkty zdrowotne – w formie ubezpieczeń na życie i zdrowie oraz majątkowych, a także produktów pozaubezpieczeniowych – dystrybuowane są przez wszystkie kanały sprzedaży Grupy PZU, m.in. sieć korporacyjną i agencyjną PZU

i PZU Życie oraz sieć sprzedaży PZU Zdrowie. Pandemia COVID-19 wpłynęła również na wzrost sprzedaży w kanale cyfrowym, mojePZU. Za jego pośrednictwem można kupić nową ofertę pakietów profilaktycznych i indywidualnych abonamentów medycznych, a także pojedyncze konsultacje medyczne realizowane zarówno w formie telekonsultacji, jak i stacjonarnie.

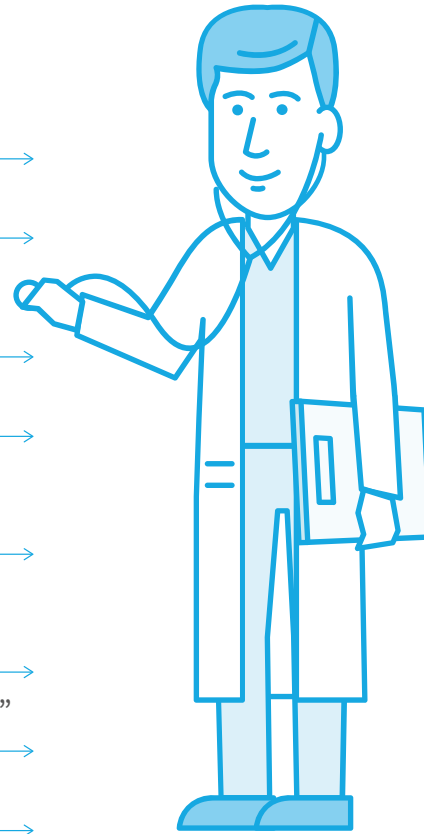
Sieć dystrybucji produktów zdrowotnych

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

Udogodnienia dla pacjentów korzystających z opieki medycznej PZU Zdrowie

Co nas **wyróżnia:**

- dostęp do lekarzy specjalistów bez skierowania
- akceptowanie skierowań spoza sieci PZU Zdrowie
- zwrot kosztów wizyt lekarskich i badań poza placówkami PZU Zdrowie
- nowoczesny i przystępny portal pacjenta
- Rada Naukowa - eksperckie wsparcie z różnych dziedzin medycyny
- nowoczesne centra medyczne wyposażone w najwyższej klasy sprzęt
- elektroniczny wywiad medyczny „Sympton Checker”
- doraźna pomoc medyczna




- ← szeroki zakres usług telemedycznych
- ← wysokie standardy obsługi pacjentów
- ← organizacja i zarządzanie medycyną pracy za pomocą specjalnie do tego przeznaczonego portalu
- ← programy profilaktyczne
- ← pomoc psychologiczna oraz vouchery na konsultacje psychologiczne
- ← sprawny proces przystąpienia do opieki medycznej
- ← prowadzenie ciąży i dostęp do szkoły rodzenia

Kanały kontaktu

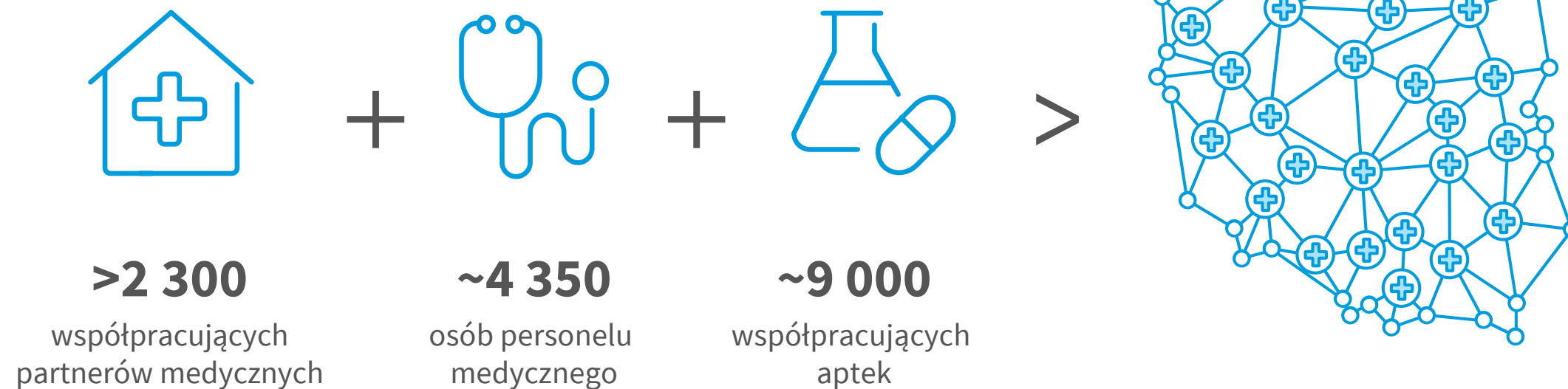
Na wizytę lekarską lub inną usługę medyczną realizowaną przez PZU Zdrowie można umówić się przez:


 aplikację mobilną / portal samoobsługowy
mojePZU
 z dostępnymi kalendarzami placówek


 całodobową infolinię medyczną PZU Zdrowie
801 405 905 lub **22 505 15 48**


 bezpośrednio
w placówce

Rozwój skali działalności PZU Zdrowie




Zobacz więcej



[Placówki medyczne i lekarze](#)

2.5.3. Produkty inwestycyjne


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

- pierwszy, najistotniejszy, to pozyskiwanie środków w ramach wzmocnienia pozycji na rynku emerytalnym w ramach PPE i PPK, których aktywa przekroczyły łącznie 12 mld zł;
- drugi model zakłada współpracę z podmiotami zewnętrznymi, takimi jak banki, domy maklerskie, ubezpieczyciele oraz firmy niezależnego doradztwa finansowego (IFA's), które dystrybuują fundusze TFI PZU klientom detalicznym i instytucjonalnym. Model dystrybucji zewnętrznej został uruchomiony w 2011 roku i dynamicznie rozwija swój zakres przez pozyskanie nowych partnerów w kanałach tradycyjnych i zdalnych. Na koniec 2023 roku w tym kanale TFI PZU współpracowało z 19 instytucjami;



- trzeci model, zakłada wykorzystanie własnych i partnerskich sieci powiązanych z PZU – sieć oddziałów ubezpieczeniowych PZU, banki wchodzące w skład Grupy PZU (Bank Pekao i Alior Bank) oraz własna sieć sprzedaży TFI PZU;
- czwarty, najmłodszy model dystrybucji, to uruchomiona w 2018 roku platforma internetowa inPZU wraz z pierwszym w Polsce parasolem funduszy pasywnych, w którego skład na koniec 2023 roku wchodziło 22 klasy aktywów. W listopadzie 2023 na platformie została uruchomiona sprzedaż funduszy aktywnie zarządzanych (PZU FIO Parasolowy i PZU FIO Ochrony Majątku).

inPZU



Internetowy serwis inPZU.pl uruchomiony w 2018 roku umożliwia klientom samodzielne inwestowanie w pierwsze w Polsce w pełni autorskie fundusze pasywne oraz fundusze aktywnie zarządzane. Platforma jest dostępna przez całą dobę, zarówno w wersji desktopowej jak i na dowolnym urządzeniu mobilnym, a od 2020 roku dostępna jest również jej wersja angielskojęzyczna. W serwisie inPZU można porównać fundusze, definiować cele inwestycyjne i je personalizować. inPZU pozwala również wyszukać fundusze i gotowe portfele modelowe, a także opłacić zlecenie online. Z platformy mogą korzystać klienci indywidualni i instytucjonalni. Jest to atrakcyjne narzędzie zarówno dla zaawansowanych inwestorów, jak i osób, które dopiero zaczynają inwestować swoje oszczędności.

W I połowie 2023 roku uruchomiony został nowy serwis informacyjny pod adresem in.pzu.pl, a także wdrożone do sprzedaży zostały nowe portfele modelowe oraz fundusze cyklu życia w portfelach alokowanych.

Przeprowadzono także kolejną ankietę kliencką oraz loterie z okazji 5-lecia serwisu inPZU. W drugiej połowie roku uruchomiono 6 nowych funduszy indeksowych oraz wdrożona została sprzedaż funduszy aktywnych z parasola PZU FIO Parasolowy oraz PZU FIO Ochrony Majątku. Kontynuowano także prace nad udostępnieniem Klientom nowych metod uwierzytelniania: mObywatel i eDowód.

Na koniec 2023 roku z serwisu **inPZU.pl** korzystało ponad

196 tys. aktywnych użytkowników.

Call Center

TFI PZU udostępnia dedykowaną infolinię do obsługi klientów, uczestników, dystrybutorów funduszy TFI PZU i Pracodawców. Infolinia jest czynna od poniedziałku do piątku w dni robocze, a liczba odebranych rozmów na infolinii w 2023 roku sięgnęła około 200 tys. rozmów.

Zakres informacji udzielany przez Konsultanta na infolinii jest uzależniony od poziomu identyfikacji osoby dzwoniącej. Klienci mogą otrzymać informacje ogólnodostępne dotyczące Funduszy czy zasad uczestnictwa w Funduszach. Informacje związane z obsługą rejestru danego uczestnika mogą być udzielane po identyfikacji dokonanej przez Konsultanta (Konsultant dokonuje autoryzacji Uczestnika poprzez weryfikację w trakcie rozmowy wybranych kompletów danych zapisanych na rejestrze Uczestnika). Natomiast uczestnicy, którzy zostaną w pełni zweryfikowani w systemie IVR, a w kolejnym kroku przez konsultanta mogą składać zlecenia i dyspozycje drogą telefoniczną

w wybranych produktach. Uczestnicy w ramach tej usługi mają do dyspozycji szeroki wybór zleceń finansowych i dyspozycji niefinansowych.

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

PTE PZU

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

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

- PZU Życie;
- Banku Pekao;
- PZU CO;
- własnej sieci sprzedaży PTE PZU;
- Internetu.

Narzędziem służącym do zawierania umów w Internecie jest kreator umów dostępny pod adresem <http://ikze.pzu.pl>. Dzięki temu rozwiązaniu klienci w łatwy sposób mogą otworzyć IKZE bez konieczności wysyłania dokumentów. Działania sprzedażowe prowadzone w 2023 roku wskazują, że największym potencjałem sprzedażowym wykazują się oddziały Banku Pekao oraz działania w Internecie.

W 2023 roku prowadzone były działania edukacyjne związane z komunikacją limitów wpłat na IKZE, informacją o możliwości skorzystania z ulgi podatkowej oraz budowaniem świadomości zabezpieczenia emerytalnego i oszczędzania na emeryturę.

PTE PZU w 2023 roku rozpoczęło działania mające na celu wprowadzenie do oferty nowego indywidualnego produktu: IKE w DFE PZU. Uruchomienie produktu planowane jest w pierwszej połowie 2024 roku.

2.5.4. Produkty bankowe

Bank Pekao

Kanały dystrybucji



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

Na 31 grudnia 2023 roku bank dysponował 574 placówkami oraz 1 306 własnymi bankomatami.

Bankowość internetowa i mobilna

W 2023 roku Bank Pekao konsekwentnie realizował proces cyfrowej transformacji obejmujący inicjatywy ukierunkowane na rozwój sprzedaży i poprawę jakości obsługi w kanałach zdalnych, automatyzację i robotyzację procesów, a także wzbogacenie oferty o najnowocześniejsze usługi cyfrowe. Wskaźnik





digitalizacji wynoszący blisko 100% to jedna z kluczowych aspiracji strategicznych banku.

W 2023 roku aplikacja PeoPay zapewniająca szybki i bezpieczny dostęp do konta osobistego i firmowego, kart i oszczędności z poziomu smartfona obchodziła 10 urodziny. Z aplikacji aktywnie korzysta 2,9 mln użytkowników.

W 2023 roku Bank Pekao wprowadził wiele nowych rozwiązań i możliwości w bankowości elektronicznej **Pekao24, PeoPay i PeoPay Kids** m.in.:

- nowy samoobsługowy proces „Nie pamiętam PIN-u” na ekranie logowania PeoPay, dzięki któremu klient sam może odzyskać dostęp do aplikacji;
- proces sprzedaży konta mieszkaniowego dla dzieci 13+ w Panelu Rodzica;
- możliwość przekierowania klienta podczas obsługi przez pracownika do aplikacji PeoPay lub serwisu Pekao24 – do dowolnego ekranu w aplikacji w serwisie, w tym do procesów sprzedażowych;
- nowa odsłona kantoru walutowego;
- nowości w przelewach: realizacja przelewu natychmiastowego Sorbnet, realizacja płatności podzielonej z datą przyszłą – split payment jawny i ukryty, przelew pomiędzy rachunkami własnymi osoby fizycznej i jednoosobowej działalności gospodarczej;
- możliwość aktualizacji danych firmy z poziomu PeoPay i Pekao24;
- wniosek o rachunek pomocniczy w PLN i walutach obcych dla klientów firmowych JDG;
- integracja Pekao24 z serwisem Księgowość z Żubrem, wniosek o kartę debetową dla firm;

- uruchomienie Portalu Akceptanta dla firm dzierżawiących terminale, który umożliwia obsługę płatności i rozliczeń transakcji płatniczych;
- powiadomienia dla klientów firmowych;
- możliwość weryfikacji tożsamości pracownika Banku w aplikacji PeoPay i serwisie Pekao24, przez klienta podczas rozmowy telefonicznej;
- licznik urządzeń pozwalający na zainstalowanie PeoPay, maksymalnie na trzech urządzeniach;
- gra edukacyjna skierowana do dzieci w wieku 7-13 lat w aplikacji PeoPay Kids.

Alior Bank

Sieć dystrybucji



Na koniec 2023 roku Alior Bank posiadał 522 placówek (161 oddziałów tradycyjnych, 7 oddziałów Private Banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej oraz 341 placówek partnerskich). Produkty banku oferowane były również w sieci 10 centrów hipotecznych oraz przez około 3 tys. pośredników. Bank prowadzi również swoją działalność za pośrednictwem Oddziału w Rumunii, gdzie obsługa klientów odbywa się w kanałach zdalnych.

Do końca 2023 roku Alior Bank zmodernizował do tzw. nowego formatu 85 oddziały. Rolą nowych placówek jest przede wszystkim digitalizacja klientów i procesów oddziałowych, zapewnienie wygody i prywatności klientom oraz poprawa komfortu pracy bankierów. Oddziały w nowym formacie wyróżniają się innowacyjnym designem i wykorzystaniem nowych technologii.

Oddziały tradycyjne Alior Banku zlokalizowane są w całej Polsce, w szczególności w miastach o liczbie

mieszkańców przekraczającej 50 tys. Oferują pełen zakres produktów i usług banku. Placówki partnerskie zlokalizowane są natomiast w mniejszych miastach oraz w wybranych lokalizacjach w głównych miastach w Polsce. Oferują szeroki zakres usług oraz produktów depozytowo-kredytowych dla klientów detalicznych i biznesowych.

Współpraca pomiędzy bankiem i jego placówkami partnerskimi odbywa się na podstawie outsourcingowych umów agencyjnych. Agenci wykonują w imieniu banku wyłącznie usługi agencyjne w zakresie dystrybucji produktów banku. Usługi te są świadczone w lokalach będących własnością lub wynajmowanych przez agentów zatwierdzonych przez bank. Produkty banku oferowane są również w sieciach placówek pośredników finansowych.

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

Bankowość internetowa i mobilna

W ramach nowej strategii banku „Bank na co dzień, Bank na przyszłość” rok 2023 roku był skoncentrowany na przygotowaniu i pierwszych wdrożeniach z zakresu

nowej, inkluzyjnej aplikacji mobilnej. Równolegle bank kontynuował prace nad optymalizacją istniejących i wprowadzeniu nowych rozwiązań w Alior Online i Alior Mobile.

W 2023 roku aplikacja Alior Mobile i bankowość internetowa Alior Online przeszły szereg zmian dotyczących wyglądu i obsługi produktów depozytowych oraz kredytowych, wdrożone zostały również kolejne nowe funkcje. Duża część zmian ukierunkowana została na zwiększenie sprzedaży w kanale mobile.

Zgodnie z oczekiwaniami użytkowników aplikacji Alior Mobile dodane zostały kolejne możliwości jej personalizacji, m.in. możliwość wyboru produktów pokazywanych na ekranie startowym czy możliwość utworzenia skrótów do najczęściej wykorzystywanych funkcji.

W grudniu 2022 roku Alior Bank zaoferował usługę Alior Pay, w ramach której udostępnił limit kredytowy pozwalający odraczać i rozkładać na raty płatności dokonane kartą, BLIKIEM w sklepach stacjonarnych i internetowych lub przelewem z rachunku w Alior Banku.

Od września 2023 roku udostępniono możliwość wnioskowania o limit kredytowy Alior Pay każdemu zainteresowanemu klientowi Alior Banku. Po rozszerzeniu dostępności usługi Alior Pay dla wszystkich klientów Alior Banku odnotowany został wzrost sprzedaży o 68%, a także 14% wzrost transakcyjności na rachunkach klientów, którzy uruchomili usługę. Średnio 22% klientów Alior Pay korzysta z możliwości rozłożenia płatności na raty.

2.6. Klienci (downstream)

[IIRC]

Szczegółowy opis dotyczący relacji z klientami oraz konsumentami został zamieszczony w rozdziale Społeczeństwo.



Poniżej został przedstawiony wpływ Grupy PZU na klientów, w szerokim kontekście wykorzystania kapitałów i zrównoważonego rozwoju.

Grupa PZU cieszy się zaufaniem 22 milionów klientów w pięciu krajach. Oferuje produkty i usługi klientom indywidualnym, małym i średnim firmom oraz dużym podmiotom gospodarczym.

Głównym, pod względem skali i liczby klientów, rynkiem działalności Grupy PZU jest Polska. Należące do Grupy spółki zależne odgrywają istotną rolę także w Litwie, Łotwie, Estonii i Ukrainie.

Podstawowym obszarem działalności Grupy PZU są ubezpieczenia. Spółki Grupy oferują także produkty inwestycyjne, emerytalne, bankowe i usługi medyczne. W ramach partnerstw strategicznych świadczą usługi assistance dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw.

Fundamentem działalności spółek Grupy jest zaufanie klientów. PZU stawia klienta w centrum uwagi i integruje wokół niego wszystkie obszary działalności. Pozwala to na oferowanie coraz bardziej spersonalizowanych, elastycznych i kompleksowych produktów i usług dopasowanych do potrzeb klienta, na

każdym etapie jego życia prywatnego i zawodowego oraz w odpowiednim dla niego miejscu i czasie.

Z uwagi na skalę i zakres działalności, Grupa PZU ma istotny wpływ na gospodarkę, społeczeństwo oraz środowisko. Zatrudniając kilkadziesiąt tysięcy pracowników, zapewnia wpływy do budżetu z odprowadzanych podatków, inwestuje swoje aktywa w akcje spółek, dostarczając tym samym środki na ich rozwój oraz nabywa obligacje, pomagając finansować przedsięwzięcia inwestycyjne, biznesowe czy infrastrukturalne.

Ubezpieczając miliony Polaków PZU ma realny wpływ na ich życie. Przede wszystkim wypłacane świadczenia pomagają zachować stabilność finansową rodzinom, które znalazły się w ciężkiej sytuacji na skutek nagłych i nieprzewidzianych zdarzeń. Dodatkowo, dzięki oferowanym produktom oraz funduszom inwestycyjnym, PZU wspiera Polaków w gromadzeniu oszczędności i zwiększa ich świadomość w tym obszarze, poprawiając tym samym dobrobyt społeczeństwa.

Z perspektywy przedsiębiorstw, wypłacane odszkodowania wpływają na stabilizację prowadzonej przez firmy działalności oraz wpływają na poprawę ich pozycji konkurencyjnej i efektywność ekonomiczną. W związku z postępującymi zmianami klimatycznymi będzie to jeszcze bardziej istotne, zarówno dla samych przedsiębiorców, jak i z punktu widzenia systemowego, tj. jako bufor bezpieczeństwa kraju dla zdarzeń katastroficznych

Ubezpieczyciele pełnią szczególną funkcję dla inwestorów instytucjonalnych, kierując przepływy finansowe do przedsiębiorstw i projektów związanych z walką ze zmianami klimatycznymi. Firmy ubezpieczeniowe stają się kluczowym elementem przekierowywania kapitału w stronę zrównoważonych inwestycji.

[GRI 201-1]

Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (dane w mln zł)	2020	2021	2022*	2023
Przychody	37 102	39 127	45 583	59 097
Koszty operacyjne z wył. kosztów wynagrodzeń, podatku od instytucji finansowych oraz inwestycji w społeczność	(26 069)	(25 166)	(30 581)	(34 735)
Łączne koszty z tytułu wynagrodzeń i świadczeń dla pracowników	(5 366)	(5 642)	(6 073)	(7 104)
Podatek dochodowy	(1 841)	(1 492)	(1 672)	(3 126)
Podatek od instytucji finansowych	(1 203)	(1 290)	(1 452)	(1 496)
Dobrowolny wkład w inwestowanie funduszy w szerszej rozumianej społeczności	(93)	(103)	(138)	(185)
Dywidendy wypłacane wszystkim akcjonariuszom	0	(3 696)	(2 578)	(3 206)
Wartość ekonomiczna zatrzymana	2 530	1 738	3 088	9 245

Prezentowana wartość zatrzymana stanowi kwotę pozostałą po podziale wygenerowanej wartości ekonomicznej pomiędzy interesariuszy firmy. Kwota ta nie jest zbieżna z zyskiem netto prezentowanym w Rachunku Zysków i Strat, ponieważ uwzględnia również wypłacone dywidendy (jako podzielną wartość ekonomiczną).

* Dane przekształcone. Przekształcenie danych porównawczych wynikające z zastosowania MSSF 17

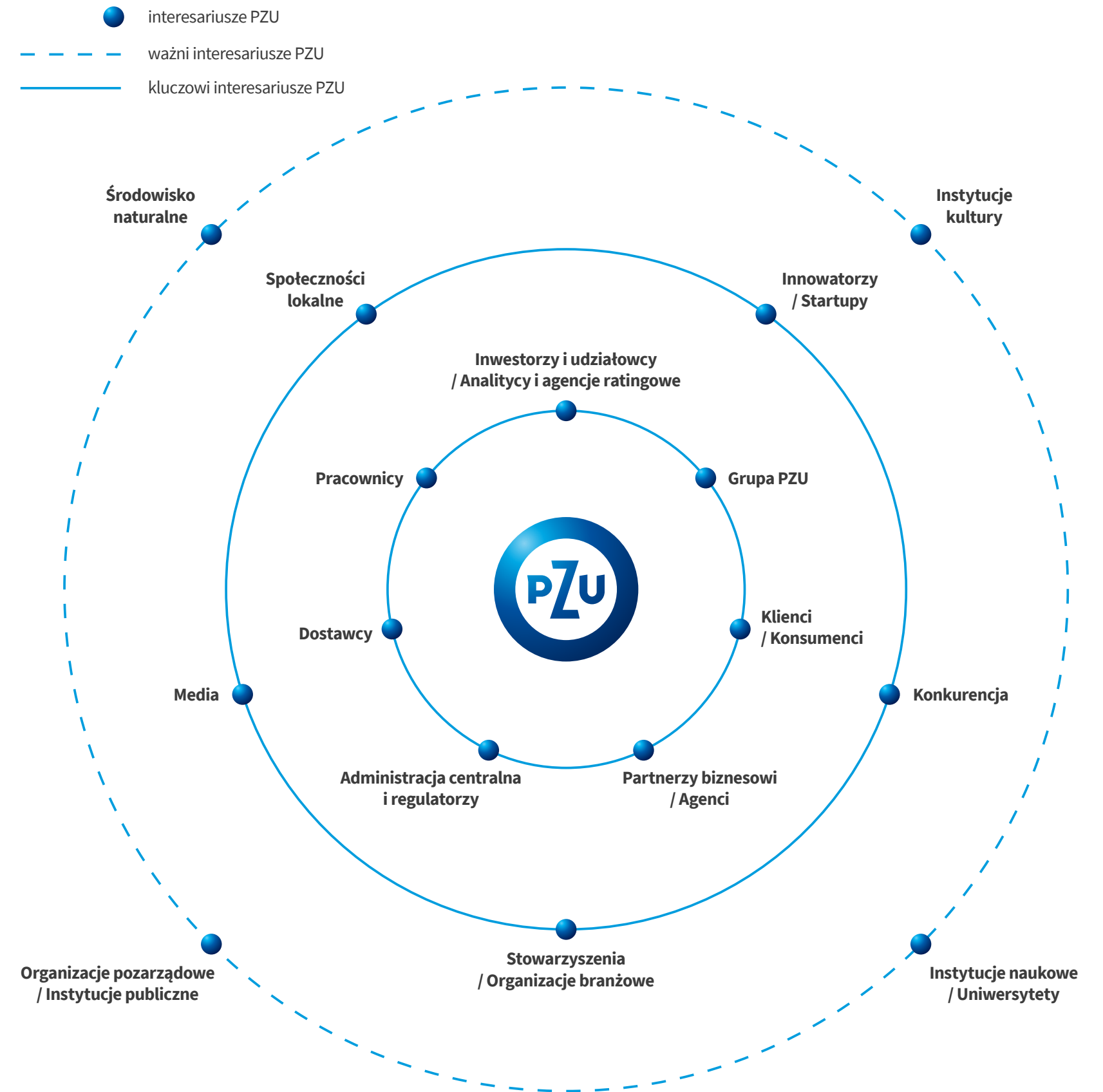
Poprzez konsumpcję energii, zatrudnianie pracowników i utrzymywanie relacji z wieloma podmiotami, firmy ubezpieczeniowe mogą wywierać istotny wpływ na otaczającą rzeczywistość. Grupa PZU będąc aktywnym uczestnikiem rynku, podejmuje działania pro-klimatyczne zarówno w obszarze produktowym jak i inwestycyjnym. Wspiera również swoich partnerów w dążeniu do redukcji emisyjności. Szczegółowe informacje w tym zakresie zostały przedstawione w rozdziale „Strategia i perspektywy”.



2.7. Dialog z interesariuszami

[ESRS SBM-2]

W perspektywie zarządczej, analiza łańcucha wartości i podejmowanych na ich podstawie działań strategicznych uwzględnia potrzeby i specyfikę zaangażowanych grup interesariuszy. Realizacja tych założeń opiera się na procesie mapowania, badania potrzeb oraz aktywnie prowadzonego dialogu. Grupy wyodrębniane są na podstawie stopnia zaangażowania w działalność Grupy oraz ich istotności z punktu widzenia wpływu na model biznesowy PZU*.



*) zestawienie nie obejmuje działalności Grupy Pekao oraz Alior Bank, w których obowiązują odrębne podejścia do relacji z otoczeniem

**[GRI 2-29]**

Grupa PZU prowadzi dialog z interesariuszami w sposób systematyczny i transparentny, za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji.

Angażowanie interesariuszy			
Grupa interesariuszy*	Podejście	Cel	Sposób i formy
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> stała, otwarta komunikacja między pracownikami i pracodawcą; bieżący dialog ze związkami zawodowymi; angażujące miejsce pracy. 	<ul style="list-style-type: none"> zapewnienie pracownikom możliwości rozwoju; budowanie zrozumienia dla realizacji strategii i osiągniętych wyników; aktywizacja pracowników do udziału w nowych inicjatywach; promocja dobrych praktyk pracy hybrydowej i optymalnego stylu pracy; współpraca i rozumienie potrzeb między 4 pokoleniami pracowników, współpraca międzyobszarowa; przygotowanie i adaptacja do zmian i sytuacji kryzysowych; angażowanie w inicjatywy i akcje społeczne (ESG, wolontariat); profilaktyka zdrowia i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu; wzmacnianie odpowiedzialności za własny rozwój i dobrostan; budowanie poczucia wpływu na wyniki, decyzje i środowisko pracy; zapewnienie związkom zawodowym dialogu z pracodawcą w związku z wymogami prawa oraz potrzebą utrzymywania dobrych relacji z przedstawicielami pracowników. 	<ul style="list-style-type: none"> badanie zaangażowania, badania typu pulse check, focus group, sondaże; jasne, mierzalne cele do realizacji rozliczane kwartalnie lub rocznie; bezpośrednie spotkania i rozmowy z przełożonymi roczne lub kwartalne; spotkania wewnętrzne, zespołowe; skrzynki funkcyjne do wyjaśniania niejasności; czaty, fora dyskusyjne; kampanie informacyjne o możliwościach rozwoju, pomocy i wsparcia; promowanie angażujących form i narzędzi np.: czaty online z ekspertami, infolinie; debaty na żywo z ekspertami i liderami organizacji; propagowanie prostego języka; angażowanie do kreowania zmian w środowisku pracy np.: zapraszanie reprezentantów pracowników do udziału w grupach roboczych; przygotowanie menedżerów do prowadzenia otwartego dialogu z pracownikami, zawierania kontraktów, dyskusji; zapraszanie związków zawodowych do udziału w procesach konsultacyjnych, jak i uzgodnieniowych, a także bieżące informowanie o istotnych zmianach w funkcjonowaniu spółki; program wsparcia pracowników #rozmawiajMY; program #DobryStan – dążenie do równowagi między życiem zawodowym a prywatnym; wewnętrzny portal/intranet; newsletter ogólnofirmowy i newslettery tematyczne; akcje informacyjne i poszerzające wiedzę o organizacji; webinaria z udziałem ekspertów; transmisja kwartalnych spotkań wynikowych z udziałem członków zarządu; materiały video wyświetlane w siedzibie spółki; system zgłaszania naruszeń (whistleblowing).



Angażowanie interesariuszy

Grupa interesariuszy*	Podejście	Cel	Sposób i formy
Klienci	<ul style="list-style-type: none"> stała i otwarta komunikacja z klientami; jakość i dopasowanie produktów i usług; doświadczenia z procesów zakupowych i obsługowych; Rzecznik Klienta; Rzecznik Zdrowia. 	<ul style="list-style-type: none"> uwzględnianie głosu klienta w projektowaniu rozwiązań biznesowych; tworzenie przejrzystych warunków ofert i umów; oferowanie wysokiej jakości produktów i usług dostosowanych do potrzeb klienta; zapewnienie wielu kanałów dostępu do produktów i usług uwzględniających preferencje klientów; budowanie pozytywnych doświadczeń klientów; zapobieganie wykluczeniu. 	<ul style="list-style-type: none"> bieżące, bezpośrednie spotkania i rozmowy fizyczne w oddziałach, biurach agentów, placówkach zdrowotnych oraz telefoniczne – infolinia, Contact Center; stały kontakt on-line, m.in. profile w mediach społecznościowych, chat, formularz kontaktowy na stronie internetowej, mailowe skrzynki funkcyjne, mojePZU, inPZU; prosty język w komunikacji z klientami; badania satysfakcji i opinii na temat jakości produktów i obsługi, które pozwalają reagować na potrzeby klientów; baza usprawnień klienckich, za pośrednictwem której pracownicy mogą zgłaszać inicjatywy i usprawnienia proklienckie; omnikanałowość, znoszenie barier i ułatwienia w dostępie do produktów i usług – m.in. placówki dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami; międzynarodowy Certyfikat Znak Jakości OK SENIOR® potwierdzający, że oddziały PZU dostosowane do potrzeb klientów powyżej 60. roku życia; udział w targach, konferencjach, spotkaniach branżowych; programy edukacji finansowej i ubezpieczeniowej: webinary, podcasty, blog, artykuły w prasie branżowej, wywiady, media społecznościowe, programy TV; publikacja raportów CX.
Partnerzy biznesowi, agenci	<ul style="list-style-type: none"> stała współpraca dla obustronnych korzyści – m.in. dzielenie się doświadczeniami, szukanie opinii. 	<ul style="list-style-type: none"> poznanie oczekiwań, zrozumienie potrzeb i wyzwań partnerów biznesowych; prezentacja planów strategicznych; podsumowanie realizacji celów biznesowych; poprawa produktów; poprawa procesów zawierania umów, sprzedaży produktów i obsługi klienta. 	<ul style="list-style-type: none"> budowanie i utrzymywanie uczciwych warunków współpracy m.in. przez dostarczanie/zapewnienie dostępu do dokładnych i aktualnych informacji, możliwości zadawania pytań i wygłaszania opinii (badania, grupy focusowe, spotkania; ankiety satysfakcji i opinii); bieżące i cykliczne spotkania z agentami (roczne i miesięczne); portal komunikacji wewnętrznej dla agentów; wykorzystanie social mediów w komunikacji; newslettery; programy szkoleń i wsparcia w sprzedaży; grupy konsultacyjne, grona biznesowe agentów; Elitarny Klub Agenta – spotkania z kluczowymi Agentami.



Angażowanie interesariuszy

Grupa interesariuszy*	Podejście	Cel	Sposób i formy
Dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> bieżąca współpraca zgodnie z zasadami Kodeksu Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU; audyty dostawców. 	<ul style="list-style-type: none"> przejrzyste zasady wyboru i współpracy z dostawcami; wspieranie realizacji strategii Grupy PZU i dostęp do innowacji; kształtowanie standardów biznesowych – prowadzenie działalności w sposób odpowiedzialny i zrównoważony; promowanie etycznych praktyk zakupowych; poszerzanie wiedzy dostawców o potrzebach Grupy PZU oraz wiedzy Grupy PZU o potencjale i możliwościach dostawców; poprawa jakości dostaw towarów i usług; wzrost świadomości ESG w otoczeniu gospodarczym oraz włączanie zasad ESG w procesy biznesowe i zakupowe; wiedza o preselekcji kontrahentów chcących podjąć współpracę z Grupą PZU – w ramach procesu weryfikacji dostawców. 	<ul style="list-style-type: none"> bieżące i okresowe spotkania i negocjacje z nowymi i dotychczasowymi dostawcami; częsta komunikacja z dostawcami w kwestii istotnych zagadnień dotyczących współpracy; stosowanie zasad prostego języka w komunikacji z dostawcami; zapewnienie wsparcia dostawcom w zrozumieniu istotnych zagadnień dotyczących przedmiotu komunikacji; wspólna praca w trakcie procesów audytu dostawców nad poprawą jakości dostaw towarów i usług; lista Kwalifikowanych Dostawców PZU.
Inwestorzy i udziałowcy/analitycy i agencje ratingowe	<ul style="list-style-type: none"> stała, dwustronna komunikacja między zarządem spółki a uczestnikami rynku kapitałowego oparta na dobrych praktykach rynku kapitałowego. 	<ul style="list-style-type: none"> budowa zaufania inwestorów; transparentność działania; równy dostęp do informacji wpływających na decyzje inwestycyjne; aktywizacja akcjonariuszy do udziału w podejmowaniu kluczowych decyzji; budowa zrozumienia dla modelu biznesowego, strategii oraz tworzenia wartości przez Grupę PZU; wzrost kapitalizacji spółki i dystrybucja zysków. 	<ul style="list-style-type: none"> walne zgromadzenia akcjonariuszy umożliwiające udział jak największej liczbie uprawnionych; prawidłowe wykonywanie obowiązków informacyjnych obligatoryjnych dla spółek giełdowych – raporty bieżące i okresowe; kwartalne prezentacje wynikowe i newslettery; kwartalne spotkania wynikowe z przedstawicielami zarządu; spotkania z przedstawicielami zarządu po ogłoszeniu kluczowych decyzji dla spółki (np.: strategia, akwizycje); transmisje na żywo w Internecie z możliwością zadawania pytań i tłumaczeniem na język angielski z kwartalnych spotkań wynikowych, walnych zgromadzeń i innych kluczowych wydarzeń korporacyjnych; internetowy serwis relacji inwestorskich (w języku polskim i angielskim) zapewniający aktualne informacje, w tym prezentacje i nagrania m.in. z walnych zgromadzeń, spotkań kwartalnych, kluczowych wydarzeń korporacyjnych); zintegrowany raport roczny on-line; regularne spotkania z inwestorami instytucjonalnymi (podczas konferencji inwestorskich, roadshows, video /telekonferencji oraz w siedzibie spółki); coroczna konferencja WallStreet dla inwestorów indywidualnych; program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych Moje Akcje PZU.



Angażowanie interesariuszy

Grupa interesariuszy*	Podejście	Cel	Sposób i formy
Administracja centralna i regulatorzy (np. KNF, UOKiK, GPW)	<ul style="list-style-type: none"> współpraca w ramach debat i konferencji; bieżący dialog i uwzględnienie rekomendacji; współpraca legislacyjna z Polską Izbą Ubezpieczeń (PIU). 	<ul style="list-style-type: none"> zapewnienie przestrzegania wymogów i regulacji; wspieranie tworzenia nowych zasad na rynku, w tym dobrych praktyk; zapewnienie spełniania wymogów regulacyjnych i nadzorczych, a także zasad zawartych w zbiorach ładu korporacyjnego; współkształtowanie otoczenia regulacyjnego; identyfikacja rzeczywistych i potencjalnych skutków przy wdrażaniu nowych regulacji (przepisów prawa, rekomendacji) zarówno wynikających z prawodawstwa UE, jak i krajowego; określanie działań zapobiegawczych i łagodzących negatywne skutki. 	<ul style="list-style-type: none"> aktywny udział w opiniowaniu projektów legislacyjnych i w przypadku zidentyfikowania zagrożeń, nieprawidłowości bądź ryzyka negatywnych skutków dla działalności ubezpieczeniowej, zgłaszanie uwag do przestanych propozycji w ramach współpracy z PIU; udział w pracach komisji, podkomisji i grup roboczych PIU, do zadań których należy prowadzenie działań legislacyjnych zmierzających do ochrony i polepszenia warunków funkcjonowania rynku ubezpieczeń. Prace koncentrują się na bieżącej analizie i opinii propozycji projektów legislacyjnych, opracowywaniu założeń i uzgadnianiu praktyk rynkowych; udział w spotkaniach, uzgodnieniach, wyjaśnieniach i konsultacjach (np. rekomendacji) z KNF w celu określenia rynkowych skutków planowanych rozwiązań.
Grupa PZU	<ul style="list-style-type: none"> nadzór właścicielski nad podmiotami zależnymi. 	<ul style="list-style-type: none"> efektywna współpraca z podmiotami zależnymi Grupy PZU. 	<ul style="list-style-type: none"> wymiana doświadczeń, spotkania, raporty; zasiadanie przedstawicieli PZU i PZU Życie w radach nadzorczych podmiotów Grupy; jednolite podejście do standardów zarządczych w kluczowych obszarach funkcjonowania Grupy PZU; współpraca w oparciu o przyjęte polityki (w ponad 30 obszarach).
Społeczności lokalne	<ul style="list-style-type: none"> bieżąca komunikacja bezpośrednia; wolontariat pracowniczy; wspieranie rozwoju społeczności lokalnych. 	<ul style="list-style-type: none"> zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i środowiskowych; realizacja projektów społecznych – projektów wolontariackich opartych na współpracy pracowników PZU (wolontariuszy) ze społecznościami lokalnymi; poprawa kondycji fizycznej dzieci i młodzieży; poprawa bezpieczeństwa i jakości życia lokalnych społeczności zmniejszanie różnic w rozwoju infrastruktury sportowej oraz w dostępie do sportu między dużymi miastami a mniejszymi ośrodkami. 	<ul style="list-style-type: none"> realizacja projektów sponsoringowych i prewencyjnych mających na celu poprawę zdrowia i bezpieczeństwa; możliwość uzyskania grantu na autorski projekt wolontariacki przez pracowników PZU, który mogą przeznaczyć na rzecz swoich lokalnych społeczności, których problemy dobrze znają; dotacje dla osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej; działania mające na celu wyrównanie szans dzieci i młodzieży z małych ośrodków; wspieranie aktywizacji sportowej dzieci i młodzieży, przez dofinansowanie lokalnych klubów i związków sportowych za pośrednictwem programu Dobra Drużyna PZU.



Angażowanie interesariuszy

Grupa interesariuszy*	Podejście	Cel	Sposób i formy
Media	<ul style="list-style-type: none"> stała współpraca z dziennikarzami. 	<ul style="list-style-type: none"> transparentność działania; łatwy i szybki dostęp do informacji o spółce i Grupie PZU; budowa świadomości ubezpieczeniowej; zwiększenie poziomu wiedzy na temat produktów finansowych; poprawny odbiór zewnętrznej polityki i strategii informacyjnej PZU i Grupy PZU; spójne informowanie mediów o wydarzeniach i kluczowych tematach korporacyjno-biznesowych. 	<ul style="list-style-type: none"> utrzymywanie dobrych relacji z kluczowymi mediami i opiniotwórczymi dziennikarzami; zapraszanie wybranych tematycznie redakcji i dziennikarzy do udziału w wydarzeniach korporacyjnych; udzielanie odpowiedzi (zgodnych z polityką i strategią informacyjną Grupy PZU) na pytania spływające od redakcji i dziennikarzy; przygotowywanie komunikatów prasowych; organizacja konferencji prasowych; organizacja i udział w wywiadach eksperckich i konferencjach branżowych; obecność w mediach społecznościowych.
Stowarzyszenia i organizacje branżowe	<ul style="list-style-type: none"> aktywne uczestnictwo w inicjatywach branżowych; współpraca w zakresie tworzenia standardów i regulacji; wymiana wiedzy i doświadczeń w ramach instytucji branżowych. 	<ul style="list-style-type: none"> promowanie wzrostu i innowacji branży; tworzenie jednolitych standardów i norm branżowych; poprawa jakości danych sprawozdawczych. 	<ul style="list-style-type: none"> organizacja i udział w branżowych konferencjach, sympozjach i seminariach; udział w panelach dyskusyjnych i konferencjach branżowych; prowadzenie programów szkoleniowych i rozwojowych dla firm z danej branży; regularne spotkania w ramach branżowych grup roboczych; raportowanie rynkowe na potrzeby instytucji branżowych.
Konkurencja	<ul style="list-style-type: none"> monitorowanie rynku i analiza konkurencji; współpraca w ramach PIU z uczestnikami rynku ubezpieczeniowego. 	<ul style="list-style-type: none"> rozwój sektora przez zdrową konkurencję; wspieranie rozwoju polskiego rynku ubezpieczeniowego; zwiększenie efektywności i innowacyjności; wypracowanie wspólnego stanowiska w celu ochrony interesów branży ubezpieczeniowej np. w obszarze legislacji, sprawozdawczości. 	<ul style="list-style-type: none"> badania rynkowe i analizy trendów; udział w branżowych konferencjach i wydarzeniach; konstruktywna wymiana doświadczeń i najlepszych praktyk; uczestnictwo w inicjatywach promujących uczciwą konkurencję i zrównoważony rozwój; współpraca w ramach komisji i zespołów.



Angażowanie interesariuszy

Grupa interesariuszy*	Podejście	Cel	Sposób i formy
Innowatorzy i startupy	<ul style="list-style-type: none"> stała współpraca dla obustronnych korzyści; wspólne planowanie, realizacja i ewaluacja projektów; dzielenie się doświadczeniami i wiedzą; wspieranie rozwoju polskiego ekosystemu startup. 	<ul style="list-style-type: none"> poprawa wyniku finansowego i efektywności operacyjnej PZU; identyfikacja obszarów do budowania przewagi konkurencyjnej PZU; zwiększenie poziomu wiedzy na temat innowacji i nowych technologii; budowa kultury innowacyjności; zwinna i szybka adopcja najlepszych rozwiązań. 	<p>Działania zewnętrzne:</p> <ul style="list-style-type: none"> program współpracy ze startupami w ramach wdrażania innowacji w PZU - „PZU Ready for Startups”; portal komunikacji zewnętrznej https://www.pzu.pl/innowacje, dedykowana skrzynka mailowa innowacje@pzu.pl; udział w wywiadach eksperckich i konferencjach branżowych poświęconych tematyce innowacji; udział w akceleratorach startupów; wykorzystanie social mediów (LinkedIn) w komunikacji do Startupów; akcje informacyjne i poszerzające wiedzę o innowacyjnych działaniach realizowanych w PZU budowanie i utrzymywanie relacji z partnerami z ekosystemu. <p>Działania wewnętrzne:</p> <ul style="list-style-type: none"> komunikacja wewnętrzna/Intranet, dedykowana skrzynka mailowa innowacje@pzu.pl; newsletter Innowacji. akcje informacyjne i poszerzające wiedzę o innowacyjnych działaniach realizowanych w PZU oraz o innowacjach i nowych technologiach; Generator Pomysłów – rozwiązanie umożliwiające pracownikom PZU zgłaszanie ciekawych pomysłów na innowacje; InTalki - cykl webinarów również z udziałem gości zewnętrznych, którego celem jest zapoznanie pracowników PZU z innowacyjnymi rozwiązaniami oraz zainspirowanie do ciągłego szukania nowych rozwiązań w swoich biznesowych; Dni Innowacji – wydarzenie poświęcone innowacjom, okazja do eksploracji projektów realizowanych w PZU oraz transferowania wiedzy między obszarami PZU; wymiana doświadczeń z obszaru innowacji ze spółkami z Grupy PZU (również zagranicznymi).
Organizacje pozarządowe i instytucje publiczne	<ul style="list-style-type: none"> budowanie partnerstw i przeprowadzanie diagnozy społecznej; wspólne planowanie, realizacja i ewaluacja projektów; ewaluacja programu wolontariatu pracowniczego dzielenie się wiedzą. 	<ul style="list-style-type: none"> rozwijanie idei wolontariatu pracowniczego we współpracy z organizacjami pozarządowymi i instytucjami; identyfikacja potrzeb określonych grup społecznych, które mogą być realizowane w ramach wolontariatu pracowniczego; minimalizacja ryzyka wystąpienia lub skutków wypadków ubezpieczeniowych; wymiana wiedzy i doświadczeń, analiza trendów i wyzwań dla zrównoważonego rozwoju, w tym ochrony środowiska naturalnego. 	<ul style="list-style-type: none"> udział pracowników PZU w grupach roboczych prowadzonych przez organizacje partnerskie, udział przedstawicieli organizacji w spotkaniach tematycznych, tworzenie wspólnych publikacji; realizacja działań wolontariackich, które odpowiadają potrzebom organizacji pozarządowych i instytucji; realizacja programów edukacyjnych i społecznych na rzecz zdrowia, bezpieczeństwa, pomocy społecznej oraz przeciwdziałania zmianom klimatu; badanie ewaluacyjne podsumowujące program wolontariatu pracowniczego PZU; organizacja wspólnych konferencji i seminariów i innych działań z udziałem przedstawicieli środowiska trzeciego sektora i środowisk akademickich.

Angażowanie interesariuszy			
Grupa interesariuszy*	Podejście	Cel	Sposób i formy
Institucje kultury	<ul style="list-style-type: none"> projekty promujące edukację i wydarzenia kulturalne; mecenat i partnerstwa. 	<ul style="list-style-type: none"> promocja i ochrona polskiej kultury i dziedzictwa narodowego; edukacja kulturalna wśród dzieci i młodzieży. 	<ul style="list-style-type: none"> obejmowanie mecenatem i partnerstwem polskich instytucji kultury; wspieranie największych instytucji kultury w Polsce, które ze względu na swój rozmiar i format potrzebują dużych nakładów finansowych na prowadzenie działalności statusowej; promocja kultury wysokiej wśród dzieci i młodzieży jako czynnika wspierającego budowanie właściwych kompetencji kulturowych; wspólne planowanie projektów promujących edukację kulturalną; wspólne inicjatywy na rzecz promowania wydarzeń kulturalnych; organizacja oprawy największych wydarzeń kulturalnych.
Institucje naukowe / Uniwersytety	<ul style="list-style-type: none"> współpraca partnerska z wybranymi uczelniami. 	<ul style="list-style-type: none"> promocja marki pracodawcy i pozyskiwanie młodych talentów do programu praktyk i staży oraz na stanowiska juniorskie; dzielenie się wiedzą i doświadczeniami; budowanie relacji ze środowiskiem akademickim. 	<ul style="list-style-type: none"> uczestnictwo w targach pracy; udział ekspertów PZU w wydarzeniach uczelnianych; promocja PZU jako pracodawcy w kanałach komunikacji kierowanych przez uczelnię do studentów.

*) Środowisko naturalne jest uznawane za cichego interesariusza Grupy.

[GRI 2-28]

Udział w stowarzyszeniach oraz organizacjach branżowych

Grupa PZU angażuje się w działalność wielu organizacji i stowarzyszeń. PZU, w szczególności działa w poniższych organizacjach:

- Polska Izba Ubezpieczeń (PIU)** – to organizacja samorządowa zakładów ubezpieczeń, skupia działające na rynku wszystkie zakłady ubezpieczeń, przynależność do Izby jest obowiązkowa;
- Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (PBUK)** – to organizacja zakładów ubezpieczeń, które

prowadzą działalność w Polsce, przynależność do PBUK jest obowiązkowa;

- Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)** – jego członkami są krajowe i zagraniczne firmy ubezpieczeniowe, które prowadzą na polskim rynku działalność ubezpieczeniową w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników, powołany w 1990 roku;
- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG)** – to organizacja samorządowa emitentów, reprezentuje interesy spółek notowanych na GPW, PZU jest jej członkiem od 2010 roku;

- Brytyjsko Polska Izba Handlowa (British Polish Chamber of Commerce)** – do tej organizacji gospodarczej PZU przynależy od 2016 roku;
- The Heart Corporate Club** – zrzesza firmy, które chcą budować silne kompetencje w innowacjach;

Członkostwo we wskazanych powyżej organizacjach ma dla PZU charakter strategiczny. Firma wspiera ich działania statutowe i bierze udział w dodatkowych projektach realizowanych przez te instytucje.

Opis współpracy z międzynarodowymi instytucjami publicznymi:

- EBRD – Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju.** Spółki z Grupy PZU współpracują z EBRD i Europejskim Funduszem Inwestycyjnym w projektach dotyczących finansowania. W ramach emisji obligacji podporządkowanych, EBRD w 2017 roku nabył 300 mln zł papierów wartościowych;
- Qorus (dawniej EFMA)** - to organizacja non-profit mająca na celu wspieranie innowacji i współpracy między instytucjami finansowymi na całym świecie. Skupia banki, ubezpieczycieli, a także dostawców technologii i usług. Członkostwo w tej organizacji daje PZU dostęp do szerokiej sieci kontaktów z



różnych instytucji finansowych na całym świecie, konferencji, raportów co umożliwia wymianę wiedzy w zakresie innowacji w sektorze finansowym w tym w ubezpieczeniach.

- **The Geneva Association** – międzynarodowe stowarzyszenie firm ubezpieczeniowych (think tank), którego członkami są prezesi firm ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych. PZU uczestniczy w wydarzeniach, których celem jest identyfikacja i analiza kluczowych trendów i obszarów ryzyka, które mogą kształtować lub wpływać na branżę ubezpieczeniową oraz ma możliwość udziału w pracach nad zaleceniami dla branży i decydentów;
- **The World Economic Forum** – międzynarodowa organizacja współpracy publiczno-prywatnej. Udział PZU w wydarzeniach poświęconych wymianie opinii i dyskusji o problemach współczesnego świata, w celu budowy inicjatyw na rzecz współpracy i globalnego postępu.

PZU jest także sygnatariuszem Karty różnorodności od 1 lipca 2013 roku. To międzynarodowa inicjatywa służąca promowaniu różnorodności i równych szans w zatrudnieniu bez względu na płeć, rasę, orientację seksualną, pochodzenie etniczne, wiek, niepełnosprawność czy religię.

PZU jest również zaangażowany w zewnętrzne (krajowe i międzynarodowe) inicjatywy na rzecz zrównoważonego rozwoju, które opisano w [8.1.1. Globalne wyzwania dla zrównoważonego rozwoju](#).

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Działania samoregulacyjne –wzmocnienie ochrony uczestników rynku ubezpieczeniowego

Przedstawiciele PZU i PZU Życie uczestniczą w pracach komisji, podkomisji i grup roboczych Polskiej Izby Ubezpieczeń. Do ich zadań należy prowadzenie działań legislacyjnych, które zmierzają do ochrony i polepszenia warunków funkcjonowania rynku ubezpieczeń. Prace koncentrują się na bieżącej analizie i opinii propozycji projektów legislacyjnych, opracowywaniu założeń i uzgadnianiu praktyk rynkowych.



3. Otoczenie zewnętrzne

- 3.1. Najważniejsze trendy gospodarcze w Polsce i za granicą
- 3.2. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy
- 3.3. Sektor opieki medycznej w Polsce na tle Europy
- 3.4. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy
- 3.5. Rynki finansowe w Polsce i na świecie
- 3.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce
- 3.7. Czynniki, które mogą mieć wpływ na działalność i wyniki Grupy PZU w 2024 roku i w średnim terminie



3.1. Najważniejsze trendy gospodarcze w Polsce i za granicą

Rok 2023 był okresem walki z inflacją w gospodarce światowej, która, w efekcie kryzysu energetycznego, szoku na rynkach surowcowych po wybuchu wojny w Ukrainie i wcześniej silnych ograniczeń podaźowych w związku z pandemią, wzrosła do poziomów nieobserwowanych od kilkadziesiąt lat.

3.1.1. Sytuacja w gospodarce światowej

W reakcji na bezprecedensowe wzrosty cen banki centralne zareagowały szybkim tempem podwyżek stóp procentowych. W USA zrealizowany w latach 2022-2023 cykl jedenastu podwyżek był najostrejszy od 40 lat. Europejski Bank Centralny podniósł z kolei stopy procentowe łącznie o 450 p.b., do poziomu najwyższego od 22 lat. Zaostrzonej polityce monetarnej towarzyszyła często ekspansywna polityka fiskalna, mająca m.in. na celu łagodzenie skutków wysokiej inflacji.

Ostatecznie, w obliczu bezprecedensowej skali zacieśnienia monetarnego i przy znacznym spadku napięć w światowym handlu, inflacja zaczęła szybko spadać. W strefie euro jeszcze w październiku 2022 roku była ona na poziomie 10,6% r/r, by w styczniu 2023 roku spaść do 8,6% r/r, a na koniec roku do 2,9% r/r. USA rozpoczynały rok 2023 od inflacji na poziomie 6,4% r/r, a zakończyły ze

wskaźnikiem o 3 p.p. niższym. Jednocześnie, wbrew obawom części analityków, największym gospodarkom udało się uniknąć tzw. „twardego lądowania”. USA w 2023 roku osiągnęły wzrost jeszcze wyższy niż w roku 2022 (2,5% i 1,9% odpowiednio). Przed recesją obroniła się też strefa euro, w której PKB wzrósł o 0,5%, choć w kluczowej dla Polski ze względu na powiązania handlowe niemieckiej gospodarce, pierwsze szacunki mówią o spadku PKB o 0,3% w 2023 roku. Silny globalnie pozostawał rynek pracy. Stopa bezrobocia w USA na koniec 2023 roku wyniosła 3,7% i była zbliżona do poziomów sprzed pandemii i historycznych minimów. W strefie euro stopa bezrobocia w grudniu 2023 roku ukształtowała się z kolei na rekordowo niskim poziomie 6,5%.

W takich uwarunkowaniach istotne miejsce w dyskursie ekonomicznym w 2023 roku zajmował temat długu publicznego i rosnących kosztów jego finansowania. Rekordowy poziom zadłużenia odnotowano m.in. w USA, gdzie obawy o możliwość jego obsługi skłoniły agencję Fitch do obniżenia ratingu kredytowego tego

kraju z AAA do AA+. Utrzymywały się kolejne napięcia geopolityczne. Obok trwającej inwazji Rosji na Ukrainę, wybuchła wojna Izraela z Hamasem i zaogniła się sytuacja na Bliskim Wschodzie. Chiny, wbrew oczekiwaniom, nie pociągnęły wzrostu światowego PKB na pocovidowym odbiciu. Wprawdzie samo tempo wzrostu chińskiej gospodarki (PKB 5,2%) było nieco wyższe niż zakładane ok. 5%, jednak kraj wciąż zmaga się ze skutkami kryzysu na rynku nieruchomości, co zmusza tamtejsze władze do stymulacji popytu wewnętrznego kolejnymi impulsami administracyjnymi.

Świat i Europa są w drodze do zielonej gospodarki. Dlatego 2023 rok minął pod znakiem przyspieszonej transformacji energetycznej związanej m.in. z inwestycjami w odnawialne źródła energii i przejściem na niskoemisyjność przemysłu i transportu. Przyspieszyła też transformacja cyfrowa, czemu sprzyjał rozkwit rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji.

3.1.2. Trendy w polskiej gospodarce

PKB i produkcja

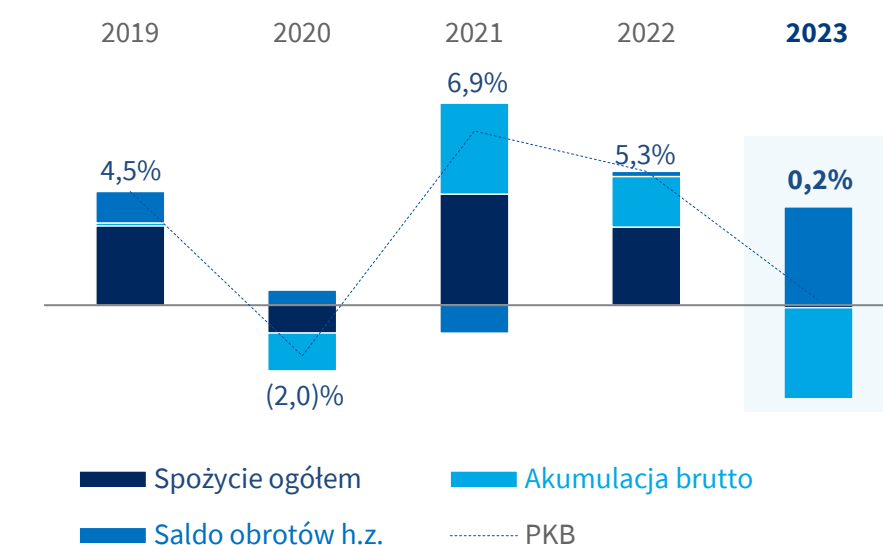
Według wstępnego szacunku GUS, PKB w Polsce w 2023 roku wzrósł realnie o 0,2%. To wyraźniej mniej niż w 2021 roku (6,9%) i 2022 roku (5,3%), kiedy wzrost PKB wspierany był dynamiczną odbudową aktywności gospodarczej po pandemii COVID-19.

Słabsza dynamika wzrostu była przede wszystkim efektem niższego popytu konsumpcyjnego. Konsumpcji nie sprzyjały wysoka inflacja obniżająca dochody gospodarstw domowych w ujęciu realnym oraz wysokie

koszty obsługi kredytów. W efekcie spożycie w sektorze gospodarstw domowych spadło o 1% r/r, a wkład konsumpcji do PKB w ub. r. wyniósł -0,6 p.p. Jednocześnie solidny wynik zanotowały inwestycje, które wzrosły o 8,4% r/r i łącznie w 2023 roku dodały 1,4 p.p. do wzrostu PKB. Dzięki temu stopa inwestycji w gospodarce narodowej (relacja nakładów brutto na środki trwałe do produktu krajowego brutto w cenach bieżących) w 2023 roku wzrosła do 17,5% wobec 16,8% w 2022 roku.

Patrząc na wpływ poszczególnych składowych na wzrost PKB, największy i jednocześnie rekordowy miała zmiana zapasów, która odjęła od wzrostu PKB aż 5,0 p.p. To konsekwencja dostosowania poziomu zapasów przez firmy po wysokim przyroście rzeczowych środków obrotowych z lat 2021-2022 w związku z podwyższoną w obliczu wojny w Ukrainie niepewnością, rosnącymi cenami towarów oraz zakłóceniami w łańcuchach dostaw występujących od pandemii. Historycznie wysoki był z kolei dodatni wkład eksportu netto do wzrostu PKB, który sięgnął 3,9 p.p.

Dekompozycja wzrostu PKB



Źródło: GUS/Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU. Dane za 2023 rok to wstępny szacunek.



W 2023 roku **produkcja sprzedana przemysłu** w przedsiębiorstwach zatrudniających powyżej dziewięciu osób spadła o 1,7%. Po pełnym wyzwaniu 2022 roku, gdy skutek odbudowy stłumionego w pandemii popytu, produkcja przemysłowa w wielu branżach rosła w ponadprzeciętnie szybkim tempie, 2023 rok przyniósł wyhamowanie tempa wzrostu. Największe dotyczyło górnictwa, najmniejsze – dostaw wody, gospodarowania ściekami i odpadami oraz rekultywacji. Spadkom produkcji towarzyszyło obniżenie presji cenowej – wskaźnik cen produkcji sprzedanej przemysłu wyniósł w 2023 roku 2,4% wobec 22,4% w 2022 roku, przy czym na koniec 2023 roku odnotowano deflację cen producenckich na rekordowym poziomie -6,4% r/r. Mimo wciąż przeważających negatywnych nastrojów i spadków nowych zamówień, końcówka roku w przemyśle przyniosła pozytywne zaskoczenia, co wraz z oczekiwanym silnym odbiciem popytu wewnętrznego oraz dzięki dywersyfikacji sektora wytwórczego w Polsce powinno pozwolić mu dość szybko wrócić na stabilną ścieżkę wzrostów w 2024 roku.

Produkcja budowlano-montażowa zwiększyła się w 2023 roku o 5,0%. Wzrost produkcji odnotowano dla podmiotów zajmujących się budową obiektów inżynierii lądowej i wodnej (o 11,3%) oraz wykonujących roboty budowlane specjalistyczne (o 2,7%), natomiast zmniejszenie – dla jednostek zajmujących się wznoszeniem budynków (o 1,3%). Na sytuację w sektorze istotnie wpłynęło zaostrzenie warunków kredytowych, które w szczególności ograniczyło popyt na kredyty mieszkaniowe. Do jego odbudowy w drugiej połowie ubiegłego roku przyczyniły się wprowadzone obniżki stóp procentowych oraz uruchomienie programu „Bezpieczny kredyt 2%”, w ramach którego w 2023 roku zawarto niemal 63 tys. umów. Pracom inżynieryjnym sprzyjał zaś proces transformacji energetycznej i kończenie inwestycji

finansowanych ze środków unijnej Perspektywy finansowej 2014-2020.

Rynek pracy i konsumpcja

Przeciętne zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw zwiększyło się w 2023 roku o 0,3%, ale w końcówce roku zmaterializowały się spadki rzędu 0,1-0,2% r/r, a liczba etatów w firmach zmalała między grudniem 2022 a grudniem 2023 roku o 10 tys. Słabszy popyt na pracę objawiał się przede wszystkim przez bardzo wyraźne spadki liczby publikowanych ofert pracy. Z jednej strony było to spowodowane wygaśnięciem efektów wsparcia pandemicznego, a z drugiej – odsunięciem w czasie efektem wysokich kosztów funkcjonowania przedsiębiorstw związanych m.in. z energią czy transportem. Dane za pierwsze trzy kwartały 2023 roku sygnalizują, że dynamika zatrudnienia w całej gospodarce narodowej była prawdopodobnie nieco niższa od obserwowanej w sektorze przedsiębiorstw.

Słabsza koniunktura nie wpłynęła natomiast istotnie na **bezrobocie**. Liczba zarejestrowanych bezrobotnych oraz stopa bezrobocia rejestrowanego w końcu 2023 roku kształtowały się poniżej poziomu z 2022 roku. Na koniec grudnia 2023 roku w rejestrach urzędów pracy znajdowało się ok. 788 tys. bezrobotnych (o 24 tys. mniej niż w grudniu 2022 roku), co przełożyło się na stopę bezrobocia na poziomie 5,1% (o 0,1 p.p. mniej niż przed rokiem). Z kolei publikowana przez Eurostat odsezonowana stopa bezrobocia, liczona według zharmonizowanej dla krajów UE metodologii, wyniosła w grudniu 2023 roku 3,0% przy średniej dla Unii Europejskiej na poziomie 6,0%. Niższym niż w Polsce wskaźnikiem mogły się pochwalić jedynie Malta (2,4%) oraz Czechy (2,8%).

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w sektorze przedsiębiorstw w 2023 roku wyniosło 7 444,39 zł. W porównaniu z 2022 rokiem wzrosło ono nominalnie o 11,9%, a realnie o 0,5%. Skutkiem wysokiej inflacji było przede wszystkim obniżenie dochodów gospodarstw domowych w ujęciu realnym w pierwszej połowie ubiegłego roku, co przełożyło się na niższy popyt konsumpcyjny. Dopiero w drugiej połowie roku nominalna dynamika płac zaczęła przewyższać dynamikę cen. W całej gospodarce narodowej średnie tempo wzrostu wynagrodzeń w pierwszych trzech kwartałach 2023 roku było nieco wyższe niż w sektorze przedsiębiorstw.

W 2023 roku **sprzedaż detaliczna** spadła w ujęciu realnym o 4,1%. Wzrostom realnym tej kategorii nie sprzyjała wysoka baza z 2022 roku podbijana m.in. wydatkami związanymi z przyjazdem obywateli Ukrainy, co, wraz ze spadkiem siły nabywczej dochodów gospodarstw domowych, przyczyniło się do gorszego wyniku sprzedaży w 2023 roku. Konsumenci głównie ograniczyli popyt na dobra trwałego użytku – największe spadki dotyczyły prasy i książek oraz mebli i sprzętu AGD i RTV. Najlepiej radziła zaś sobie, zwłaszcza w drugiej połowie roku, sprzedaż pojazdów samochodowych. Powrót do wzrostu płac w ujęciu realnym wpłynął na wyraźną poprawę nastrojów konsumentów pod koniec 2023 roku i daje dobrą podstawę do odbicia konsumpcji w roku 2024.

Inflacja, polityka pieniężna i stopy procentowe

W 2023 roku **ceny towarów i usług konsumpcyjnych** wzrosły średnio o 11,4%. W lutym inflacja sięgnęła 18,4% r/r, co było najwyższym poziomem od grudnia 1996 roku, a więc od ponad 25 lat. W kolejnych miesiącach nastąpił proces dezinflacji, który był możliwy m.in. dzięki

ustabilizowaniu się cen po szoku na rynkach surowców, zwłaszcza energetycznych. Istotną rolę odegrały też działania osłonowe rządu, tj. obniżki podatku VAT na żywność czy zamrożenie cen energii elektrycznej i gazu. Dzięki temu inflacja na koniec 2023 roku wyniosła 6,2% r/r.

Malejącej, ale jednak wciąż wysokiej inflacji, utrzymującej się wyraźnie powyżej celu inflacyjnego NBP (2,5% +/- 1 p.p.), towarzyszyło utrzymywanie przez Radę Polityki Pieniężnej (RPP) przez większość 2023 roku **stóp procentowych** na poziomie 6,75%. Ten poziom RPP osiągnęła wskutek dość dynamicznego zaostrzenia polityki monetarnej, które ograniczyło akcję kredytową, zwłaszcza na rynku kredytów hipotecyjnych. RPP obniżyła stopy procentowe dopiero we wrześniu o 75 p.b., a następnie w październiku o kolejne 25 p.b. Od tego czasu referencyjna stopa procentowa NBP wynosiła 5,75%.

Finanse publiczne

Zgodnie z notyfikacją fiskalną GUS z października 2023 roku, **deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych** w 2022 roku ukształtował się na poziomie 3,7% PKB po 1,8% PKB w 2021 roku. Główną przyczyną wzrostu deficytu w 2022 roku były działania mające na celu łagodzenie skutków inflacji wprowadzone przez rząd w ramach Tarczy antyinflacyjnej, energetycznej i solidarnościowej. Znaczenie miała też wprowadzona w połowie roku obniżka stawki podatkowej z 17% do 12%. W 2022 roku realizowane były również działania nakierowane na pomoc i wsparcie obywatelom Ukrainy.

Ustawa budżetowa na 2023 rok zakładała **maksymalny deficyt** budżetu państwa w wysokości 68 mld zł, a po jej nowelizacji z lipca było to 92 mld zł. Szacunkowe dane Ministerstwa Finansów za okres styczeń-grudzień





2023 roku wskazują, że w tym okresie deficyt wyniósł 85,6 mld zł, co stanowiło 93% dopuszczanego w znowelizowanej ustawie budżetowej poziomu. Przekazane do Eurostat szacunkowe dane dotyczące 2023 roku wskazują, że deficyt całego sektora instytucji rządowych i samorządowych pogłębił się w III kwartale 2023 roku do 5,8% PKB. Ministerstwo Finansów w prognozie na potrzeby jesiennej notyfikacji fiskalnej założyło, że w skali całego ub.r. deficyt sektora rządowego i samorządowego wyniesie 5,6% PKB.

Zgodnie z ostatnią notyfikacją fiskalną GUS, **dług sektora rządowego i samorządowego** w 2022 roku zmniejszył się do 49,3% PKB z 53,6% PKB w 2021 roku. Ministerstwo Finansów szacuje, że ostatecznie dług ten w relacji do PKB w 2023 roku będzie na podobnym poziomie jak w 2022 roku. Dostępne w Eurostat szacunkowe dane wskazują, że jeszcze w III kwartale 2023 roku sięgał on 48,7% PKB.

3.1.3. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Litwa

Aktywność gospodarcza Litwy w 2023 roku hamowana była przez niestabilność otoczenia zewnętrznego, globalną niepewność gospodarczą spowodowaną wojną w Ukrainie a także konfliktem na Bliskim Wschodzie. Według danych Centralnego Urzędu Statystycznego Litwy w czwartym kwartale 2023 roku PKB wzrósł o 0,2% r/r. W porównaniu do trzeciego kwartału 2023 roku odnotowano jego spadek o 0,1%. Duży wpływ na wzrost gospodarczy miał spadek spożycia gospodarstw domowych

oraz spadek aktywności w przemyśle w związku ze słabym popytem zagranicznym. Jednocześnie, pozytywnie na rozwój gospodarczy wpływały inwestycje.

Inflacja na Litwie w 2023 roku gwałtownie spadła. W grudniu roczna inflacja obniżyła się do poziomu 1,2%. Na taką sytuację wpływ miał przede wszystkim spadek cen surowców energetycznych na rynkach międzynarodowych, który wpłynął na spadek cen paliw samochodowych, energii cieplnej i energii elektrycznej zarówno dla gospodarstw domowych jak i przedsiębiorstw. Spadek inflacji od początku roku odzwierciedla wygasanie presji inflacyjnej w kraju na skutek spadku cen surowców spożywczych na rynkach międzynarodowych i lokalnym oraz spadku siły nabywczej gospodarstw domowych. Duży spadek odnotowano także w usługach, co szczególnie było widoczne w sektorze usług związanych z wypoczynkiem, zakwaterowaniem i gastronomią na skutek osłabienia popandemicznego wzrostu popytu na te usługi.

Wraz ze wzrostem liczby pracujących, obserwowany był duży popyt na pracowników. W niektórych branżach, jak np. budownictwo, handel krajowy, informacja i komunikacja, nieruchomości, finanse i ubezpieczenia, od kilku kwartałów z rządu liczba wolnych miejsc pracy była znacznie niższa niż w 2022 roku. Wraz ze wzrostem zatrudnienia stopa bezrobocia spadła z 7,7% w pierwszym kwartale do 7,4% w kwartale czwartym 2023 roku.

Wzrost wynagrodzeń w 2023 roku napędzany był utrzymującymi się napięciami na rynku pracy. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto wzrosło o 12,6%. W sektorze publicznym wynagrodzenia rosły szybciej niż w prywatnym, odpowiednio o 13% oraz 12%. Na dynamiczny wzrost wynagrodzeń wpływa wynagrodzenie minimalne, które wzrosło o 15,1% osiągając poziom 840 euro miesięcznie.

Łotwa

Z danych Głównego Urzędu Statystycznego Łotwy wynika, że w czwartym kwartale 2023 roku PKB obniżył się o 3% w porównaniu z czwartym kwartałem 2022 roku, jednocześnie w porównaniu z poprzednim kwartałem pozostał nie zmieniony (wg danych wyrównanych sezonowo i kalendarzowo w cenach stałych). Na zmianę wpłynął spadek w sektorach produkcyjnych przy jednoczesnym utrzymaniu poziomu z 2022 roku w sektorach usługowych. Największy pozytywny wpływ na ogólny rozwój gospodarczy miał wzrost w budownictwie (o 16,1 %).

Roczna inflacja spadała z każdym miesiącem 2023 roku z bardzo wysokiego poziomu obserwowanego w pierwszej połowie roku do poziomu 0,6% w grudniu. Spadek cen w drugiej połowie roku miał miejsce głównie na skutek obniżenia cen energii cieplnej, paliw i gazu ziemnego co wpłynęło na zmniejszenie presji na ceny innych towarów i usług. Ceny żywności i napojów bezalkoholowych wzrosły o 2,7%, natomiast napojów alkoholowych i wyrobów tytoniowych o 8,3%. Średni poziom cen towarów i usług związanych z mieszkalnictwem spadł o 10,3%, zaś opieki zdrowotnej wzrósł o 6,8%. Ceny usług i towarów związanych z transportem spadły o 1,1%, głównie jako konsekwencja spadku cen paliw.

W 2023 roku miał miejsce znaczny wzrost wynagrodzeń. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w trzecim kwartale 2023 roku było wyższe o 11,8% w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego. W sektorze publicznym wzrost ukształtował się na poziomie 13,7%, natomiast w sektorze prywatnym wyniósł 11,1%.

Rzeczywista stopa bezrobocia wyniosła w grudniu 2023 roku 6,6% i wzrosła o 0,2 p.p. w porównaniu z listopadem.

Natomiast w porównaniu do grudnia poprzedniego roku nie uległa zmianie.

Estonia

Według danych Urzędu Statystycznego Estonii PKB po czwartym kwartale 2023 roku był o 0,7% niższy niż w kwartale poprzednim i o 3,0% niższy niż rok wcześniej. Oznacza to, że gospodarka estońska kurczyła się drugi rok z rzędu. Pomimo że inflacja nadal spowalniała, nie pomogło to w pobudzeniu gospodarki. W drugim kwartale pojawiły się pewne oznaki poprawy gospodarczej, ale spadek w kolejnych kwartałach przyspieszył do poziomu obserwowanego w poprzednich okresach.

W 2023 roku największy pozytywny wpływ na PKB miała działalność związana z nieruchomościami, jak również handel, który utrzymał przez cały rok dobre tempo wzrostu. Znaczący pozytywny wkład miały również rolnictwo, leśnictwo i rybołówstwo oraz sektor energetyczny. Najbardziej wypadły natomiast transport i magazynowanie, na które wpływ miała trudna sytuacja w handlu zagranicznym. Negatywnie na rozwój estońskiej gospodarki wpłynęły także przetwórstwo przemysłowe, sektor energetyczny, informacja i komunikacja oraz działalność profesjonalna, naukowa i techniczna, które dotychczas często były kluczowymi czynnikami napędzającymi gospodarkę tego kraju. Sektor budowlany również miał negatywny wpływ, kontynuując trend z ostatniego półtora roku.

Konsumpcja prywatna w czwartym kwartale nieznacznie wzrosła, jej spadek wyhamował do 1,5%. Największy spadek w wydatkach nastąpił na podstawowe towary i usługi oraz wyposażenie mieszkania i rekreację. Znacząco spadły także wydatki gospodarstw domowych na wyposażenie i sprzęt gospodarstwa domowego, napoje alkoholowe i tytoniowe. Jednocześnie wzrosły wydatki na łączność, mieszkania oraz restauracje i hotele.





W czwartym kwartale znacząco wzrosły także wydatki na edukację i sport. Konsumpcja rządowa odnotowała spadek w trzecim kwartale, ale szybko się poprawiła i wzrosła o 2% w czwartym kwartale. Całkowity wzrost spożycia publicznego w 2023 roku wyniósł 0,9%.

W 2023 roku wskaźnik cen towarów i usług konsumenckich wzrósł o 9,2% w porównaniu do 2022 roku. Największy wpływ na jego zmianę miały podwyżki cen żywności i napojów bezalkoholowych. Jednocześnie wskaźnik cen producentów produkcji przemysłowej spadł o 2,5% r/r, na co największy wpływ miały spadki cen produkcji energii elektrycznej i ciepłej.

Stopa bezrobocia w 2023 roku wyniosła 6,4% co oznacza wzrost o 0,8 p.p. w porównaniu z rokiem ubiegłym. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w trzecim kwartale było wyższe o 10,4% niż w analogicznym kwartale ubiegłego roku.

Ukraina

Rozpoczęta przez Rosję 24 lutego 2022 roku wojna przeciwko Ukrainie zmaterializowała większość ryzyk zarówno dla obywateli, jak i dla biznesu. Straty wśród ludzi i zniszczenie infrastruktury wskutek rosyjskich ataków terrorystycznych oraz działań wojennych spowodowały znaczne pogorszenie sytuacji gospodarczej. Gospodarka Ukrainy dostosowuje się i stopniowo odbudowuje, pokonując wyzwania związane z wojną. W 2023 roku odnotowano ożywienie PKB, umacniane wdrażaniem programów naprawczych i wsparciem dla przedsiębiorstw.

Od początku 2023 roku inflacja spadała z 26% r/r w styczniu do 5,1% r/r w grudniu, co było spowodowane dużą podażą żywności i paliw oraz szybką odbudową systemu energetycznego po skutkach rosyjskich ataków

terrorystycznych. Ważnym czynnikiem była także poprawa oczekiwań inflacyjnych od początku roku na tle wzmocnienia kursu hrywny i zwiększenia atrakcyjności aktywów w hrywnie ze względu na politykę pieniężną Narodowego Banku Ukrainy. NBU obniżył stopę dyskontową do 15%, z uwagi na szybkie spowolnienie inflacji i stabilną sytuację na rynku walutowym.

Na rynku pracy od połowy 2023 roku występował niedobór siły roboczej na skutek migracji i mobilizacji do wojska. Stopa bezrobocia w 2023 roku szacowana jest na około 20%. Według danych ONZ na 19 czerwca 2023 roku, od początku wojny, ponad 6 milionów ludzi wyjechało i pozostaje za granicą Ukrainy. Liczba ta obejmuje również osoby, które zostały zmuszone do wyjazdu lub zostały deportowane do Rosji.

3.2. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy

Ubezpieczyciele działający w Unii Europejskiej w 2022 roku¹ pozyskali w przeliczeniu 1 073 mld euro składek, co stanowi ok. 17% światowej składki przypisanej brutto².

Rok 2022 przyniósł kolejne wyzwania dla rynku ubezpieczeniowego. Wybuch wojny w Ukrainie – w wyniku ataku Rosji – spowodował, że polska i europejskie gospodarki znalazły się pod ogromną presją. Zerwane łańcuchy dostaw, problemy z dostępnością surowców energetycznych, a w konsekwencji wzrost ich cen oraz kryzys żywnościowy przyczyniły się do wzrostu inflacji. W 2022 roku wyzwaniami dla ubezpieczycieli pozostawały również rosnące ryzyko związane z klęskami naturalnymi oraz postępujące przyspieszenie cyfryzacji, automatyzacji procesów i wykorzystanie sztucznej inteligencji.

W 2022 roku statystyczny mieszkaniec Europy wydał na ubezpieczenia w przeliczeniu około 2 110 euro. Rok wcześniej było to 1 977 euro. W 2022 roku w przeliczeniu przeciętny Polak na ubezpieczenie wydał 388 euro, czyli około 5 razy mniej niż statystyczny mieszkaniec Europy. Wydatki na ubezpieczenie mieszkańców Litwy i Łotwy wyniosły odpowiednio 432 euro, 359 euro natomiast statystyczny mieszkaniec Estonii na

ubezpieczenia przeznaczył 403 euro³. Mieszkaniec Ukrainy w 2022 roku wydał na ubezpieczenia tylko 30 euro.

Rynkowy model ubezpieczeń rozwija się w Polsce od 1990 roku. Polski rynek ubezpieczeniowy jest obecnie największym wśród krajów Europy Środkowo-Wschodniej. Składka przypisana brutto dla polskiego rynku w 2022 roku wyniosła 14,7 mld euro. W 2021 roku było to w przeliczeniu 14,4 mld euro⁴.

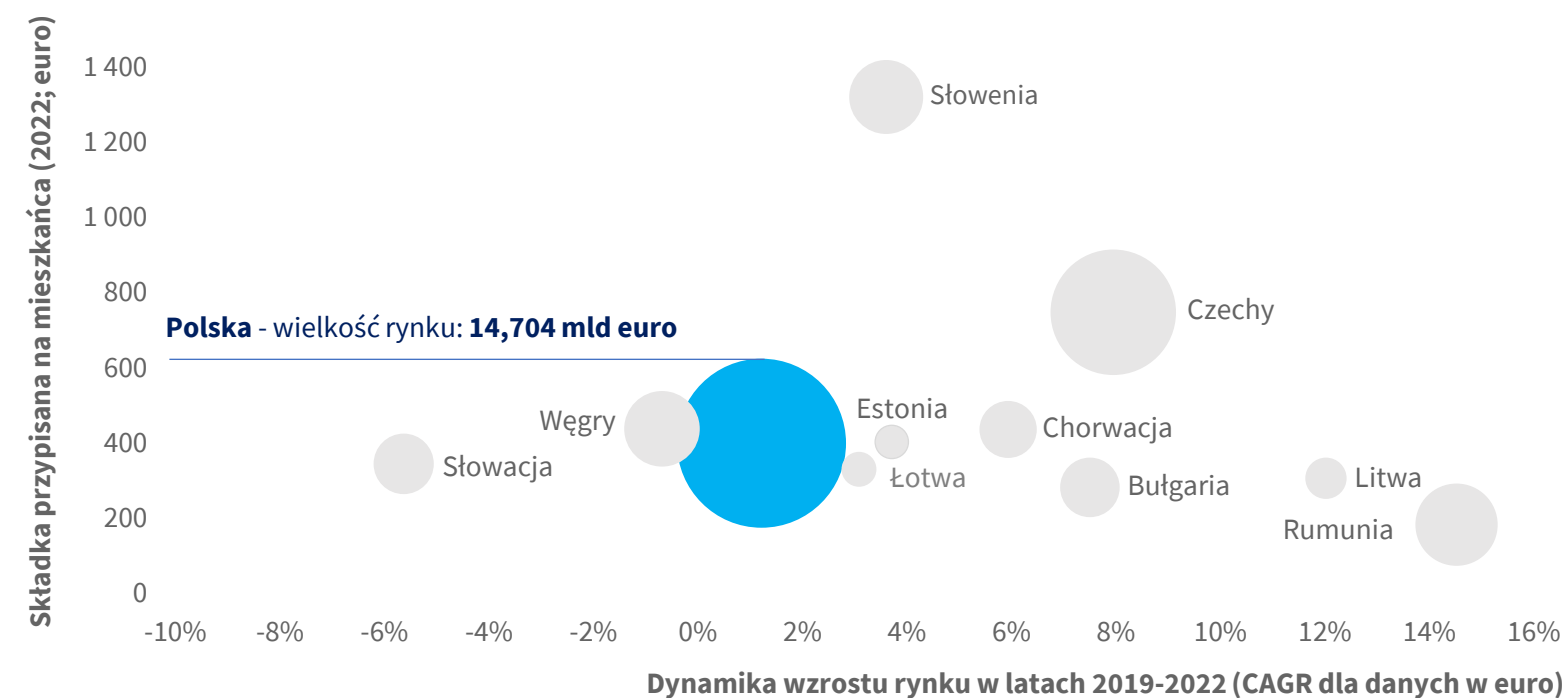
Wielka Brytania posiada największy rynek ubezpieczeniowy w Europie (w przeliczeniu 344,7 mld euro przypisu składki w 2022 roku). Rynki przekraczające 100 mld euro składki przypisanej brutto mają jeszcze Niemcy (229,4 mld euro), Francja (248,0 mld euro) oraz Włochy (152,1 mld euro). W 2022 roku pod względem wielkości polski rynek ubezpieczeniowy ustępował także tym krajom w Europie Zachodniej, które mają znacząco niższą liczbę mieszkańców niż Polska, np.: Austria (19,4 mld euro), Belgia (34,4 mld euro), Dania (41,0 mld euro),

Finlandia (26,6 mld euro), Holandia (79,7 mld euro), Szwajcaria (53,2 mld euro) oraz Szwecja (51,6 mld euro)⁵.

W strukturze polskiego rynku dominują ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (70,2% rynku), a najwięcej składki przypisanej brutto generują polisy komunikacyjne. W 2022 roku składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC i AC komunikacyjnego wyniosła 37,4% (37,0% w 2021 roku) składki przypisanej brutto całego rynku. Udział ubezpieczeń na życie w sumie przypisu polskiej składki brutto (29,8%) był z kolei mniejszy od europejskiej średniej.

Kraje bałtyckie charakteryzują się podobną strukturą rynków ubezpieczeniowych jak Polska, w której dominują ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe. W państwach Europy Zachodniej sytuacja jest odmienna i dominują ubezpieczenia na życie. W 2022 roku blisko 40% składki z działalności ubezpieczeniowej w Europie pochodziło z ubezpieczeń na życie i ponad 60% z ubezpieczeń majątkowych. Kraje z najmocniej rozwiniętym rynkiem polis na życie to kraje o największych rynkach ubezpieczeniowych takie jak Włochy (w 2022 roku 72,4% przypisu składki pochodziło z ubezpieczeń na życie), Wielka Brytania (68,4%), Francja (60,2%) oraz kraje

Składka przypisana na mieszkańca (2022, euro) w relacji do dynamiki wzrostu rynku ubezpieczeniowego (2019-2022)

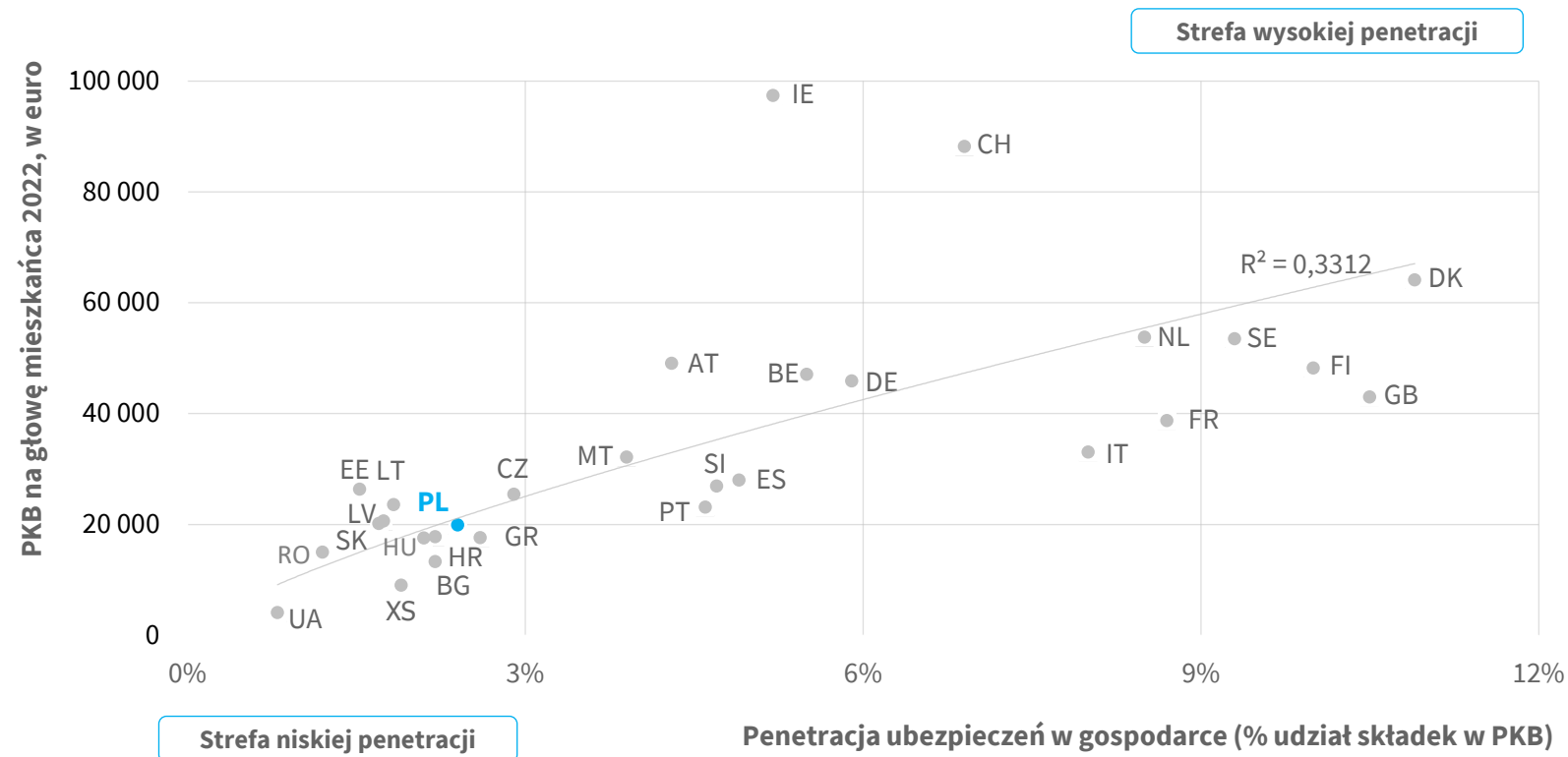


Źródło: Swiss Re, sigma 3/2023: World insurance: inflation risks front and centre; Eurostat; www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv; www.andmed.stat.ee

5) Sigma No 3/2023 World insurance: stirred, and not shaken; Swiss Re Institute

1) Najbardziej aktualne dane na dzień publikacji Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA
 2) Sigma No 3/2023 World insurance: stirred, and not shaken; Swiss Re Institute
 3) Dane dla Litwy, Łotwy i Estonii podane na podstawie: www.lb.lt; www.bank.lv, www.andmed.stat.ee
 4) Sigma No 3/2023 World insurance: stirred, and not shaken; Swiss Re Institute; Eurostat; www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv; www.andmed.stat.ee

Penetracja ubezpieczeń w relacji do PKB na mieszkańca w Europie (2021, euro)



Źródło: Eurostat, Swiss Re Institute (sigma 3/2023)

skandynawskie: Finlandia (81,4%), Szwecja (81,2%), Dania (75,6%), Norwegia (58,7%)⁶.

Wskaźnik penetracji ubezpieczeń pokazujący relację składki przypisanej brutto do produktu krajowego brutto (PKB) pozostaje w Polsce poniżej średniej dla Europy. W 2022 roku wskaźnik ten wynosił 2,2%, podczas gdy średnia dla Europy to 4,6%. Jeszcze niższą penetracją cechują się rynki ubezpieczeniowe w Litwie (1,8%), Łotwie (1,7%), Estonii (1,5%) oraz w Ukrainie (1,0%). Najwyższe wskaźniki penetracji mają Dania (10,9%),

Wielka Brytania (10,5%), Finlandia (10,0%), a także Francja (8,7%)⁷.

Analizując penetrację ubezpieczeń w relacji do PKB na mieszkańca można oczekiwać, że polski sektor ubezpieczeniowy będzie się rozwijać wraz z rozwojem gospodarczym Polski (wzrost PKB), bogaceniem się społeczeństwa (wzrost dochodów rozporządzalnych gospodarstw domowych) oraz wzrostem świadomości ubezpieczeniowej Polaków, podobnie jak miało to miejsce w krajach Europy Zachodniej.

6) Sigma No 3/2023 World insurance: stirred, and not shaken; Swiss Re Institute

7) Sigma No 3/2023 World insurance: stirred, and not shaken; Swiss Re Institute

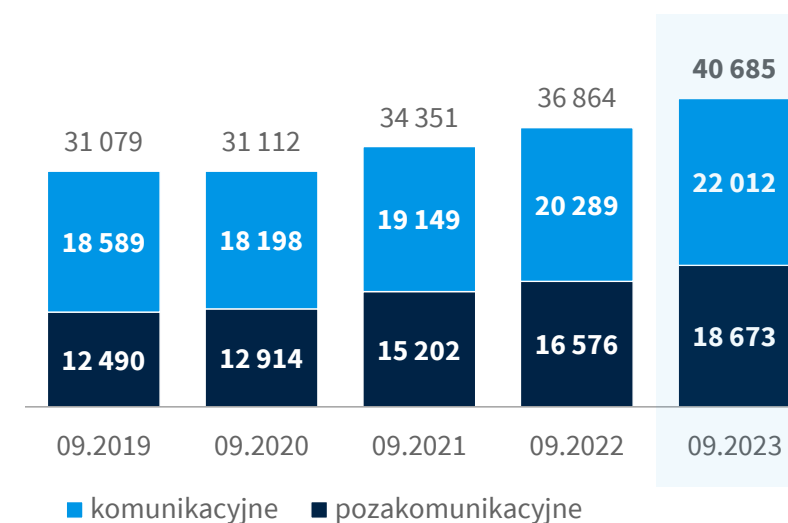
3.2.1. Charakterystyka rynków ubezpieczeń na których działają spółki Grupy PZU

Rynek ubezpieczeń majątkowych w Polsce

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto urósł w pierwszych trzech kwartałach 2023 roku o 3,8 mld zł (+10,4%) w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego.

Łączny przypis składki z działalności bezpośredniej wzrósł o 3,4 mld zł (+9,8% r/r), a z działalności pośredniej o 0,4 mld zł (+17,7% r/r).

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



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023, Rynek ubezpieczeń 3/2022, Rynek ubezpieczeń 3/2021, Rynek ubezpieczeń 3/2020, Rynek ubezpieczeń 3/2019

Rozwój rynku wynikał zarówno z przyrostu składki w obszarze ubezpieczeń pozakomunikacyjnych (o 2,1 mld zł, +12,7% r/r), jak i wzrostu składki w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych (o 1,7 mld zł, +8,5% r/r).

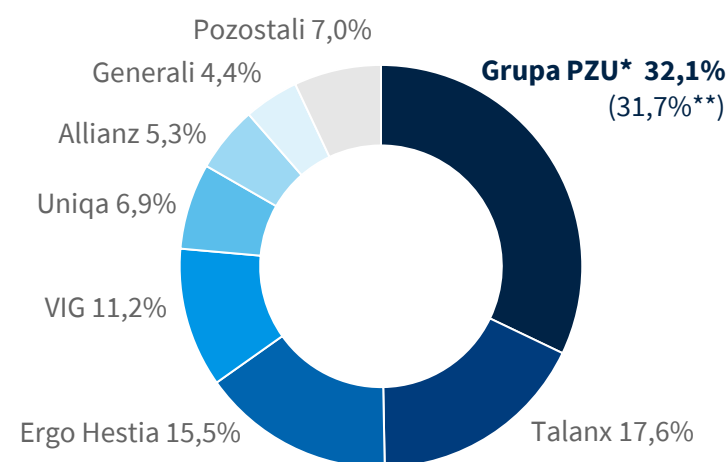
W ubezpieczeniach **pozakomunikacyjnych** największy wpływ na wyższy poziom składki przypisanej brutto miał wzrost sprzedaży ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (o 1,1 mld zł, +13,3% r/r, z czego 0,3 mld zł dotyczyło działalności pośredniej). Wzrosty sprzedaży były widoczne także w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej ogólnej (o 406 mln zł, 16,8% r/r), ubezpieczeniach wypadku i choroby (o 243 mln zł, 11,7% r/r), świadczenia pomocy (o 239 mln zł, 16,9% r/r). Spadek sprzedaży odnotowano w ubezpieczeniach różnych ryzyk finansowych (o 73 mln zł, -7,5% r/r) i ochrony prawnej (o 3 mln zł, -5,2% r/r).

Przyrost składki z ubezpieczeń **komunikacyjnych** był napędzany przede wszystkim przez dynamiczny wzrost w ubezpieczeniach Auto Casco (wzrost o 1,2 mld zł, +15,2% r/r). Największą grupą ubezpieczeń pozostają ubezpieczenia OC komunikacyjnego, które po trzech kwartałach 2023 roku wygenerowały 12,6 mld zł przypisu składki, co stanowiło 31,1% rynku ubezpieczeń majątkowych. Wzrost składki przypisanej brutto z ubezpieczeń OC komunikacyjnych wyniósł w tym okresie 0,5 mld zł r/r (+4,0% r/r).

Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w ciągu trzech kwartałów 2023 roku wypracował wynik netto na poziomie 5 327 mln zł, a więc o 3 095 mln zł więcej od osiągniętego w analogicznym okresie 2022 roku (wzrost o 139%). Wzrost ten niemal w całość wynikał z działalności inwestycyjnej towarzystw ubezpieczeniowych.



Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział w składce przypisanej brutto za trzy kwartały 2023 roku (w %)



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

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

Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023

Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych po trzech kwartałach 2023 utrzymał się na podobnym poziomie względem 2022 roku i wyniósł 2 127 mln zł (wzrost o 2,6 mln zł, +0,1% r/r). Zauważalny jest trend dużego spadku rentowności w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych (pogorszenie wyniku technicznego o 356,7 mln zł do poziomu -136,6 mln zł). Istotny spadek wyniku technicznego odnotowano także w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej ogólnej (o 119,4 mln zł do poziomu -6,9 mln zł) oraz w grupie ubezpieczeń wypadku i choroby (o 38,3 mln zł). Spadki te zostały skompensowane przede wszystkim przez poprawę wyniku technicznego w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych (wzrost o 428,4 mln zł), a także

w ubezpieczeniach kredytu i gwarancjach finansowych (wzrost o 55,8 mln zł).

Po trzech kwartałach 2023 roku Grupa PZU miała 32,1% udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych mierzonego wielkością składki przypisanej brutto (31,7% z działalności bezpośredniej) wobec 32,3% w analogicznym okresie 2022 roku (31,6% z działalności bezpośredniej), co oznacza spadek o 0,2 p.p. (natomiast wzrost o 0,1 p.p. z działalności bezpośredniej).

Wynik techniczny Grupy PZU (PZU łącznie z LINK4 i TUV PZUW) po trzech kwartałach 2023 roku stanowił 48,9% wyniku technicznego rynku (wynik techniczny Grupy PZU na poziomie 1 040 mln zł wobec wyniku technicznego rynku na poziomie 2 127 mln zł).

Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych na koniec III kwartału 2023 roku (bez uwzględnienia lokat w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 78 862 mln zł i wzrosła w porównaniu do końca 2022 roku o 8,8%.

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

Składka przypisana brutto vs wynik techniczny	1 stycznia – 30 września 2022			1 stycznia – 30 września 2023		
	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU
Składka przypisana	11 903	36 864	24 961	13 045	40 685	27 640
Wynik techniczny	1 060	2 124	1 064	1 040	2 127	1 086

*) obejmuje LINK4 i TUV PZUW

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023, dane PZU

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto na poziomie 70 708 mln zł, co stanowiło wzrost o 5,9% względem końca 2022 roku.

Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce

Po trzech kwartałach 2023 roku rynek ubezpieczeń na życie w Polsce liczony składką przypisaną brutto wyniósł 17 022 mln zł, co oznacza, że w ciągu ostatnich pięciu lat średniorocznie rósł o 1,7%, przy czym jest to efekt wysokiej dynamiki ostatniego roku. Zebrana w ciągu trzech kwartałów 2023 roku składka była wyższa o 7,2% niż w analogicznym okresie 2022 roku w efekcie wzrostu zarówno składki okresowej, jak i płatnej jednorazowo. W produktach obu typów płatności składka wzrosła w części ubezpieczeń ochronnych, zarówno w grupie ubezpieczeń na życie (grupa I), jak i ubezpieczeniach wypadkowych i chorobowych (grupa V).

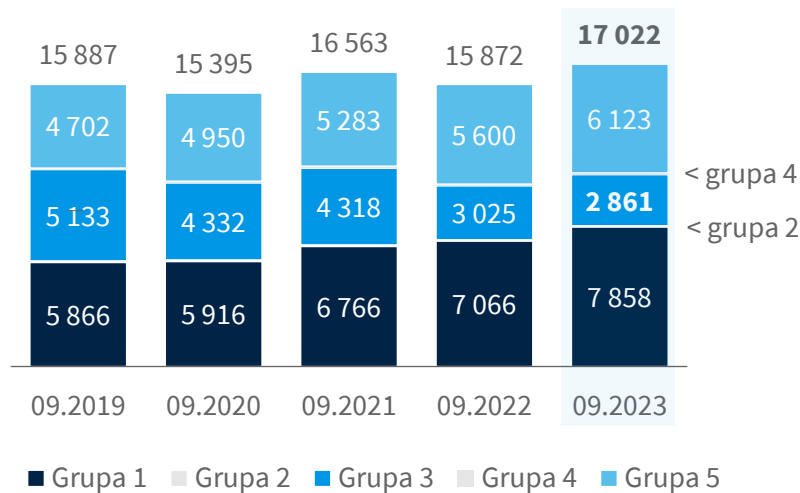
W 2023 roku kontynuowany był spadek przypisu z ubezpieczeń ze składką jednorazową z produktów

o charakterze inwestycyjnym (-90,9 mln zł, -25,2% r/r). Przyczyn należy upatrywać w zmianach sytuacji na rynku kapitałowym oraz otoczeniu prawnym i makroekonomicznym. Wpływ na spadek ma stopniowe wycofywanie tych produktów z oferty (głównie tych o stałej stopie zwrotu) w odpowiedzi na wprowadzony w 2015 roku podatek od krótkoterminowych produktów na życie i dożycie o stałej stopie zwrotu bądź zwrocie opartym na indeksach. W kolejnych latach wytyczne organu nadzoru, w tym dotyczące poziomu opłat ponoszonych przez klientów produktów z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (U FK) oraz dyrektywy unijne regulujące rynek tych produktów i ich dystrybucję spowodowały ograniczenie ich sprzedaży.

Po okresie gwałtownego wyhamowania sprzedaży w 2018 roku, od drugiej połowy 2020 roku obserwowane było stopniowe odbudowywanie wolumenów składki jednorazowej, jednak ponowne załamanie nastąpiło w I kwartale 2022 roku, głównie w produktach oferowanych we współpracy z bankami i było głównie efektem wejścia w życie od 1 stycznia 2022 roku zaleceń KNF z lipca 2021 roku zakazujących wprowadzania do obrotu, dystrybucji i sprzedaży ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (U FK), spełniających co najmniej jedno ze wskazanych przez KNF kryteriów (dotyczących rentowności produktu dla klienta lub polityki inwestycyjnej).

W efekcie powyższych zmian na rynku wzrosło znaczenie produktów ze składką okresową, które stanowią przewagę konkurencyjną PZU Życie. W ciągu trzech kwartałów 2023 roku składka z tych produktów była wyższa o 4,8% w porównaniu do tego samego okresu 2022 roku, a średnioroczny wzrost przez pięć ostatnich lat wynosił 3,8%. Pomimo malejącego przypisu okresowego w polisach na życie związanych z ubezpieczeniowym

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



źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023, Rynek ubezpieczeń 3/2022, Rynek ubezpieczeń 3/2021, Rynek ubezpieczeń 3/2020, Rynek ubezpieczeń 3/2019

funduszem kapitałowym (o 72,4 mln zł r/r) rosta składka ochronna w grupach I i V (o 728,4 mln zł r/r) zawieranych zarówno w formie grupowej, jak i indywidualnej.

Jednocześnie utrzymuje się wysoka koncentracja rynku mierzonego okresową składką przypisaną brutto. W ciągu ubiegłego roku nie zmieniła się lista pięciu największych podmiotów na rynku a ich udział wyniósł 79,6%.

Zakłady ubezpieczeń na życie w trakcie trzech kwartałów 2023 roku wypracowały łączny wynik netto na poziomie 2 707 mln zł, co stanowiło wzrost r/r o 1 108 mln zł, tj. o 69,2%. Był to efekt wyższych niż w analogicznym okresie 2022 roku wyników technicznych.

Wynik techniczny zakładów ubezpieczeń w tym okresie był wyższy o 1 245 mln zł (+63% r/r) niż w analogicznym okresie 2022 roku i wyniósł 3 221 mln zł. Wzrost

w znacznej mierze wystąpił w grupie ubezpieczeń na życie (I grupa), w mniejszej skali również ubezpieczeniach na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (grupa III) i w ubezpieczeniach wypadkowych i chorobowych (grupa V). Szczególnie istotny był wzrost wyniku technicznego w grupie ubezpieczeń na życie o 1 080 mln zł, głównie w efekcie wzrostu składki, wyższych przychodów z lokat przy zmianie stanu rezerw w następstwie spadku odszkodowań i świadczeń z powodu mniejszej liczby zgonów.

Wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec III kwartału 2023 roku wyniosła 42 601 mln zł, co oznacza wzrost o 8,1% w porównaniu do końca 2022 roku. Lepsze wyniki funduszy inwestycyjnych przyczyniły się do wzrostu aktywów netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko (inwestycyjne) lokaty ponosi ubezpieczający (wzrost o 2,6% do poziomu 38 354 mln zł).

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2023 roku PZU Życie zebrał 40,1% składki przypisanej brutto wszystkich zakładów ubezpieczeń na życie, co oznacza wzrost w stosunku do ubiegłorocznego udziału w rynku (o 0,3 p.p.) głównie w konsekwencji wzrostu udziału PZU Życie w rynku składki płatnej jednorazowo (+9,8 p.p.).

Jednocześnie PZU Życie pozostał liderem w segmencie składki płatnej okresowo. W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2023 roku pozyskał 42,3% składek, co oznacza niewielki spadek udziału w tym segmencie rynku w stosunku do ubiegłego roku (-0,7 p.p.). Dynamika składki przypisanej brutto PZU Życie w tym segmencie wyniosła 102,9% r/r.

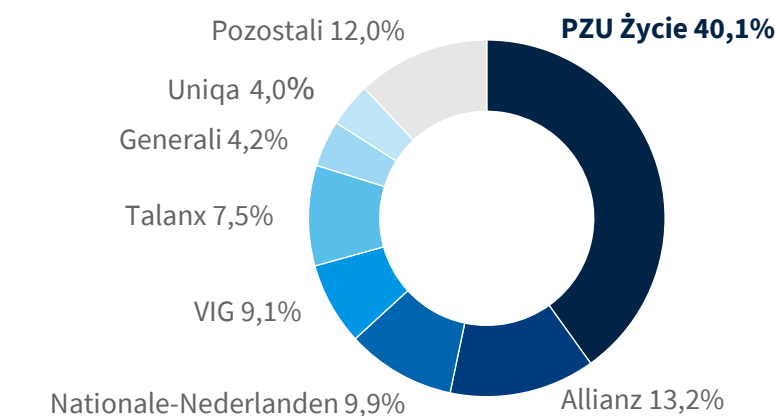
Udział PZU Życie wyłącznie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) dla składki opłacanej okresowo po III kwartale 2023 roku wyniósł 50,7%, mierząc składką

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

Rynek ubezpieczeń na życie – składka przypisana brutto vs wynik techniczny	1 stycznia – 30 września 2022			1 stycznia – 30 września 2023		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	6 306	15 872	9 566	6 819	17 022	10 203
Wynik techniczny	801	1 976	1 175	1 627	3 221	1 594
Rentowność	12,7%	12,4%	12,3%	23,9%	18,9%	15,6%

źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023, dane PZU Życie

Zakłady ubezpieczeń na życie – udział w składce przypisanej brutto za trzy pierwsze kwartały 2023 roku (w %)



Grupy kapitałowe: **Talanx** – Warta, Europa, Open Life; **VIG** – Compensa, Vienna Life, Aegon; **Grupa Allianz** – Santander Allianz TU na ŻYCIE, Aviva TUnż, TU Allianz Życie Polska;

źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023

przypisaną brutto i 52,9%, mierząc liczbą czynnych umów. Pod względem sposobu zawarcia umowy udział PZU Życie w segmencie ubezpieczeń na życie wyniósł 59,6% dla umów grupowych i 38,2% dla umów indywidualnych (mierząc składką przypisaną brutto).

Wynik techniczny PZU Życie stanowił prawie 50,5% (+9,9 p.p.) uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Świadczy to o wysokiej rentowności oferowanych produktów. Marża wyniku technicznego PZU Życie na składce przypisanej brutto była wyższa niż marża uzyskiwana łącznie przez pozostałe towarzystwa oferujące ubezpieczenia na życie (23,9% wobec 15,6%).

Rynki ubezpieczeniowe w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Litwa

Według Banku Litwy, w 2023 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 1 093 mln euro



i wzrosła o 22,2% w porównaniu z rokiem 2022. Ubezpieczenia komunikacyjne pozostały najistotniejszą grupą ubezpieczeń dla rynku (54,0% całego przypisu w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych). Wzrost rynku nastąpił głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC stanowiących prawie jedną trzecią rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (30,7%). W ramach ubezpieczeń komunikacyjnych składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC wzrosła o 18,0% r/r, natomiast sprzedaż ubezpieczeń Auto Casco wzrosła o 21,9% r/r. Duży wzrost nastąpił w ubezpieczeniach majątkowych i zdrowotnych (odpowiednio o 29,7% r/r oraz 32,3% r/r).

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec grudnia 2023 roku działało 11 spółek, w tym 7 oddziałów towarzystw ubezpieczeń z siedzibą w innych państwach członkowskich UE. Łączny udział czterech największych grup w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych stanowił 82,2%.

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

Lietuvos Draudimas to lider ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Litwie. W 2023 roku jego udział w rynku wyniósł 30,2%. Lietuvos Draudimas odnotował wzrost składki przypisanej brutto o 23,7% r/r do 330 mln euro. Największe wzrosty nastąpiły w ubezpieczeniach majątkowych (o 21 mln euro), Auto Casco (o 17 mln euro) oraz OC komunikacyjnym (o 16 mln euro).

Składka brutto zgromadzona w 2023 roku przez litewskie zakłady ubezpieczeń na życie wyniosła 354 mln euro,

co oznacza przyrost o 4,3% w stosunku do 2022 roku. Sprzedaż ubezpieczeń ze składką regularną wzrosła o 5,8% r/r. Natomiast sprzedaż ubezpieczeń ze składką jednorazową spadła o 20,8% r/r (tj. o 3,9 mln euro).

W strukturze ubezpieczeń na życie dominowały ubezpieczenia z funduszem inwestycyjnym, stanowiące 79,5% wartości rynku. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły 10,1% przypisu składki. Wartość nowej sprzedaży w składce urocznionnej spadła o 10,7%. Na wielkość dynamiki nowej sprzedaży negatywnie wpłynęła napięta sytuacja geopolityczna, wysoka inflacja oraz zaostrzenie polityki pieniężnej.

Na koniec grudnia 2023 roku na litewskim rynku ubezpieczeń na życie działało osiem spółek. Rynek charakteryzował się wysoką koncentracją – udział trzech największych zakładów ubezpieczeń na życie w łącznej składce przypisanej brutto w 2023 roku wyniósł 62,9%.

Największym zakładem ubezpieczeń na życie na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto była Compensa (23,5% udziału w rynku), kolejnymi Swedbank (21,2% udziału w rynku) i Allianz (18,3% udziału w rynku).

Działalność Grupy PZU w zakresie ubezpieczeń na życie na Litwie prowadzi UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas (PZU Litwa Życie). Składka przypisana brutto PZU Litwa Życie wyniosła 24 mln euro, co oznacza wzrost o 6,6% w porównaniu do 2022 roku. Przekłada się to na udział w rynku na poziomie 6,7%.

Łotwa

Według danych Banku Łotwy na koniec 2023 roku składka przypisana brutto z ubezpieczeń majątkowych

i pozostałych osobowych wyniosła 588 mln euro. To o 96 mln euro (19,4%) więcej niż w 2022 roku.

Największy wzrost, o 23 mln euro (+23,9%), miał miejsce w ubezpieczeniach zdrowotnych. Znaczny wzrost nastąpił również w ubezpieczeniach Auto Casco (o 22 mln euro, tj. 19,3%), OC komunikacyjnych (o 19 mln euro, tj. 17,7%) oraz majątkowych (o 20 mln euro tj. 18,4%).

Najistotniejszą grupą są ubezpieczenia komunikacyjne. OC komunikacyjne i Auto Casco stanowiły odpowiednio 21,7% i 23,0% składki przypisanej brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Istotną pozycję w strukturze produktów miały również ubezpieczenia zdrowotne (20,3% składki przypisanej brutto) oraz ubezpieczenia majątkowe (22,4% składki przypisanej brutto).

Na koniec 2023 roku na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych funkcjonowało 10 zakładów ubezpieczeń, a udział w rynku czterech największych ubezpieczycieli wyniósł 75,8%.

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

AAS BALTA jest największym ubezpieczycielem pod względem składki przypisanej na Łotwie. Na koniec 2023 roku udział AAS BALTA w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 28,7%.

W 2023 roku przypis składki brutto AAS BALTA osiągnął wartość 169 mln euro i był wyższy o 17,0% (tj. o 25 mln euro) w porównaniu do 2022 roku. Największe wzrosty nastąpiły w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych i zdrowotnych.

Estonia

W 2023 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 554 mln euro i wzrosła o 17,6% w porównaniu do 2022 roku.

Wzrost rynku wspierany był głównie przez ubezpieczenia Auto Casco (+27 mln euro, tj. +17,6% r/r) oraz ubezpieczenia OC komunikacyjne (+22 mln euro, tj. +20,6% r/r), wynikający ze wzrostu cen stawek ubezpieczeniowych. Dynamiczny wzrost odnotowały również ubezpieczenia majątkowe masowe (+16 mln euro, tj. +18,8% r/r) oraz majątkowe korporacyjne (+10 mln euro, tj. +19,7% r/r).

Struktura sprzedaży ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych nie zmieniła się istotnie w 2023 roku – dominowały ubezpieczenia komunikacyjne, które stanowiły 55,1% (w tym 32,2% Auto Casco) przypisu składki, a ubezpieczenia majątkowe stanowiły 28,8% składki przypisanej brutto.

Według stanu na koniec grudnia 2023 roku w sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych działało 14 podmiotów (w tym sześć oddziałów zagranicznych towarzystw ubezpieczeń), a łączny udział w rynku czterech największych wyniósł 67,4%. Od listopada 2023 roku na rynek weszła nowa spółka majątkowa Balcia Insurance SE oddział w Estonii.

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



Udział Grupy PZU w estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych osiągnął w 2023 roku poziom 15,2%, a zgromadzona składka przypisana brutto wyniosła 84 mln euro, co stanowiło wzrost o 18,7% (tj. o 13 mln euro) względem 2022 roku.

Największe wzrosty odnotowano w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC, Auto Casco oraz majątkowych.

Ukraina

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

Od marca 2022 roku NBU uregulował działalność uczestników pozabankowych usług finansowych w okresie stanu wojennego, między innymi przedłużył terminy podejmowania działań egzekucyjnych. NBU doprecyzował stosowanie niektórych aktów normatywnych i prawnych w związku z agresją Rosji na Ukrainę celem odciążenia uczestników rynku, a także wdrożył szereg ograniczeń w celu minimalizacji nowych ryzyk powstałych wskutek wojny. W połowie lutego 2023 roku NBU złagodził ograniczenia dla ubezpieczycieli dotyczące płatności w ramach zagranicznych umów reasekuracyjnych – rozszerzył możliwości realizacji świadczeń ubezpieczeniowych z tytułu umów reasekuracji zawartych z reasekuratorami niebędącymi rezydentami.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy po trzecim kwartale 2023 roku mierzony składką przypisaną brutto odnotował wzrost o 19,5% r/r, do poziomu 34 mld hrywien. Składka zgromadzona z tytułu ubezpieczeń majątkowych

i pozostałych osobowych wyniosła 31 mld hrywien, co oznacza wzrost o 21,8% w porównaniu do analogicznego okresu 2022 roku.

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

Spółki ubezpieczeniowe oferujące ubezpieczenia na życie zebrały na koniec września 2023 roku składkę przypisaną brutto w wysokości 3,6 mld hrywien, co oznacza wzrost o 2,7% w porównaniu do analogicznego okresu 2022 roku.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy w segmencie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych jest rozdrobniony. Na koniec września 2023 roku działało na nim 101 zakładów ubezpieczeń, z czego 89 oferowało ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe. Niezależnie od wciąż dużej liczby podmiotów, 10 największych zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zgromadziło 64,7% składki przypisanej brutto.

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

W 2023 roku składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina wyniosła 1 869 mln hrywien i była wyższa o 45,2% niż w roku poprzednim. Wzrost sprzedaży odnotowano przede wszystkim w ubezpieczeniach komunikacyjnych w szczególności w ubezpieczeniach Zielonej Karty. Składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina Życie w 2023 roku wyniosła 401 mln hrywien i była wyższa o 0,8% w porównaniu z 2022 rokiem.

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2023 roku PZU Ukraina pozyskał 4,3% składki przypisanej brutto ukraińskiego sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych a jego udział w rynku wzrósł o 0,6 p.p. względem trzech kwartałów 2022 roku. Pozwoliło to spółce zająć dziesiąte miejsce na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Na czwartym miejscu, na rynku ubezpieczeń na życie, uplasowała się PZU Ukraina Życie z 8,0% udziału w rynku (spadek o 0,4 p.p. w stosunku do poprzedniego roku).

3.3. Sektor opieki medycznej w Polsce na tle Europy

Nakłady na opiekę zdrowotną, rozumiane jako świadczenia zdrowotne i profilaktyka, w krajach OECD w 2022 roku⁸ szacowane były na 9,2% PKB w porównaniu z 9,7% w 2021 roku⁹. W krajach Unii Europejskiej było to 8,9% PKB w 2022 roku wobec 9,4% PKB w 2021 roku.

Średnie nakłady na zdrowie na mieszkańca wg parytetu siły nabywczej w krajach OECD osiągnęły w 2022 roku 4 986 USD. Wśród krajów OECD, po uwzględnieniu różnic w sile nabywczej, najwięcej wydatków na opiekę zdrowotną poniosły Stany Zjednoczone z wydatkami na poziomie 12 555 USD na mieszkańca (16,6% proc PKB), za nimi plasowała się Szwajcaria z 8 049 USD (11,3% PKB) i Niemcy z 8 011 USD (12,7% PKB). Szacuje się, że najniższe wydatki na opiekę zdrowotną na mieszkańca w Meksyku, Kolumbii i Kostaryce wyniosły odpowiednio 1 181 USD (5,5% PKB), 1 640 USD (8,1% PKB) i 1 658 USD (7,2% PKB).

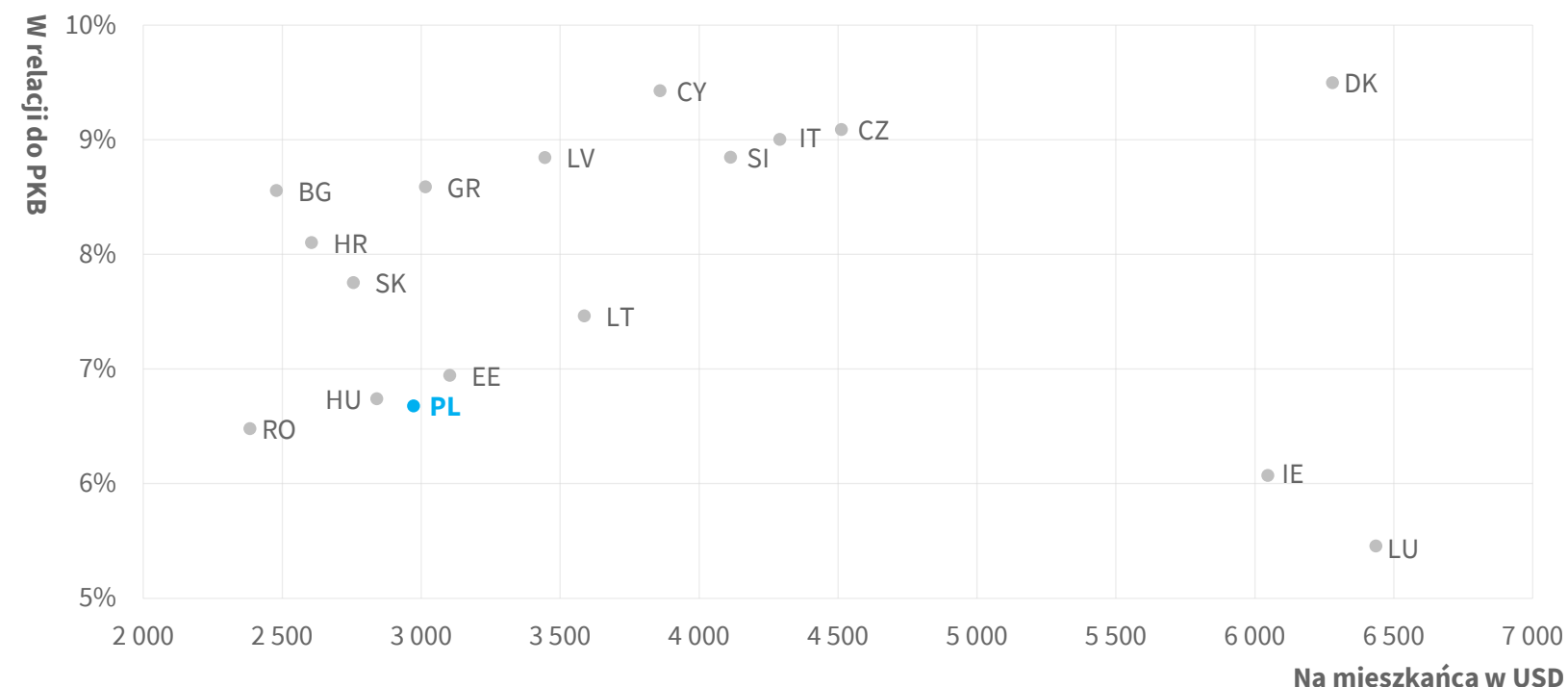
W tym zestawieniu wydatki na opiekę zdrowotną w Polsce są na poziomie 2 973 USD (6,7% PKB) i pomimo blisko 18% wzrostu r/r pozostają poniżej średniej w Unii Europejskiej (4 639 USD)¹⁰. W porównaniu z krajami należącymi do Unii Europejskiej nakłady na zdrowie są w Polsce jednymi z najniższych, przewyższając jedynie Węgry, Słowację, Chorwację, Bułgarię i Rumunię.

Według raportu OECD w 2022 roku wskaźnik liczby praktykujących lekarzy na 1000 obywateli w Polsce wynosił 3,4 przy średniej OECD 3,7 windowanej przez takie kraje, jak Grecja ze wskaźnikiem 6,3, Austria – 5,4, Portugalia – 6, czy Norwegia – 5,2. Natomiast porównanie z sąsiadującymi z Polską krajami UE pokazuje, że Polska miała mniejszą liczbę lekarzy niż Niemcy (4,5), Czechy (4,3), Litwa (4,5) i Słowacja (3,7).

Niekorzystnie również kształtował się wskaźnik liczby pielęgniarek w Polsce, wynoszący 5,7 na 1000 mieszkańców przy średniej o OECD 9,2. Poza tym proporcja lekarzy i pielęgniarek w Polsce była także niekorzystna i odbiegała od wielu krajów odniesienia. Na przykład w Niemczech na jednego lekarza przypada 2,6 pielęgniarki, a w Czechach nieco ponad 2. Natomiast na Litwie i na Słowacji pielęgniarek jest tylko nieco więcej niż lekarzy. W Polsce na jednego lekarza przypada niecałe 1,7 pielęgniarki.

Pomimo że liczba pracowników służby zdrowia stale rośnie, to obawy dotyczące niedoborów kadrowych stają się coraz bardziej dotkliwe. Globalne starzenie

Nakłady na opiekę zdrowotną w państwach Unii Europejskiej w 2022 roku (w USD na mieszkańca w relacji do PKB)



się społeczeństwa zwiększa zapotrzebowanie na pracowników służby zdrowia i opieki długoterminowej.

W kwestii zasobów infrastrukturalnych ocenianych jako liczba łóżek szpitalnych na 1000 osób, raport OECD podaje, że Polska miała całkiem wysoki wskaźnik 6,3 przy średniej OECD 4,3. Wśród krajów sąsiadujących należących do Unii Europejskiej większe zasoby były w Niemczech (7,8), Czechach (6,7), a nieco mniejsze na Słowacji (5,7) oraz Litwie (6,1). Zaskoczeniem może być bardzo niski wskaźnik w USA, Wielkiej Brytanii i w Szwecji (odpowiednio 2,8; 2,4 i 2,0), ale w tych krajach hospitalizacje są krótkie. Natomiast wskaźnik łóżek szpitalnych w Japonii był na rekordowo wysokim poziomie

12,6, jednak tam hospitalizacje, które w Europie trwają cztery, pięć dni, są dwukrotnie dłuższe.

Pomimo powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego w większości krajów OECD nadal istnieją bariery w dostępie do opieki zdrowotnej, ponieważ luki w ochronie finansowej sprawiają, że gospodarstwa domowe o niskich dochodach nie mogą sobie pozwolić na opiekę zdrowotną. Płatności z własnej kieszeni stanowią prawie jedną piątą wydatków na opiekę zdrowotną w krajach OECD. Osoby z najniższego kwintyla dochodów są średnio trzy razy bardziej skłonne do opóźniania opieki lub nie zwracania się o pomoc w porównaniu z osobami z najwyższego kwintyla dochodów.

8) Najbardziej aktualne dane na dzień publikacji Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA
 9) Raport OECD Health at a Glance 2023, <https://www.oecd.org/health/health-at-a-glance/>
 10) https://stats.oecd.org/Index.aspx?DatasetCode=HEALTH_STAT#



3.3.1. Rynek opieki zdrowotnej w Polsce

Rynek zdrowotny w Polsce to rozwijający się i perspektywiczny obszar biznesowy. Do najważniejszych jego segmentów należą usługi płatne z kieszeni pacjenta (ang. *fee for service*, FFS), abonamenty medyczne, ubezpieczenia zdrowotne oraz wydatki na leki i nie-leki¹¹.

Eksperti firmy PMR zajmującej się badaniami i analizami rynkowymi w Europie Środkowo-Wschodniej prognozują, że w latach 2023-2028¹²:

- tempo wzrostu rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych osiągnie średniorocznie ok. 8,6% dla dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych, a dla abonamentów ok. 8,4%;
- tempo wzrostu dla rynku *fee for service* wyniesie średniorocznie 8,3%.

Spodziewane są również:

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

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

Według PMR wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w ramach produktów *fee for service* na koniec 2023 roku wyniesie 26,4 mld zł (wzrost o 14,1% r/r). Wartość abonamentów medycznych osiągnie 6,7 mld zł (wzrost o 14,1%) a wartość rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych ponad 1,4 mld zł (wzrost o 14,3% r/r). Wartość wydatków na leki i nie-leki wyniesie 43,8 mld zł.

Od połowy 2023 roku Narodowy Fundusz Zdrowia podwyższył wyceny świadczeń w ambulatoryjnej opiece specjalistycznej (AOS). Ma to pozytywny efekt dla placówek oferujących usługi medyczne w ramach finansowania publicznego. Według PMR, inflacja medyczna będzie ważnym czynnikiem wpływającym na wartość rynku prywatnej opieki medycznej. Widoczny od 2022 roku trend w zakresie wzrostu cen utrzyma się również w kolejnych latach, a jego tempo będzie jeszcze wyższe. Powyższe aspekty będą szczególnie istotne dla cen usług ambulatoryjnych oraz lekarskich. Rynek usług medycznych (*fee for service*, abonamenty, ubezpieczenia) jest wrażliwy na wyraźne wzrosty cen energii elektrycznej oraz materiałów i surowców, które podnoszą koszty operacyjne. Dynamika wzrostu wynagrodzeń w prywatnej opiece zdrowotnej w 2023 roku wyniosła aż 14,0% r/r, co wynikało głównie z roszczeń płacowych pracowników białego personelu w tym pielęgniarek, rehabilitantów, fizjoterapeutów, higienistek i pomocy stomatologicznej.

Prognozowana całkowita wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w 2024 roku zwiększy się o ponad 8% do 84,7 mld zł z czego wartość rynku bez wydatków na leki i nie-leki wyniesie 38,2 mld zł.

Ubezpieczenia zdrowotne

Z roku na rok rośnie liczba posiadaczy dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych. Zdecydowana większość osób posiadających te produkty to posiadacze polis grupowych, choć od wybuchu pandemii obserwowany jest wzrost zainteresowania polisami indywidualnymi. Na koniec III kwartału 2023 roku liczba osób w Polsce posiadających ubezpieczenie zdrowotne wyniosła 4,69 mln i była wyższa o prawie 15% r/r. W tym okresie Polacy przeznaczali na prywatne polisy niemal 1,2 mld zł, tj. o blisko 34% więcej r/r (wg. danych PIU). Stanowiło to jednak zaledwie 2,0% całego polskiego rynku ubezpieczeń.

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

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

12) Raport PMR, „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2023 – analiza rynku i prognozy rozwoju na lata 2023-2028”

3.4. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy

Aktywa polskiego sektora bankowego – wielkość i struktura na tle Europy

Polski sektor bankowy mierzony wielkością aktywów plasuje się w środku rynków europejskich. Według danych Europejskiego Banku Centralnego (EBC) aktywa polskiego sektora bankowego na koniec 2022¹ roku wyniosły 586,0 mld euro (+4,0% r/r).

Największy sektor bankowy w Unii Europejskiej ma Francja (9 191,2 mld euro na koniec 2022 roku²), najmniejszy zaś Łotwa (25,8 mld euro na koniec 2022 roku³). Aktywa europejskich banków (EU-27) na koniec 2022 roku wyniosły ponad 37 bln euro (w strefie euro 33,7 bln euro)⁴.

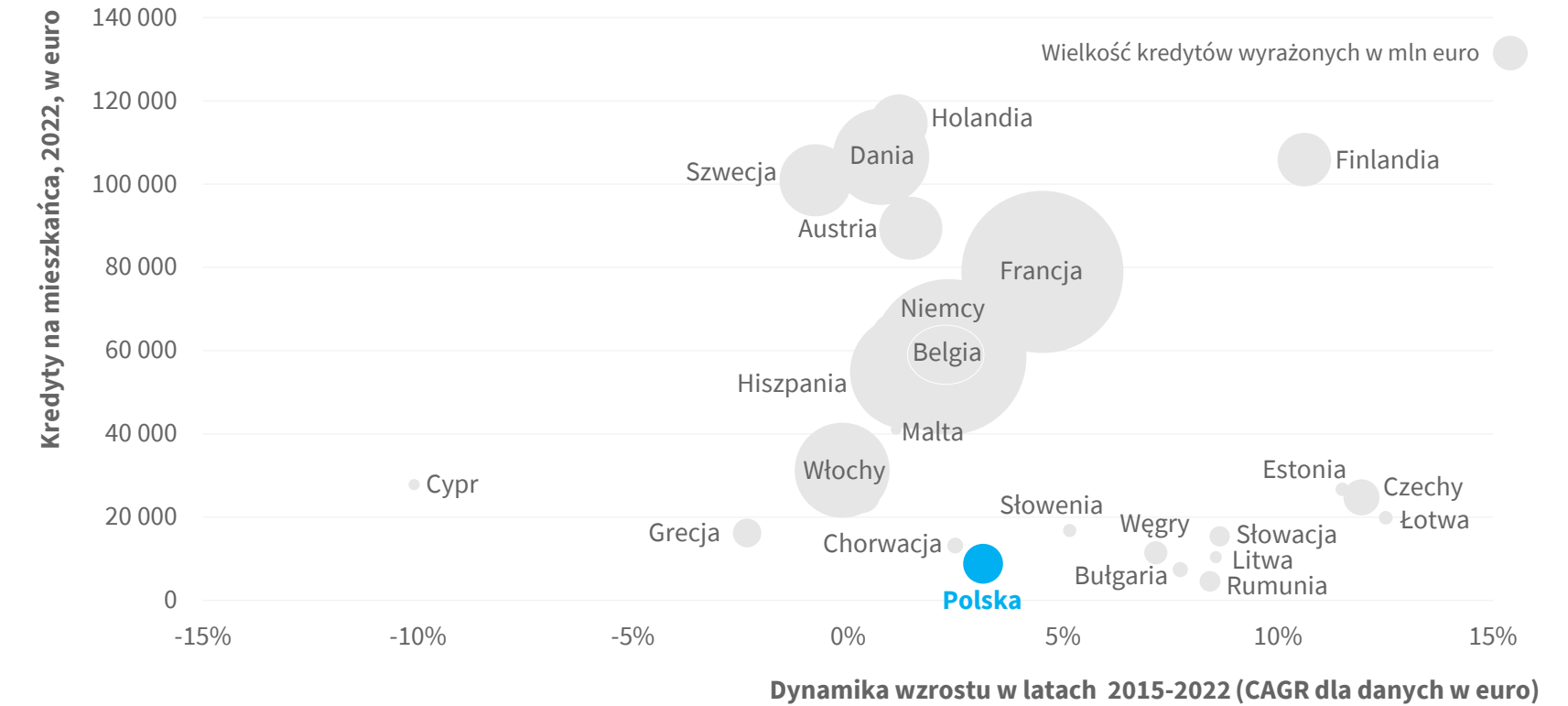
Relacja aktywów polskiego sektora bankowego do PKB pozostaje jedną z najniższych w Unii Europejskiej. W 2022 roku tempo wzrostu aktywów sektora bankowego było wolniejsze niż dynamika rozwoju gospodarczego Polski, co przyczyniło się do obniżenia tego wskaźnika o 8 p.p. r/r do 89% na koniec 2022 roku, podczas gdy średnia w strefie euro to ponad 254%⁵. Niski poziom

wskaźnika w Polsce w 2022 roku to skutek rosnących stóp procentowych oraz nasilenia inflacji, co przyczyniło się do spadku zainteresowania kredytami. Jednocześnie wysokie tempo wzrostu cen i towarów konsumpcyjnych przy niższych stopach procentowych powodowały, że wzrost sumy bilansowej banków nie był motywowany szybkim wzrostem depozytów sektora bankowego. Depozyty przedsiębiorstw zwiększały się dynamicznie, natomiast gospodarstw domowych dużo wolniej, ponieważ ich właściciele poszukiwali alternatywnych form lokowania środków finansowych⁶.

Struktura aktywów polskiego sektora bankowego i Unii Europejskiej różni się. Polska charakteryzuje się najwyższym w porównaniu do pozostałych państw Unii Europejskiej udziałem dłużnych papierów wartościowych w aktywach polskiego sektora bankowego, udział ten na koniec 2022 roku wyniósł 27%⁷ podczas gdy w Unii Europejskiej było to średnio ok. 10%. Utrzymująca się w 2022 roku duża nadpłynność polskiego sektora bankowego oraz ograniczony popyt na kredyt spowodował, że wiele środków zostało wykorzystanych na zakup dłużnych papierów wartościowych.

Polski sektor bankowy funkcjonuje zgodnie z klasycznym modelem pośrednictwa finansowego

Kredyty na mieszkańca (2022, euro) w relacji do dynamiki wzrostu (2015-2022)



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych Eurostat i Europejskiego Banku Centralnego

charakteryzującym się tym, że banki głównie udzielają kredytów dla sektora niefinansowego, które finansują depozytami klientów. Polski sektor bankowy charakteryzuje się wysokim udziałem kredytów dla sektora niefinansowego w strukturze aktywów, na koniec 2022 roku stanowił 42% (w 2021 roku 46%)⁸, więcej niż średnio w Unii Europejskiej (31%)⁹. Znajduje to odzwierciedlenie w wysokim ogólnym udziale kredytów w aktywach polskiego sektora bankowego, który na koniec 2022 roku wynosił 55%, jednak był niższy niż średnia dla sektorów bankowych z krajów Unii Europejskiej (ok. 64%)¹⁰.

Kredyty polskiego sektora bankowego

Na koniec 2022 roku wartość kredytów w polskim sektorze bankowym wyniosła 324,0 mld euro, co plasuje Polskę w środku państw Unii Europejskiej. Średnia wartość udzielonych kredytów w Unii Europejskiej w 2022 roku wyniosła 850,7 mld euro¹¹.

W porównaniu do innych krajów Unii Europejskiej sektor bankowy w Polsce jest niewielki w relacji kredytów do PKB. W 2022 roku w związku ze zmniejszonym popytem na kredyt oraz wysokim wzrostem nominalnego

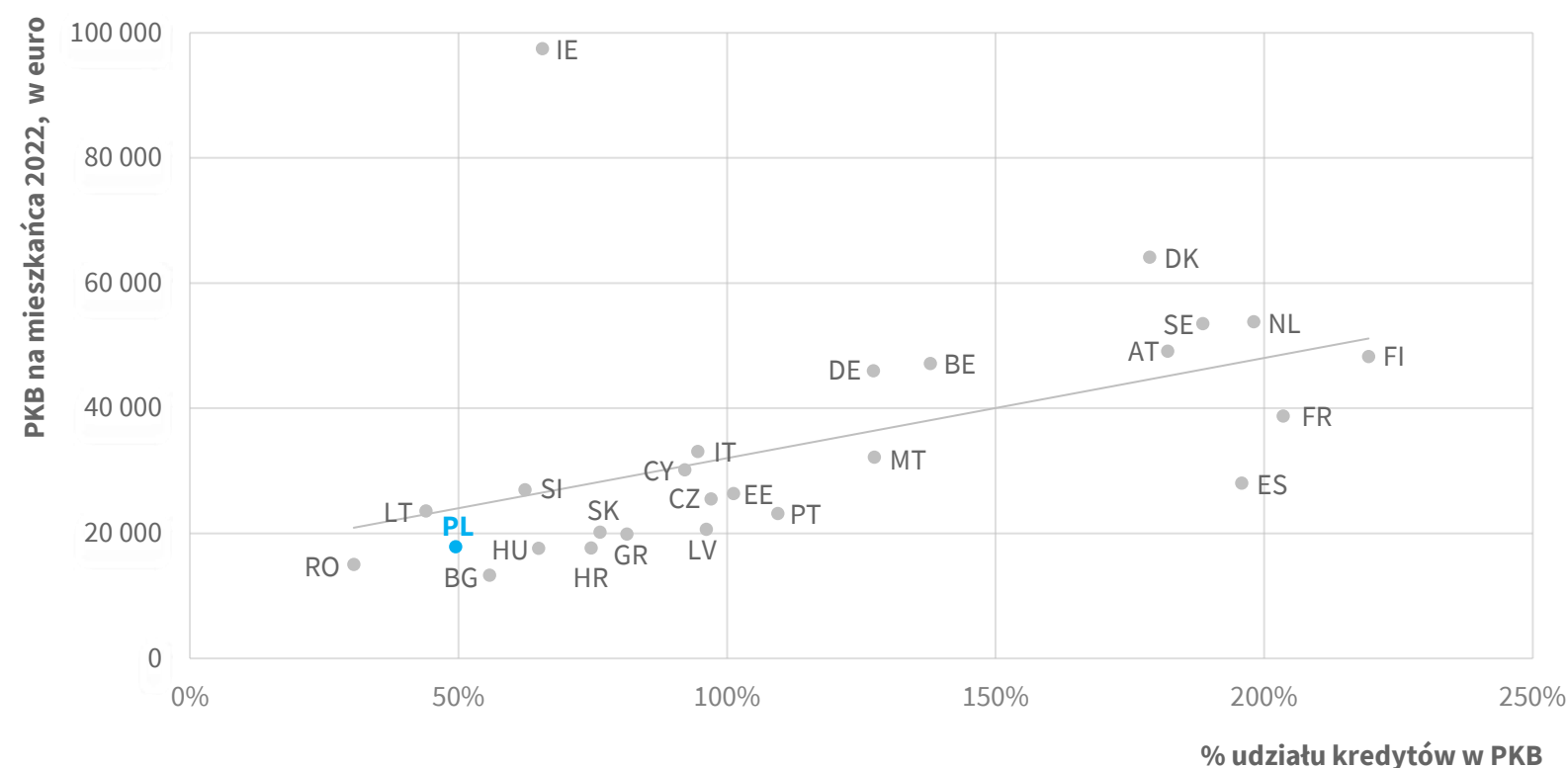
1) Najbardziej aktualne dane na dzień publikacji Sprawozdania Zarządu z działalności
 2) Dane EBC, data.ecb.europa.eu
 3) https://datnes.latvijasbanka.lv/ar/AR/LB_AR_2022.pdf
 4) Dane EBC, data.ecb.europa.eu
 5) Dane EBC, Eurostat.

6) ZBP, Raport o sytuacji ekonomicznej banków. Banki 2022.
 7) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2022 r.

8) Dane NBP
 9) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2022 r.
 10) Dane EBC, data.ecb.europa.eu

11) Dane EBC, data.ecb.europa.eu

Udział kredytów w PKB (2022, %) w relacji do PKB na mieszkańca (2022, euro)



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych Eurostat i Europejskiego Banku Centralnego

PKB wskaźnik ten małał. Kredyty bankowe w polskim systemie bankowym stanowią 49% PKB, podczas gdy średnia europejska to 114%. Najwyższe wskaźniki kredytów do PKB posiadają Finlandia (219%) oraz Holandia (198%)¹².

Kredyty dla przedsiębiorstw

Polski rynek bankowy wciąż charakteryzuje się dosyć niskim udziałem kredytów dla przedsiębiorstw w stosunku do ogółu kredytów udzielonych sektorowi niefinansowemu. W 2022 roku wskaźnik ten wyniósł

36%¹³ i obok Słowacji utrzymywał się na najniższym poziomie w Unii Europejskiej¹⁴.

W 2022 roku odnotowano wyższe tempo wzrostu finansowania przedsiębiorstw niefinansowych kredytami krótkoterminowymi niż długoterminowymi m.in. w związku z wyzwaniem przed jakimi stanęła europejska gospodarka. Różnice te szczególnie były widoczne w Polsce i Rumunii, czyli państwach w których odnotowano jedno z najwyższych stóp procentowych. W Polsce roczne tempo wzrostu kredytów dla przedsiębiorstw z terminem

13) Dane NBP

14) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2022 roku

zapadalności do roku (blisko 22%) było w 2022 roku dużo wyższe niż średnio w Unii Europejskiej (ok. 10%) oraz Europie Środkowo-Wschodniej (powyżej 18%)¹⁵.

Pogorszenie perspektyw gospodarczych m.in. w wyniku zbrojnej inwazji Rosji na Ukrainę, wzrost inflacji oraz zaostrzenie polityki monetarnej, a także zaostrzenie kryteriów udzielania kredytów w wyniku gorszej sytuacji gospodarczej kraju miały istotny wpływ na spowolnienie akcji kredytowej w segmencie kredytów dla przedsiębiorstw. Wskaźnik kredytów dla sektora niefinansowego do PKB w Polsce w 2022 roku sięgnął blisko 40% podczas gdy średnio w Unii Europejskiej przekroczył 85%¹⁶.

Kredyty dla gospodarstw domowych

Działalność kredytowa banków w Polsce skupia się na udzielaniu kredytów dla gospodarstw domowych. W 2022 roku w Polsce odwrotnie niż w większości państw Unii Europejskiej doszło do spadku wartości kredytów mieszkaniowych i konsumpcyjnych. Wpłynął na to wzrost stóp procentowych, zaostrzenie warunków i kryteriów udzielania kredytów, a także pogorszenie sytuacji materialnej gospodarstw domowych w wyniku wysokiej inflacji. Poziom przeciętnego miesięcznego dochodu rozporządzalnego na osobę w 2022 roku wyniósł 2 250 zł i był nominalnie wyższy o 11,4%, natomiast realnie niższy o 2,6% od dochodu z 2021 roku¹⁷.

Kredyty hipoteczne stanowią w Polsce najwyższy odsetek w kredytach dla gospodarstw domowych (62,8%).

15) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2022 roku

16) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2022 roku

17) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2022 roku https://stat.gov.pl/files/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5486/3/22/1/sytuacja_gospodarstw_domowych_w_2022_r._w_swietle_wynikow_badania_budzetow_gospodarstw_domowych.pdf

Mniejsze znaczenie kredytów hipotecznych w aktywach banków w Polsce wynika z tego, że kredyty te są stosunkowo nowym produktem. Dla porównania w 2005 roku ich udział w kredytach gospodarstw domowych w Polsce wynosił ok. 30%, a w tym samym czasie w niektórych państwach Europy Zachodniej przekraczał 80%.

Depozyty sektora niefinansowego

W Polsce w większym stopniu niż średnio w Unii Europejskiej banki finansują się depozytami sektora niefinansowego. Na koniec 2022 roku stanowiły one 60,3% sumy bilansowej sektora bankowego. 61,3% ogółu depozytów sektora niefinansowego to depozyty osób prywatnych¹⁸. Natomiast udział zobowiązań z tytułu dłużnych papierów wartościowych w sumie bilansowej należał do najniższych w Unii Europejskiej. Rosnące stopy procentowe sprzyjały wzrostowi wartości depozytów terminowych. Najsilniej oddziaływało to na udział depozytów terminowych w ogóle depozytów gospodarstw domowych w krajach które zaostrzały politykę monetarną, czyli w Polsce (+13 p.p. r/r), a także państwach takich jak Czechy (+9 p.p.) czy Rumunia (+5 p.p.).

Czynnikami, która miały największy wpływ na zyskowność polskich banków w 2022 roku były rosnące stopy procentowe, a także odpisy na ryzyko prawne z tytułu walutowych kredytów mieszkaniowych oraz wakacje kredytowe. Relacja wyniku odsetkowego do aktywów banków była obok Rumunii najwyższa w Europie. Natomiast stopa zwrotu z kapitału banków w Polsce (7,3%), była najniższa wśród państw Europy Środkowo-Wschodniej, ale porównywalna ze średnią w Unii Europejskiej.

18) Dane NBP

12) Dane EBC, data.ecb.europa.eu



W 2022 roku aktywa finansowe gospodarstw domowych, którymi mogły względnie swobodnie dysponować, zwiększyły się o 1,7% r/r i na koniec grudnia wyniosły 1 802,7 mld zł, lecz ich relacja do PKB obniżyła się do 58,8%, co spowodowane było szybszym wzrostem nominalnego PKB. Gospodarstwa domowe wybierały bardziej bezpieczne sposoby lokowania środków finansowych takie jak depozyty bankowe oraz gotówka, które pozostają najbardziej popularną formą gromadzenia aktywów finansowych. W 2022 roku udział gotówki w strukturze aktywów finansowych gospodarstw domowych wzrósł o 0,4 p.p. r/r do 19,3%, udział depozytów bankowych w aktywach w 2022 roku wzrósł o 0,9 p.p. r/r do poziomu 60,7%.

Stosunkowo niskie oprocentowanie lokat bankowych w obliczu rosnącej inflacji zachęcało gospodarstwa domowe do poszukiwania alternatywnych dla depozytów form lokowania kapitału. Rosło zaangażowanie gospodarstw domowych w skarbowe papiery wartościowe (4,9%; +1,8 p.p. r/r). Najbardziej wybieraną formą lokowania pieniędzy przez gospodarstwa domowe były nieskarbowe papiery wartościowe, których udział w strukturze aktywów finansowych wyniósł zaledwie 0,1%, podobnie jak w 2021 roku.

3.4.1. Sytuacja na rynku bankowym w Polsce

W 2023 roku wyniki sektora poprawiły się istotnie ze względu na utrzymujący się wysoki poziom stóp procentowych – stawka referencyjna, mimo dwóch obniżek przez Radę Polityki Pieniężnej pozostała na wysokim poziomie 5,75% na koniec 2023 roku. Z drugiej strony pogorszenie perspektyw gospodarczych, m.in. na skutek zbrojnej inwazji Rosji na Ukrainę, wysoka inflacja i wysokie stopy procentowe ograniczały popyt na kredyt, co przełożyło się na ograniczenie akcji kredytowej w szczególności na rynku hipotek. Sprzedaż nowych kredytów hipotecznych wzrosła dopiero w drugiej połowie roku, głównie ze względu na wsparcie rządowe i złagodzenie polityki monetarnej pod koniec roku.

Na koniec grudnia 2023 roku w Polsce działalność prowadziło 29 banków komercyjnych, 492 banki spółdzielcze oraz 34 oddziały instytucji kredytowych. Sieć bankowa obejmowała 4 948 oddziałów, 2 342 filii, ekspozytur i innych placówek obsługi klienta oraz 2 716 przedstawicielstw. Tym samym sieć bankowa liczyła łącznie 10 006 placówek, tj. o 296 mniej w porównaniu do końca roku ubiegłego.

Liczba zatrudnionych w sektorze bankowym na koniec grudnia 2023 roku wzrosła do 144,9 tys. osób i była wyższa o 1 692 osoby (1%), wobec stanu na koniec 2022 roku.

W 2023 roku sektor bankowy wypracował wynik netto na poziomie 27,9 mld zł wobec 10,7 mld zł w analogicznym okresie poprzedniego roku, co oznacza wzrost o 17,2 mld zł. Największy wpływ na wyższy wynik netto miał wynik z tytułu odsetek (wzrost o 22,3 mld zł r/r), głównie ze względu na wyższy średnioroczny poziom

stóp procentowych. Marża odsetkowa netto wzrosła do poziomu 3,84% wobec 3,20% na koniec grudnia 2022 roku.

Zwrot z kapitału własnego (ROE)¹⁹ sektora bankowego w 2023 roku wyniósł 12,91%, co oznacza wzrost o 6,13 p.p. r/r. Z kolei stopa zwrotu z aktywów (ROA²⁰) wyniosła z 0,97% w grudniu 2023 roku co oznacza wzrost o 0,57 p.p. w porównaniu do grudnia 2022 roku. Mniejsza skala odpisów spowodowała, iż wskaźnik R/I²¹ (wskaźnik obciążenia przychodów operacyjnych sektora bankowego rezerwami i odpisami) spadł do 15,69% na koniec 2023 roku (-2,77 p.p. r/r). Wzrost przychodów operacyjnych r/r przy utrzymanych w ryzach kosztach obniżył wskaźnik C/I²² w całym sektorze z 53,53% na koniec 2022 roku do 46,82% na koniec 2023 roku.

Wartość aktywów sektora bankowego na koniec 2023 roku kształtowała się na poziomie 3 009 mld zł i była o 10,1% wyższa w porównaniu do grudnia 2022 roku.

Znaczący spadek wzrostu PKB w 2023 roku, utrzymująca się wysoka inflacja i niewielkie obniżenie stóp procentowych wpłynęły negatywnie na dynamikę kredytów w sektorze niefinansowym r/r pomimo oferowanych rządowych programów wsparcia dla kredytobiorców. W grudniu

2023 roku wartość kredytów w sektorze niefinansowym wyniosła 1 095 mld zł, co oznacza spadek o 2% względem grudnia 2022 roku.

Na koniec grudnia 2023 roku depozyty sektora niefinansowego wyniosły 1 814 mld zł, co oznacza wzrost o 9,9% w porównaniu do grudnia 2022 roku. W strukturze depozytów najwyższy wzrost o 11,0% odnotowały depozyty gospodarstw domowych i na koniec roku wyniosły 1 256 mld zł. Depozyty przedsiębiorstw odnotowały niższy wzrost r/r niż w 2022 roku, tj. w grudniu 2023 osiągnęły wartość 519 mld zł (wzrost 7,4% r/r).

Wielkość funduszy własnych sektora bankowego dla współczynników kapitałowych wyliczona zgodnie z regulacjami zawartymi w Rozporządzeniu CRR, wyniosła na koniec września 2023 roku 245 mld zł i w porównaniu do końca września 2022 roku wzrosła o 14,5%.

W 2023 roku sytuacja kapitałowa sektora pozostawała stabilna. Łączny współczynnik kapitałowy sektora bankowego ukształtował się na koniec września 2023 roku na poziomie 22,03%, a współczynnik kapitału podstawowego Tier I na koniec tego okresu wyniósł 20,35%.

19) Wskaźniki ROA i ROE – relacja sumy wyniku finansowego z 12 kolejnych miesięcy do odpowiednio: średnich aktywów i średniego kapitału w tym samym okresie z 13 kolejnych miesięcy. Wskaźnik ROE odnosi się do agregatu sektora banków komercyjnych i spółdzielczych (bez oddziałów instytucji kredytowych), wskaźnik ROA do całego sektora bankowego.

20) Wskaźniki ROA i ROE – relacja sumy wyniku finansowego z 12 kolejnych miesięcy do odpowiednio: średnich aktywów i średniego kapitału w tym samym okresie z 13 kolejnych miesięcy. Wskaźnik ROE odnosi się do agregatu sektora banków komercyjnych i spółdzielczych (bez oddziałów instytucji kredytowych), wskaźnik ROA do całego sektora bankowego.

21) Wskaźnik R/I – relacja odpisów i rezerw (rezerwy + utrata wartości lub odwrócenie utraty wartości) do przychodów (całkowite przychody operacyjne - netto) – średnia krocząca z 12 miesięcy.

22) Wskaźnik C/I – relacja kosztów (koszty działania + amortyzacja środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych) do przychodów (całkowite przychody operacyjne - netto) – średnia krocząca z 12 miesięcy

3.5. Rynki finansowe w Polsce i na świecie

3.5.1. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji

Rok 2023 upłynął pod znakiem nieco mniejszej niż w 2022 roku zmienności na rynkach, odbicia na giełdach, oraz stabilizacji wycen obligacji.

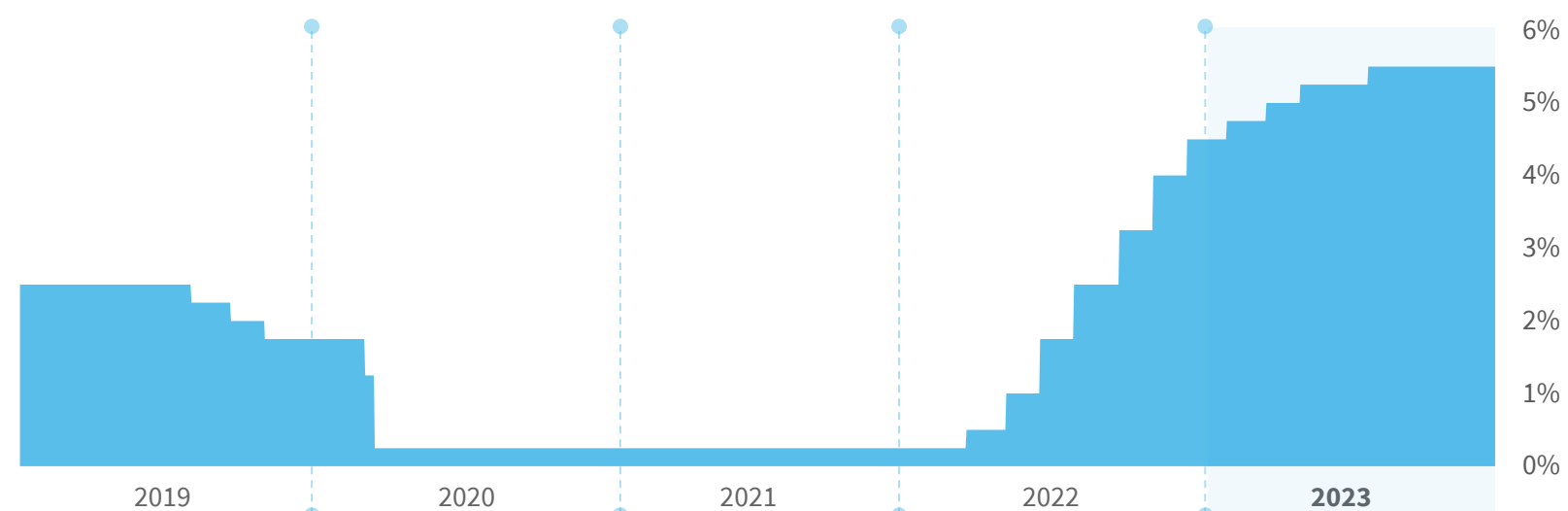
W pierwszej połowie 2023 roku dobiegał końca proces podwyżek stóp procentowych przez główne banki centralne. Zmiany stóp były reakcją na szoki na rynkach energetycznych i żywnościowych po rozpoczęciu agresji Rosji na Ukrainę i postępujący za nimi szybki wzrost inflacji w skali globalnej. W konsekwencji rentowności obligacji, nieomal na całym świecie, utrzymywały się w 2023 roku na podwyższonym poziomie, po tym jak w 2022 roku drastycznie wzrosły. Na większości rynków akcji odbicie następowało przez dwa do trzech kwartałów 2023 roku. W drugiej połowie roku część rynków akcji traciła, natomiast w Chinach ceny akcji spadały w skali całego roku 2023. Polska należała do tej grupy krajów, których indeksy rosły z małymi przerwami przez cały 2023 rok. Na większości rynków wyższe napędzane były przez oczekiwania na odbicie konsumpcyjne, po spadkach cen surowców rolnych i energetycznych.

Stopy procentowe

Banki krajów rozwiniętych – FED, EBC, BoJ, PBC

Bank centralny USA (Fed), którego podwyżki stóp w 2022 roku podniosły stopę procentową do 4,5%, zamknął 2023 rok 100 p.b. wyżej, uzasadniając to obawą utrzymania się inflacji na podwyższonym poziomie, wobec wciąż dobrej sytuacji na rynku pracy. W 2022 roku Europejski Bank Centralny (EBC) podniósł stopy do 2,5% i w roku 2023 o kolejne 200 p.b. Podobnie jak w przypadku Fed, EBC zwracał uwagę na ryzyko utrzymania się inflacji

Główna stopa procentowa Fed (górnny limit)



na podwyższonym poziomie, przy względnie silnym rynku pracy. Z banków centralnych dużych gospodarek inaczej zachował się Bank of Japan (BoJ) i The People's Bank of China (PBC). Pierwszy z nich nie zmienił stóp, pozostawiając je odpowiednio na -0,1%, pomimo istotnego wzrostu cen dla konsumentów. Drugi dwa razy, po 10 p.b., obniżył 1-roczną stopę pożyczek z 3,65% do 3,45% (Bank Prime Loan Rates), w obliczu problemów gospodarczych i spadającej stopy inflacji rocznej (dane Macrobond).

Banki rynków rozwijających się

Banki centralnych rynków rozwijających także reagowały podwyżkami stóp na szok energetyczny i żywnościowy lat 2022 i 2023. Brazylijski i Argentyński bank centralny zamknęły cykl podwyżek w 2022 roku i w 2023 roku rozpoczęły ich obniżki, zaś w przypadku Indii czy Tajlandii podwyżki stóp rozpoczęte w 2022 roku były w 2023 roku kontynuowane, i stopy ustabilizowały się w drugiej połowie roku.

Narodowy Bank Polski

W Polsce, podobnie jak niemal we wszystkich krajach regionu, rok 2023 upłynął pod znakiem stabilizacji stóp procentowych w I połowie roku i ich obniżek w II połowie roku. NBP obniżył stopy dwukrotnie, o 75 p.b. we wrześniu i 25 p.b. w październiku sprowadzając główną stopę do 5,75%. Zmiany te miały w tle spadające szybko roczne dynamiki inflacji, z 16,6% r/r (główny wskaźnik inflacji) i 11,7% r/r (wskaźnik inflacji bazowej) w styczniu, do odpowiednio 6,2% r/r i 6,9% r/r w grudniu (dane LSEG²³, Macrobond).

Rynki obligacji

Rynki bazowe

Krzywe dochodowości na rynkach bazowych Europy i USA przesunęły się w górę w I połowie 2023 roku, w ślad za podwyżkami stóp, by w drugiej połowie roku spadać w obliczu zniżującej inflacji. W konsekwencji w skali roku krzywa dochodowości obligacji skarbowych USA przemieściła się do 4,25%, z 4,40% dla 2Y, do 3,83%, z 3,96% dla 5Y i do 3,86%, z 3,83% dla 10Y. W przypadku krzywej niemieckiej przemieszczenia wynosiły odpowiednio do 2,40%, z 2,73% dla 2Y, do 1,95%, z 2,56% dla 5Y i do 2,03% z 2,56% dla 10Y. Silniejsze spadki niemieckiej krzywej dochodowości dyskontowały znacznie gorszą spodziewaną trajektorię zachowania gospodarki niemieckiej niż amerykańskiej. Zmiany na krzywej japońskiej były znikome w segmencie 2Y-5Y, zaś rentowność papierów 10Y wzrosła o 20 p.b., odzwierciedlając wzrost inflacji i percepcję przez rynki komunikacji banku centralnego odnośnie kontroli krzywej dochodowości na długim jej końcu (dane LSEG).

23) Dane London Stock Exchange group (LSEG)

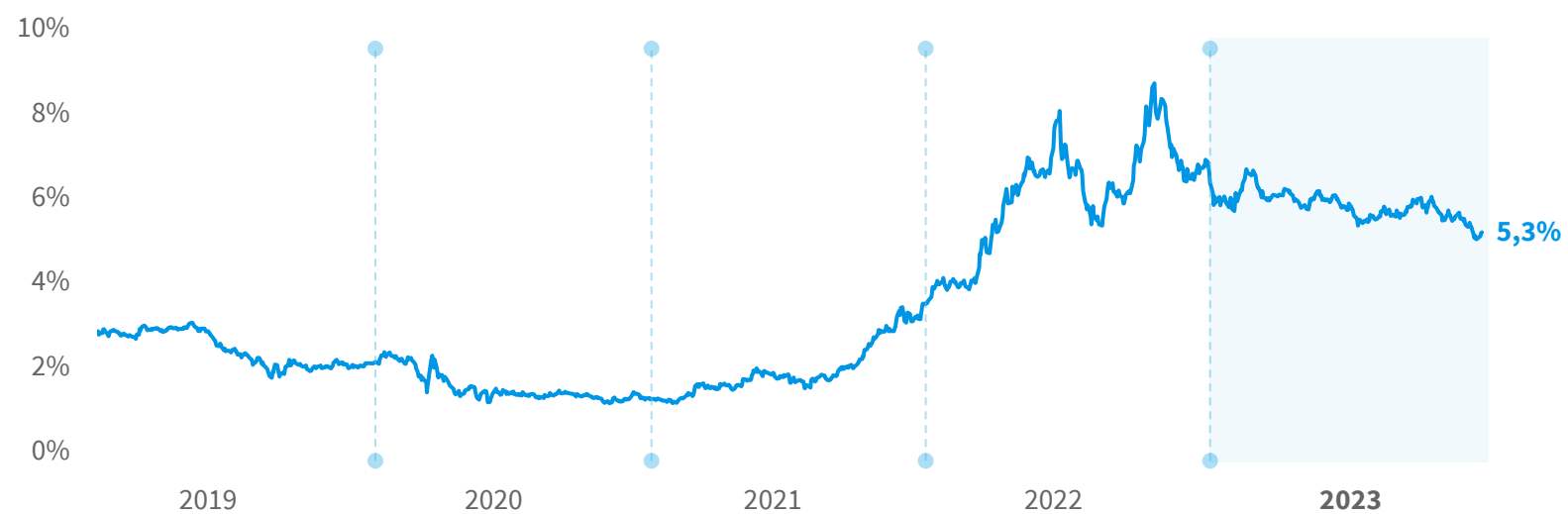
Rynki rozwijające się

W 2023 roku na rynkach dłużnych krajów rozwijających się rosły wyceny obligacji. Reprezentujący je indeks JP Morgan Emerging Markets Bonds ETF, wzrósł w skali roku o 5,3%. Największa zmienność miała miejsce na przełomie III i IV kwartału kiedy zaostrenie retoryki Fed negatywnie wpłynęło na dług amerykański i w znacznej części krajów rynków wschodzących, by potem zepchnąć ich dochodowości w dół, po serii słabszych danych z gospodarki amerykańskiej. W przypadku obligacji rynków rozwijających się w Azji dodatkowy czynnik negatywny stanowiła kontynuacja podwyżek stóp w 2023 roku. Jednak główną determinantą zachowania długich *końców krzywych* rynków rozwijających się było zachowanie 10Y obligacji amerykańskich (dane Macrobond).

Polska

W 2023 roku rentowności obligacji spadały po silnych zwyczajach w 2022 roku, wygenerowanych przez podwyżki stóp procentowych. Po względnie szybkich zniżkach rentowności w I połowie roku, w drugiej części roku

Rentowność polskich obligacji skarbowych (10-letnich)



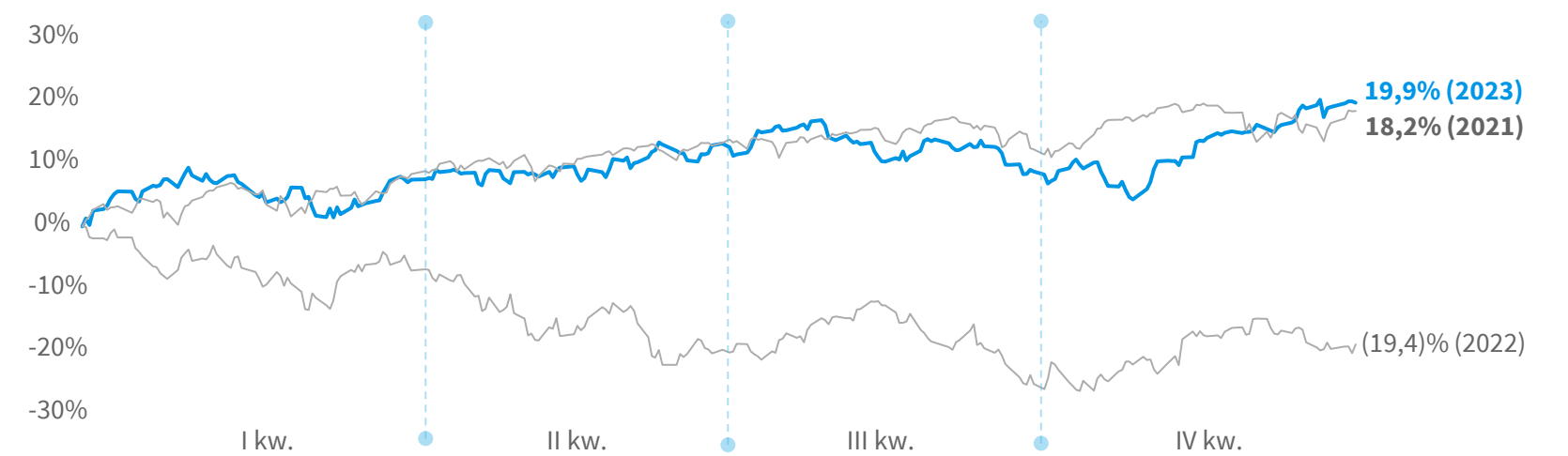
redukcje zwoływały. O ile szybkie spadki rentowności w I połowie roku, miały w tle spadek inflacji i oczekiwania na obniżki stopy NBP utrzymywanej na 6,75%, to druga połowa roku przyniosła wolniejszy spadek rentowności przy obniżce stóp NBP łącznie o 100 p.b. Zachowanie rządowych obligacji amerykańskich, szczególnie w II połowie roku, miało umiarkowany wpływ na polski dług. W konsekwencji pomiędzy końcem 2022, a końcem 2023, w segmencie 2Y, krzywa obniżyła się do 5,06%, z 6,73% (z czego do połowy roku o 88 p.b.), w segmencie 5Y do 5,07%, z 6,88% (z czego do połowy roku 123 p.b.), a w 10Y do 5,25%, z 6,88% (z czego do połowy roku 110 p.b.) – dane LSEG.

Rynki akcji

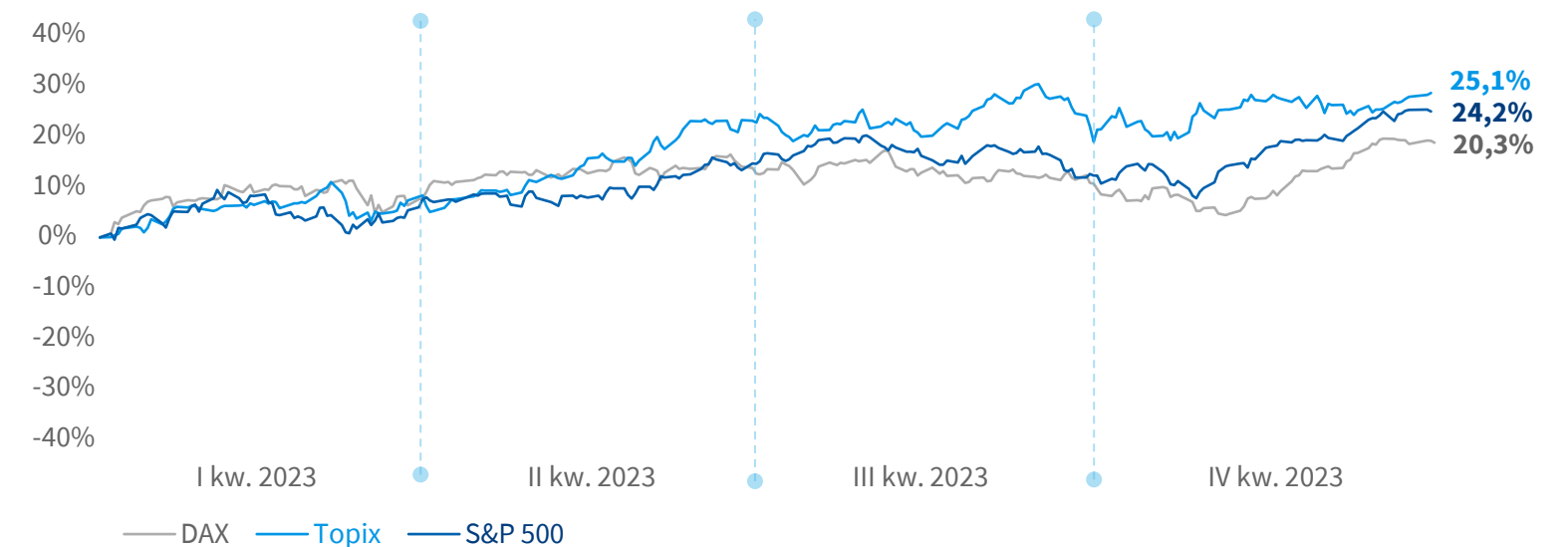
Kraje rozwinięte

Na największych rynkach bazowych przez większą część 2023 roku następowała poprawa sentymentu inwestorów, przy pewnym osłabieniu nastrojów wiosną i jesienią. Przełożyło się to na odbudowę indeksów S&P 500 o 24,2%, DAX 20,3% zaś TOPIX o 25,1%. Była to

Indeks iShares MSCI ACWI ETF



Indeks Dax, Topix, S&P 500



konsekwencja poprawy perspektyw konsumpcyjnych, w reakcji na silne spadki podstawowych surowców rolnych i energetycznych. Indeks iShares MSCI ACWI ETF rynku globalnych akcji ogółem, wzrósł o 19,9% na przestrzeni 2023 roku, co pokazuje, że zwyczajki te były podbijane

zachowaniem rynku amerykańskiego i części rynków azjatyckich (głównie tych oddalonych gospodarczo od Chin) oraz częściowo Ameryki Południowej (dane Macrobond).

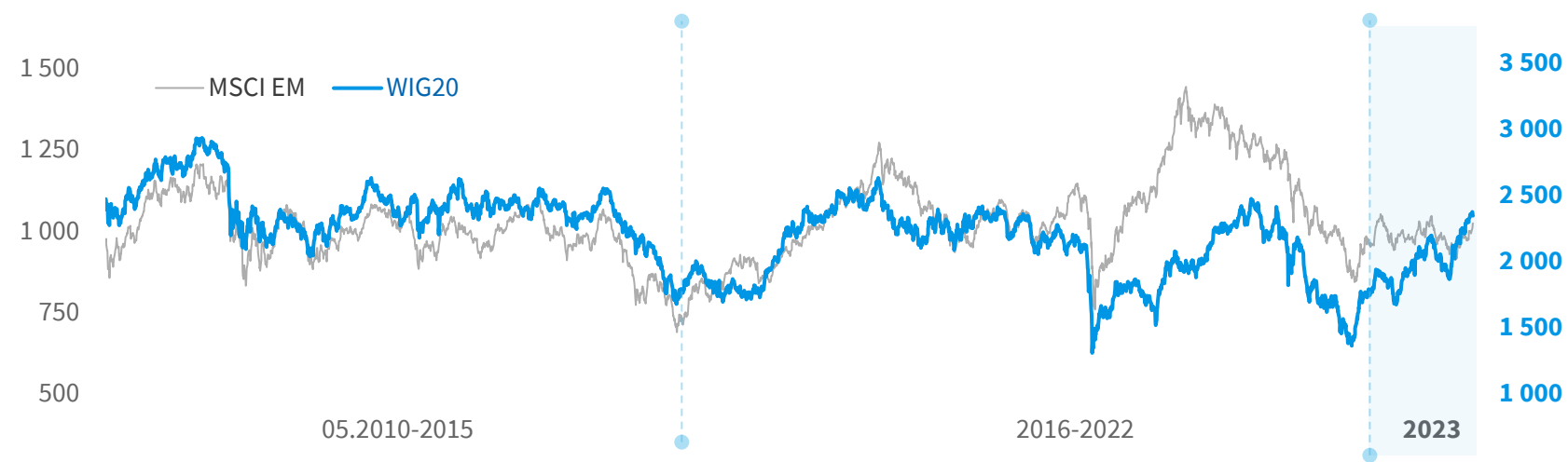
Kraje rozwijające się

Podobnie jak na rynkach bazowych poważniejsze przerwy we wzrostach głównych indeksów akcji na rynkach rozwijających się miały miejsce na przełomie I i II kw. oraz w III kw. 2023 roku. W zwyżkach dominowały indeksy rynków azjatyckich, oddalonych gospodarczo do Chin, Europa Środkowo-Wschodnia i Ameryka Południowa. W skali całego 2023 roku, indeks iShares MSCI EM ETF, obrazujący sytuację na rynkach rozwijających się, w wyrażeniu dolarowym wzrósł jedynie o 6,8%. Wpływ na to miał spory udział akcji azjatyckich, w tym chińskich i krajów silnie z nimi związanych gospodarczo. Zdecydowanie lepsza była pierwsza połowa 2023 roku, kiedy inwestorzy zaczęli obawiać się o negatywny wpływ utrzymujących się wysokich stóp procentowych na rynkach bazowych i pogorszenie perspektyw dla globalnego handlu (dane Macrobond).

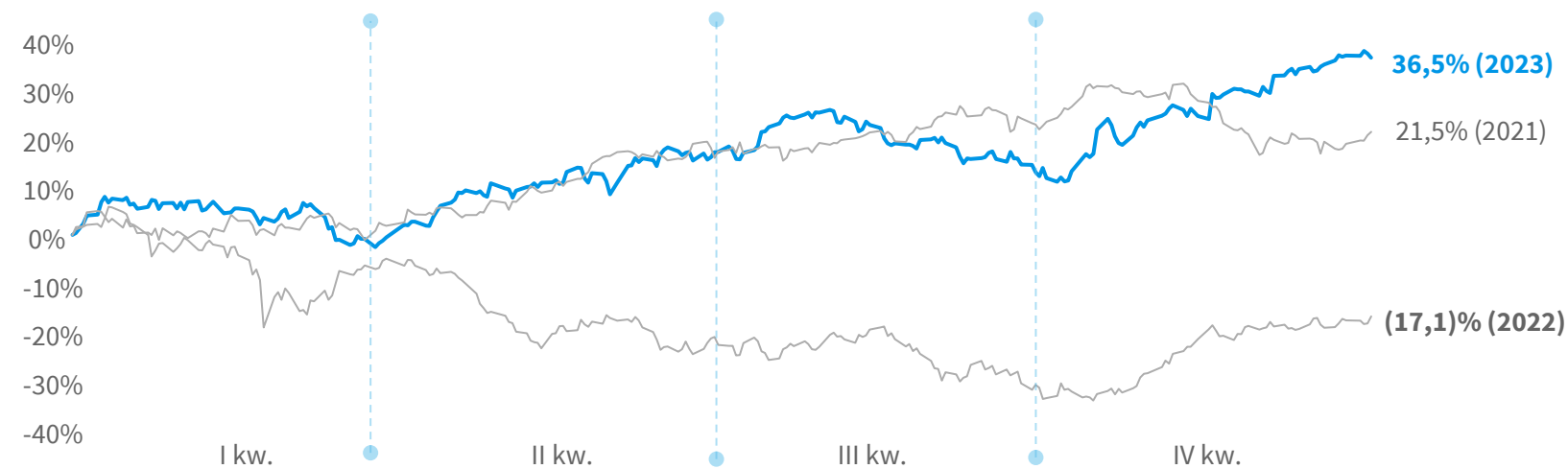
Polska

2023 był dla WIG i WIG20 rokiem odbudowy po spadkach z 2022 roku. Nadzieje wśród inwestorów wzbudzały oczekiwania na powrót do silnego wzrostu popytu m.in.

WIG20 na tle MSCI EM



Indeks WIG



w związku ze spodziewanym wzrostem płac realnych (po spadkach inflacji przy silnym rynku pracy) i spodziewaną większą ekspansją fiskalną. W konsekwencji WIG20 wzrósł w skali 2023 roku o 30,7%, WIG o 36,5%, zaś MWIG40 o 39,3%. W tle były rekordowe wyniki sektora bankowego i oczekiwania na powrót do ekspansji kredytowej w warunkach antycypowania obniżek stóp w Polsce (dane Macrobond).

Rynki walutowe

Rynki bazowe

Na przestrzeni 2023 roku kurs EUR/USD wzrósł do 1,10 z 1,07 w końcu 2022 roku (dane LSEG). Zamiany były spowodowane stopniowym ograniczaniem ryzyka geopolitycznego oraz spodziewanymi szybszymi redukcjami stóp procentowych w USA niż w strefie euro, pomimo gorszych perspektyw gospodarczych tej ostatniej. Jen osłabił się do dolara amerykańskiego z 131,11 do 141,06, co było pochodną utrzymania bardzo łagodnej polityki monetarnej przez BoJ (dane LSEG).

Rynki rozwijające się

W 2023 roku w relacji do dolara zyskiwało meksykańskie peso (+15,3%) i brazylijski real (+8,9%), co było pochodną wysokich stóp i silniejszego powiązania z nie dotkniętą problemami geopolitycznymi gospodarką amerykańską. Zdecydowanie słabszą passę miały waluty azjatyckie, które traciły do dolara ze względu na powiązanie ze

słabnącymi Chinami (juan stracił w 2023 roku do dolara 2,9%). Na tym tle niejednolicie zachowywały się waluty regionu Europy Środkowo-Wschodniej, gdzie forint węgierski zyskał 4,9% (dzięki wysokim stopom i niezłym danym gospodarczym), zaś czeska korona straciła 2,1%, za sprawą załamania istotnego dla jej gospodarki europejskiego przemysłu samochodowego (dane Macrobond).

Polska

W 2023 roku kurs EUR/PLN obniżył się do 4,33 z 4,69, zaś kurs USD/PLN do 3,93 z 4,38. Wsparciem dla aprecjacji złotego były dobre perspektywy makroekonomiczne dla Polski oraz oczekiwane obniżki stóp procentowych na rynkach bazowych. Kurs CHF/PLN przesunął się w tym czasie z 4,74 do 4,64 (dane LSEG).

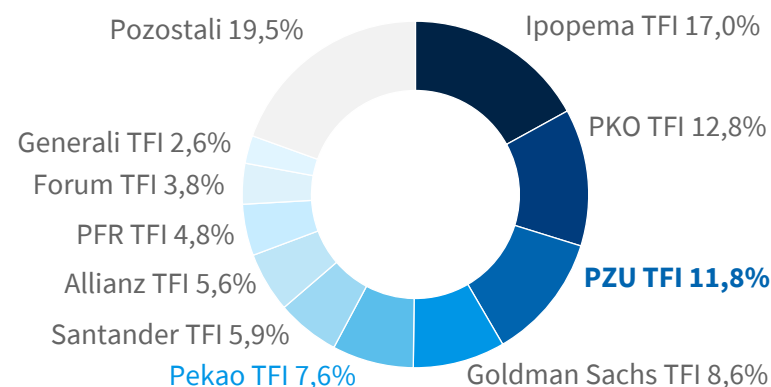
3.5.2. Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych w Polsce

Rynek funduszy inwestycyjnych

Na koniec 2023 roku środki zarządzane przez krajowe fundusze inwestycyjne wyniosły ponad 320 mld zł (najwięcej w historii) wobec 269 mld zł na koniec 2022 roku, co oznacza wzrost o ponad 19% (+51 mld zł).

W 2023 roku inwestorom towarzyszyła bardzo dobra koniunktura na większości klas aktywów, co znalazło odzwierciedlenie w wynikach funduszy. Ponad 60% wszystkich funduszy inwestycyjnych wypracowało dwucyfrowe stopy zwrotu. Według szacunków Analiz

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach TFI stan na 31.12.2023 (w %)



Źródło: IZFiA

Online łączne aktywa funduszy wzrosły o ok. 27 mld zł, w tym klienci wpłacili do nich ponad 22 mld zł (w 2022 roku wycofali 23,8 mld zł). Niemal cały rok dopisywała koniunktura na krajowym rynku długu. W październiku hossa rozpoczęła się też na rynku amerykańskich obligacji skarbowych oraz w krajach strefy euro. Rosty również giełdy światowe. Nasdaq wzrósł o ponad 43%, S&P 500 – o 24,2%, a niemiecki DAX – o 20%. WIG natomiast, pod koniec listopada pobił rekord wszech czasów, a w grudniu wielokrotnie poprawiał to osiągnięcie, zyskując w całym 2023 roku aż **36,5%**.

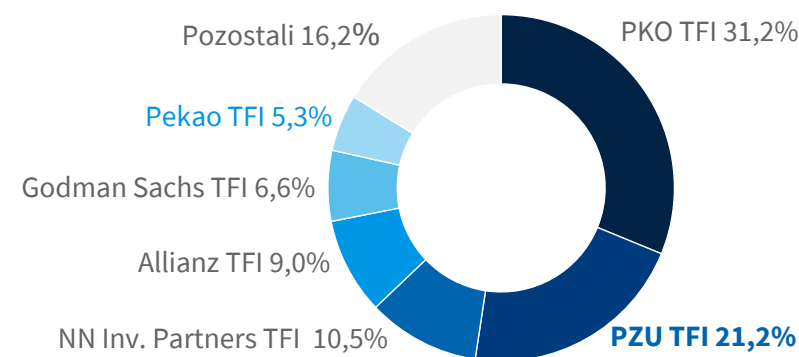
Pracownicze Plany Kapitałowe

Wartość rynku aktywów netto funduszy zdefiniowanej daty prowadzonych przez TFI w ramach PPK wyniosła na koniec 2023 roku ponad **21,8 mld zł** wobec niespełna

12 mld zł na koniec 2022 roku, co w ujęciu rocznym dało wzrost o 82%.

W 2023 roku do PPK systematycznie napływały kolejne składki od pracowników (2-4% wynagrodzenia brutto), pracodawców (1,5-4% wynagrodzenia brutto pracownika), a także dopłaty powitalne (250 zł) i roczne (240 zł) od państwa. Do wzrostu aktywów w znacznym stopniu przyczynił się autozapis do PPK dając wzrost liczby oszczędzających o **718 tys. osób**. To przełożyło się do wzrostu partycypacji do poziomu **43,7%**.

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach PPK stan na 31.12.2023 (w %)

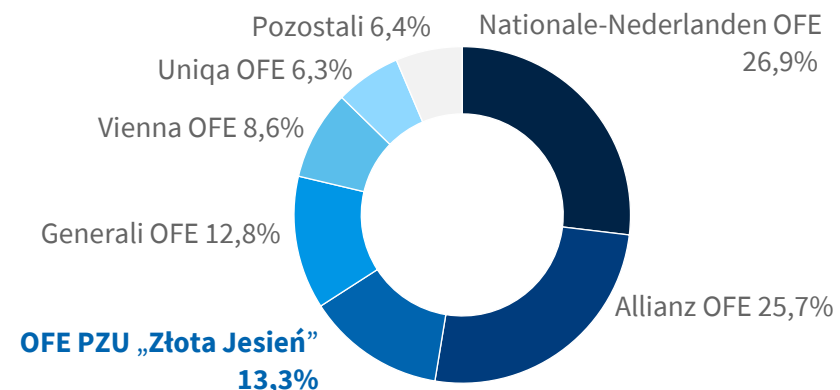


Źródło: IZFiA, KNF, wartość aktywów netto FZD wg instytucji zarządzających, dane wyłącznie dla TFI, bez PTE i TU

Rynek funduszy emerytalnych

Na koniec 2023 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych wyniosły ponad 208 mld zł co oznacza wzrost o **33%** w porównaniu do końca 2022 roku.

Otwarte Fundusze Emerytalne – udział w aktywach netto stan na 30.12.2023 roku (w %)



Źródło: KNF, Dane miesięczne o rynku OFE, dane za grudzień 2023 roku

Na wzrost wartości aktywów wpływ miała przede wszystkim dobra sytuacja na rynkach kapitałowych, na których zanotowano znaczne wzrosty cen akcji po spadkach notowanych w 2022 roku.

Dobrowolne Fundusze Emerytalne

Mimo dużej zmienności na rynku papierów udziałowych w 2023 roku aktywa dobrowolnych funduszy emerytalnych wzrosły do blisko **1,9 mld zł** na koniec roku. Obok wzrostu wartości aktywów netto wynikającego z zarządzania funduszami istotny wpływ na wartość aktywów miały bieżące wpłaty, które w 2023 roku w DFE PZU wyniosły ponad **140 mln zł**. Na koniec 2023 roku DFE PZU pozostał liderem rynku IKZE w segmencie dobrowolnych funduszy emerytalnych zarówno pod względem liczby rachunków (55,7% wszystkich rachunków) jak i wartości aktywów (50,3%).

3.5.3. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU

PZU zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) 12 maja 2010 roku. Od debiutu wchodzi w skład najważniejszego indeksu WIG20²⁴, obliczanego na podstawie wartości portfela akcji 20 największych i najbardziej płynnych spółek z rynku głównego GPW. PZU należy również do polskich indeksów: WIG, WIG30, WIG-Poland, WIGdiv, WIG20 TR, WIG.MS-FIN, CEEplus, WIG ESG (indeks zrównoważonego rozwoju) oraz zagranicznych: MSCI Poland (rynkі wschodzące), Stoxx Europe 600 (rynkі rozwinięte), FTSE Russel mid cap index (rynkі rozwinięte).

Indeksy GPW

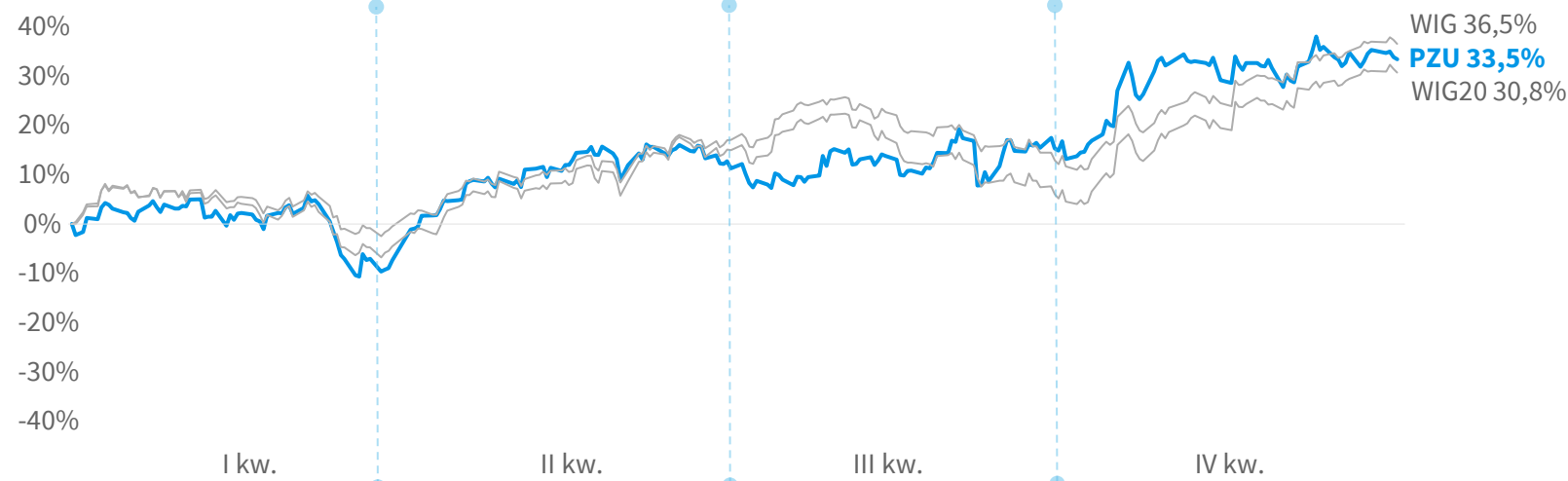
W 2023 roku indeks największych polskich spółek (WIG20) poruszał się w przedziale 1670 do 2371 pkt. Rozpiętość między tymi punktami wyniosła 701 pkt i była o 351 pkt niższa niż w analogicznym okresie 2022 roku (1052 pkt). W 2023 roku indeks WIG20 wzrósł o 30,8% r/r, a przy uwzględnieniu dywidend (WIG20 TR) – o 35,0% r/r. Indeks szerokiego rynku WIG zyskał 36,5% r/r. Wzrosty notowały także indeksy małych i średnich spółek, sWIG80 i mWIG40 odpowiednio o 30,9% i 39,3% r/r.

Kurs akcji PZU

Akcje PZU w 2023 roku podążyły za głównymi indeksami polskiej giełdy, utrzymując się w mocnym trendzie wzrostowym trwającym od drugiego kwartału.

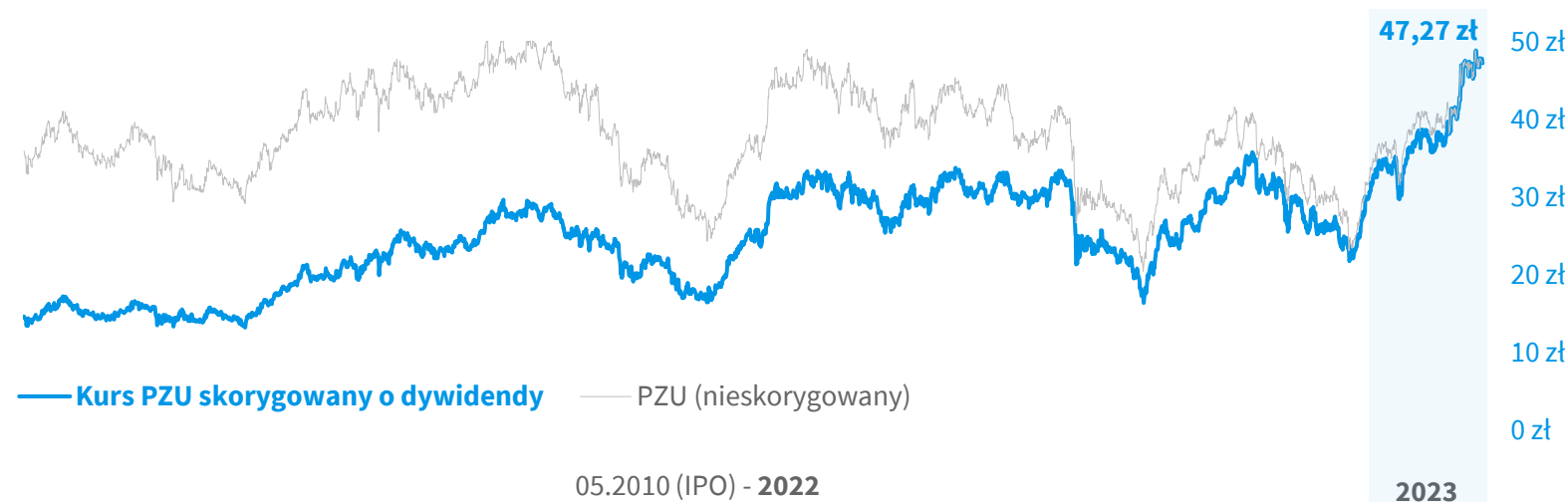
24) WIG20 jest indeksem typu cenowego, co oznacza, że przy jego obliczaniu bierze się pod uwagę jedynie ceny zawartych w nim transakcji, a nie uwzględnia się dochodów z tytułu dywidend.

Kurs akcji PZU na tle WIG i WIG20



Źródło: <https://infostrefa.com/>

Kurs akcji PZU skorygowany o wypłacone dywidendy



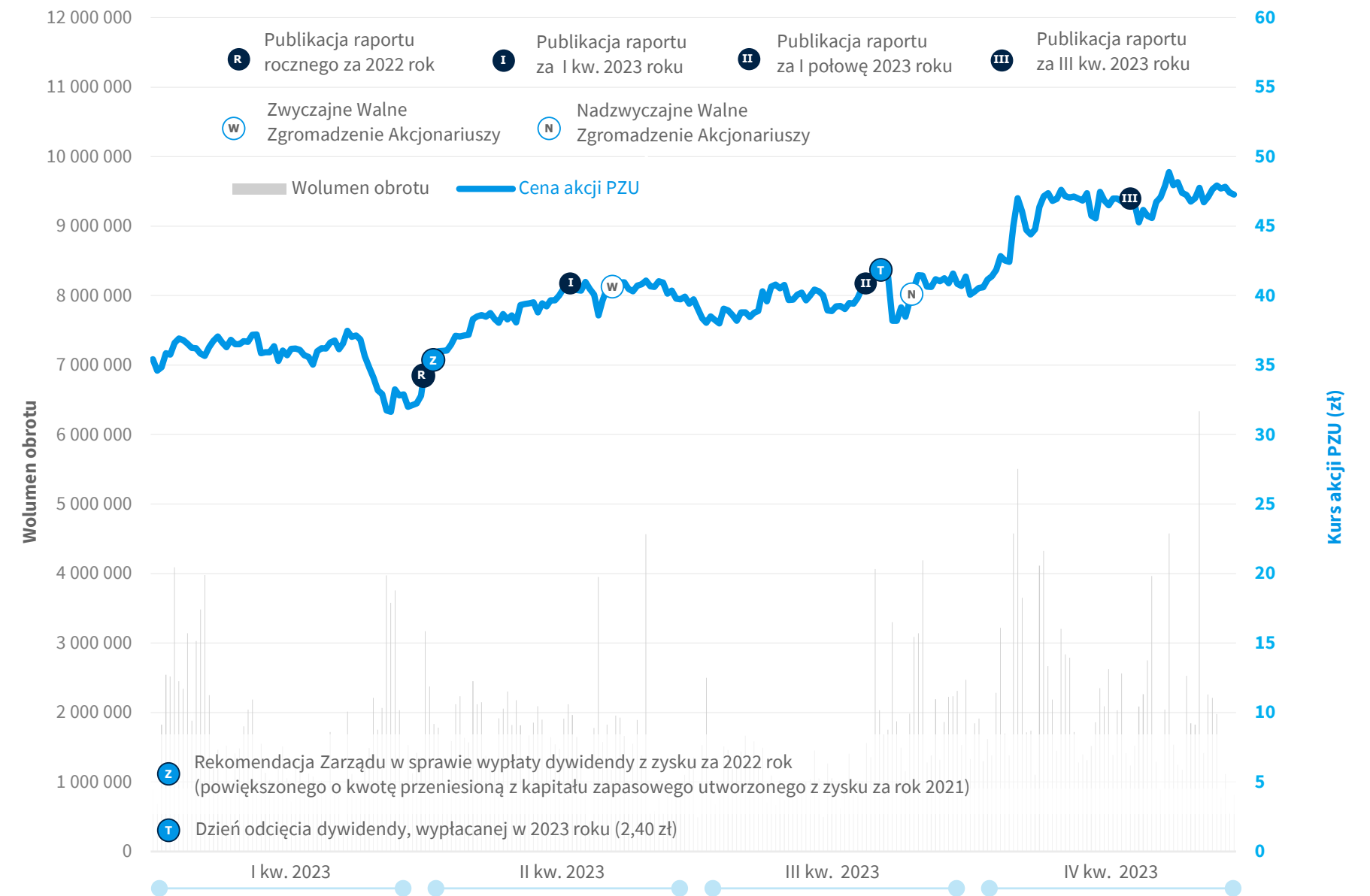
Źródło: www.stooq.pl

Na ostatniej sesji w 2023 roku jedna akcja PZU były wyceniano na 47,3 zł, tj. wzrost o 33,5% r/r (bez korekty o dywidendę).

Po skorygowaniu kursu akcji o dywidendę, całkowita stopa zwrotu na akcjach PZU wyniosła w 2023 roku

41,7%, tj. 6,7 p.p. powyżej indeksu dochodowego WIG20 TR. Bardzo mocne wzrosty zanotowane w ostanim kwartale roku, wyznaczały kolejne rekordowe poziomy notowań. Najwyższy poziom kursu na zamknięciu sesji to 48,90 zł osiągnięty 6 grudnia 2023 roku.

Kurs²⁵ akcji PZU na tle wydarzeń korporacyjnych w 2023 roku



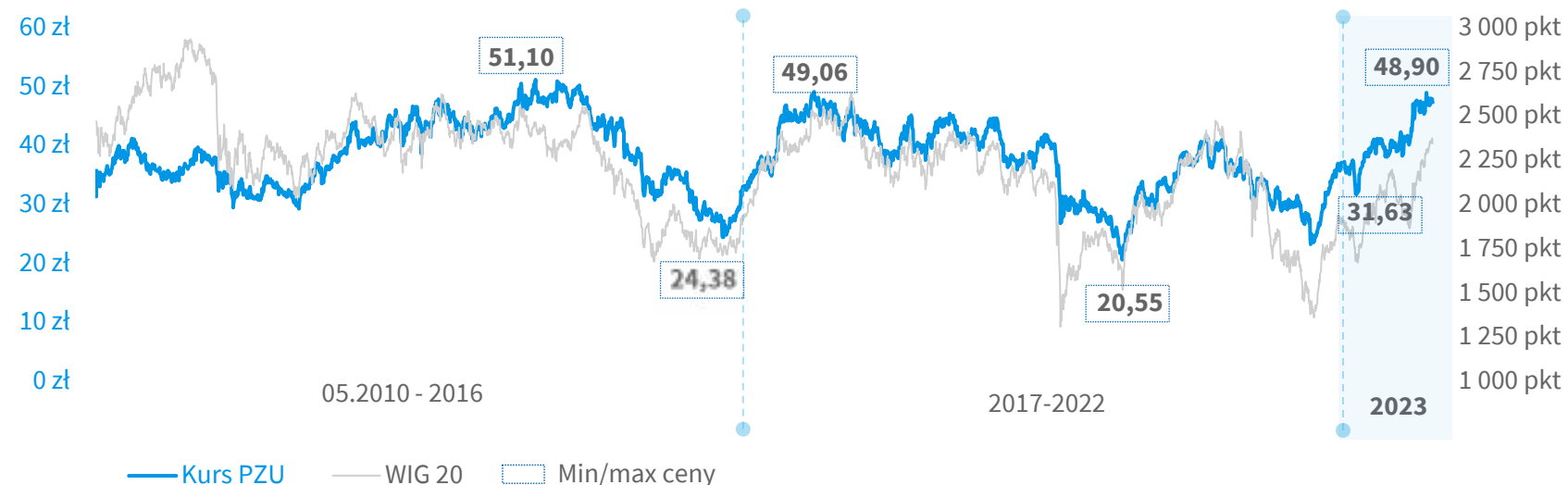
Linki do relacji video z konferencji wynikowych (kody QR)

R Publikacja raportu rocznego za 2022 rok	I Publikacja raportu za I kw. 2023 roku	II Publikacja raportu za II kw. 2023 roku	III Publikacja raportu za III kw. 2023 roku

25) Kurs nie korygowany o wypłaconą dywidendę.

Źródło: <https://infostrefa.com/>; PZU

Min/max ceny akcji PZU

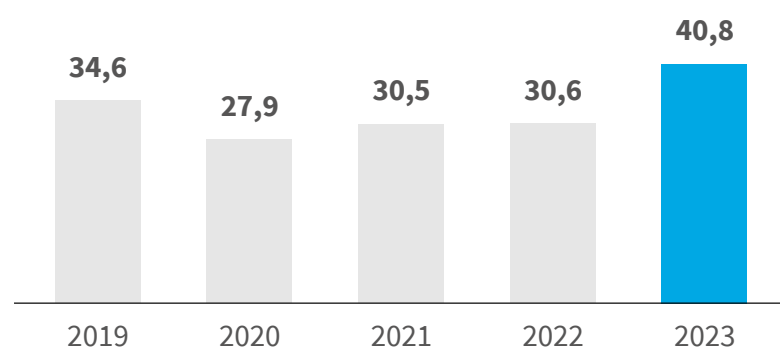


Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

Kapitalizacja

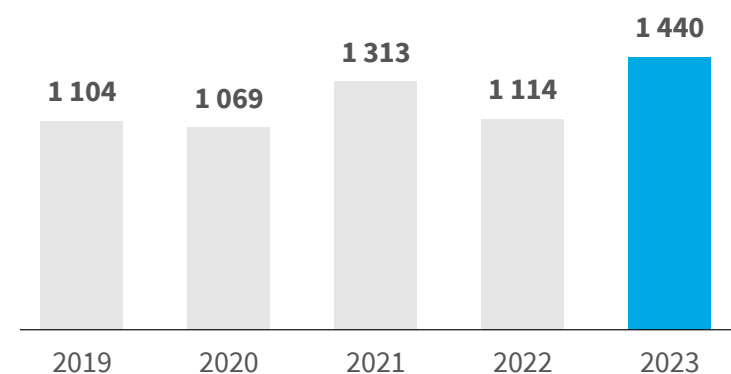
Wartość giełdowa (kapitalizacja) PZU na koniec 2023 roku wyniosła 40,8 mld zł (wzrost o 33,5% r/r), co oznaczało 5 pozycję (spadek o 1 miejsce r/r) pod względem wyceny rynkowej wśród krajowych spółek notowanych na GPW. Udział akcji PZU w obrotach całego rynku głównego wyniósł 6,5% (7 miejsce – wzrost o 1 miejsce w porównaniu do 2022 roku).

Kapitalizacja PZU w mld zł



Po dodaniu do wyceny akcji PZU wartości dywidend na akcję (wyłaconych od debiutu na giełdzie w 2010 roku), teoretyczna wycena giełdowa na koniec 2023 roku wyniosła by 70,1 mld zł (przy cenie jednej akcji na poziomie 81,19 zł).

Kapitalizacja GPW w mld zł (spółki krajowe i zagraniczne)



Teoretyczna kapitalizacja PZU (po skorygowaniu o wypłacone dywidendy)

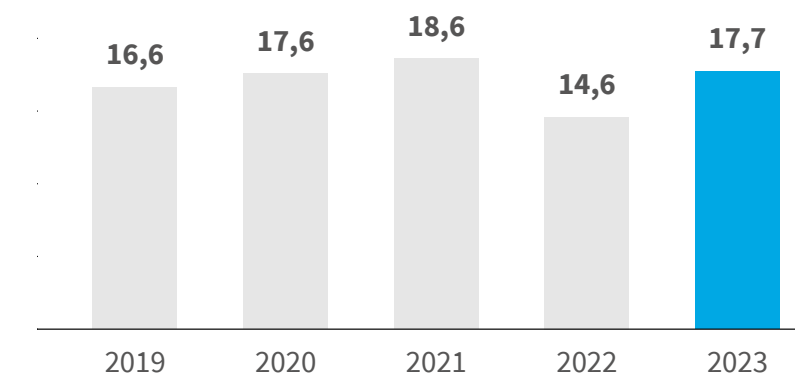
	2019	2020	2021	2022	2023
Teoretyczny kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	66,11	58,44	64,93	66,94	81,19
Teoretyczna kapitalizacja na koniec okresu (mln zł)	57 091	50 468	56 072	57 808	70 113

Źródło: www.infostrefa.com

Płynność

Akcje PZU utrzymywały w 2023 roku wysoką płynność. Średni dzienny spread akcji PZU wyniósł 5 p.b. wobec 12 p.b. średniego spreadu dla 20 najbardziej płynnych spółek. Średnia wartość obrotu na sesję wyniosła 70,8 mln zł, tj. wzrosła o 21,3% r/r. Wartość obrotu w całym 2023 roku wyniosła 17,7 mld zł, co stanowiło 43% kapitalizacji PZU na koniec 2023 roku (spadek o 5 p.p. r/r).

Wartość obrotu akcji PZU w mld zł



Źródło: www.infostrefa.com

Wskaźniki

Akcje PZU*	2019	2020	2021	2022**	2023
C/WK (P/BV) Cena rynkowa akcji / wartość księgową na akcję	2,1x	1,5x	1,8x	1,2x	1,4x
WKNA (zł) BVPS (PLN) Wartość księgową na akcję	18,7	21,7	19,8	30,3	34,8
C/Z (P/E) Cena rynkowa akcji / zysk netto na akcję	10,5x	14,6x	9,2x	8,1x	7,1x
ZNA (zł) EPS (PLN) Zysk (strata) netto / liczba akcji	3,8	2,2	3,9	4,4	6,7

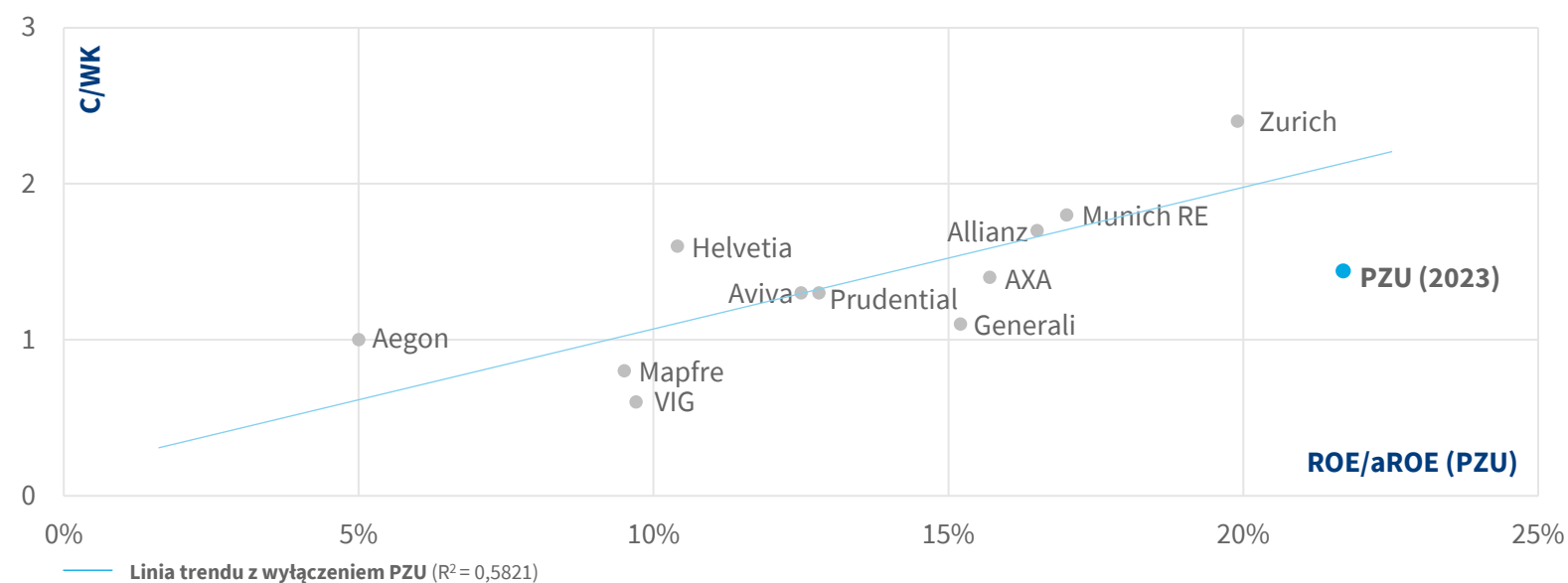
*) kalkulacja na danych Grupy PZU (wg MSSF); cena akcji i wartość księgową na koniec roku; zysk netto za okres 12 miesięcy; liczba akcji PZU: 863 523 000

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

Statystyka akcji PZU	2019	2020	2021	2022	2023	2010-2023
Kurs maksymalny (zł)	45,39	41,80	41,65	37,82	48,90	
Kurs minimalny (zł)	35,79	20,55	29,27	23,16	31,63	
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	40,03	32,36	35,35	35,42	47,27	
Średni kurs na sesję (zł)	40,61	30,06	35,86	30,97	40,13	
Wartość obrotów (mln zł)	16 620	17 588	18 565	14 645	17 692	
Średnia wartość obrotu na sesję (mln zł)	67,0	69,8	73,9	58,3	70,8	
Liczba transakcji (szt.)	928 493	1 523 449	1 353 198	1 285 691	1 438 730	
Średnia liczba transakcji na sesję	3 744	6 045	5 391	5 122	5 755	
Wolumen obrotu (szt.)	408 999 167	595 296 291	517 939 229	472 866 103	436 702 363	
Średni wolumen obrotu na sesję (szt.)	1 649 190	2 362 287	2 063 503	1 883 929	1 746 809	

Źródło: www.infostrefa.com

Wycena wskaźnikowa PZU na tle grupy porównawczej



Źródło: ceny akcji PZU na koniec roku (2021, 2022, 2023) – dane raportowane; pozostałe spółki – prognozy roczne 2023 (raporty analityczne)

3.5.4. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku

Sytuacja w sektorze bankowym

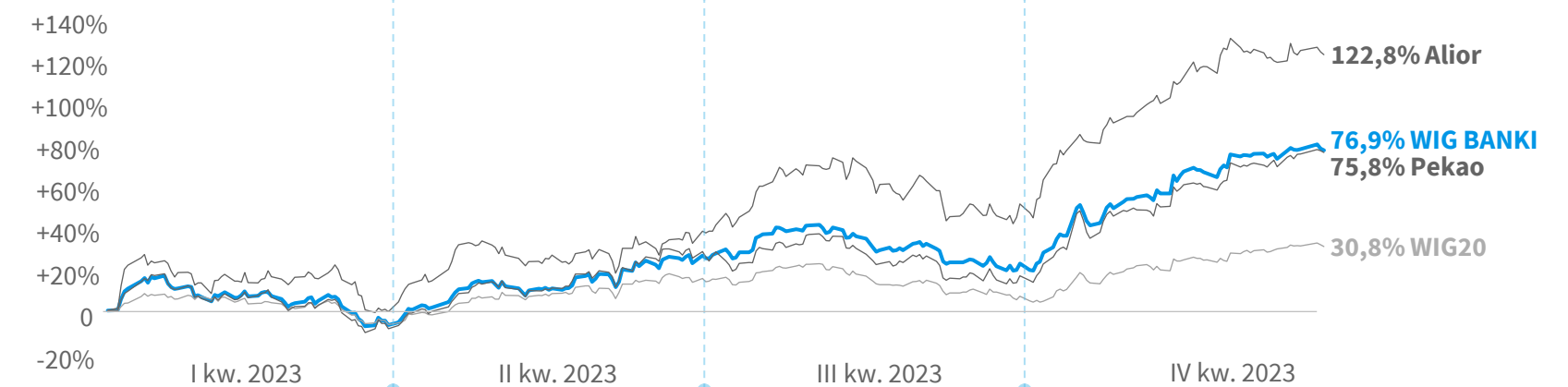
W 2023 roku indeks WIG-banki²⁶ zanotował wzrost o 76,9% r/r, pokonując o 46,1 p.p. indeks WIG20. Korelacja indeksu WIG Banki z indeksem WIG20 wyniosła 89% (+ 5 p.p. r/r). Współczynnik beta (w odniesieniu do WIG20) wzrósł do 1,22, tj. + 0,13 r/r. Wzrost indeksu WIG BANKI, to w znacznej mierze rezultat bardzo dobrych wyników banków na poziomie zysku netto. W szczególności było to

związane z wysokimi wynikami odsetkowymi, osiąganymi w otoczeniu wysokich stóp procentowych. Mimo iż, w 2023 roku stopa procentowa została dwukrotnie obniżona – we wrześniu z 6,8 do 6,0 oraz w październiku z 6,0 do 5,75, to utrzymujący się poziom pozostał bardzo korzystny z punktu widzenia generowanego wyniku odsetkowego.

Bank Pekao i Alior Bank

Cena akcji Alior Bank na koniec 2023 roku wyniosła 76,3 zł, tj. wzrosła o 122,8% od początku roku. Kurs akcji Banku Pekao w analogicznym okresie wzrósł o 75,8% (w ujęciu cenowym) do 152,1 zł za akcję. Po skorygowaniu o dywidendę stopa zwrotu wyniosła 84,8%²⁷.

Bank Pekao i Alior Bank na tle indeksu WIG BANKI



Źródło: www.infostrefa.com



26) Indeks dochodowy (przy jego obliczaniu uwzględnia się zarówno ceny zawartych w nim akcji, jak i dochody z dywidend i praw poboru).

27) 18 lipca 2023 roku Bank Pekao wypłacił 1,4 mld zł dywidendy (5,42 zł na akcję).



3.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce

W 2023 roku najważniejsze dla Grupy PZU zmiany regulacyjne dotyczyły wzmocnienia pozycji organów nadzoru oraz nowych praw konsumentów.

1 stycznia 2023 roku weszła w życie większość przepisów nowelizacji **Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym**, która przewiduje m.in. zwiększenie maksymalnej kary finansowej, jaką Rzecznik może nakładać na podmioty rynku finansowego utrudniające klientom reklamację z 100 tys. zł do 1 mln zł. Wzmocnione zostały także kompetencje Rzecznika – może on występować w postępowaniach cywilnych klientów instytucji finansowych, a także ich spadkobierców.

Wzmocnieniu uległy również kompetencje Komisji Nadzoru Finansowego co jest jednym z efektów wejścia w życie, we wrześniu 2023 roku, **ustawy z 16 sierpnia 2023 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku** (zwanej, z uwagi na wielość i różnorodność zmienianych regulacji „Warzywniakiem legislacyjnym”). Ustawa wprowadziła zmiany w 41 ustawach, w tym w Ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych UFG i PBUK, Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, jak również w Ustawie o dystrybucji ubezpieczeń. Przyjęte rozwiązania przyczynią się do usprawnienia prowadzenia działalności ubezpieczeniowej.

Również nowelizacja **ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, która wdrożyła do polskiego porządku prawnego postanowienia dyrektywy UE 2019/1, dotyczącej zwiększenia kompetencji organów ochrony konkurencji w krajach członkowskich, rozszerzyła kompetencje Prezesa UOKiK w stosunku do uczestników rynku finansowego. Dodatkowo zmiany w ustawie obejmują m.in. wprowadzenie zasady odpowiedzialności spółek dominujących za naruszenia reguł konkurencji przez spółkę zależną.

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

W 2023 roku prawnie usankcjonowano, na bazie doświadczeń z okresu pandemii COVID-19, pracę zdalną w **Kodeksie pracy**. Z punktu widzenia zakładów ubezpieczeń istotna jest również możliwość zdalnego przeprowadzania egzaminów agencyjnych

z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego, co przewiduje rozporządzenie Ministra Finansów z 29 czerwca 2023 roku. Zmiany w Kodeksie pracy wprowadziły również rozwiązania dotyczące *work-life balance*, które weszły w życie w kwietniu 2023 roku. Dotyczą one m.in. urlopów i czasu pracy, w tym urlopu rodzicielskiego. Mają umożliwić pracownikowi lepsze łączenie obowiązków rodzinnych z zawodowymi.

W 2023 roku weszły również w życie zmiany w **Kodeksie postępowania cywilnego**. Zmiany mają szeroki charakter i obejmują między innymi: zmiany we właściwości rzeczowej sądów, wprowadzenie instytucji pełnomocnictwa do doręczeń, zmiany w strukturze pism procesowych wnoszonych przez pełnomocników, uregulowanie postępowania z udziałem konsumentów. Ich celem jest przyspieszenie postępowania sądowego, co może mieć wpływ zarówno na przebieg, jak i na ilość spraw sądowych, których stroną jest PZU i spółki Grupy PZU.

Na wzrost liczby spraw sądowych może mieć również wpływ **ustawa z 16 czerwca 2023 roku o zmianie ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz niektórych innych ustaw**. Wprowadza ona nowy system kompensat za zdarzenia medyczne będące następstwem udzielania lub zaniechania udzielenia świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych. O wypłatę poszkodowany lub – w razie jego śmierci - najbliżsi wskazani w ustawie, będą mogli się zwrócić do Rzecznika Praw Pacjenta. Ustawa zakłada utworzenie Funduszu Kompensacyjnego Zdarzeń Medycznych finansowany przede wszystkim ze składek na ubezpieczenie zdrowotne.

W połowie roku weszła w życie **ustawa z 26 maja 2023 roku o aplikacji mObywatel**, która wprowadziła nowy rodzaj dowodu tożsamości jakim jest mDowód, którym można się posługiwać przy użyciu aplikacji mObywatel.

mDowód potwierdza tożsamość na takich samych zasadach jak dowód osobisty. Dodatkowo rozwiązania przyjęte w ustawie mogą służyć do potwierdzania tożsamości osób przy zdalnym zawieraniu umów.

28 czerwca 2023 roku Komisja Europejska opublikowała projekt **regulacji dotyczącej otwartych finansów (ang. Financial Data Access Framework – FIDA)**. Rozporządzenie powinno zostać przyjęte do końca kadencji Parlamentu Europejskiego, czyli do czerwca 2024. Wprowadzenie zaproponowanych rozwiązań, choć budzi szereg wątpliwości, ma przynieść potencjalne korzyści dla obywateli Unii Europejskiej związane z wymianą danych finansowych. FIDA ma dać klientom kontrolę do decydowania o tym, w jaki sposób i przez kogo ich dane finansowe będą wykorzystywane.

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

22 grudnia 2023 roku w Dzienniku Urzędowym UE opublikowane zostało **rozporządzenie 2023/2854 w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania (Data Act)**, które harmonizuje podejście do danych nieosobowych. Nowe rozporządzenie ułatwi wymianę danych w całej Unii Europejskiej oraz między różnymi sektorami gospodarki, co może pozytywnie wpłynąć na ofertę ubezpieczeniową, poprzez np. dostęp ubezpieczycieli do danych zgromadzonych w pojazdach. Przepisy rozporządzenia zaczną obowiązywać we wrześniu 2025 roku.



Regulacje UE dotyczące zrównoważonego rozwoju

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z 27 listopada 2019 roku w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (SFDR)

Wprowadziło obowiązek ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem (m.in. w strategii dotyczącej procesów inwestycyjnych, decyzjach inwestycyjnych, polityce wynagrodzeń, komunikacji z klientem, konstrukcji produktu i sprawozdawczości okresowej) przez zakłady ubezpieczeń na życie, które oferują ubezpieczeniowe produkty inwestycyjne (np. w formie UFK) lub produkty emerytalne (np. IKE, IKZE oraz przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych). Rozporządzenie zawiera regulacje dotyczące raportowania, czy zakład ubezpieczeń na życie lub TFI ma zrównoważony portfel inwestycji.

1 stycznia 2023 roku weszło w życie Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2022/1288 z dnia 6 kwietnia 2022 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 w zakresie regulacyjnych standardów technicznych określających szczegóły dotyczące treści i sposobu prezentacji informacji w odniesieniu do zasady „nie czyn poważnych szkód”, określających treść, metody i sposób prezentacji informacji w odniesieniu do wskaźników zrównoważonego rozwoju i niekorzystnych skutków dla zrównoważonego rozwoju, a także określających treść i

sposób prezentacji informacji w odniesieniu do promowania aspektów środowiskowych lub społecznych i celów dotyczących zrównoważonych inwestycji w dokumentach udostępnianych przed zawarciem umowy, na stronach internetowych i w sprawozdaniach okresowych.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje („Taksonomia”)

Określa kryteria, w oparciu o które można budować „zielone” produkty finansowe. Wprowadza również konieczność używania w informacjach o oferowanych produktach oznaczeń, które wskazują, czy mamy do czynienia z produktem uwzględniającym Taksonomię, czy też nie. Ponadto, przedsiębiorstwo podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zawiera w swoim oświadczeniu na temat informacji niefinansowych lub w skonsolidowanym oświadczeniu na temat informacji niefinansowych informacje na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność tego przedsiębiorstwa jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo. Zakłady ubezpieczeń zobowiązane do raportowania niefinansowego zgodnie z CSRD docelowo będą musiały informować, jaka część portfela ubezpieczeń i jaki procent inwestycji w odniesieniu do łącznej kwoty aktywów są zrównoważone środowiskowo.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (IDD) wraz z Rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2021/1257 z 21 kwietnia 2021 roku

Zgodnie z IDD czynniki zrównoważonego rozwoju powinny być uwzględniane w procesie zatwierdzania każdego produktu ubezpieczeniowego oraz przedstawiane w sposób przejrzysty, aby umożliwić dystrybutorom ubezpieczeń udostępnianie stosownych informacji klientom. Dzięki temu klient otrzymuje informację czy dany produkt wspiera zieloną transformację.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464 z 14 grudnia 2022 roku dotycząca sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (ang. *Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD*)

Zastąpi Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/95/UE z 22 października 2014 roku w odniesieniu do ujawniania informacji niefinansowych (ang. *Non-Financial Reporting Directive – NFRD*). Dyrektywa NFRD określiła wymogi ujawniania informacji zarówno na temat wpływu kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem na wyniki z działalności, sytuację i rozwój spółki (perspektywa „od zewnątrz do wewnątrz”), jak i na temat oddziaływania spółki na ludzi i środowisko (perspektywa „od wewnątrz na zewnątrz”). 31 lipca 2023 roku Komisja Europejska przyjęła **Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/2772** ustanawiające jednolite standardy sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju (ang. *European Sustainability Reporting Standards – ESRS*).

Od 1 stycznia 2024 roku dyrektywa CSRD ma zastosowanie dla dużych spółek objętych dotychczas NFRD. Pierwsze raporty zostaną przez nie przedstawione w 2025 roku (dane obejmą rok obrotowy 2024). CSRD rozszerza zakres wymogów sprawozdawczych na dodatkowe przedsiębiorstwa oraz zwiększa zakres przekazywanych informacji, które muszą być zgodne z unijnymi standardami sprawozdawczości. Zgodnie

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

Rozporządzenie delegowane (UE) 2015/35 z 2 sierpnia 2022 roku uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyłatalność II).

Rozszerzenie Dyrektywy Wyłatalność II obejmuje uwzględnienie czynników zrównoważonego rozwoju w procesach zarządzania. Funkcja zarządzania ryzykiem zobowiązana będzie do identyfikacji i oceny ryzyk dla zrównoważonego rozwoju, natomiast funkcja aktuarialna będzie musiała uwzględniać ryzyko dla zrównoważonego rozwoju w ocenie niepewności związanej z szacunkami dokonanymi przy obliczaniu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Powyższe oznacza zmianę w podejściu do inwestycji i oceny ryzyka po stronie ubezpieczycieli, a co za tym idzie, pośredni wpływ na produkty oferowane klientom.



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



7 lipca 2023 roku, w sprawie o sygn. akt: II CSKP 1672/22, Sąd Najwyższy wydał wyrok z którego wynika, że renta z tytułu zwiększonych potrzeb dla poszkodowanego w wypadku powinna uwzględniać stawki brutto, a nie netto, w celu pokrycia kosztów opieki osób trzecich. Jeśli zaś zakład ubezpieczeń uzna, że takie samo jakościowo usługi są dostępne jako świadczenia publiczne – to musi to udowodnić.

25 lipca 2023 roku, w sprawie o sygn. akt: II CSKP 1008/22, Sąd Najwyższy wydał wyrok, w którym zawarł pogląd, iż odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń wynikająca z umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje szkody wyrządzone w wyniku pracy urządzenia zamontowanego w pojeździe także wtedy, gdy w chwili wyrządzenia szkody pojazd nie pełnił funkcji komunikacyjnej.

Sąd Najwyższy orzeczeniem z **16 sierpnia 2023 roku** potwierdził, że zarzut nieważności umowy grupowego ubezpieczenia z uwagi na to, że ubezpieczający był w rzeczywistości pośrednikiem jest bezzasadny. SN potwierdził stanowisko Sądu Apelacyjnego uznając,

że nawet jeżeli określony podmiot ma wobec zakładu ubezpieczeń roszczenia z tytułu umów zlecenia, to jest to świadczenie całkowicie odrębne od składek ubezpieczeniowych i taki podmiot nie ma prawa zaspokajać się z tytułu umów zlecenie w żaden inny sposób niż wynikający z tych umów, w tym także poprzez samowolne potrącanie określonych kwot.

26 października 2023 roku, w sprawie o sygn. akt: III CZP 11/23, Sąd Najwyższy podjął uchwałę, zgodnie z którą były agent nabywa prawo do prowizji od umów zawartych w czasie trwania umowy agencyjnej, również w przypadku, gdy spełnienie świadczenia przez klienta nastąpiło już po ustaniu umowy agencyjnej. Dodatkowo, jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że w danym przypadku prowizja obejmuje również późniejszą obsługę klienta, to prowizja byłego agenta ulega odpowiedniemu zmniejszeniu. Drugie pytanie postawione Sądowi Najwyższemu dotyczyło tego, czy umowa zawarta na czas oznaczony może ustanawiać po stronie dającego zlecenie prawo do jednostronnej zmiany wysokości prowizji w powiązaniu z prawem agenta do rozwiązania umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia w przypadku nieakceptowania dokonanej zmiany. Na pytanie to Sąd Najwyższy odmówił jednak odpowiedzi.

30 listopada 2023 roku, w sprawie o sygn. akt: II CNPP 30/22, Sąd Najwyższy wydał wyrok, w którym zawarł pogląd, że roszczenie o dokonanie restytucji naturalnej jest wyłączone także w razie następczej niemożliwości przywrócenia stanu poprzedniego, gdyż w przeciwnym wypadku byłoby to roszczenie o świadczenie niemożliwe. W razie wykonania naprawy samochodu uszkodowany nie może dochodzić „zwrotu” hipotetycznych kosztów naprawy pojazdu (wydatków, które uszkodowany musiałby ponieść w celu restytucji uszkodzonego pojazdu do stanu, który istniałby, gdyby nie wystąpiło zdarzenie szkodzące),

lecz – wedle swego wyboru – albo zwrotu rzeczywiście poniesionych kosztów naprawy, albo świadczenia w pieniądzu rozumianego jako rekompensata pieniężna obliczana metodą dyferencyjną.



3.7. Czynniki, które mogą mieć wpływ na działalność i wyniki Grupy PZU w 2024 roku i w średnim terminie

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

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

3.7.1. Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne

Dynamika, poziom i struktura podstawowych wielkości makroekonomicznych w Polsce i za granicą (PKB, inflacja, stopy procentowe) mają przełożenie na dynamikę rozwoju biznesu we wszystkich sektorach, w których

działa Grupa PZU i na ich dochodowość. Pośrednio lub bezpośrednio decydują one, choć z pewnym opóźnieniem, o **dynamice składki** przypisanej brutto i przychodów z ubezpieczeń w ubezpieczeniach majątkowych, a także o zmianach **popytu na kredyt i akumulacji depozytów** bankowych oraz o napływie **aktywów do funduszy**. Mają ponadto wpływ na **wskaźniki szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych i wynik lokacyjny**. Kształtują również wynik na opłatach za zarządzanie funduszami

i podstawowe miary decydujące o wynikach sektora bankowego (marżę odsetkową i koszty ryzyka).

Czynnikiem silnie wpływającym na działalność ubezpieczeniową jest w szczególności **inflacja**. Podwyższa ona wysokość odszkodowań, koszty likwidacji szkód oraz koszty prowadzenia działalności. Generuje także problem dla klientów z deprecjacją świadczeń ubezpieczeniowych w produktach długoterminowych, mocno obniża realną wartość polis na życie oraz powoduje erozję sum gwarancyjnych w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej (np. polis D&O). Inflacja i wysokie koszty mogą powodować ryzyko niedoubezpieczenia, które występuje wtedy, gdy deklarowane wartości majątku (takiego jak mienie ruchome, nieruchomości i ich zawartość) i ryzyka są niższe od rzeczywistych ich wartości. W przypadku wystąpienia niedoubezpieczenia, ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć kwotę, którą jest zobowiązany wypłacić zgodnie z proporcją pomiędzy wartością ubezpieczoną, a rzeczywistą wartością utraconego majątku. W konsekwencji wypłacone odszkodowanie może nie wystarczyć na pokrycie realnych kosztów odtworzenia ubezpieczonego majątku. Jest to szczególnie istotne ryzyko w przypadku ubezpieczeń korporacyjnych, mogące utrudnić przywrócenie działalności oraz powodować problemy z płynnością i stabilnością przedsiębiorstw.

Wzrost **PKB** przekłada się też na konsumpcję indywidualną i popyt wewnętrzny, a więc też na wydatki gospodarstw domowych oraz sektora przedsiębiorstw na zakup polis ubezpieczeniowych, sprzedaż kredytów i związanych z nimi ubezpieczeń kredytobiorców. Tutaj odwrotne działanie ma inflacja, która wpływa m.in. na wysokość realnych dochodów gospodarstw domowych. Spowolnienie wzrostu gospodarczego z reguły prowadzi do wyhamowania dynamiki składki przypisanej

brutto w ubezpieczeniach majątkowych, spadku popytu na ubezpieczenia życiowe oraz abonamentów i ubezpieczeń zdrowotnych, w szczególności w ramach benefitów oferowanych przez firmy. Gorsza sytuacja finansowa firm i gospodarstw domowych może skutkować wzrostem ryzyka kredytowego (w szczególności w segmencie bankowym) i zwiększeniem szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych, osłabieniem dynamiki nowych kredytów hipotecznych oraz słabszym tempem wzrostu kredytów konsumpcyjnych. Dodatkowo rosnące bezrobocie i niższe zatrudnienie może też prowadzić do wzrostu wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych.

Otoczenie gospodarcze, w tym w szczególności działania Rady Polityki Pieniężnej w zakresie kształtowania się **poziomu stóp procentowych** oraz rezerwy obowiązkowej odgrywają kluczową rolę dla funkcjonowania sektora bankowego. Bardzo niskie stopy procentowe mają niekorzystny wpływ na wyniki sektora (poprzez wpływ na wynik odsetkowy banków), co było odczuwalne zwłaszcza w 2021 roku. Z kolei wzrost rynkowych stóp procentowych z jednej strony przyczynia się do poprawy stabilności finansowej, ponieważ sprzyja poprawie zyskowności i sytuacji finansowej banków i ubezpieczycieli, ale z drugiej strony niesie ze sobą ryzyka dla stabilności finansowej, może bowiem przyczynić się do pogorszenia jakości portfela kredytowego banków. Wzrost rentowności obligacji wycenianych rynkowo w portfelach banków i ubezpieczycieli, skutkuje redukcją ich wartości nominalnej. Efekty tego dla firm ubezpieczeniowych zależą od różnicy duracji aktywów i pasywów. Dodatkowo, administracyjne rozwiązania mające na celu łagodzenie kosztów wzrostu stóp dla gospodarstw domowych (np. tzw. wakacje kredytowe) działają w kierunku ograniczenia zysku sektora bankowego.

Sytuację gospodarczą w 2024 roku będą w dużej mierze kształtowały czynniki geopolityczne. Nadal zagrożeniem jest w szczególności przedłużający się konflikt zbrojny Rosja-Ukraina, a także wojna Izraela z Hamasem i powiązane z nią napięcia w rejonie Morza Czerwonego. Czynniki te mogą generować trudne do przewidzenia szoki cenowe na rynku żywności, gazu, ropy naftowej i towarów, przez zwiększoną niepewność wpływać na klimat inwestycyjny i powodować wzrost kosztów transportu m.in. przez podniesienie stawek ubezpieczeniowych na trasach logistycznych łączących Europę z Azją. Ryzyka geopolityczne wiążą się też z nasileniem się rywalizacji między USA a Chinami, a szerzej z fragmentacją współpracy gospodarczej i postępującą erozją multilateralizmu. Przyświeca

temu m.in. chęć zapewnienia bezpieczeństwa przez zwiększenie odporności łańcuchów dostaw, zmniejszenie ich wrażliwości na napięcia geopolityczne. Fragmentacja doprowadzić może jednak do wzrostu cen i ich większego zróżnicowania między regionami. Warto też podkreślić, że rok 2024 jest rokiem wyborczym w aż 70 krajach, a głosować będzie mogło aż 4,2 mld osób, czyli ponad połowa światowej populacji. Szczególne znaczenie będą z pewnością miały wybory prezydenckie w USA. Także w Rosji i Ukrainie kończy się kadencja obecnych przywódców. Proces wyborczy, jak i rezultaty tych wyborów mogą mocno oddziaływać na rynki finansowe, a decyzje nowo wybranych władz mogą zmieniać dotychczasowe priorytety polityczne, co również może mieć istotne znaczenie dla procesów gospodarczych na

całym świecie. Wszystkie te czynniki mogą też mocno oddziaływać na sytuację na polskiej giełdzie, kurs złotego czy rentowności polskich papierów wartościowych.

Jednak kluczowe ryzyka makroekonomiczne w 2024 roku leżą po stronie inflacji. Co prawda prognozy inflacji wskazują, że będzie się ona stopniowo obniżać w 2024 roku, ale w wielu krajach nadal może znajdować się powyżej celów inflacyjnych. Poza czynnikami geopolitycznymi na dalszy przebieg ścieżki dezinflacji na świecie wpływ będzie miał przebieg procesu zielonej transformacji (i tzw. „greenflation”). W Polsce na dalsze kształtowanie się wskaźnika cen będą też silnie oddziaływały decyzje po stronie polityki fiskalnej i regulacyjnej (ewentualne wycofywanie się z działań osłonowych, tj. obniżka podatku VAT na żywność czy decyzje co do cen energii elektrycznej czy gazu dla gospodarstw domowych). Wolniejszy przebieg procesu hamowania inflacji w Polsce w 2024 roku może też wynikać ze wzrostu kosztów pracy (podwyżka płacy minimalnej z 3,6 tys. do 4,24 tys. od stycznia i 4,3 tys. od lipca 2024 roku, a także prognozowana wysoka dynamika wynagrodzeń przy wciąż relatywnie niskiej stopie bezrobocia).

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

3.7.2. Czynniki prawno-regulacyjne

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

Ubezpieczenia

Z punktu widzenia działalności ubezpieczeniowej istotne są w szczególności regulacje prawne i orzecznictwo mające wpływ na wysokość składek, wypłacanych odszkodowań i pozostałych kosztów, dystrybucję oraz zakres ochrony. W 2024 roku branża ubezpieczeniowa będzie musiała sprostać rosnącym wyzwaniom regulacyjnym, zwłaszcza w kontekście wdrożenia Rekomendacji U, właściwego zaimplementowania narzędzi z obszaru analizy wymagań i potrzeb klientów oraz wytycznych dotyczących dystrybucji produktów. Pociągnie to za sobą konieczność dostosowania praktyk do nowych przepisów oraz może wiązać się z koniecznością inwestycji w zaawansowane systemy informatyczne.

Regulacją, która może wpłynąć na działalność ubezpieczeniową w krótkim i średnim terminie jest nowa Rekomendacja U dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance, która została wydana 27 czerwca 2023 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego. Rekomendacja U obejmuje zakłady ubezpieczeń, które w zakresie bancassurance współpracują z bankami, spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi oraz oddziałami instytucji kredytowych. Wprowadza nowe postanowienia dotyczące m.in. zapewnienia odpowiedniej wartości dla klienta produktów ubezpieczeniowych oferowanych w ramach bancassurance, w tym ubezpieczeniach spłaty

Dane dla polskiej gospodarki

	2020	2021	2022	2023	2024*
Realny wzrost PKB w % (r/r)	(2,0)	6,9	5,3	0,2	3,5
Wzrost konsumpcji w sektorze gospodarstw domowych w % (r/r)	(3,6)	6,2	5,2	(1,0)	3,8
Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r)	(2,3)	1,2	4,9	8,4	3,8
Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych w % (r/r, średniorocznie)”	3,4	5,1	14,4	11,4	4,6
Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r)	6,2	8,7	12,0	12,4*	11,8
Stopa bezrobocia w % (koniec okresu)	6,8	5,8	5,2	5,1	5,2
Stopa bazowa NBP w % (koniec okresu)	0,10	1,75	6,75	5,75	5,25

*Prognoza Biura Analiz Makroekonomicznych PZU z 15 lutego 2024 r.
Źródło: GUS/Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU



kredytu lub pożyczki (tzw. Produkty CPI), sposobu oferowania produktów ubezpieczeniowych w ramach bancassurance, relacji banku z finansującym ubezpieczenie, który na podstawie umowy zawartej z bankiem zobowiązany jest pokryć koszty ochrony ubezpieczeniowej tego banku. Dodatkowo, wynagrodzenie za dystrybucję produktów powinno być ustalane przy uwzględnieniu interesu klienta oraz wysokości kosztów ochrony ubezpieczeniowej. W efekcie wprowadzenie nowej Rekomendacji U może skutkować koniecznością dostosowania umów regulujących zasady współpracy instytucji kredytowych z zakładami ubezpieczeń oraz dostosowania produktów ubezpieczeniowych oferowanych w ramach bancassurance.

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

W ubezpieczeniach komunikacyjnych najistotniejsza będzie kontynuacja implementacji do przepisów krajowych zmian wynikających z dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2118 z 24 listopada 2021 roku. Prace w tym zakresie rozpoczęły się pod koniec 2022 roku, kiedy został przedstawiony pierwszy projekt zmian do ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK. Projekt ten przewidywał m.in. przyjęcie definicji ruchu pojazdu, podwyższenie minimalnych sum

gwarancyjnych w OC komunikacyjnym, uregulowanie kwestii wydawania i wykorzystywania zaświadczeń o przebiegu ubezpieczenia oraz zasady funkcjonowania funduszu ds. niewypłacalności. W 2024 roku obowiązywać będą wyższe minimalne sumy gwarancyjne w OC dla posiadaczy pojazdów mechanicznych i OC rolników w przypadku szkód na osobie i szkód w mieniu.

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

Kolejnym aktem będzie rozporządzenie ustanawiające zharmonizowane przepisy dotyczące sztucznej inteligencji (akt w sprawie sztucznej inteligencji AI Act). Formalne planowany do przyjęcia na sesji plenarnej Parlamentu UE, która rozpocznie się 26 lutego 2024 roku, następnie konieczne będzie zatwierdzenie przez Radę UE.

AI Act - Projekt zawiera definicję systemu sztucznej inteligencji (SI). Zgodnie z projektem, system SI to oprogramowanie utworzone z użyciem jednej lub więcej technik i sposobów określonych w załączniku I do projektu rozporządzenia, które potrafią, dla danego zestawu celów zdefiniowanych przez człowieka, wygenerować wyniki (rezultaty), takie jak: treść, przewidywania, rekomendacje lub decyzje. Projekt ma zapewnić bezpieczeństwo systemów SI wprowadzanych na rynek UE lub wykorzystywanych na tym rynku oraz ułatwić inwestycje i innowacje w dziedzinie SI.

Inwestycje i emerytura

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

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

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

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

Bankowość

Istotnym czynnikiem wpływającym na zysk sektora bankowego są rządowe programy wsparcia kredytobiorców, w tym tzw. “wakacje kredytowe” i “bezpieczny kredyt 2%”. Łączny koszt wakacji kredytowych ujęty w wyniku finansowym banków i/lub kapitałów wyniósł 14 mld zł na koniec 2023 roku. 5 marca Rada Ministrów przyjęła projekt nowelizacji dwóch ustaw, na podstawie których przedłużone miało zostać wsparcie dla kredytobiorców, tzw. wakacje kredytowe. Mają one dawać możliwość odłożenia w czasie spłaty rat kredytu hipotecznego i dotyczyć wyłącznie tych kredytów, na które umowy podpisane zostały przed 1 lipca 2022 roku, a kredyty udzielone zostały w złotych. Ustawa ma wejść w życie 1 maja 2024 roku. Zgodnie z projektem z wakacji kredytowych skorzystać będzie można w maju i czerwcu, a dodatkowo po jednym miesiącu w trzecim i czwartym kwartale 2024 roku. Z rozwiązania będą mogły skorzystać osoby, których kredyt nie przekracza 1,2 mln zł oraz ponoszą wydatki związane z kredytem w wysokości przekraczającej 30% dochodów lub utrzymują





co najmniej trójkę dzieci. Związek Banków Polskich oszacował koszt przedłużenia wakacji kredytowych na 2024 rok dla sektora bankowego na 3,7 mld zł, przy założeniu, że skorzysta z nich porównywalna liczba kredytobiorców co w roku ubiegłym.

„Bezpieczny kredyt 2%” w formule z 2023 roku, został wstrzymany z początkiem 2024 roku i oczekuje się, że zostanie zastąpiony inną propozycją dla kredytobiorców.

Zarządzanie ryzykiem i zrównoważone finanse

Do wzrostu obciążeń regulacyjnych dla instytucji finansowych w związku ze wzrostem świadomości w zakresie zrównoważonego finansowania, zmian klimatu i ochrony środowiska przyczyniają się europejskie regulacje opisane w rozdziale [3.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce.](#)

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

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

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

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

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

Ubezpieczenia majątkowe w Polsce

- Wyższa dynamika sprzedaży nowych samochodów w 2023 roku, głównie w kanale dealerskim i finansowanych przez firmy leasingowe, może się przełożyć na wyższą sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych;
- Wzrost liczby samochodów i natężenia ruchu może powodować wzrost częstości szkód i w konsekwencji wzrost wskaźnika szkodowości, co będzie wpływać na pogorszenie wyniku ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC;
- W związku z silną konkurencją cenową w ubezpieczeniach komunikacyjnych i pogorszającym się wynikiem technicznym w OC i Auto Casco, strategię cenową ubezpieczycieli mogą wpływać na poziomy udziałów rynkowych w 2024 roku;
- Rozwój oferty ubezpieczeń pozakomunikacyjnych m.in. poprzez dostarczanie klientom wartości wykraczającej poza samą ochronę ubezpieczeniową będzie skutkować dalszym rozwojem partnerstw strategicznych pomiędzy ubezpieczycielami a przedsiębiorstwami, które posiadają duże bazy klientów, a także tworzeniem ekosystemów usług dla klientów;
- Wzrost sum ubezpieczenia (w związku z wysoką inflacją i ryzykiem niedoubezpieczenia) dla klientów korporacyjnych, jak i indywidualnych w celu ich aktualizacji i dostosowywania do realnej wartości

ubezpieczonego majątku będzie skutkował wzrostem składki ubezpieczeniowej i wypłatami odszkodowań, które zapewnią pełne odtworzenie zniszczonego lub utraconego mienia;

- Rozwój branży budowlanej – w tym wzrost inwestycji infrastrukturalnych i związanych z transformacją energetyczną – w związku z oczekiwanym napływem środków z Krajowego Planu Odbudowy i Funduszu Spójności Unii Europejskiej będzie powodował wzrost zainteresowania gwarancjami kontraktowymi i ubezpieczeniami budowlano-montażowymi;
- Wzrost wykorzystania technologii i sztucznej inteligencji będą skutkować dynamicznym rozwojem rynku ubezpieczeń cybernetycznych, przy czym ubezpieczyciele będą koncentrować się na oferowaniu kompleksowych rozwiązań, które połączą ochronę finansową z usługami prewencyjnymi i reagowania na incydenty;
- Nasilające się i coraz bardziej nieprzewidywalne zdarzenia o charakterze losowym, takie jak: nagłe powodzie, grad, deszcze nawalne, huragany, trąby powietrzne, susze, przymrozki wiosenne przyczyniają się do coraz większej szkodowości w sektorze ubezpieczeń majątkowych;
- Zmiany klimatu, które skutkują m.in. rozszerzeniem zakresu gatunków uprawianych roślin przez producentów rolnych, co korzystnie wpływa na plodozmian i bioróżnorodność i może wpływać na rozwój oferty dotowanych ubezpieczeń rolnych;
- Zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty i elektronicznego, szybkiego sposobu zawierania umów i obsługi ubezpieczeń wymuszają konieczność szybkiego dostosowywania się do nowych oczekiwań w celu utrzymywania przewagi konkurencyjnej;





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

Ubezpieczenia na życie w Polsce

- Presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych oraz walka konkurencyjna o „właścicielstwo” klienta (w tym jego danych) skutkuje obniżaniem marż dla ubezpieczycieli i zakresu ubezpieczenia (jakości) oferowanego produktu oraz tworzeniem barier wejścia i wyjścia dla klientów u pośredników niezależnych;
- Wzrost śmiertelności w związku ze starzejącym się społeczeństwem, ewentualnym powrotem pandemii COVID-19 lub pojawieniem się nowych epidemii lub chorób zakaźnych będzie przyczyniać się do wzrostu szkodowości oraz zmniejszenia portfela ubezpieczeniowego (spadek liczby ubezpieczonych);
- Zmiany demograficzne i starzejące się społeczeństwo oraz wynikające z tego zmiany dotychczasowego poziomu śmiertelności i dzietności skutkują rozwojem oferty ubezpieczeniowej dla seniorów;
- Wzrost świadomości ubezpieczeniowej (m.in. po pandemii COVID-19), zmiany trendów i zachowań klientów w kierunku zindywidualizowanej oferty ubezpieczeń na życie może spowodować rozwój ubezpieczeń indywidualnych przy jednoczesnym ograniczeniu potencjału do rozwoju ubezpieczeń grupowych w dotychczasowej formule;
- Lepsze wykorzystanie danych w związku z rozwojem technologii i wykorzystaniem sztucznej inteligencji pozwoli na tworzenie bardziej precyzyjnych ofert oraz lepsze dopasowanie ceny do ryzyka a w konsekwencji budowę przewag konkurencyjnych;

Ubezpieczenia w krajach bałtyckich i w Ukrainie

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

Obszar zdrowia

- Wysoki popyt na lekarzy specjalistów przewyższający podaż, może spowalniać rozwój placówek zdrowotnych, a także zmniejszać osiągnięte przez nie marże;
- Presja inflacyjna ze strony sieci placówek partnerskich oraz presja płacowa ze strony lekarzy i pozostałego personelu zajmującego się pacjentami w placówkach medycznych może bezpośrednio wpływać na wyniki PZU Zdrowie;

- Presja płacowa w połączeniu ze zwiększonym popytem na usługi medyczne, może skutkować ograniczoną możliwością świadczenia tych usług w wybranych placówkach medycznych – personel medyczny może preferować/akceptować wyłącznie placówki akceptujące wyższe oczekiwania płacowe;
- Zmiany trendów i oczekiwań klientów skutkujące zindywidualizowaniem oferty mogą powodować konieczność zmian w procesach i systemach, co z kolei może wpływać na poziom osiągniętych wyników;
- Spadek poziomu dzietności, wzrost śmiertelności i zachorowalności, a także tzw. dług zdrowotny po pandemii COVID-19 będący konsekwencją odkładania w czasie leczenia niektórych chorób (np. kardiologicznych i onkologicznych) mogą przełożyć się na wzrost szkodowości produktów zdrowotnych (np. abonamentów czy ubezpieczeń zdrowotnych);
- Stała presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych ogranicza możliwości sprzedaży nowych produktów zdrowotnych, będących dodatkami do ubezpieczeń grupowych;
- Duża konkurencja na rynku usług zdrowotnych zarówno pod względem ceny, jak i zakresu usług, wpływa na osiągnięte wyniki;
- Wysokie nasycenie rynku w większych miastach przy jednoczesnych ograniczeniach kadrowych i braku potencjału klienckiego w mniejszych miastach może ograniczać dynamikę rozwoju oferty zdrowotnej;
- Ewentualna zmiana wycen świadczeń ambulatoryjnej opieki specjalistycznej (AOS) przez Narodowy Fundusz Zdrowia może spowodować istotne zmiany w wynikach osiągniętych przez placówki medyczne;
- Podwyższona i/lub bardziej agresywna polityka rozwoju sieci własnych placówek przez konkurencję

może w długim terminie istotnie wpływać na możliwości pozyskiwania pacjentów i pozycję konkurencyjną operatorów medycznych PZU Zdrowie;

- Konsekwencje społeczno-gospodarcze związane z ograniczeniami w prowadzeniu działalności gospodarczej w związku z możliwym pojawieniem się nowych epidemii lub powrotu pandemii COVID-19 mogą skutkować ograniczeniami w funkcjonowaniu placówek medycznych, co może istotnie wpłynąć na wyniki osiągnięte przez podmioty medyczne.

Fundusze inwestycyjne i Pracownicze Plany Kapitałowe

Kondycja rynku funduszy inwestycyjnych i Pracowniczych Planów Kapitałowych oraz ich wyniki będą zależeć przede wszystkim od:

- koniunktury na rynkach finansowych, na którą wpływ mają m.in. sytuacja geopolityczna i makroekonomiczna, działania zagranicznych banków centralnych oraz NBP;
- wyników spółek giełdowych które są pośrednio powiązane z absorpcją przez gospodarkę sytuacji związanej z wysoką inflacją, która będzie miała wpływ na dynamikę wzrostu gospodarczego w Polsce;
- skłonności do lokowania oszczędności przez klientów w rozwiązaniach o charakterze inwestycyjnym i długoterminowym, w sytuacji podwyższonej inflacji oraz wyższych kosztów obsługi zadłużenia;

Fundusze emerytalne

Główne zjawiska determinujące wyniki podmiotów działających na rynku funduszy emerytalnych to:





- koniunktura na rynku kapitałowym (w szczególności na Giełdzie Papierów Wartościowych, na którą wpływ ma sytuacja geopolityczna i makroekonomiczna), która wpływa na wartość aktywów funduszy oraz wysokość opłat pobieranych przez PTE za zarządzanie;
- prace nad poprawą efektywności funkcjonowania III filaru systemu emerytalnego i tym samym zwiększenia jego atrakcyjności, jak również kształtowanie w świadomości społecznej potrzeby dodatkowego oszczędzania na przyszłą emeryturę. Istotny wpływ mogą mieć również prace nad zmianami w przepisach podatkowych dotyczących podatku od zysków kapitałowych. Skala wpływu będzie zależna od zmian, które zostaną wprowadzone.

Bankowość

Do głównych czynników mogących mieć wpływ na działalność bankową w 2024 roku należą:

- tempo wzrostu gospodarczego w 2024 roku, zwłaszcza konsumpcji indywidualnej, która stanowi istotny czynnik popytu na produkty bankowe i poziom kosztów ryzyka;
- kierunek i tempo zmian stóp procentowych, które mogą w istotny sposób przełożyć się na poziom marż odsetkowych banków i w efekcie na wysokość wyników osiąganych przez banki, ze względu na wysoką wrażliwość wyniku sektora bankowego na ten parametr;
- otoczenie podatkowo-regulacyjne, w tym w szczególności obowiązywanie podatku od niektórych instytucji finansowych, wysokie wymagania w zakresie kapitałów własnych, obciążenia na rzecz BFG,

koszty dalszych dostosowań do licznych rozwiązań regulacyjnych (m.in. MIFID II, RODO, PSD II, MREL);

- otoczenie instytucjonalne, w szczególności kwestia walutowych kredytów hipotecznych, a także potencjalne rozstrzygnięcia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, Sądu Najwyższego lub innych instytucji państwowych w tym zakresie;
- rządowy program wsparcia „Pierwsze Mieszkanie”, który może mieć pozytywny wpływ na sprzedaż kredytów hipotecznych;
- reforma wskaźnika referencyjnego tj. zastąpienie wskaźnika WIBOR przez WIRON;
- napływ funduszy europejskich z Krajowego Programu Odbudowy, zwłaszcza wobec prognozowanego na lata 2024-2025 wyhamowania wpływów z unijnej perspektywy budżetowej 2021-2027, mógłby stanowić istotny impuls stymulujący koniunkturę, dodatkowo wpływając na dynamikę inwestycji i popyt na kredyt dla przedsiębiorstw.





4. Strategia i perspektywy

[ESRS SBM-1]

- 4.1. Ambicje strategiczne do roku 2024
- 4.2. Realizacja strategii w 2023 roku
- 4.3. Ambicje ESG na lata 2030-2050
- 4.4. Perspektywa strategiczna





4.1. Ambicje strategiczne do roku 2024

19 [GRI 3-3]

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

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

 **stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów**

 **wykorzystanie potencjału Grupy PZU**

 **innowacje**

 **zrównoważony wzrost**

2023 rok był trzecim rokiem realizacji, w którym nastąpiła istotna zmiana na poziomie wyznaczonych poziomów ambicji oraz mierników. W związku z wdrożeniem standardu MSSF 17 (obowiązującego

od 1 stycznia 2023 roku) oraz dynamicznymi zmianami w otoczeniu makroekonomicznym, Zarząd zdecydował się na rekalkibrację (27 kwietnia 2023) mierników strategicznych oraz podwyższenie wybranych ambicji.

Zaktualizowane mierniki strategiczne w perspektywie do roku 2024

>28 Przychody z ubezpieczeń brutto (mld zł)

- **Zmiana KPI**
- Składka przypisana (GWP) zostaje zastąpiona nową miarą – przychodami z ubezpieczeń. Składka przypisana nie będzie wykazywana bezpośrednio w rachunku wyników. GWP pozostanie obserwowanym miernikiem finansowym

1,7 Przychody Filaru Zdrowie (mld zł)

- **KPI pozostanie bez zmian**
- Brak wpływu zmiany standardu

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

- **KPI pozostanie bez zmian**
- Brak wpływu zmiany standardu na kształt miernika – zmianie ulega wartość w konsekwencji zmian strategii w segmencie bankowym

60 Aktywa pod zarządzaniem (mld zł)

- **KPI pozostanie bez zmian**
- Brak wpływu zmiany standardu

4,3 Zysk netto Grupy PZU (mld zł)

- Zysk netto przypisywany właścicielom kapitału własnego jednostki dominującej
- **KPI pozostanie bez zmian**
- Brak wpływu zmiany standardu na kształt miernika – zmianie ulega wartość

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

- **Nowy wskaźnik**
- Obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem pozostałych całkowitych dochodów z działalności ubezpieczeniowej (będący wpływem zmian w otoczeniu makroekonomicznym na wysokość kapitałów Grupy PZU), co zapewnia większą stabilność miernika

≥200 Wskaźnik wypłacalności II (%)

- **KPI pozostanie bez zmian**
- Brak wpływu zmiany standardu

Standard MSSF 17 został wprowadzony, aby poprawić jakość oraz zwiększyć użyteczność i porównywalność prezentowanych danych finansowych przez firmy ubezpieczeniowe, stosujące Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej (MSSF). W aspekcie technicznym, wdrożenie standardu MSSF 17 w PZU wpłynęło na prezentację danych, jednocześnie zachowując neutralny wpływ w zakresie generowania przepływów finansowych, alokacji kapitału do inicjatyw strategicznych czy utrzymania bieżącej polityki dywidendowej.

Standard MSSF 17 wprowadził istotne zmiany w odniesieniu do dotychczasowego standardu MSSF 4 m.in. w zakresie metod wyceny, agregacji umów ubezpieczeniowych, segmentacji, korekt ryzyka, ujmowania zmian ekonomicznych czy samej prezentacji danych w sprawozdaniu finansowym. W celu zachowania spójności i transparentności konieczna była aktualizacja przyjętych ambicji strategicznych dla perspektywy strategicznej Grupy PZU 2021-2024. Poniżej zostały przedstawione główne zmiany związane z wdrożeniem nowego standardu i rekalkulacją mierników strategicznych.

MSSF 17 – ubezpieczenia majątkowe – główne zmiany

- Ubezpieczenia majątkowe wyceniane głównie na podstawie metody opartej na alokacji składki (PAA), co zapewnia porównywalność przychodów z ubezpieczeń do składki zarobionej zgodnie z MSSF 4.
- Konserwatywna wycena rezerw szkodowych według MSSF 4 została zastąpiona wyceną opartą na najlepszym oszacowaniu przepływów pieniężnych z uwzględnieniem korekty ryzyka z tytułu ryzyka niefinansowego (Risk Adjustment).
- Rezerwy szkodowe rozpoznawane w wartości bieżącej (z uwzględnieniem efektu wartości pieniądza w czasie).

Wpływ zmiany stóp dyskontowych na wysokość rezerw rozpoznawany bezpośrednio w kapitałach.

MSSF 17 – ubezpieczenia majątkowe – kluczowe mierniki

- Składka przypisana brutto (GWP) została zastąpiona nową miarą – przychodami z ubezpieczeń. Składka przypisana nie będzie wykazywana bezpośrednio w rachunku wyników, ale pozostanie obserwowanym miernikiem finansowym.
- Wskaźnik mieszany (COR) pozostanie kluczowym KPI, jednakże sposób wyliczenia zostaje dostosowany do nowych miar wprowadzonych przez MSSF 17. Nowy COR wyznaczany jako: wskaźnik kosztów usług ubezpieczenia po reasekuracji do przychodów z ubezpieczeń pomniejszonych o udział reasekuratora.

MSSF 17 – ubezpieczenia na życie – główne zmiany

- Konserwatywna rezerwa matematyczna została zastąpiona wartością zobowiązania (LRC) będącego sumą trzech komponentów: wartości obecnej przepływów pieniężnych, korekty ryzyka oraz marży kontraktowej (CSM) reprezentującej przyszłe zyski.
- Ubezpieczenia życiowe są wyceniane głównie na podstawie modelu ogólnego (GMM), dla którego głównym źródłem wyniku w okresie jest uwolnienie CSM, dzięki czemu zyski będą rozpoznawane wg stabilnego schematu.
- W przeciwieństwie do MSSF 4, w którym ewentualne zmiany założeń aktuarialnych były bezpośrednio rozpoznawane w wyniku za okres, zgodnie z MSSF 17 wpływ zmian założeń rozpoznawany jest przez zmiany wysokości CSM i amortyzowany przez cały okres trwania kontraktu.





- Dla modelu GMM wpływ zmiany stóp procentowych na wysokość rezerw jest rozpoznawany bezpośrednio w kapitałach przez zmianę innych całkowitych dochodów (OCI) i nie wpływa na wynik okresu.
- Zysk jest prezentowany w bardziej przejrzysty sposób. Wynik z usług ubezpieczenia będzie prezentowany odrębnie od wyniku finansowego. Przychody z ubezpieczeń są prezentowane z wyłączeniem tzw. komponentu inwestycyjnego.

MSSF 17 – ubezpieczenia na życie – kluczowe mierniki

- Składka przypisana brutto (GWP) została zastąpiona nową miarą – przychodami z ubezpieczeń. GWP nie będzie wykazywana bezpośrednio w rachunku wyników, ale pozostanie obserwowanym miernikiem finansowym.
- CSM może być wykorzystywany w wielu nowych KPI służących do mierzenia poziomów zysków w przyszłości.
- Marża ubezpieczeniowa pozostanie nadal kluczowym KPI, jednak sposób wyliczenia zostaje dostosowany do nowych miar wprowadzonych przez MSSF 17. Marża wyznaczana będzie jako wskaźnik wyniku z ubezpieczeń wraz z wynikiem działalności inwestycyjnej alokowanym do ubezpieczeń do przychodów z ubezpieczeń pomniejszonych o udział reasekuratora.

MSSF17 – wpływ na działania strategiczne

Wdrożenie MSSF 17 nie wpłynęło na Strategię Grupy PZU w obszarze produktów, dystrybucji, polityki cenowej ani alokacji kapitału. Wszystkie zaplanowane przedsięwzięcia biznesowe zostały utrzymane. Grupa PZU realizowała je

zgodnie z przyjętymi dla nich harmonogramami w ramach 4 główne obszary ambicji.

Obszar 1 – stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów

- Utrzymanie wzrostu w kluczowych obszarach biznesu

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

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

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

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

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

całkowitych dochodów z działalności ubezpieczeniowej (będących efektem wpływu zmian w otoczeniu makroekonomicznym na wysokość kapitałów Grupy PZU).

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

Obszar 2 – wykorzystanie potencjału Grupy PZU

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

- **Nowe podejście do opieki zdrowotnej w Polsce** – budowa świadomości zdrowotnej i zapobieganie występowaniu chorób. Oferowanie najwyższej jakości spersonalizowanych usług opieki medycznej.
- **Zmiany technologiczne w procesie obsługi szkód** – wprowadzenie nowoczesnego procesu obsługi szkód i świadczeń z wykorzystaniem nowych technologii, który pozwoli zautomatyzować i przyspieszyć procesy oraz zredukować koszty.

Obszar 3 – innowacyjna grupa finansowa

Wykorzystanie najnowszych technologii we wszystkich obszarach działalności:

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





Obszar 4 - zrównoważony wzrost

Aktywne uczestnictwo w procesach bezpiecznej i odpowiedzialnej transformacji.

- **Rozszerzenie oferty** o zielone produkty.
- **Wsparcie inicjatyw społecznych**, które mają na celu m.in. ochronę środowiska oraz promocję bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia.
- **Transparentne działania** oparte na jasno zdefiniowane kryteria ESG jako priorytet Grupy PZU.

Założenia długoterminowe – przyjęte przy definiowaniu ambicji

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

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

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

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

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

4.2. Realizacja strategii w 2023 roku

19 [GRI 3-3] [GRI 2-22] [IIRC]

Budowa najbardziej kompleksowej oferty na rynku

W lutym 2023 roku wprowadzono nowe ubezpieczenie dodatkowe dla Klientów Indywidualnej Kontynuacji „IK”. Jest to ubezpieczenie na wypadek leczenia szpitalnego zawału serca, udaru mózgu lub nowotworu złośliwego. Wykorzystując aktualną sytuację makroekonomiczną PZU zakupił korzystnie oprocentowane obligacje pod zabezpieczenie rezerw ubezpieczeń kapitałowych i zaoferował klientom indywidualne ubezpieczenia ochronno-kapitałowe z wyższym udziałem w zysku. W I kwartale 2023 zaoferowano również produkt z gwarantowaną stopą zwrotu u kolejnego dystrybutora – VeloBank S.A. Na początku 2023 roku PZU wprowadził OC za szkody w środowisku, czyli ubezpieczenie, które chroni przed roszczeniami stron trzecich związanymi z zanieczyszczeniem środowiska przez klienta. PZU wdrożył również innowacyjną platformę do porównywania zakresów ubezpieczeń. Narzędzie, wprowadzone we współpracy z duńskim insurtechem, dostarcza PZU szczegółowych analiz porównawczych produktów dostępnych w ofercie innych ubezpieczycieli

oraz pozwala na efektywne monitorowanie zmian zachodzących w ich ofercie, głównie skupiając się na zakresie produktów nie ich cenie.

W drugim półroczu 2023 roku rodzina funduszy #inPZU powiększyła się o 6 nowych strategii indeksowych operujących w perspektywicznych segmentach rynku: inPZU Zielone Obligacje – pierwszy w Polsce stworzony od podstaw fundusz zgodny z art. 9 SFDR, inPZU Obligacje Korporacyjne High Yield, inPZU Akcje Sektora Zrównoważonej Gospodarki Wodnej, inPZU Akcje Sektora Biotechnologii, inPZU Akcje Sektora Technologii Kosmicznych, inPZU Akcje Sektora Cyberbezpieczeństwa. Na platformie została również uruchomiona sprzedaż funduszy aktywnie zarządzanych (skład jest dobierany samodzielnie przez ekspertów zarządzających danym funduszem). Celem funduszu jest osiągnięcie jak najwyższej stopy zwrotu poprzez bieżące dostosowywanie składu funduszu do aktualnej sytuacji na rynku. Ponadto, TFI PZU uruchomiło dwa kolejne fundusze wpisujące się w nurt zrównoważonego inwestowania: PZU Akcji Odpowiedzialnego Rozwoju, PZU Obligacji Odpowiedzialnego Rozwoju.



Usługi wspierające dla przedsiębiorców

Grupa PZU rozszerzyła ofertę dla przedsiębiorców o usługi wspierające – pomoc w zarządzaniu ryzykiem przez usługi doradcze i wdrożenie nowoczesnych narzędzi oraz zapewnienie systemu IT zarządzającego flotami (obsługa ubezpieczeń, zarządzania ryzykiem flotowym, usługi doradcze, bieżące wsparcie prawne dla polskich flot międzynarodowych). W ofercie PZU dostępny jest system PZU iFlota - nowoczesny system, który łączy w sobie zarządzanie flotą, zarządzanie

ubezpieczeniami i zarządzanie bezpieczeństwem i jest odpowiedzią na potrzeby fleet managerów. Podstawową funkcją PZU iFlota jest możliwość zarządzania flotą, z ewidencją pojazdów, kierowców i różnego rodzaju kosztów, a także obsługą m.in. kart paliwowych i usług serwisowych. Dodatkowo system PZU iFlota umożliwia zarządzanie ubezpieczeniem, tj. dostęp do danych o bieżących polisach i szkodach z AC i OC dla klienta i pośrednika ubezpieczeniowego oraz zgłaszanie szkód z poziomu aplikacji. Trzecim modułem systemu jest moduł prewencyjny, którego celem jest poprawa

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

przedstawia także oszczędności, które są możliwe do wygenerowania przy tego rodzaju inwestycji, a także to, co najistotniejsze - zmniejszenie emisji CO2 w przedsiębiorstwie.

Ekosystemy biznesowe

Ekosystem benefity

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

EKOSYSTEM KIEROWCY

Przygotujemy ekosystem odpowiadający na różnorodne potrzeby Klientów...

- Pomożemy w zakupie i sprzedaży samochodu
- Wsparzymy w finansowaniu zakupu
- Udostępnimy produkty ubezpieczeniowe
- Sprawdzimy stan techniczny pojazdu
- Zorganizujemy jego naprawę
- Udzielimy wsparcia prawnego
- Zorganizujemy pomoc drogową i samochód zastępczy
- Zaproponujemy warsztat naprawczy
- Przypomnimy o ważnych terminach
- Udostępnimy historię napraw
- Przygotujemy program lojalnościowy
- Zaoferujemy dodatkowe rabaty na usługi u naszych Partnerów

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



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

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

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

EKOSYSTEM BENEFITY

- Wygodna przestrzeń zarządzania benefitami pozapłatcowymi
 - Zestaw zaawansowanych narzędzi cyfrowych ułatwiających kompleksowe zarządzanie benefitami przez pracodawców
- Szeroka oferta benefitów Grupy PZU
 - Wiele benefitów w jednym miejscu – od kafeтерии i kart sportowych, przez ubezpieczenia i produkty finansowe, aż po produkty zdrowotne
 - Kontakt z jednym dostawcą wielu usług dla Pracowników: oszczędność czasu, ujednoczenie procesów, wygoda i niższe koszty administracyjne



- Budowa społeczności
 - Ekosystem to nowe możliwości budowania relacji z Klientem na podstawie codziennego życia
- Nowe na rynku, atrakcyjne produkty
 - PZU Sport – abonament sportowo-rekreacyjny
 - CASH – pożyczki na atrakcyjnych warunkach bezpośrednio spłacane z wynagrodzenia
 - Pakiety sportowo-rekreacyjno-medyczne oraz inne rozwiązania pakietowe dotyczące ubezpieczeń, aktywności fizycznej oraz zdrowia połączone z usługami Partnerów zewnętrznych

Klient instytucjonalny zyskuje kompleksową ofertę różnego rodzaju benefitów pozapłatcowych dla swoich Pracowników

Klient indywidualny ma dostępne usługi i narzędzia związane z poprawą komfortu życia, aktywnością, stylem życia, itp.

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

Ekosystem kierowcy

Jest to rozbudowany ekosystem zapewniający gruntowną pomoc, w którego skład wchodzi między innymi wsparcie przy zakupie lub sprzedaży samochodu, kontrola stanu technicznego pojazdu, ewentualne naprawy i pomoc prawna, rabaty na usługi u partnerów Grupy, zorganizowanie samochodu zastępczego. Wszystkie usługi dostępne są w jednym miejscu, przez bezpieczne i przyjazne dla użytkownika narzędzia cyfrowe - Platformę Pomoc Non Stop. Platforma dla kierowców dostępna jest dla każdego, nawet dla osób nieposiadających ubezpieczenia. W 2023 roku udostępniono na platformie: serwis ogumienia i szyb, holowanie pojazdu, organizację samochodu zastępczego, teleporadę z mechanikiem. Od listopada 2023 oferta Ekosystemu Kierowcy jest również dostępna na mojePZU.

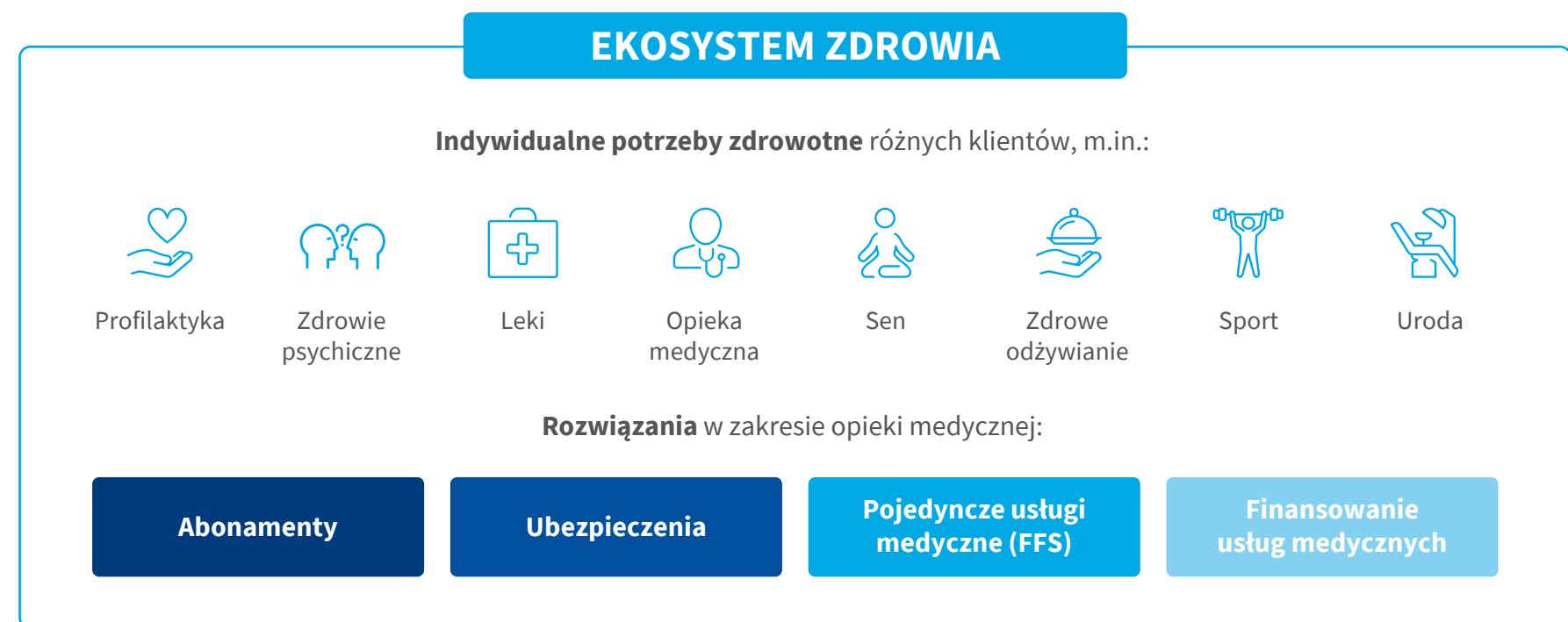
Ekosystem zdrowia

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

Na początku 2023 roku PZU Zdrowie przejęło Centrum Medyczne Nowa 5 w Gorzowie Wielkopolskim. Placówka zapewnia opiekę ponad 40 specjalistów i szeroki zakres rehabilitacji. To pierwsza placówka własna PZU Zdrowie w województwie lubuskim. W 2023 PZU Zdrowie rozszerzyło portfolio usług telemedycznych o dwa nowe pakiety w zakresie rozpoznania i monitorowania

zaburzeń rytmu serca. Jako pierwsi skorzystają z nich pacjenci Centrum Medycznego PZU Zdrowie Warszawa Stawki. Rozwiązania zapewni Telemedycyna Polska S.A. W 2023 roku PZU Zdrowie nabyło 100% udziałów w spółce Boramed, która posiada dwie placówki w Warszawie i jest lokalnym liderem opieki ginekologicznej i położniczej.

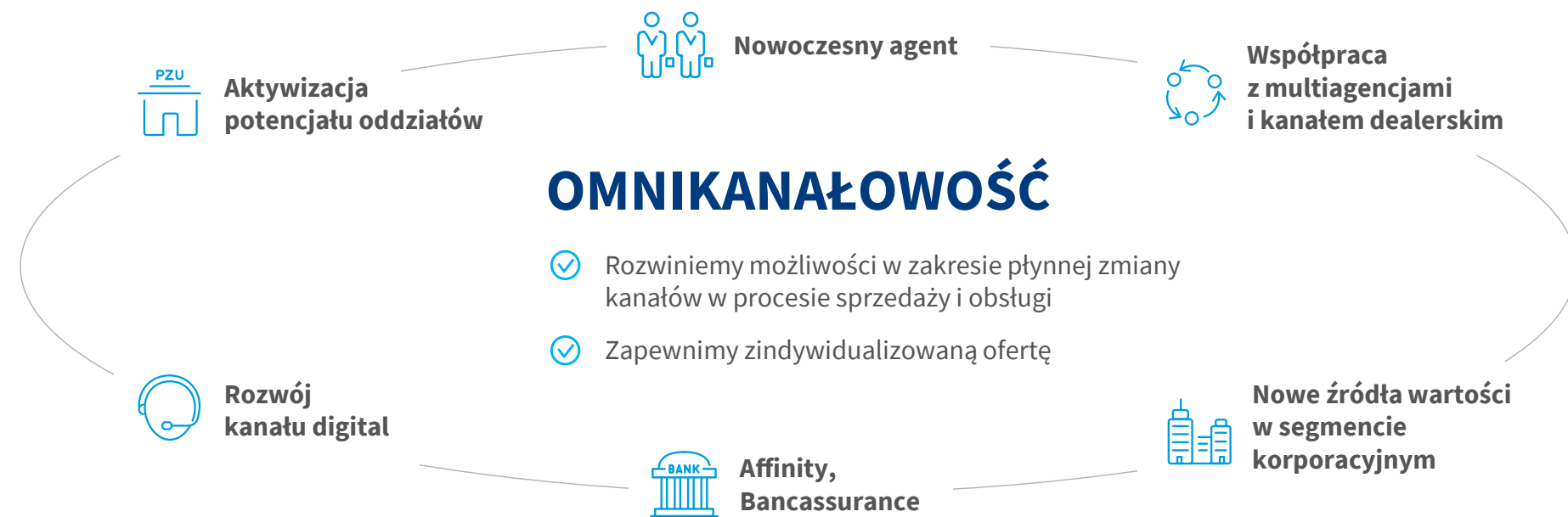
W 2023 PZU Zdrowie uruchomiło nowe pracownie diagnostyki obrazowej w Krakowie, Gdańsku, Białymstoku, Poznaniu i Toruniu. W drugiej połowie 2023 oddało do dyspozycji pacjentów nowe, wielospecjalistyczne centrum medyczne w Krakowie. To piąta i największa placówka PZU Zdrowie w tym mieście. PZU Zdrowie otworzyło wielospecjalistyczne centrum medyczne również w Gdyni. To pierwsza własna placówka operatora medycznego w tym mieście. W Trójmieście PZU Zdrowie ma sześć placówek własnych i pracowni diagnostycznych.



Oferta dla seniorów

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

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



Wprowadzenie zintegrowanego podejścia do wszystkich kanałów dystrybucji

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

Wdrożenie nowych technologii w procesie obsługi szkód i świadczeń

PZU, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce, udostępnił swoim klientom innowacyjne narzędzie wykorzystujące algorytmy sztucznej inteligencji (AI) przy obsłudze szkód komunikacyjnych. Asystent AI sporządza wstępny kosztorys naprawy na podstawie zdjęć nadesłanych przez klienta przez udostępnioną aplikację, co znacznie usprawnia proces wyceny szkód. W 2023 roku PZU utworzył zespół GPT Lab, który ma za zadanie analizowanie i testowanie

generatywnej sztucznej inteligencji (GSI) w działaniach firmy. GSI, reprezentowana przez ChatGPT, umożliwi tworzenie kontekstowych odpowiedzi na pytania i zgłoszenia.

Grupa PZU doskonali obsługę szkód i świadczeń. Dostosowanie się do nowych oczekiwań klientów pozwoli zapewnić zwinne i przyjazne procesy obsługowe. Dostęp do szerokiej sieci naprawczej, sprawny proces obsługowy oraz szybka wypłata odszkodowań lub świadczeń wpływa na wzmocnienie pozycji Grupy PZU jako najbardziej wiarygodnego ubezpieczyciela na rynku. Dzięki portalowi mojePZU klienci mogą m.in. kupić polisę, sprawdzić swoją ochronę ubezpieczeniową, zgłosić szkodę i sprawdzić jej status, umówić wizytę lekarską. mojePZU jest stale rozwijany i uzupełniany o kolejne funkcjonalności i usługi m.in. w obszarze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i wznowień, obsługi szkód i świadczeń oraz w obszarach zdrowia i inwestycji. Na koniec 2023 roku z portalu mojePZU korzystało ponad 4 miliony użytkowników.

TECHNOLOGIA W OBSŁUDZE SZKÓD

Rozpoznawanie uszkodzeń na podstawie zdjęć

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

Automatyczne odczytywanie danych z dokumentów

System przetwarza nieustrukturyzowane dokumenty na format cyfrowy, następnie odnajduje dane na podstawie wyuczonego modelu AI.

AI w aplikacji Agenta

Rozwiązanie poprawia jakość dokumentacji ubezpieczeniowej już na etapie jej zbierania, redukując koszt ich weryfikacji.

Wykorzystanie robotów do wyszukiwania usługodawcy

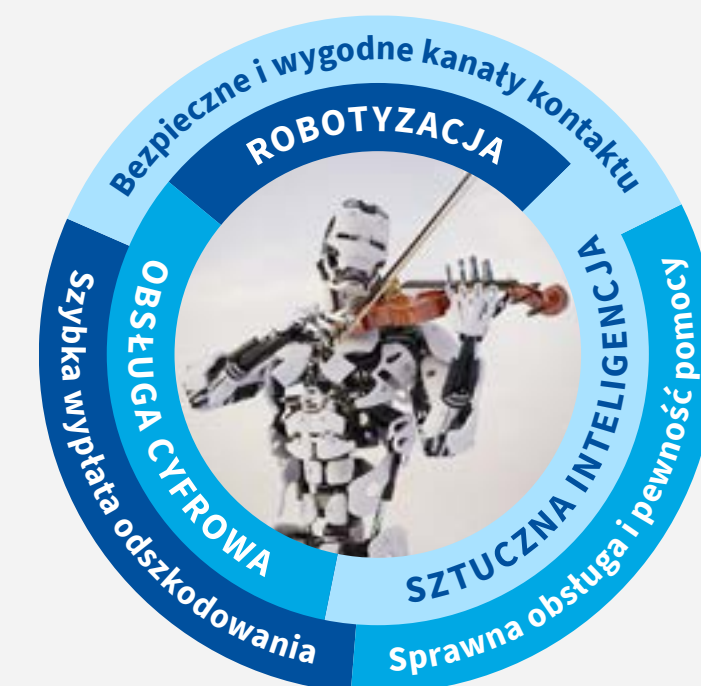
Na podstawie danych o lokalizacji klienta robot znajduje pomoc drogową, która jest najbliższej i może najszybciej podjąć zlecenie. Sprawdza jej dostępność i przesyła informacje, gdzie znajduje się klient.

Anonimizacja zdjęć

Model wspiera proces przygotowywania zdjęć do wystawienia pojazdów powypadkowych na aukcje, redukując nakład pracy na ręczną obróbkę zdjęć.

Automatyczna segregacja i klasyfikacja e-maili

Wykorzystanie sztucznej inteligencji w procesie segregacji korespondencji e-mail wpływającej do PZU prowadzi do wzrostu szybkości i wydajności obsługi oraz zmniejszenia kosztów.



Wykorzystanie potencjału spółek w Grupie PZU

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

Składka przypisana brutto LINK4 na koniec 2023 roku wyniosła

1,2 mld zł

W 2023 roku LINK4 udostępnił klientom nowy portal obsługowo – sprzedażowy. W nowym serwisie jest m.in. bardzo szybki kalkulator ubezpieczeń, który dzięki integracji z bazą Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców (CEPiK) pozwala obliczyć składkę za najpopularniejsze polisy OC czy AC w kilka sekund.



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

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

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

Składka przypisana brutto TUW PZUW na koniec 2023 roku wyniosła

1,15 mld zł

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

Udział przychodów z krajów bałtyckich oraz Ukrainy w przychodach Grupy PZU na koniec 2023 roku wyniósł

10,1%

Bank Pekao i Alior Bank – zwiększenie przychodów ze współpracy ubezpieczeniowo-bankowej o około 200% (w okresie trwania Strategii 2021-2024), w porównaniu do okresu trwania poprzedniej Strategii (2017-2020). Oznacza to wzrost skumulowanej składki przypisanej brutto ze współpracy z bankami do poziomu około 3 mld zł. Zostanie to osiągnięte dzięki wykorzystaniu potencjału bazy klientów oraz dostarczeniu im dostosowanej do ich potrzeb rozszerzonej, kompleksowej oferty ubezpieczeniowo-bankowej uwzględniającej m.in. ubezpieczenia komunikacyjne, ochronne, kredytów, majątkowe, podróżne, leasingów i grupowe.

W ramach współpracy PZU z bankami w Grupie, klienci Banku Pekao w pakiecie z kartą kredytową otrzymują ubezpieczenia: zakupów, transakcji Internetowych oraz podróżne. Dzięki nim mogą otrzymać zwrot kosztów kupionych przy użyciu karty kredytowej towarów w przypadku ich zniszczenia, uszkodzenia czy utraty. PZU zapewnia także klientom

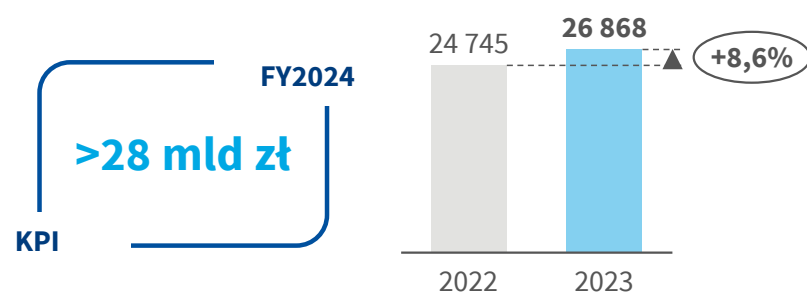
płatnym za zakupy w internecie kartą, zwrot kosztów zakupu towaru, jeśli dostarczony towar jest np. wadliwy lub niezgodny z zamówieniem, a klient ma problemy z odzyskaniem pieniędzy od sprzedawcy. Klienci banku otrzymują możliwość wyboru jednego spośród 3 dostępnych pakietów: Standard, Złoty i Platynowy, które można elastycznie zmieniać w aplikacji mobilnej PeoPay. W pakietach Złotym i Platynowym klient otrzymuje ubezpieczenia podróżne w Polsce i za granicą, a także dodatkowe korzyści od Banku Pekao ułatwiające podróżowanie.

W ofercie Banku Pekao dostępne jest indywidualne ubezpieczenie na życie dla kredytobiorców kredytów mieszkaniowych/pożyczek zabezpieczonych hipoteką. Ubezpieczenie dedykowane jest klientom, którzy podpisują umowę o kredyt hipoteczny, ale również dla kredytobiorców którzy są w trakcie spłaty kredytu. Natomiast ubezpieczenia komunikacyjne PZU są dostępne w Banku Pekao w oddziałach, bankowości elektronicznej Pekao24 i mobilnej PeoPay. Oprócz oferty PZU, Bank Pekao udostępnia również ubezpieczenia komunikacyjne LINK4 – w formie miniporównywarki dwóch towarzystw ubezpieczeniowych. W ofercie znajdują się również Pewny Profit w Banku Pekao i Bezpieczne Jutro w Alior Bank – produkty PZU Życie z gwarantowaną stopą zwrotu w kanale bancassurance wykorzystujące potencjał wysokich stóp procentowych. W 2023 Bank Pekao wprowadził ubezpieczenia na życie do sprzedaży zdalnej.

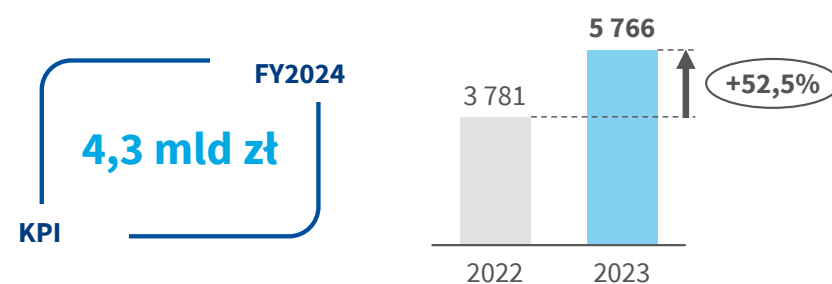


Głównie mierniki strategiczne

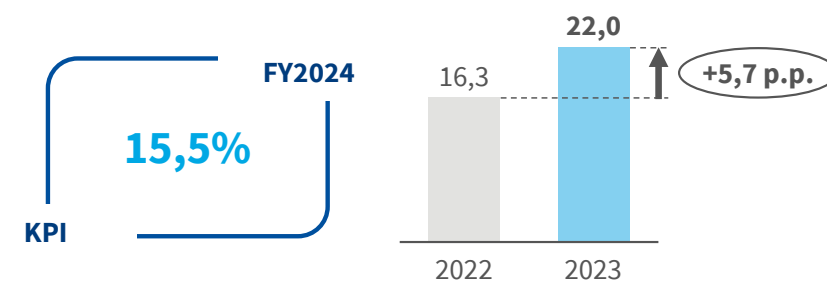
Przychody z ubezpieczeń brutto¹ (mln zł)



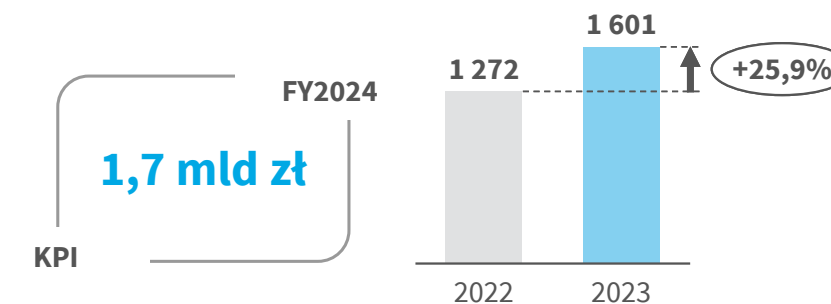
Zysk netto Grupy PZU² (mln zł)



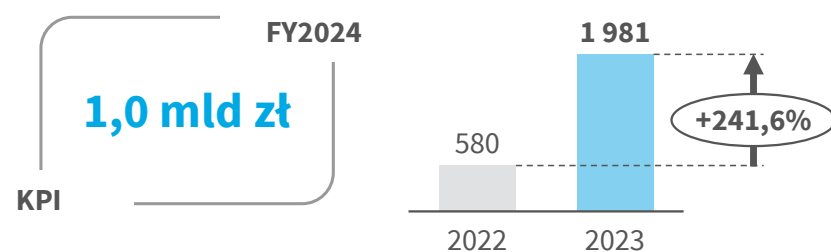
aROE³ (%)



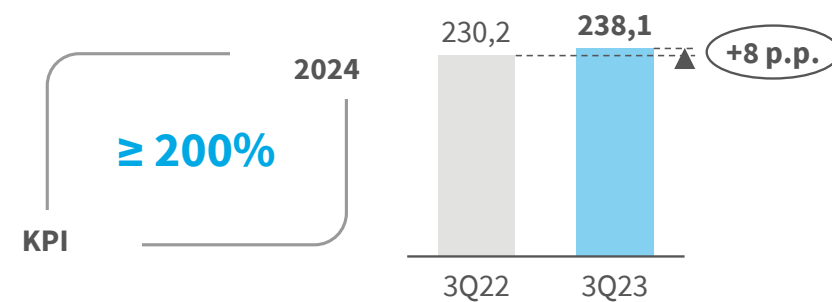
Przychody Filaru Zdrowie (mln zł)



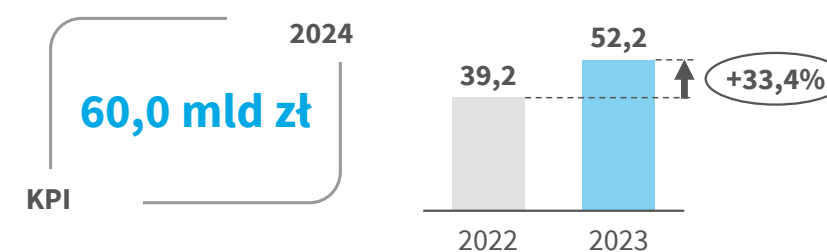
Kontrybucja banków do wyniku netto Grupy PZU² (mln zł)



Wskaźnik Wypłacalność II (%)



Aktywa pod zarządzaniem⁴ (mld zł)



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

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

7 8 34 35 19 9 [GRI 3-3] [ESRS GOV-2] [ESRS MDR-A] [ESRS S2-5]

Głównie mierniki strategiczne w obszarze ESG

Zrównoważony wzrost – w strategii biznesowej Grupa PZU podejmuje działania, które umacniają jej pozycję lidera i są zgodne z zasadami zrównoważonego rozwoju. Grupa PZU na równi traktuje czynniki środowiskowe i klimatyczne, społeczne oraz zarządcze. Prowadzi działania w 3 głównych obszarach #odpowiedzialna organizacja, #zaufany partner zielonej transformacji, #lepsza jakość życia. Kluczowe wskaźniki Strategii ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024 stały się integralną częścią strategii biznesowej, których opis i poziom realizacji w 2023 roku został opisany poniżej.

1) Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych spółki i przekazanie ich do realizacji przez Wyższą Kadrę Kierowniczą

Cele ESG obejmują zadania związane z realizacją wskaźników efektywności strategii ESG, odnoszą się do

kluczowych projektów i skierowane są do wybranych jednostek organizacyjnych odpowiedzialnych za realizację działań strategicznych. Dzięki nadaniu celów ESG w całej organizacji PZU włączył w realizację idei zrównoważonego rozwoju również biura, które bezpośrednio nie są zaangażowane w działania strategiczne. Poziom realizacji tych celów ma wpływ na wynagrodzenie zmienne kadry zarządzającej za dany rok. Cele ESG zostały nadane członkom Zarządu PZU oraz dodatkowo Zarządom wybranych spółek zależnych.

W roku 2023 w PZU i PZU Życie zrealizowanych zostało 36 celów ESG. Na 2024 rok zaplanowano rozszerzenie katalogu celów o działania związane z dekarbonizacją.

2) 70% kluczowych procesów zakupowych, przy których uwzględniono kryteria ESG

Każda firma, która chce podjąć współpracę z PZU, zapoznaje się z Kodeksem Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU i akceptuje jego treść na etapie składania Formularza Rejestracji Dostawcy. Kodeks stanowi zbiór zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców. Prowadzenie działalności zgodnie z tymi zasadami oraz promowanie jego wartości jest ważnym kryterium oceny potencjalnych kontrahentów. Podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Kodeksu oraz akceptacja jego zapisów są również elementem składanych przez Dostawców ofert.

W 2023 roku dokument został zaktualizowany w odpowiedzi na nowe wyzwania w obszarze ESG. Zmodyfikowana treść „Kodeksu postępowania i dobrych praktyk ESG” została umocowana uchwałami Zarządów PZU oraz PZU Życie. W 2023 roku wymagania ESG

zostały uwzględnione w 53% kluczowych procesach zakupowych.

3) Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln zł w latach 2021-2024

W 2023 roku PZU i TFI PZU monitorowały rynek finansowań wspierających transformację klimatyczno-energetyczną, pod kątem ewentualnego zaangażowania i udziału w finansowaniu tego typu inwestycji. Analizowały także nowe struktury finansowania i trendy na rynku finansowań transformacji klimatyczno-energetycznej. W odpowiedzi na rosnącą popularność finansowania korporacyjnego typu ESG-linked, PZU oraz TFI PZU aktywnie włączyły się w ten nurt, premiuując i stymulując finansowane podmioty do bardziej zrównoważonego rozwoju ich biznesu. Na koniec 2023 portfel inwestycji wspierających transformację klimatyczno-energetyczną wyniósł 2,645 mld zł.

4) Ocena pod kątem czynników ESG 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG

Zgodnie z wewnętrzną definicją, ocenie podlegają najwięksi korporacyjni klienci ubezpieczeniowi, którzy działają w sektorach wysoko i średnio-wrażliwych na ryzyko ESG oraz mają znaczący wpływ na przychody PZU. Wysoko wrażliwe sektory obejmują branże, które w największym stopniu bazują na nieodnawialnych źródłach energii, odpowiadają za największy poziom emisji gazów cieplarnianych z emisji bezpośrednich

i pośrednich, a także mają największy wpływ na degradację środowiska naturalnego. Do tej grupy zakwalifikowano: branżę paliwową, branżę wydobywczą oraz energetykę konwencjonalną. Do branż średnio-wrażliwych zakwalifikowano m.in.: branżę chemiczną, transportową, motoryzacyjną, budownictwo oraz rolnictwo. Ocena klientów jest przeprowadzana w oparciu o dwie autorskie metodyki dla podmiotów publicznych oraz niepublicznych, wypracowane w Grupie PZU pod kierownictwem PZU.

W 2023 roku metodyka oceny ESG kluczowych klientów korporacyjnych została zaktualizowana. Główne zmiany to modyfikacja wskaźnika strategii, tak aby uwzględniał aktualizacje baz danych klientów, umożliwienie przeprowadzenia oceny ESG na bazie raportów niefinansowych klientów, aktualizacja przyporządkowania sektorów do kategorii wysoko, średnio i nisko wrażliwych na ryzyko ESG m.in. na podstawie Taksonomii UE. Ponadto, zgodnie z założeniami strategii ocenie została poddana kolejna grupa klientów. W 2023 roku realizacja działań przełożona się na realizację wskaźnika „Ocena pod kątem czynników ESG największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG” na poziomie 40%.

5) Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO₂ (zakres emisji 1 i 2)

Grupa PZU od 2018 mierzy swoje emisje bezpośrednio i pośrednio. Co roku proces mierzenia emisji jest doskonalony, a zakres rozszerzany. Kalkulacja



emisji jest poddawana niezależnej weryfikacji przez certyfikowanego weryfikatora.

W PZU i PZU Życie prowadzi ciągłe działania nakierowane na ograniczenie emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2, związane ze spalaniem paliw i zużyciem energii. W 2023 roku były prowadzone działania m.in. związane z przejściem na niskoemisyjną flotę samochodową. W rezultacie flota została zwiększona o 43 sztuki samochodów tj. 5 samochodów o napędzie elektrycznym oraz 38 samochodów o napędzie hybrydowym. Zostały również zrealizowane działania inwestycyjne w nieruchomościach PZU, które przełożyły się na ograniczenie energii cieplnej, energii elektrycznej oraz emisji gazów do atmosfery.

Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem Strategii ESG PZU i PZU Życie dokonały rekompensaty emisji CO₂, do powstania których przyczyniły się w 2022 roku. Emisje te zostały zrekompensowane przez zakup certyfikowanych jednostek offsetowych CERs, udostępnianych przez platformę ONZ (UN Carbon Offset Platform). W ramach zrekompensowania środowiska emisji wytworzonej w 2022 roku środki przeznaczono na rozwój energetyki wiatrowej w Indiach. Spółki zakupiły jednostki offsetowe odpowiadające emisjom dla PZU i PZU Życie 17 425 Mg CO₂. Do tego działania włączyły się również PTE PZU (zakupione jednostki odpowiadające emisji 24 Mg CO₂) oraz TUV PZUW (92 Mg CO₂). Środki z zakupionych przez TUV PZUW CERs zostały przeznaczone na rozwój kompleksu hydroelektrycznego – elektrownie wodne na rzece Jordão w Brazylii. Poza dokonaną rekompensatą emisji CO₂, TUV PZUW zakupił od Lasów Państwowych 1 040 JDW (jednostek dwutlenku węgla). JDW stanowi 1 tonę CO₂, która w efekcie działań dodatkowych zostanie zakumulowana w drzewostanie oraz glebie. Zakup JDW stanowi wkład TUV PZUW w łagodzenie negatywnych skutków zmian klimatycznych w Polsce.

W dalszej kolejności, do 2030 roku, planowane jest ograniczenie śladu węglowego kolejnych spółek w Grupie PZU i rozpoczęcie redukcji emisji w całym łańcuchu współpracujących z Grupą PZU podmiotów. W latach 2040-2050 ambicją Grupy jest osiągnięcie neutralności klimatycznej dostawców i partnerów a docelowo także klientów ubezpieczeniowych i inwestycji.

6) Osiągnięcie 10-15 mln odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia w ciągu roku

W 2023 roku PZU kontynuował ogólnopolski program prewencyjny Dobra Drużyna, którego celem – przez popularyzację i wsparcie aktywności ruchowej dzieci i młodzieży – jest zmniejszenie ryzyka występowania zachorowań i innych wypadków ubezpieczeniowych. Dzięki programowi PZU wpływa na rozwój sportowy dzieci i młodzieży, poszerza ofertę edukacyjno-sportową i dzięki temu tworzy odpowiednie warunki do uprawiania sportu, szczególnie w ośrodkach z ograniczonym dostępem do środków finansowych. W 2023 roku dofinansowanie o wartości 5 mln zł otrzymało 450 podmiotów wyłonionych spośród ponad 3 tysięcy, które zgłosiły się w trakcie trwającego w marcu i kwietniu naboru. Środki z programu mogły być przeznaczone przez beneficjentów na pokrycie kosztów wynajmu obiektów sportowych, zakupu sprzętu sportowego, transportu na zawody sportowe oraz wpisowego do rozgrywek i zawodów sportowych. Dofinansowanie objęło blisko 100 dyscyplin sportowych. Łącznie program prewencyjny Dobra Drużyna PZU w ciągu II edycji do końca 2023 roku objął 51 tys. dzieci uprawiających 80 dyscyplin sportowe na terenie całego kraju, przede wszystkim w mniejszych miejscowościach.

PZU od lat w ramach działalności prewencyjnej prowadzi i wspiera różnego rodzaju akcje profilaktyki zdrowotnej. W czerwcu 2022 roku pod honorowym patronatem Pary Prezydenckiej, we współpracy z Ministerstwem Zdrowia, Narodowym Funduszem Zdrowia, Ministerstwem Aktywów Państwowych oraz Ministerstwem Edukacji i Nauki PZU przeprowadziło pierwszą edycję ogólnopolskiej akcji profilaktyki zdrowotnej pod nazwą Zdrowe Życie. W roku 2023 projekt był kontynuowany, a jego skala znacznie przewyższyła pierwszą edycję. W ciągu 6 miesięcy trwania akcji mobilne miasteczka zdrowia odwiedziły 25 lokalizacji (w stosunku do 12 lokalizacji w edycji poprzedniej). Przejechały 17 130 km, poświęcając blisko 900 godzin uwagi na kwestie zdrowotne Polaków i wykonując przy tym 112 437 badań i procedur medycznych. 2 714 pacjentów zostało przekazanych do dalszej diagnostyki lub leczenia. Program został wsparty szeroką kampanią komunikacyjną, która miała na celu budowanie świadomości profilaktyki zdrowotnej oraz zachęcenie do skorzystania z mobilnych stref zdrowia. Wiodącym medium kampanii był Internet, który pozwolił na precyzyjne dotarcie do poszczególnych grup docelowych oraz działania zasięgowe na poziomie ogólnopolskim. Wysokie zaangażowanie odbiorców zapewniły też media społecznościowe. Uzupełnieniem była kampania w lokalnych stacjach radiowych. Łączna liczba odbiorców kampanii: 14,7 mln.

7) Objęcie 70% pracowników ofertą programu w zakresie dobrostanu (well-being)

Przyjęta w 2021 roku, strategia well-beingowa promuje zdrowy styl życia, optymalny styl pracy, a także inspiruje i zachęca pracowników do wprowadzania w życie nawyków, które podnoszą efektywność i jakość

funkcjonowania na co dzień. Poza tym podpowiada jak skutecznie łączyć role zawodowe i prywatne – pracownika, rodzica, opiekuna.

W 2023 roku rozwijane były dotychczasowe działania oraz tworzone nowe aktywności pod parasolem strategii #DobryStan. W czerwcu 2023 odbyła się pierwsza edycja programu „Letnia Szkoła Dobrostanu”, którą poświęcono na przybliżenie technik oraz metod regulacji emocji, regeneracji mentalnej w codziennym życiu oraz zarządzaniu zadaniami. Były to otwarte warsztaty dla pracowników PZU, których interesuje rozwój wiedzy i umiejętności w zakresie dobrostanu. W październiku podczas Światowego Dnia Zdrowia Psychicznego, wszyscy pracownicy zostali zaproszeni do wzięcia udziału w trzech webinarach i dyskusjach dotyczących budowaniu odporności psychicznej oraz rozwijaniu umiejętności tworzenia równowagi praca-dom. Zwieńczeniem działań edukacyjno-promocyjnych w 2023 roku był cykl wydarzeń hybrydowych w regionach zorganizowany pod hasłem #JesieńPełnaDobrejEnergii, który był odpowiedzią na potrzeby pracowników zgłaszane w badaniu zaangażowania. Do udziału w wydarzeniach zaproszono pracowników biur m.in. we Wrocławiu, Rzeszowie i Opolu. Podczas warsztatów fizjoterapeuci, dietetycy oraz psychologowie doradzali, w jaki sposób zadbać o siebie, co zrobić, żeby dostarczyć sobie energii oraz żeby zdrowe odżywianie oraz aktywność fizyczna stały się stylem życia. Od 2021 roku w aktywnościach programu well-beingowego wzięło udział 55,70% pracowników.





[ESRS MDR-M]

Strategia ESG PZU i PZU Życie „Rozwój w równowadze”
na lata 2021-2024

ESG



Mierniki	2021	2022	2023	Wartość na 2024	
Mierniki ESG uwzględnione w strategii biznesowej					
Ocena pod kątem czynników ESG największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG	Opracowanie metodyki	20%	40%	55%	
Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną (łącznie w latach 2021-2024)	450 mln zł	716,7 mln zł	2,645 mld zł	500 mln zł	
Osiągnięcie do 2024 roku neutralności w zakresie emisji CO ₂ z własnej działalności (zakres 1 i 2)	Zakup energii z gwarancją pochodzenia z OZE	~80% energii elektrycznej pochodzącej z OZE (100% w nieruchomościach własnych)	81% energii elektrycznej pochodzącej z OZE (100% w nieruchomościach własnych)	79% energii elektrycznej pochodzącej z OZE (100% w nieruchomościach własnych)	100% zakupionej energii elektrycznej w nieruchomościach własnych
	Rekompensata emisji CO ₂	17 000 mg CO ₂ (rekompensata za 2020)	17 508 mg CO ₂ (rekompensata za 2021)	17 425 mg CO₂ (rekompensata za 2022)	Rekompensata emisji CO ₂ , których nie można ograniczyć
Ograniczenie emisji CO ₂ ze źródeł własnych	- 26,2% (metoda location-based)	-25,5% (metoda location-based)	-23,1% (metoda location-based)	3% - 10% do 2024 roku względem 2019 roku	
Pozostałe mierniki strategii ESG					
Ograniczenie zużycia energii elektrycznej	- 14,7%	-15,8%	-13,6%	3% - 10% do 2024 roku względem 2019 roku	
Ocena pod kątem czynników ESG inwestycji w sektorach wrażliwych na ryzyko ESG	Opracowanie metodyki	82%	86%	55%	
Rozwój oferty ubezpieczeniowej dla technologii wspierających transformację energetyczno-klimatyczną w Polsce	3 produkty	3 produkty	3 produkty	1 produkt	

[ESRS MDR-M]
**Strategia ESG PZU i PZU Życie „Rozwój w równowadze”
 na lata 2021-2024**



Mierniki	2021	2022	2023	Wartość na 2024	
Mierniki ESG uwzględnione w strategii biznesowej					
Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważanego stylu życia (odbiorcy działań w danym roku)	10 mln	12,2 mln	14,7 mln	15 mln	
Odsetek pracowników objętych programem w zakresie dobrostanu (well-being) (łącznie wszyscy odbiorcy działań w latach 2021- 2024)	Opracowanie strategii #DobryStan	39%	55,7%	70%	
Pozostałe mierniki strategii ESG					
Rozwój oferty produktowej uwzględniającej elementy zaangażowania społecznego	Analiza działań	>54 000 wystawionych polis Bezpłatne ubezpieczenie OC dla obywateli Ukrainy	2 006 polis PZU DOM w ramach programu Karta Dużej Rodziny	Rozwój oferty	
Procentowy udział pracowników klientów korporacyjnych objętych działaniami prewencyjnymi wpływającymi na ich zdrowie i bezpieczeństwo (odbiorcy działań w danym roku)	18%	13,1%	12,9%	10%	
Liczba odbiorców działań partnerstwa branżowego na rzecz edukacji ubezpieczeniowej (łącznie wszyscy odbiorcy działań w latach 2021- 2024)	Nawiązanie partnerstwa	409 135	56 951	100 000	
Rozwój wolontariatu pracowniczego	Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat (łącznie w latach 2021-2024)	12 179	75 865	14 593	50 000
	Liczba beneficjentów (łącznie w latach 2021-2024)	39 423	457 500	153 555	200 000



[ESRS MDR-M]

Strategia ESG PZU i PZU Życie „Rozwój w równowadze”
na lata 2021-2024

ESG



Mierniki	2021	2022	2023	Wartość na 2024
Mierniki ESG uwzględnione w strategii biznesowej				
Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych Spółki i przekazanie ich do realizacji przez Wyższą Kadrę Kierowniczą	24 cele ESG (zrealizowane)	30 celów ESG (zrealizowanych)	36 celów ESG (zrealizowanych)	Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych i przekazanie ich do realizacji przez WKK
Włączenie wymagań ESG w kluczowe procesy zakupowe	Analiza dot. włączenia wymagań ESG	46%	53%	70%
Pozostałe mierniki strategii ESG				
Odsetek pracowników objętych programem z zakresu współpracy międzypokoleniowej (łącznie wszyscy uczestnicy szkoleń w latach 2021- 2024)	Opracowanie i uruchomienie e-learningu	14%	30%	60%
Odsetek pracowników uczestniczących w kompleksowym programie edukacyjnym z zakresu zrównoważonego rozwoju (łącznie wszyscy uczestnicy szkoleń w latach 2021-2024)	Uruchomienie intranetowej zakładki edukacyjne o ESG	11%	32%	60%
Ocena dostawców o statusie kluczowy pod kątem ryzyka ESG Przeprowadzanie segmentacji dostawców	55%	100%	100%	
Przystąpienie do nowych inicjatyw / organizacji / partnerstw – promujących zrównoważony rozwój	2	5 (od 2021)	7 (od 2021)	3

4.3. Ambicje ESG na lata 2030-2050

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

Agenda ONZ 2030



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

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

Zgodnie z obowiązującą strategią do roku 2024 planowane jest:

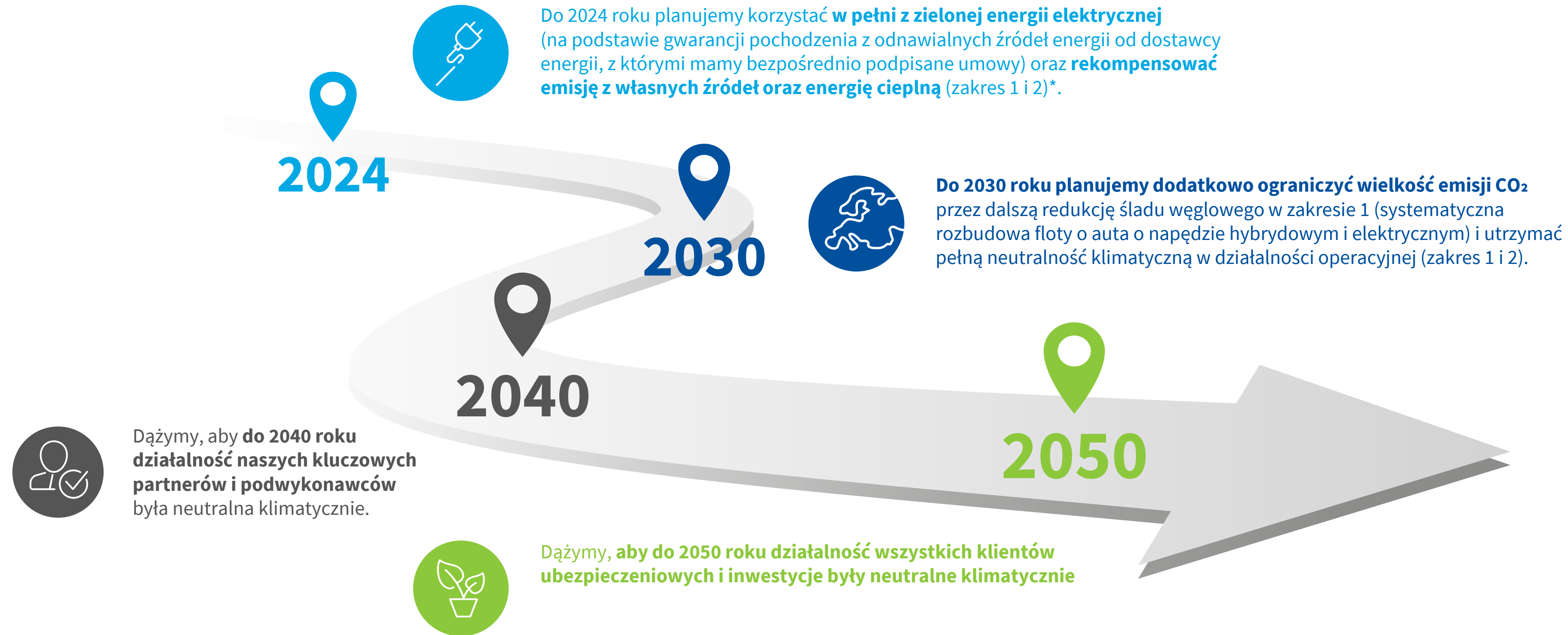
- osiągnięcie neutralności klimatycznej w zakresie 1 i 2, przez redukcję zużycia energii, wykorzystania OZE oraz offsetu emisji (realizacja/wsparcia projektów redukcyjnych prowadzi do procesów, które przyczyniają się do obniżenia emisji gazów cieplarnianych);
- redukcja innych zasobów w bieżącej działalności: wody, papieru, paliw.

Do roku 2030 planowane jest:

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

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

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



*) Definicja zakresu 1 i 2 dostępna na stronie z definicjami wskaźników.
Uwagi dotyczące zakresów emisji odnoszą się do klasyfikacji wskazanej w GHG Protocol.



4.4. Perspektywa strategiczna

[ESRS SBM-3]

Krótko i średnioterminowa

Rok 2024 będzie ostatnim okresem realizacji obecnej Strategii „Potencjał i wzrost”. W perspektywie krótkoterminowej (obecnej) i średnioterminowej (kontynuacji strategii) będą szczególnie istotne kwestie związane z otoczeniem makroekonomicznym oraz regulacyjnym. Poniżej zostały przedstawione odniesienia do kluczowych czynników mogących mieć wpływ na biznes Grupy PZU.

- [Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne](#)
- [Czynniki prawno-regulacyjne](#)
- [Czynniki sektorowe](#)

Długoterminowa

W perspektywie długoterminowej (powyżej 5 lat) na podstawową działalność Grupy PZU będą wpływać przede wszystkim: zmiany demograficzne i społeczne związane ze spadkiem liczby ludności, przy starzejącym

się społeczeństwie i spadającym wskaźniku urodzeń, rozwój technologiczny w szczególności wykorzystanie sztucznej inteligencji, zmiany klimatu, wzrost świadomości ekologicznej i zielona transformacja.

Jednym z największych wyzwań jakie stoją przed branżą ubezpieczeniową w Polsce i na świecie jest ogromna **luka ubezpieczeniowa**, którą tworzą ryzyka, z którymi mierzą się ludzie w swoim życiu - zarówno prywatnym, jak i w firmach, a które nie znalazły pokrycia w produktach ubezpieczeniowych istniejących na rynku, i te, na wypadek których nie zabezpieczyli się sami zainteresowani. Szacuje się, że jej rozmiar na całym świecie sięga 1,5 bln USD – to łączna wartość składek, które powinny zostać opłacone, aby klienci uniknęli potencjalnych kosztów zmaterializowania się ryzyk¹. Część luki dotyczy ubezpieczeń na życie i ubezpieczeń na zdrowie, ale również związana jest z nowymi ryzykami w związku ze zmianami klimatu, zieloną transformacją i cyberbezpieczeństwem. Nadal wyzwaniem są ryzyka związane z ubezpieczaniem katastrof naturalnych. Luka ubezpieczenia stanowi szansę na budowanie świadomości ubezpieczeniowej wśród klientów. Ogromną rolę odgrywa tu edukacja skierowana zwłaszcza do młodego pokolenia oraz odpowiednie dostosowanie oferty ubezpieczeniowej.

1) IX Kongres Polskiej Izby Ubezpieczeń w Sopocie, wystąpienie Pia Tischhauser, starszej partner i dyrektor zarządzającej w Boston Consulting Group.

Pandemia COVID-19 zwiększyła poczucie niepewności wpływając na wyższy poziom świadomości ubezpieczeniowej klientów. To wiąże się ze **zwiększeniem popytu na ubezpieczenia na życie oraz ubezpieczenia zdrowotne**. Podobnie globalna moda na zdrowe, aktywne i zarazem bezpieczne życie, zwiększa zainteresowanie produktami ubezpieczeniowymi i medycznymi. Wyzwaniem dla branży ubezpieczeniowej jest nie tylko utrzymanie tego zainteresowania, ale przede wszystkim przygotowanie atrakcyjnej oferty w różnych kanałach dystrybucji. Zmieniające się oczekiwania klientów będą wpływać na działania i wyniki Grupy PZU w tych dwóch obszarach ubezpieczeń. Dotyczy to zwłaszcza personalizacji oferty oraz szybkiego i łatwego dostępu do kompleksowego ekosystemu usług zdrowotnych obejmującego działania profilaktyczne, wsparcie psychologiczne, porady dietetyczne i szczepienia, szybką pomoc specjalistów i dostęp do diagnostyki a także ubezpieczenia szpitalne.

Wyzwaniem pozostaje **dług zdrowotny**. Długi ogon epidemii (*long covid*), w postaci pogorszenia się zdrowia wielu osób i powikłań może ciągnąć się latami. Dodatkowym czynnikiem ryzyka będzie możliwe nałożenie się na siebie długotrwałych skutków pandemii i skutków braku leczenia innych chorób. Pandemia unaocniła również inne problemy jak np. z otyłością, która predysponuje do większości chorób przewlekłych – cukrzycy, nadciśnienia, chorób serca, chorób układu ruchu.

Wśród czynników, które w dłuższym okresie będą wpływać na działalność PZU szczególnie istotne są **trendy demograficzne** przede wszystkim starzejące się społeczeństwo, śmiertelność, zachorowalność, szczególnie na choroby cywilizacyjne oraz dzietność. Wraz z postępującym spadkiem liczby ludności, przy jednoczesnym starzeniu się społeczeństwa, rośnie

zapotrzebowaniem na opiekę zdrowotną, długoterminową opiekę nad osobami starszymi oraz na usługi finansowe. Osoby w średnim wieku coraz częściej zdają sobie sprawę, że za kilkanaście lat będą musiały być bardziej niezależne finansowo. Starzejąca się populacja generuje duże obciążenie dla systemu emerytalnego i opieki zdrowotnej. Jeśli rząd nie będzie w stanie finansować tych wydatków, będzie musiał dokonać ich cięć – najprawdopodobniej największych w sektorze opieki zdrowotnej i wydatków socjalnych. Jednocześnie obywatele będą musieli w większym stopniu zabezpieczyć się na starość. To w jaki sposób rozwój sztucznej inteligencji wpłynie na długość i jakość życia i jakie korzyści przyniesie przyszłym emerytom jest trudny obecnie do przewidzenia, ale niewątpliwie znajdzie odzwierciedlenie w zakresie oferowanych produktów zdrowotnych, ubezpieczeniowych i finansowych.

Nowe technologie i rozwój sztucznej inteligencji wyznaczają standardy obsługi klientów. Można spodziewać się kontynuacji transferu klientów z kanałów tradycyjnych do zdalnych. Podobnie jak zdalny czy hybrydowy model pracy, dość szybko upowszechniły się zdalne formy sprzedaży, oględzin czy likwidacji szkód. W kolejnych latach można oczekiwać coraz powszechniejszego wykorzystania rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji, w coraz większej liczbie obszarów biznesowych takich jak wycena ryzyka, personalizacja ofert czy automatyzacja obsługi klienta. Kluczowe będzie zastosowanie sztucznej inteligencji do przewidywania trendów i zachowań klientów, co pozwoli na tworzenie bardziej dopasowanych i konkurencyjnych produktów ubezpieczeniowych, zdrowotnych i finansowych.

Rozwój nowych technologii pociąga za sobą kilka wyzwań, z którymi ubezpieczyciele i instytucje finansowe będą musieli się mierzyć. Jednym z nich jest efektywne zarządzanie wdrażanymi rozwiązaniami. Niezmiernie



ważne staje się wyważenie procesów obsługowych w taki sposób, aby zachowany został czynnik ludzki tam, gdzie jest on niezbędny oraz oczekiwany przez klientów, a zautomatyzowana została ta część procesów, które nie będą miały wpływu na pogorszenie jakości świadczonych usług. Kolejnym wyzwaniem jest **poraź wykwalifikowanych pracowników** posiadających wiedzę i umiejętności w obszarach związanych z cyberbezpieczeństwem, sztuczną inteligencją, uczeniem maszynowym oraz analizą danych. Gwałtowny rozwój tych dziedzin pociągnął za sobą wzmożone zapotrzebowanie na pracowników mogących wspomóc firmy w wykorzystaniu ich potencjału technologicznego. Ryzyko związane z niedoborem pracowników o odpowiednich kwalifikacjach z zakresu nowych technologii jest jednym z głównych problemów związanych z implementacją zdobyczy technologicznych.

Postęp technologiczny spowodował również pojawienie się tzw. **insurtechów i fintechów**², które już wpływają i będą wpływać na transformację sektora ubezpieczeniowego i bankowego w dłuższym okresie. W ostatnim czasie jednym z najbardziej popularnych trendów występujących w branży finansowej stał się **Embedded Finance**. Polega on na integracji różnych produktów finansowych, jak pożyczki, ubezpieczenia, karty debetowe i inwestycje, z prawie każdym produktem nie-finansowym. Oznacza to świadczenie usług finansowania w sektorze, którego podstawowa działalność nie ma takiego charakteru.

Rozwój cyfryzacji, Internetu i rozwiązań chmurowych spowodował pojawienie się kolejnego wyzwania dla

2) Fintech – sektor gospodarki obejmujący przedsiębiorstwa operujące w branży finansowej i technologicznej. Firmy określane mianem fintechów najczęściej świadczą usługi finansowe za pośrednictwem Internetu. To również określenie dla wszelkiego typu innowacji technologicznych lub finansowych. Insurtech to jeden z działów branży fintechowej obejmujący nowe technologiczne rozwiązania w dziedzinie ubezpieczeń.

rynku ubezpieczeniowego jakim są **cyberzagrożenia**. Ryzyko w zakresie cyberbezpieczeństwa jest obecnie najszybciej rosnącym spośród wszystkich ryzyk w ramach luki ubezpieczeniowej, a produkty ubezpieczeniowe pokrywają zaledwie niewielki procent ryzyk związanych z cyberzagrożeniami. Wraz z rosnącą świadomością przedsiębiorców należy oczekiwać coraz szybszego rozwoju kompleksowej oferty cyberubezpieczeń, nie tylko dla dużych korporacji, ale również dla małych i średnich przedsiębiorstw. Obejmować będzie ona nie tylko ochronę danych osobowych i firmowych, ale również zabezpieczenia przed atakami na infrastrukturę krytyczną. Ubezpieczyciele będą koncentrować się na oferowaniu kompleksowych rozwiązań, które połączą ochronę finansową z usługami prewencyjnymi i reagowania na incydenty.

Drugi segment ryzyk, w którym luka ubezpieczeniowa powiększa się w ostatnich latach, to **ryzyka klimatyczne**. Wartość luki rośnie z uwagi na wzrost częstotliwości i dotkliwości powodzi, intensywnych deszczy, mrozów, fal upałów, susz, pożarów, huraganów oraz innych katastrof naturalnych. Z uwagi na długofalowość tego trendu, niezbędna jest lepsza predykcja i działania prewencyjne. Lepsza predykcja ryzyk klimatycznych pozwala na lepsze dopasowanie ochrony ubezpieczeniowej. Ubezpieczyciele zaczynają wykorzystywać nowe strumienie danych (np. satelity, drony), gdyż dotychczasowe metody underwritingu bazujące na zdarzeniach z przeszłości nie oddają dobrze charakteru dynamicznie zachodzących globalnych zmian klimatu. Złożona natura ryzyka klimatycznego stawia ubezpieczycieli przed wyzwaniem, jakim jest opracowanie nowych produktów ubezpieczeniowych, które będą w odpowiedni sposób odzwierciedlać częstotliwość występowania zjawisk katastroficznych i mieć przełożenie na wysokość składek. Ryzyko zmian klimatu wpływa nie tylko na koszty wypłacanych odszkodowań oraz na koszty programów

reasekuracyjnych, ale również na poziom wymogów kapitałowych dla zakładów ubezpieczeń.

Jednocześnie coraz częściej oczekuje się od ubezpieczycieli i instytucji finansowych, że wezmą odpowiedzialność za przeprowadzenie **sprawiedliwej transformacji w kierunku gospodarki niskoemisyjnej**. Wpływa to na rozwój oferty ubezpieczeniowej i kredytowej m.in. dla dużych korporacji i mniejszych przedsiębiorców, wspierającej zrównoważony rozwój, a w szczególności transformację energetyczną. Równocześnie instytucje finansowe, w tym również ubezpieczyciele i banki w coraz większym stopniu uwzględniają w swojej działalności inwestycyjnej zasady odpowiedzialnego inwestowania uwzględniające czynniki ESG. Jest to determinowane nie tylko kwestiami regulacyjnymi, ale także zmieniającymi się oczekiwaniami społeczeństwa wobec instytucji finansowych i korporacji – klienci chcą, aby duże firmy przyjęły proaktywną postawę w walce o lepszy stan planety.

Transformacja energetyczna otworzyła drogę firmom ubezpieczeniowym i bankom do ubezpieczenia i finansowania **inwestycji w odnawialne źródła energii**, takie jak: elektrownie wiatrowe na lądzie, farmy wiatrowe na morzu, biogazownie, instalacje fotowoltaiczne. Powoduje to nowe wyzwania w wypracowaniu odpowiednich ofert zapewniających finansowanie i ochronę ubezpieczeniową od momentu rozpoczęcia prac, przez budowę, aż do zakończenia i uruchomienia inwestycji. Podobnym wyzwaniem rozłożonym na dziesięciolecie może być planowany **rozwój energetyki jądrowej** w Polsce.

Sami klienci również coraz częściej wybierają rozwiązania proekologiczne, które przyczyniają się do przeciwdziałania zmianom klimatu. Potrzeba wygody

i wzrost świadomości ekologicznej skutkują dynamicznym rozwojem branży tzw. współdzielonej mobilności. Mieszkańcy miast coraz częściej wybierają środki transportu, które pozwalają nie tylko poruszać się szybko i sprawnie, ale także łatwo je zmieniać w zależności od sytuacji na drodze – jest współdzielona mobilność. Ten globalny trend obejmuje swoim zakresem nie tylko samochody lecz także hulajnogi, segwaye, skymastery i monocykle elektryczne, wypożyczane przy użyciu smartfonów. Oferta ubezpieczycieli będzie wychodzić naprzeciw oczekiwaniom klientów i zawierać produkty przeznaczone dla współdzielonej mobilności.

Rozwój **elektromobilności** ma również duży wpływ na segment ubezpieczeń komunikacyjnych – pod względem likwidacji szkód i kalkulacji składki, bo wycena polisy dla samochodu elektrycznego odbywa się na innych zasadach niż dla samochodów z silnikami spalinowymi. W ich przypadku jednym z ważniejszych kryteriów wyceny ubezpieczeń komunikacyjnych jest pojemność silnika, bo zależy od niej moc samochodu, która przekłada się na potencjalnie większe szkody. W autach na prąd nie ma pojemności, więc ubezpieczyciele muszą modyfikować sposób taryfikacji OC i AC.



5. Ryzyka i szanse

- 5.1. Profil ryzyka Grupy PZU
- 5.2. Zarządzanie ryzykiem
- 5.3. Wrażliwość na ryzyko
- 5.4. Ryzyka ESG
- 5.5. Szanse ESG

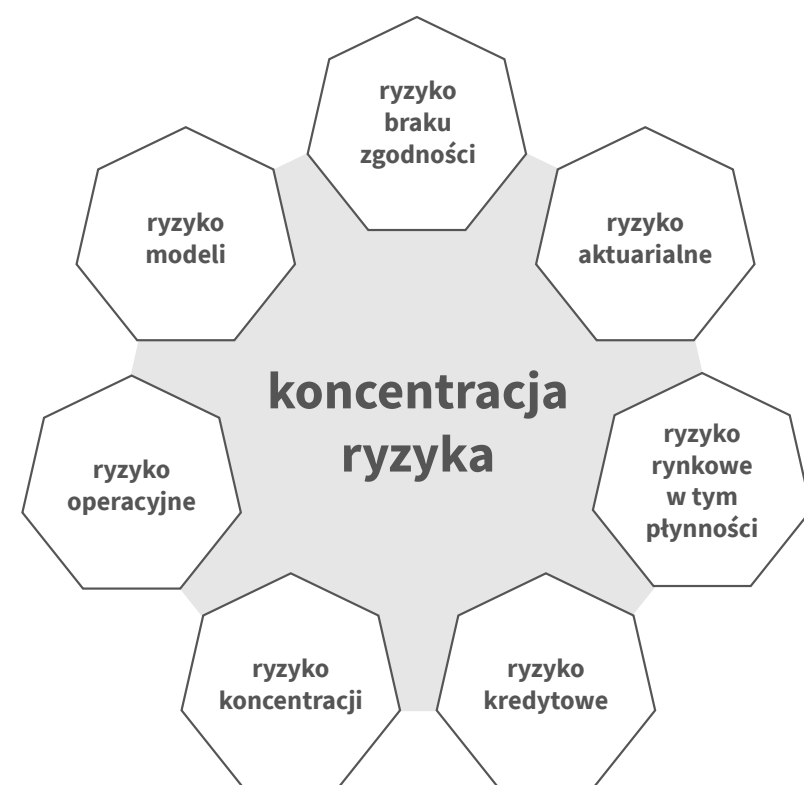


5.1. Profil ryzyka Grupy PZU

[IIRC]

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

Główne kategorie ryzyka w Grupie PZU



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

Całkowite ryzyko podmiotów sektora bankowego, uwzględniając udziały PZU w obu bankach, stanowi ok. 30% (III kwartał 2023 roku) całkowitego ryzyka Grupy PZU, przy największej kontrybucji w obszarze ryzyka kredytowego.

W 2023 roku poziom inflacji obniżał się, co wpłynęło również na luzowanie polityki monetarnej prowadzonej przez Radę Polityki Pieniężnej. Sytuacja ta wpłynęła na obniżenie kosztów finansowania w czasie, co znalazło odzwierciedlenie w lepszej spłatalności oraz jakości portfeli kredytowych banków z Grupy PZU.

W 2023 roku jakość portfela kredytowego PZU pozostawała na stabilnym poziomie.

Wysokie stopy procentowe dotychczas nie przełożyły się na pogorszenie jakości kredytowej portfeli banków Grupy PZU, natomiast pozytywnie wpłynęły na ich wyniki finansowe. Wprowadzenie do oferty Banków Grupy PZU kredytu hipotecznego w ramach programu Pierwsze Mieszkanie – Bezpieczny kredyt 2% znacznie poprawiło wyniki sprzedażowe banków z Grupy PZU w drugim półroczu 2023 roku.

W związku z działaniami wojennymi prowadzonymi na terenie Ukrainy w 2023 roku kontynuowano miesięczny monitoring ryzyk z tym związanych.

W 2023 roku kontynuowano inicjatywy służące poprawie identyfikacji, pomiaru i oceny oraz monitorowania ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu. Główne ryzyka w tym obszarze to ryzyka transformacji oraz ryzyka fizyczne, które są zarządzane w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w dalszej części Sprawozdania. W ramach zarządzania ryzykiem kredytowym wprowadzono mechanizmy służące monitorowaniu ryzyk związanych z inwestycjami kwalifikowanymi.

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

Proces zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka uwzględnia wymagania zrównoważonego rozwoju, także na poziomie podmiotów zależnych Grupy PZU z poszanowaniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa oraz określonych w oddzielnych przepisach

wewnętrznych Grupy PZU, w tym w Strategii ESG, stanowiącej integralną część Strategii Grupy PZU.

Ryzyko aktuarialne

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

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

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



- monitorowanie istniejących produktów;
- analizę polityki underwritingowej (oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia), taryfikacyjnej, rezerw techniczno-ubezpieczeniowych i reasekuracyjnej oraz procesu obsługi szkód i świadczeń.

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

Pomiar ryzyka aktuarialnego jest dokonywany przy użyciu:

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

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

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

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

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

Ponadto ograniczaniu ryzyka aktuarialnego związanego z bieżącą działalnością służą:

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

Reasekuracja

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

Umowy reasekuracyjne PZU

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

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

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

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

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

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

Umowy reasekuracyjne PZU Życie

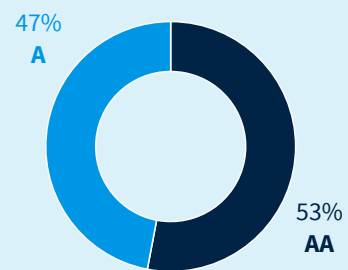
Umowa reasekuracji biernej, zawarta przez PZU Życie, chroni przed kumulacją ryzyk całej portfel spółki oraz pojedyncze polisy z wyższymi sumami ubezpieczenia.

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

Umowy reasekuracyjne spółek zagranicznych Grupy PZU oraz LINK4 i TUV PZUW

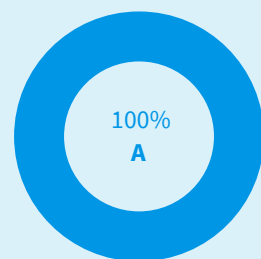
Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU, tj. Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas Oddział w Estonii, AAS BALTA, PZU Ukraina, LINK4 i TUV PZUW posiadają ochronę reasekuracyjną dopasowaną do profilu prowadzonej działalności i swojej sytuacji finansowej. Każdy istotny portfel ubezpieczeń jest zabezpieczony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

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



Główni reasekuratorzy 2023: Munich Re, Hannover Re, Swiss Re, Gen Re, VIG Re.

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



Główni reasekuratorzy 2023: QBE, DEVK, Mapfre, VIG Re, Nacional de Reaseguros


Ryzyko rynkowe, w tym ryzyko płynności

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

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

Ryzyko rynkowe w Grupie PZU ma 3 główne źródła:

- działalność związana z dopasowaniem aktywów do zobowiązań (portfele ALM);
- działalność związana z aktywną alokacją, tj. wyznaczaniem optymalnej średnioterminowej struktury aktywów (portfele inne niż portfele ALM);
- działalność bankowa – w jej efekcie Grupa PZU jest istotnie narażona na ryzyko stopy procentowej.

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

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

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

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

Ryzyko rynkowe jest mierzone przy użyciu poniższych miar ryzyka:

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

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

Pomiar ryzyka rynkowego dzieli się na etapy, w szczególności:

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

Pomiar ryzyka jest dokonywany:

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

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

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

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

- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka rynkowego, tj. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięciu pozycji na instrumencie pochodnym, kupnie zabezpieczającego instrumentu pochodnego;
- dywersyfikacji portfela aktywów, w szczególności ze względu na kategorię ryzyka rynkowego, terminy zapadalności instrumentów, koncentrację

- zaangażowania w jednym podmiocie, koncentrację geograficzną;
- stanowieniu ograniczeń i limitów ryzyka rynkowego.

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

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

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

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

Pomiar i ocena ryzyka polegają na oszacowaniu niedoborów środków finansowych na wypłaty

zobowiązań. W części ubezpieczeniowej oszacowanie jest dokonywane w następujących ujęciach:

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



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

Do zarządzania płynnością banków w Grupie PZU wykorzystuje się współczynniki płynności dla różnych okresów, w tym: do 7 dni, do miesiąca, do 12 miesięcy i powyżej 12 miesięcy.

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

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

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

W 2023 roku banki z Grupy PZU odnotowały wzrost wskaźników płynności. Wynikał on głównie ze wzrostu wolumenu depozytów terminowych ponad wolumen udzielanych kredytów, emisji MREL oraz poprawy struktury finansowania.

Wskaźniki płynnościowe obu banków w drugiej połowie 2023 roku ustabilizowały się i pozostają na wysokich i bezpiecznych poziomach.

Wpływ bieżącego otoczenia na ryzyko płynności części ubezpieczeniowej Grupy PZU w 2023 roku nie jest istotny. Płynność była utrzymywana na bezpiecznym poziomie i brak było podstaw do podejmowania nadzwyczajnych działań zarządczych w zakresie ryzyka płynności. W ramach rutynowych działań zarządczych w zakresie ryzyka płynności Grupa PZU stale monitorowała wielkość





dostępnych środków płynnych oraz wykorzystanie limitów płynnościowych.

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

Ograniczeniu ryzyka płynności finansowej służą:

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

Ryzyko kredytowe i ryzyko koncentracji

Ryzyko kredytowe jest rozumiane jako ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające z

wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników. Materializuje się w postaci niewykonania zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostem spreadu kredytowego.

W ramach ryzyka kredytowego wyróżnia się następujące kategorie ryzyka:

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

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

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

Ocena ryzyka polega na oszacowaniu prawdopodobieństwa materializacji ryzyka oraz potencjalnego wpływu materializacji ryzyka na kondycję finansową danego podmiotu.

Pomiar ryzyka kredytowego jest dokonywany przy użyciu:

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

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

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

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

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

Monitorowanie dotyczy:

- zaangażowań kredytowych portfeli inwestycyjnych;
- zaangażowań z tytułu ryzyka kredytowego w ubezpieczeniach finansowych;
- zaangażowań reasekuracyjnych;
- limitów zaangażowania i limitów tolerancji na ryzyko;

- zaangażowań kredytowych w ramach procesów funkcjonujących w podmiotach bankowych.

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

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

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

Strukturę limitów ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji dla poszczególnych emitentów ustalają wyznaczone komitety w taki sposób, by limity były spójne z tolerancją na ryzyko ustaloną przez zarządy danych podmiotów zależnych i pozwalały zminimalizować ryzyko „zarażania” pomiędzy skoncentrowanymi ekspozycjami.

W działalności bankowej udzielanie produktów kredytowych jest realizowane zgodnie z metodykami



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

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

Banki Grupy PZU nie odnotowały istotnego pogorszenia jakości kredytowej portfeli w 2023 roku.

Podwyższona inflacja oraz wysokie stopy procentowe w 2023 roku spowodowały utrzymywanie się wysokich rat kredytowych, szczególnie dla kredytów udzielonych przed 2022 rokiem. Jednak nie wpłynęło to istotnie na pogorszenie jakości portfeli kredytowych banków z Grupy PZU. Potencjalne problemy kredytobiorców były mitygowane przez wdrożone narzędzia pomocy publiczno-prawnej, przede wszystkim moratoriów płatniczych, czyli tzw. wakacji kredytowych.

W 2023 roku jakość portfela kredytowego PZU pozostawała na stabilnym poziomie.

Ryzyko operacyjne

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

Identyfikacja ryzyka operacyjnego odbywa się w szczególności poprzez:

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

Ocena i pomiar ryzyka operacyjnego odbywają się poprzez:

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

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

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

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

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

W 2022 roku w PZU i PZU Życie, w obliczu ataku sił zbrojnych Federacji Rosyjskiej na Ukrainę, powołano Sztab Kryzysowy. W ramach ogłoszonej Sytuacji Kryzysowej, realizowane jest bieżące monitorowanie aktualnej sytuacji politycznej i rynkowej oraz wprowadzanie adekwatnych działań nakierowanych w szczególności na zapewnienie:

- bezpieczeństwa pracowników;
- ciągłości działania spółek oraz bezpieczeństwa aktywów finansowych Grupy PZU;
- dodatkowych środków bezpieczeństwa w obszarze cyberzagrożeń oraz bezpieczeństwa fizycznego.

W ramach działającego przy Sztacie Kryzysowym zespołu zadaniowego prowadzony jest monitoring bieżącej

sytuacji spółek ukraińskich w tym w zakresie realizacji założeń wypracowanego przez spółki ukraińskie „Planu zarządzania w sytuacji kryzysowej”.

Wprowadzono dodatkowe środki bezpieczeństwa cybernetycznego mitygujące ryzyka o wzrastającym prawdopodobieństwie materializacji. Realizowany jest bieżący, całodobowy monitoring anomalii w obszarze cyberzagrożeń obejmujący zasięgiem także podmioty zależne.

W związku z wprowadzeniem na terenie całego kraju trzeciego stopnia alarmowego CRP (CHARLIE-CRP) oraz drugiego stopnia alarmowego (BRAVO), nieprzerwanie od lutego 2022 roku utrzymywany jest podwyższony stan gotowości obszarów bezpieczeństwa fizycznego oraz cybernetycznego.

Ryzyko modeli

Ryzyko modeli, zakwalifikowane jako istotne dla Grupy PZU, zostało zdefiniowane jako ryzyko poniesienia straty finansowej, błędnego oszacowania danych raportowanych do organu nadzoru, podjęcia błędnych decyzji lub utraty reputacji z powodu błędów w opracowaniu, wdrożeniu lub stosowaniu modeli.



Formalny proces identyfikacji i oceny tego ryzyka został wdrożony w spółkach PZU i PZU Życie w celu zapewnienia wysokiej jakości praktyk dotyczących zarządzania ryzykiem modeli.

Proces zarządzania ryzykiem modeli obejmuje:

- identyfikację ryzyka, która odbywa się poprzez cykliczną identyfikację modeli wykorzystywanych



w obszarach objętych procesem (zidentyfikowane modele są poddawane ocenie istotności);

- pomiar ryzyka, który opiera się na wynikach niezależnych walidacji i monitoringów modeli;
- monitorowanie ryzyka, które polega na bieżącej analizie odchylenia realizacji od założonych punktów odniesienia w zakresie ryzyka modeli (m.in. weryfikacji sposobu realizacji zaleceń, weryfikacji czy poziomu ryzyka modeli jest akceptowalny z punktu widzenia regulacji wewnętrznych);
- raportowanie ryzyka, które polega na komunikowaniu na odpowiednim poziomie zarządczym rezultatów procesu, w szczególności wyników monitoringów, walidacji i poziomu ryzyka;
- działania zarządcze, które mają na celu ograniczenie poziomu ryzyka modeli; mogą mieć charakter aktywny (np. zalecenia wynikające z przeprowadzonych walidacji) i pasywny (rozwijanie standardów zarządzania modelami i ich ryzykiem).



W podmiotach sektora bankowego, z uwagi na duże znaczenie ryzyka modeli, zarządzanie nim zostało wdrożone w ramach dostosowania do wymogów rekomendacji W KNF. Oba banki Grupy PZU określiły standardy procesu zarządzania ryzykiem modeli, w tym zasady budowy modeli oraz oceny jakości ich działania, zapewniając jednocześnie rozwiązania odpowiadające łaadowi korporacyjnemu.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności rozumiane jest jako ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez Grupę PZU lub osoby powiązane do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych standardów

postępowania, w tym norm etycznych. Skutkuje ono lub może skutkować:

- poniesieniem przez Spółkę lub osoby działające w jej imieniu sankcji prawnych;
- powstaniem strat finansowych;
- utratą reputacji lub wiarygodności.

PZU dba o adekwatne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach zależnych, jak również monitoruje ryzyko braku zgodności w skali całej Grupy.

W 2023 roku podmioty Grupy PZU posiadały systemy zgodności dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU oraz odpowiednie do ich profilu i skali działalności.

Za przekazywanie pełnej informacji na temat ryzyka braku zgodności w spółkach z Grupy są odpowiedzialne dedykowane jednostki ds. zgodności. Ich zadaniem jest ocena i pomiar ryzyka braku zgodności oraz podejmowanie i wdrażanie działań zaradczych, które mitygują materializację tego ryzyka.

Podmioty Grupy PZU są zobowiązane do bieżącego informowania Biura Compliance PZU na temat ryzyka braku zgodności. Biuro Compliance dokonuje analizy i przetworzenia otrzymanych od Podmiotów Grupy PZU informacji, w szczególności w celu:

- oceny ryzyka braku zgodności generowanego na poziomie Grupy PZU oraz realizacji funkcji zgodności w skali Grupy PZU;
- przygotowania i przedkładania dla Zarządu i Rady Nadzorczej PZU raportów i informacji o charakterze

zarządczym dotyczących skuteczności oraz adekwatności funkcji zgodności w Grupie PZU;

- wypracowania oraz doskonalenia jednolitych standardów dotyczących funkcjonowania efektywnego systemu kontroli wewnętrznej w Podmiotach Grupy PZU;
- wypracowywania, doskonalenia oraz promowania wspólnych standardów szkoleniowo-informacyjnych.

Do zadań Biura Compliance PZU należy także:

- wydawanie wytycznych i rekomendacji w zakresie dotyczącym obszaru compliance, z uwzględnieniem zasad proporcjonalności i adekwatności oraz monitoring ich realizacji;
- zapewnienie merytorycznego wsparcia i doradztwa podmiotom Grupy PZU przy realizacji czynności z zakresu funkcji compliance.

Ryzyko braku zgodności uwzględnia w szczególności ryzyko niedostosowania działalności podmiotów Grupy PZU do zmieniającego się otoczenia prawnego. Materializacja tego ryzyka może nastąpić w związku z opóźnieniem wdrożenia lub brakiem jasnych i jednoznacznych przepisów, czyli z tzw. luką prawną. Może to powodować nieprawidłowości w działalności Grupy PZU i w konsekwencji przyczynić się do wzrostu kosztów (np. kary administracyjne i inne sankcje finansowe), jak i zwiększenia ryzyka utraty reputacji.

Z uwagi na szeroki zakres działalności Grupy PZU na ryzyko utraty reputacji ma również wpływ ryzyko sporów sądowych dotyczących przede wszystkim spółek ubezpieczeniowych i banków wchodzących w skład Grupy.

Za identyfikowanie i ocenę ryzyka braku zgodności dla poszczególnych procesów wewnętrznych w podmiotach należących do Grupy PZU odpowiadają kierujący komórkami organizacyjnymi w danym podmiocie Grupy PZU, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo jednostki ds. compliance w podmiotach Grupy PZU identyfikują ryzyko braku zgodności na podstawie zgłoszeń do rejestrów konfliktu interesów, prezentów oraz nieprawidłowości, a także wpływających zapytań.

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

- finansowych, wynikających m.in. z możliwości nałożenia kar administracyjnych (np. KNF, UOKiK), wyroków sądowych, kar umownych i odszkodowań,
- niematerialnych, dotyczących utraty reputacji, w tym uszczerbku w zakresie wizerunku i marki Grupy PZU.

Monitorowanie ryzyka braku zgodności jest dokonywane poprzez:

- analizę systemową raportów cyklicznych otrzymywanych od kierujących jednostkami i komórkami organizacyjnymi;
- monitoring wymogów regulacyjnych i dostosowania działalności do zmieniającego się otoczenia prawnego podmiotów Grupy PZU;
- udział w pracach legislacyjnych nad zmianami powszechnie obowiązujących przepisów;
- podejmowanie aktywności w organizacjach branżowych;
- koordynację procesów kontroli zewnętrznej;





- monitoring wykonywania zaleceń wydanych po kontrolach zewnętrznych;
- koordynację realizacji obowiązków informacyjnych giełdowych (PZU) i ustawowych;
- popularyzację wśród pracowników Grupy PZU, wiedzy w zakresie zasad compliance;
- monitoring realizacji rekomendacji wydanych wobec podmiotu Grupy PZU;
- zapewnienie jednolitych standardów i spójnej realizacji funkcji compliance w Grupie PZU.

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

- akceptację ryzyka, m.in. wobec zmian prawnych i regulacyjnych;
- ograniczanie ryzyka, w tym: dostosowanie procedur i procesów w kontekście wymogów regulacyjnych, opiniowanie i projektowanie regulacji wewnętrznych pod względem zgodności, udział w procesie uzgadniania działań marketingowych;
- unikanie ryzyka poprzez stosowanie dobrych praktyk rynkowych oraz zapobieganie angażowania się podmiotów Grupy PZU w działania niezgodne z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi, lub które mogą wpłynąć negatywnie na wizerunek Grupy PZU.

W ramach ograniczania ryzyka braku zgodności w Grupie PZU na poziomie systemowym i bieżącym są podejmowane działania mitygujące, m.in.:

- bieżąca realizacja efektywnej funkcji zgodności jako jednej z kluczowych w systemie zarządzania;

- udział w konsultacjach z organami ustawodawczymi i nadzoru (podmioty nadzorowane Grupy PZU) na etapie tworzenia regulacji (konsultacje społeczne);
- delegowanie przedstawicieli podmiotów nadzorowanych Grupy PZU do udziału w pracach komisji przy organach nadzoru oraz Polskiej Izby Ubezpieczeń;
- wsparcie w zakresie współpracy z Ubezpieczeniowym Funduszem Gwarancyjnym;
- udział w projektach wdrożeniowych dla nowych regulacji;
- szkolenia pracowników w zakresie nowych regulacji i standardów postępowania;
- opiniowanie regulacji wewnętrznych i rekomendowanie ewentualnych zmian pod kątem ich zgodności z przepisami prawa i przyjętymi standardami postępowania;
- weryfikacja procedur i procesów w kontekście ich zgodności z przepisami prawa i przyjętymi standardami postępowania;
- wyprzedzające dostosowywanie dokumentacji do zbliżających się zmian wymogów prawnych;
- systemowy nadzór PZU nad realizacją funkcji zgodności w podmiotach Grupy PZU;
- analiza i bieżący monitoring stosowania zasad funkcjonowania „chińskich murów”, w związku ze złożonymi przez PZU w dniu 21 kwietnia 2017 roku w ramach postępowania z zawiadomienia dotyczącego zamiaru nabycia akcji Banku Pekao dodatkowymi zobowiązaniami inwestorskimi;
- bieżący monitoring zmian otoczenia prawno-regulacyjnego służący identyfikacji luk lub obszarów, które wymagają działań dla zapewnienia zgodności.

Podejmowane w 2023 roku działania w obszarze compliance były również związane z dalszym spełnianiem przez Grupę PZU kryteriów pozwalających uznawać ją za konglomerat finansowy, a tym samym ze stosowaniem wobec niej przez KNF nadzoru uzupełniającego sprawowanego na podstawie ustawy z 15 kwietnia 2005 roku o nadzorze uzupełniającym nad instytucjami kredytowymi, zakładami ubezpieczeń, zakładami reasekuracji i firmami inwestycyjnymi wchodzącymi w skład konglomeratu finansowego.

Ponadto obszar compliance był zaangażowany w prace nad dostosowaniem Spółki do wymogów wynikających z szeregu aktów prawnych, spośród których można wymienić m.in.:

- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z 27 listopada 2019 roku w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych;
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniającego rozporządzenie (UE) 2019/2088;
- rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/1257 z 21 kwietnia 2021 roku zmieniające rozporządzenia delegowane (UE) 2017/2358 i (UE) 2017/2359 w odniesieniu do uwzględnienia czynników zrównoważonego rozwoju, ryzyk dla zrównoważonego rozwoju i preferencji w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń oraz w przepisach dotyczących prowadzenia działalności i doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych;

- rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/1256 z 21 kwietnia 2021 roku zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2015/35 w odniesieniu do uwzględniania ryzyk dla zrównoważonego rozwoju w zarządzaniu zakładami ubezpieczeń i zakładami reasekuracji;
- rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2022/1288 z 6 kwietnia 2022 roku w zakresie regulacyjnych standardów technicznych dotyczących sposobu prezentacji informacji w odniesieniu do wskaźników zrównoważonego rozwoju;
- dyrektywę PE i Rady 2022/2464 z dnia 14 grudnia 2022 roku w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 537/2014, dyrektywy 2004/109/WE, dyrektywy 2006/43/WE oraz dyrektywy 2013/34/UE (Dyrektywa CSRD);
- dyrektywę PE i Rady w sprawie należytej staranności przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz zmieniająca dyrektywę (UE) 2019/1937 (Dyrektywa CSDD);
- projekt ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z 23 października 2019 roku w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii;
- Międzynarodowy Standard Sprawozdawczości Finansowej 17 – „Umowy Ubezpieczeniowe” (MSSF17);
- ustawę z 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych;
- ustawę z dnia 26 maja 2023 roku o aplikacji mObywatel;





- projekt ustawy o ochronie osób zgłaszających naruszenia prawa;
- ustawę o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku;
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego i zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 1060/2009, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 600/2014 oraz (UE) nr 909/2014 („DORA”);
- projekt rozporządzenia Komisji Europejskiej ustanawiającego zharmonizowane przepisy dotyczące sztucznej inteligencji (akt w sprawie sztucznej inteligencji „AI Act”);
- pakiet przyjęty przez Komisję Europejską dotyczący inwestycji detalicznych (funkcjonującego jako Retail Investment Strategy: „RIS”);
- pakiet ustawodawczy Komisji Europejskiej dotyczący ram dostępu do danych finansowych (Financial Data Access - FIDA);
- zmiany w ustawie – Kodeks pracy, związane z implementacją do krajowego porządku prawnego dyrektywy 2019/1152 z 20 czerwca 2019 roku w sprawie przejrzystych i przewidywalnych warunków pracy w Unii Europejskiej (dyrektywa informacyjna) oraz dyrektywy 2019/1158 z 20 czerwca 2019 roku w sprawie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym rodziców i opiekunów oraz uchylającej dyrektywę Rady 2010/18/UE (dyrektywa work-life balance), oraz związane z wprowadzeniem rozwiązań w zakresie pracy zdalnej.

Działalność PZU Życie SA pozostaje zgodna z wymogami interwencji produktowej (decyzji KNF z 15 lipca 2021 roku. w przedmiocie zakazów wprowadzania do obrotu,

dystrybucji i sprzedaży produktów inwestycyjnych – umów ubezpieczeń na życie, jeśli są związane z UFK), w tym w szczególności: oferta produktowa zawiera wyłącznie produkty inwestycyjne, dla których przeprowadzane testy zgodności wykazały spełnianie obu kryteriów wskazanych w ww. decyzji (Multi Kapitał II i Świat Inwestycji Premium II).

Koncentracja ryzyka

W ramach zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka Grupa PZU identyfikuje, mierzy i monitoruje koncentrację ryzyka. Wypełnieniu obowiązków regulacyjnych, nałożonych na grupy kapitałowe identyfikowane jako konglomeraty finansowe, służy wdrożony w 2020 roku – zgodnie z wymogami ustawy o nadzorze uzupełniającym – model zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka w Konglomeracie Finansowym PZU.

Nadzór uzupełniający służy ochronie stabilności finansowej instytucji kredytowych, zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji i firm inwestycyjnych, które wchodzą w skład konglomeratu finansowego. Realizowany jest m.in. poprzez badanie poziomu koncentracji ryzyka w konglomeracie finansowym jako całości, a także z perspektywy podmiotów regulowanych wchodzących w jego skład.

Wdrożenie tego modelu służyło zdefiniowaniu zasad zarządzania koncentracją ryzyka oraz wsparciu jednostek zaangażowanych w ten proces, w szczególności poprzez:

- określenie ról i odpowiedzialności poszczególnych uczestników procesu zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka;
- wprowadzenie spójnych definicji ryzyk;

- wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny ryzyka;
- określenie oczekiwanego profilu ryzyka zaangażowań identyfikowanych jako znacząca koncentracja;
- zdefiniowanie limitów oraz wartości progowych;
- określenie zasad monitorowania znaczącej koncentracji ryzyka;
- wprowadzenie zasad raportowania oraz podejmowania decyzji zarządczych.

Regulowane podmioty zależne monitorują i cyklicznie raportują do podmiotu wiodącego w Konglomeracie Finansowym PZU miary i dane niezbędne do identyfikacji koncentracji ryzyka. W przypadku identyfikacji nadmiernej koncentracji ryzyka są wdrażane działania zarządcze na poziomie danego podmiotu lub całego konglomeratu finansowego.

Koncentracja ryzyka jest mierzona i monitorowana w szczególności w następujących przekrojach:

- koncentracja na pojedynczego kontrahenta lub ich grupę;
- koncentracja na poszczególne waluty;
- koncentracja na poszczególne sektory gospodarki;
- koncentracja na kraje;
- koncentracja danego rodzaju aktywów.



5.2. Zarządzanie ryzykiem

Celem systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU jest zapewnienie wczesnego rozpoznania oraz adekwatnego zarządzania istotnymi ryzykami związanymi z działalnością Grupy PZU oraz jej poszczególnych podmiotów. Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Grupie PZU. Funkcjonujący w PZU system zarządzania ryzykiem oparty jest na trzech liniach obrony. Jego ramy odzwierciedlają standardy obowiązujące w sektorze ubezpieczeniowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach nadzorczych.

Procesy zarządzania ryzykami ESG są wpisane w szerszy proces zarządzania ryzykiem w Grupie PZU. Ryzyka ESG zostały zidentyfikowane również na etapie tworzenia Strategii ESG „Rozwój w równowadze”. Zostały one zaadresowane w zobowiązaniach strategicznych, kluczowych wskaźnikach efektywności oraz inicjatywach strategicznych. Ponadto wybrane ryzyka ESG są uwzględniane w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych oraz w wybranych procesach oceny ryzyka klientów korporacyjnych, które pozwalają ubezpieczycielowi wycenić składkę.

System zarządzania ryzykiem w Grupie PZU

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem Grupy PZU na mocy zawartych z podmiotami Grupy porozumień o współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. Zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, zwłaszcza w zakresie wymogów kapitałowych. Podpisane z

podmiotami zależnymi Grupy PZU porozumienia o współpracy umożliwiają pozyskiwanie i przetwarzanie informacji koniecznych do odpowiedniego i efektywnego zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU i zapewniają, że różnego rodzaju ryzyka generowane przez poszczególne podmioty Grupy PZU podlegają ocenie i są oparte na tych samych standardach, z uwzględnieniem wymogów i ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Główne elementy systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU są wdrożone tak, aby zapewnić spójność sektorową oraz realizację planów strategicznych poszczególnych podmiotów, a także celów biznesowych całej Grupy.

Podstawę funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU stanowi „Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie PZU”. Dla podmiotów powiązanych, wskazanych w strategii, wprowadzone zostały zasady zarządzania ryzykiem, które stanowią rekomendację PZU w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych. Dodatkowo wydawane są wytyczne szczegółowo regulujące poszczególne procesy w obszarze

zarządzania ryzykiem w podmiotach Grupy PZU. Organy zarządzające spółek Grupy PZU z sektora finansowego są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Podmioty zależne, spoza sektora finansowego, wprowadzają zasady zarządzania ryzykiem obejmujące podział ról i odpowiedzialności oraz katalog ryzyk adekwatny do prowadzonej działalności.

Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w danym podmiocie odpowiedzialny jest organ zarządzający, natomiast jednostka ds. ryzyka raz w roku dokonuje przeglądu procesu zarządzania ryzykiem, w szczególności wielkości apetytu na ryzyko, a wszystkie działania koordynowane są z poziomu Grupy PZU.

System Kontroli Wewnętrznej

Efektywne zarządzanie ryzykiem wspiera wdrożony w PZU System Kontroli Wewnętrznej obejmujący rozwiązania na poziomie trzech linii:

- **I linia** – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez właścicieli procesów biznesowych w toku działalności operacyjnej;
- **II linia** – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją, pomiarem, monitorowaniem i raportowaniem o ryzyku oraz kontrolą ograniczeń;
- **III linia** – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz procedur kontrolnych.

Proces zarządzania ryzykiem składa się z następujących etapów:

Identyfikacja

Rozpoczyna się wraz z propozycją stworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą wystąpienia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka. Proces identyfikacji występuje do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub działań związanych z danym ryzykiem. Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł ryzyka, następnie analizowanych pod względem istotności.

Pomiar i ocena ryzyka

Przeprowadzane są w zależności od charakterystyki danego typu ryzyka oraz poziomu jego istotności. Pomiar ryzyka przeprowadzają wyspecjalizowane jednostki. Jednostka ds. ryzyka w każdej spółce odpowiada za rozwój narzędzi oraz za pomiar ryzyka w zakresie określającym apetyt na ryzyko, profil ryzyka i tolerancję na ryzyko.

Monitorowanie i kontrola ryzyka

Polega na bieżącym przeglądzie odchyłań realizacji od założonych punktów odniesienia (limitów, wartości progowych, planów, wartości z poprzedniego okresu, wydanych rekomendacji i zaleceń).

Raportowanie

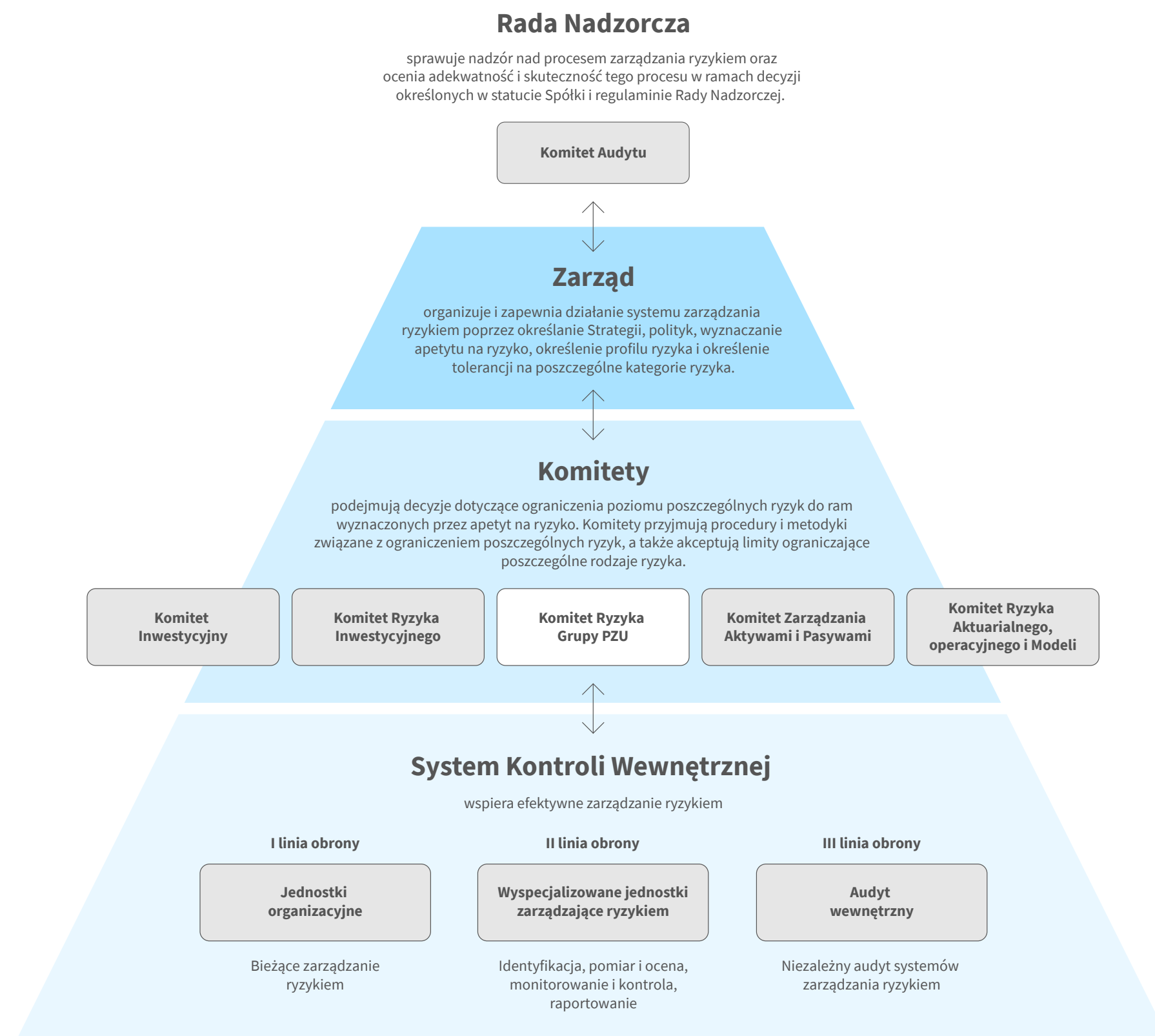
Umożliwia efektywną komunikację o ryzyku i wspiera zarządzanie ryzykiem na różnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze

Działania te obejmują m.in.: unikanie ryzyka, transfer ryzyka, ograniczanie ryzyka, akceptację poziomu ryzyka oraz wdrożenie narzędzi wspierających te działania, takich jak limity, programy reasekuracyjne czy regularny przegląd regulacji wewnętrznych i procesów.



Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko określony jest w Strategii zarządzania ryzykiem w Grupie PZU jako minimalna wartość współczynnika wypłacalności Grupy PZU w ujęciu skonsolidowanym oraz Spółki PZU w ujęciu jednostkowym.

Ponadto PZU jako podmiot wiodący w Konglomeracie Finansowym Grupy Kapitałowej PZU zarządza koncentracją ryzyka na poziomie całego konglomeratu. Podmiot wiodący określił zasady zarządzania koncentracją ryzyka, w szczególności przez wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny, monitorowania i raportowania znaczącej koncentracji ryzyka oraz podejmowania decyzji zarządczych.

Jednostka ds. audytu wewnętrznego raz w roku przygotowuje „Sprawozdanie roczne z działalności”, które obejmuje w szczególności ocenę systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem. Tryb opracowywania i zakres tego sprawozdania uregulowane są w odrębnych przepisach wewnętrznych. Jednostka ds. ryzyka na potrzeby raportu przygotowuje informację na temat adekwatności i efektywności systemu zarządzania ryzykiem.

W 2023 roku kontynuowano inicjatywy służące poprawie identyfikacji, pomiaru i oceny oraz monitorowania ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu. Główne ryzyka w tym obszarze to ryzyka transformacji oraz ryzyka fizyczne, które są zarządzane w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w dalszej części Sprawozdania. Dodatkowo wybrane ryzyka ESG podlegają odrębnej ocenie w ramach procesu identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych.

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

[GRI 2-12]

Zarządzanie ryzykiem – spółki zależne

Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem związanym z wpływem klimatu

Spójny podział kompetencji i zadań w systemie zarządzania ryzykiem w Grupie PZU i w należących do niej podmiotach sektora finansowego obejmuje cztery poziomy kompetencyjne: Rada Nadzorcza, Zarząd, Komitety oraz poszczególne jednostki operacyjne w ramach trzech linii obrony.

1. Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w poszczególnych podmiotach sektora finansowego sprawują rady nadzorcze. Do rad nadzorczych w spółkach zależnych, w szczególności w Grupie Alior Banku i Grupie Banku Pekao, PZU desygnuje swoich przedstawicieli.
2. Zarządy podmiotów Grupy PZU są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem. Zarząd organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem przez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczanie apetytu



na ryzyko, określenie profilu ryzyka i tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka.

3. Komitety decydują o ograniczaniu poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko, przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity dla poszczególnych rodzajów ryzyka. W Komitetach zasiadają wybrani członkowie Zarządów.
4. Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych w ramach poszczególnych jednostek biznesowych podzielonych na trzy tzw. linie obrony.

5.3. Wrażliwość na ryzyko

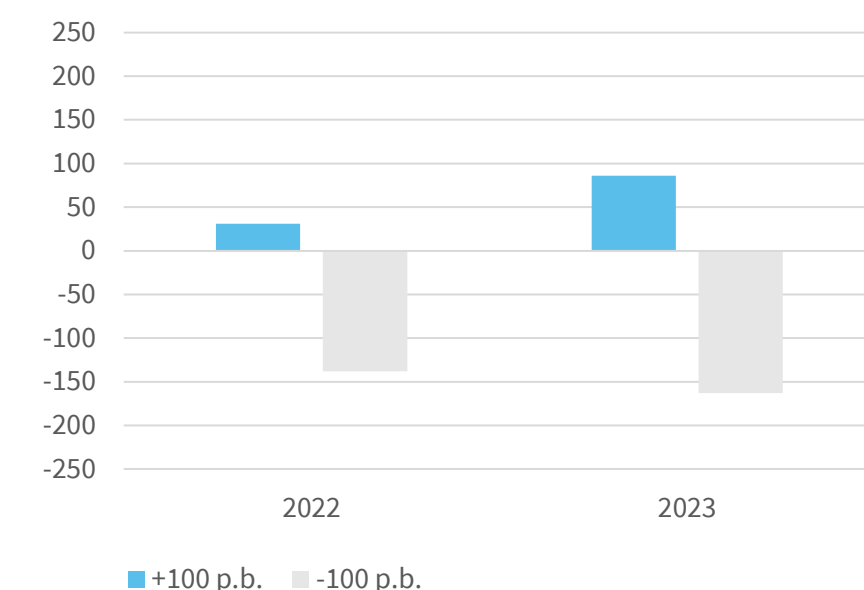
Ryzyko stopy procentowej

W tabelach poniżej zaprezentowano test wrażliwości portfela instrumentów finansowych, dla których ryzyko ponosi Grupa PZU (z wyjątkiem należności od klientów z tytułu kredytów i zobowiązań z tytułu depozytów) oraz portfela zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia.

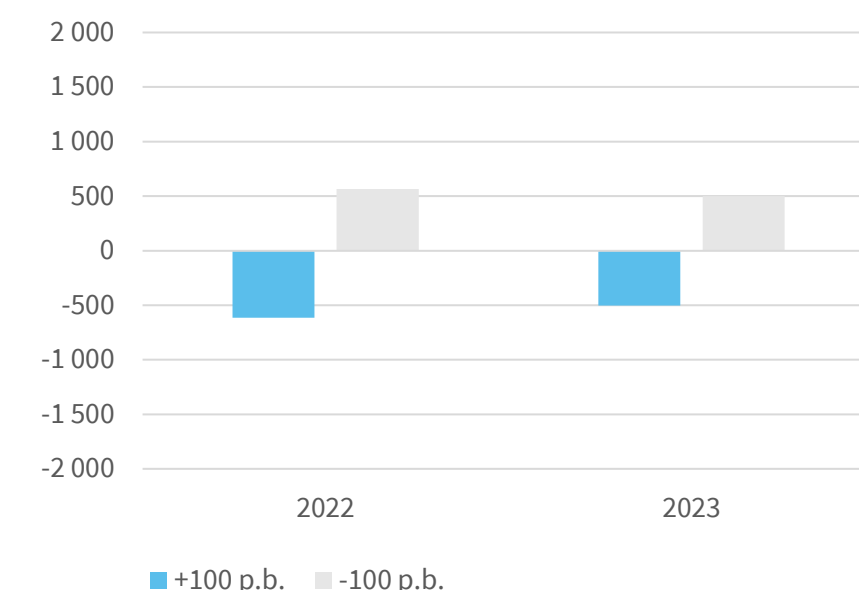
Zmiana wartości portfela w wyniku zmiany krzywej dochodowości o +/- 100 p.b. wg waluty instrumentu	31 grudnia 2022				31 grudnia 2023			
	Zysk netto		Kapitał własny		Zysk netto		Kapitał własny	
	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek
polski złoty	(60)	(2)	(543)	500	9	(53)	(387)	396
euro	60	(87)	(21)	20	49	(67)	(65)	55
dolar amerykański	18	(29)	(50)	46	19	(27)	(49)	47
funt brytyjski	13	(20)	-	-	9	(16)	(1)	1
Razem	31	(138)	(614)	566	86	(163)	(502)	499

Zmiana wartości aktywów i zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji w wyniku zmiany krzywej dochodowości o +/- 100 p.b. wg waluty	31 grudnia 2022				31 grudnia 2023			
	Zysk netto		Kapitał własny		Zysk netto		Kapitał własny	
	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek
polski złoty	2	(2)	984	(1 220)	3	(4)	1 183	(1 481)
euro	(1)	-	63	(75)	(1)	1	65	(77)
dolar amerykański	1	(1)	-	-	-	(1)	(2)	2
funt brytyjski	-	-	-	-	-	-	5	(6)
pozostałe	-	-	11	(14)	-	-	3	(6)
Razem	2	(3)	1 058	(1 309)	2	(4)	1 254	(1 568)

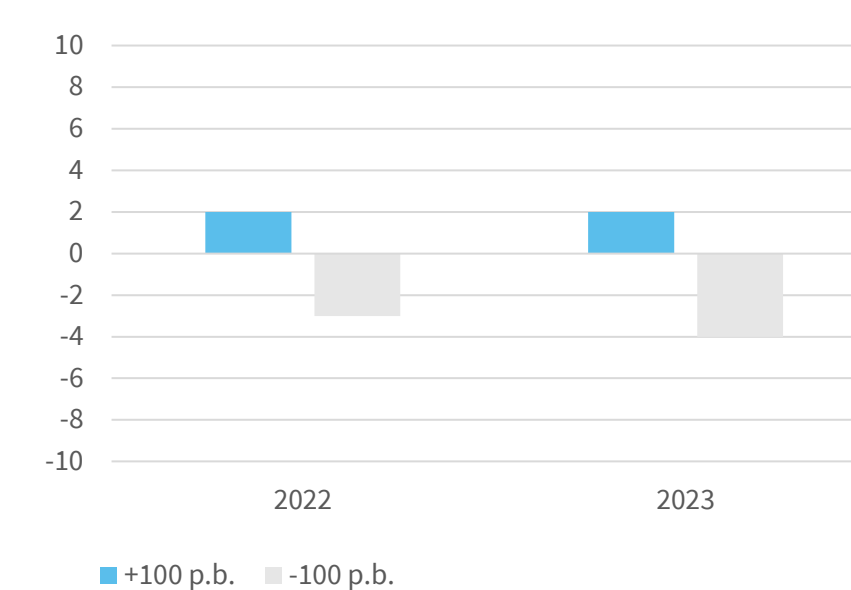
Zmiana wartości portfela w wyniku zmiany krzywej dochodowości - wpływ na zysk netto (mln zł)



Zmiana wartości portfela w wyniku zmiany krzywej dochodowości - wpływ na kapitał (mln zł)



Zmiana wartości aktywów i zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji w wyniku zmiany krzywej dochodowości - wpływ na zysk netto (mln zł)



Zmiana wartości aktywów i zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji w wyniku zmiany krzywej dochodowości - wpływ na kapitał (mln zł)

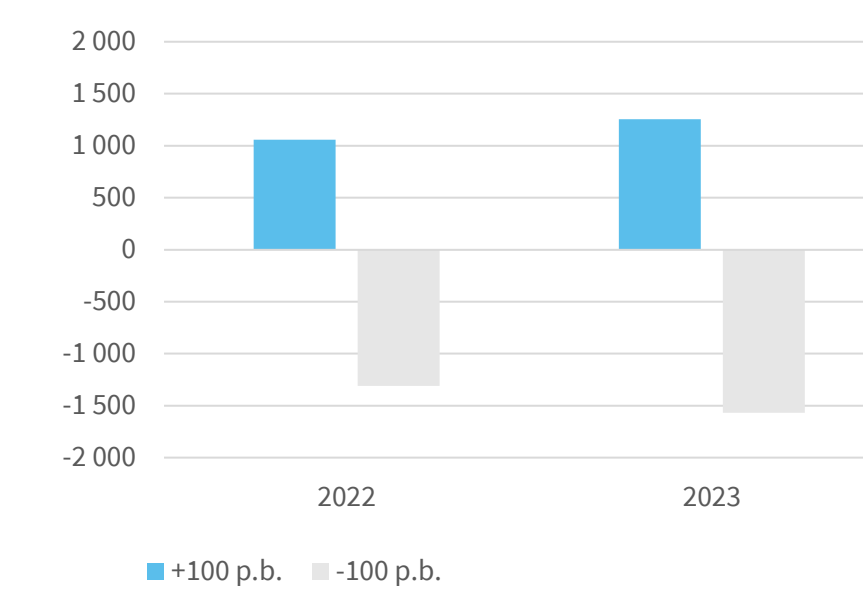


Tabela poniżej przedstawia kształtowanie się poziomu kontraktowej wrażliwości dochodu odsetkowego (NII) na zmianę stóp procentowych o 100 pb. oraz wrażliwości wartości ekonomicznej kapitału (EVE) banków Grupy PZU na zmianę stóp procentowych o 200 p.b.

Podmiot	Wrażliwość w %	31 grudnia 2022		31 grudnia 2023	
		spadek	wzrost	spadek	wzrost
Grupa Pekao	NII	(3,85)%	0,16%	(1,66)%	0,34%
	EVE	3,10%	(5,75)%	3,02%	(6,57)%
Grupa Alior Banku	NII	(4,68)%	0,65%	(6,14)%	3,12%
	EVE	1,56%	(4,74)%	(1,77)%	0,53%

Ryzyko cen akcji

W tabeli poniżej przedstawiono test wrażliwości portfela notowanych instrumentów kapitałowych Grupy PZU, dla których ryzyko ponosi Grupa PZU.

Wpływ zmiany wyceny notowanych instrumentów kapitałowych na kapitał własny	31 grudnia 2022	31 grudnia 2023
wzrost wyceny notowanych instrumentów kapitałowych o 20%	288	163
spadek wyceny notowanych instrumentów kapitałowych o 20%	(288)	(163)

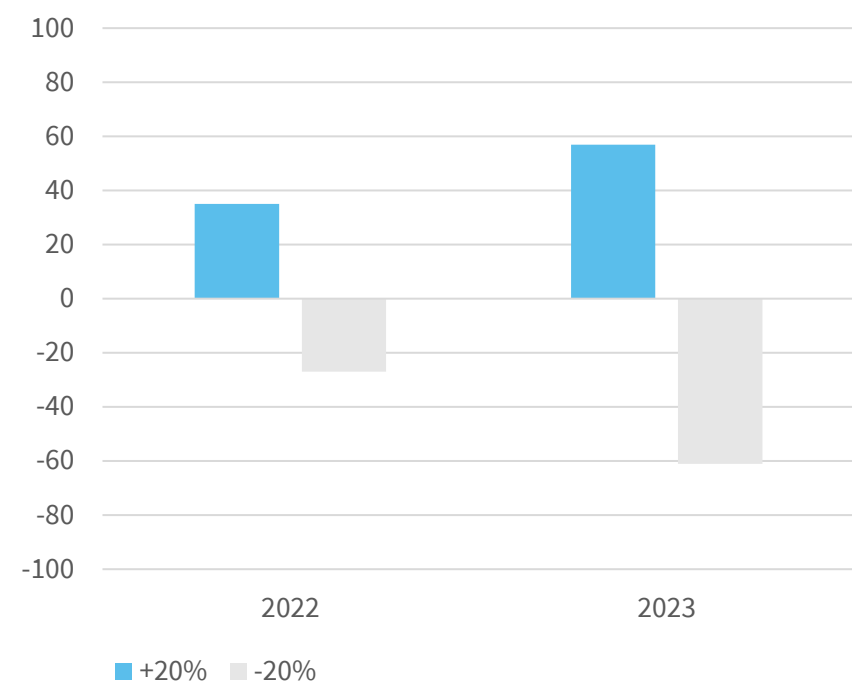
Ryzyko walutowe

Poniższe tabele prezentują analizę wrażliwości ryzyka walutowego dla portfeli instrumentów finansowych oraz aktywów i zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji.

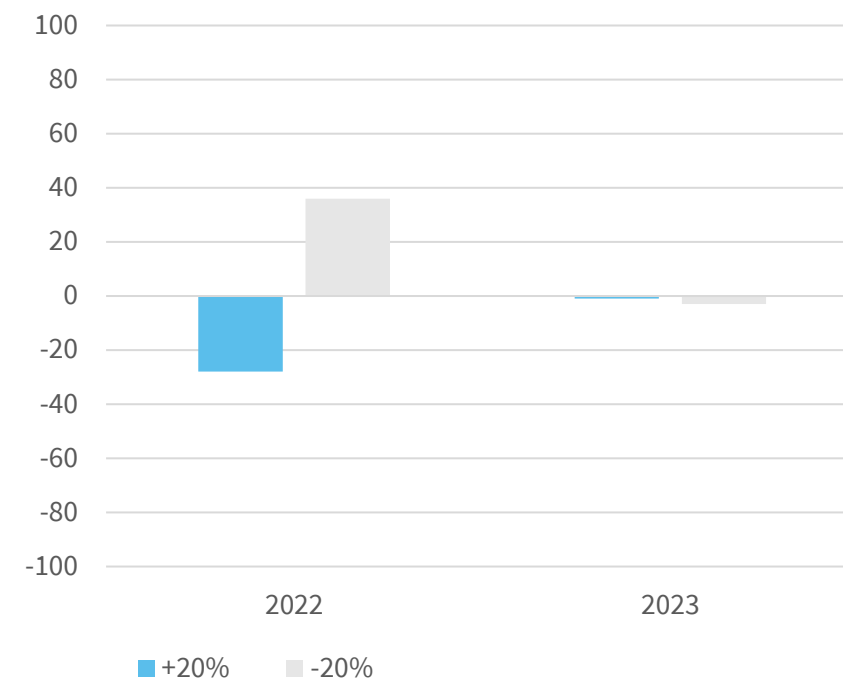
Analiza wrażliwości ryzyka walutowego	31 grudnia 2022				31 grudnia 2023			
	Zysk netto		Kapitał własny		Zysk netto		Kapitał własny	
	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek
EUR – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	(107)	107	(502)	502	(105)	105	(534)	534
Instrumenty finansowe	110	(104)	695	(689)	110	(59)	757	(706)
GBP – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	-	-	-	-	(43)	43	(40)	40
Instrumenty finansowe	(90)	90	(1)	1	(80)	80	4	(4)
USD – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	8	(8)	8	(8)	(6)	6	(6)	6
Instrumenty finansowe	(241)	236	12	(17)	(255)	257	24	(22)
Pozostałe – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	(6)	6	(69)	69	(4)	4	(62)	62
Instrumenty finansowe	41	(33)	41	(33)	61	(65)	61	(65)



Analiza wrażliwości ryzyka walutowego - wpływ na zysk netto



Analiza wrażliwości ryzyka walutowego - wpływ na kapitał



5.4. Ryzyka ESG

25 [GRI 3-3] [GRI 2-12] [ESRS GOV-5] [ESRS SBM-3]

5.4.1 Kluczowe ryzyka ESG

Z punktu widzenia wpływu na kwestie społeczne, pracownicze, środowiskowe, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji szczególne znaczenie ma ryzyko braku zgodności, a także niektóre ryzyka operacyjne.

Zarządzanie ryzykiem ESG jest integralną częścią całego procesu zarządzania ryzykiem. Dlatego poszczególne ryzyka z obszaru ESG są kwalifikowane do głównych kategorii ryzyka. Kwestie z obszaru społecznego i ładu korporacyjnego to przede wszystkim ryzyko operacyjne i braku zgodności. W przypadku kwestii środowiskowych to także ryzyko biznesowe, kredytowe, rynkowe i aktuarialne.

Zasady i struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności w PZU opierają się na przyjętych regulacjach. Ryzyka te kontrolowane są na wielu poziomach organizacji. Nadzór nad zarządzaniem

ryzykiem sprawują niezależne, przeznaczone do tego jednostki w strukturze Spółki – Biuro Ryzyka dla ryzyka operacyjnego.

Kluczowe ryzyka ESG – monitorowanie

Podstawowym narzędziem służącym do monitorowania ryzyka operacyjnego są wskaźniki ryzyka operacyjnego, obejmujące obszary o szczególnej ekspozycji na ryzyko operacyjne. Są one poddawane cyklicznym przeglądom – co najmniej raz do roku.

Ryzyko braku zgodności oceniane jest w Spółce w ramach bieżących procesów zarządczych oraz oceny systemowej realizowanej w cyklach półrocznych; jest także monitorowane miesięcznie i kwartalnie na podstawie wybranych wskaźników ryzyka.

Szczegółowe odniesienia do tych ryzyk zostały opisane w następujących częściach raportu:

Ład korporacyjny

Ryzyko	Szczegółowe informacje
Ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym	7.12.1. Bezpieczeństwo informacji
Ryzyko korupcji związane z niewłaściwym wdrażaniem w strukturach Grupy procedur antykorupcyjnych, a także brakiem zapewnienia ochrony tzw. sygnalistów	7.10.4. Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie
Ryzyko wystąpienia konfliktu interesów	7.8.1. Zarządzanie konfliktem interesów
Ryzyko związane z niewłaściwym zaprojektowaniem i wdrażaniem rozwiązań w obszarze przeciwdziałania przestępczości oraz brakiem poprawnej ich realizacji	7.12.2. Przeciwdziałanie przestępczości
Ryzyko reputacyjne związane z identyfikowaniem działalności PZU z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu lub ryzyko użycia działalności PZU do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, ryzyko braku zgodności związane z niewłaściwym wdrożeniem przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu do procesów biznesowych i operacyjnych oraz brakiem poprawnej ich realizacji	7.12.3. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu
Ryzyko reputacyjne związane z identyfikowaniem działalności PZU z naruszeniami przestrzegania sankcji międzynarodowych, ryzyko braku zgodności związane z niewłaściwym wdrożeniem przepisów prawa polskiego, unijnego i międzynarodowego regulującego obszar sankcji międzynarodowych do procesów biznesowych i operacyjnych oraz brak poprawnej ich realizacji	7.12.5. Stosowanie sankcji międzynarodowych

Środowisko „E”

Ryzyko	Szczegółowe informacje
Ryzyko reputacyjne i braku zgodności w związku z bezpośrednim wpływem na środowisko	8.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko
Ryzyko fizyczne	8.1.2. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk
Ryzyko transformacji	8.1.2. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk

Społeczeństwo „S”

Ryzyko	Szczegółowe informacje
Ryzyko związane z trudnością pozyskania wykwalifikowanej kadry pracowników. Dotyczy w szczególności obszarów charakteryzujących się wąską specjalizacją oraz tych, w których poszukiwani są kandydaci o unikalnych kompetencjach	9.1. Pracownicy
Ryzyko niezapewnienia bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy. Narażenie pracowników na wypadki przy pracy	9.1.10. Bezpieczeństwo
Ryzyko przekroczenia budżetu osobowego, czyli ryzyko związane z potrzebą zatrudnienia pracownika za większą kwotę niż zabudżetowana w związku z brakiem wykwalifikowanych pracowników na rynku pracy. Nieplanowane w budżecie zatrudnienia pracowników	9.1.7. Wynagrodzenia i benefity
Ryzyko missellingu, tj. ryzyko związane z nieuczciwym informowaniem klientów o ofertach Grupy PZU poprzez proponowanie klientom nabycia produktów, które nie odpowiadają ich potrzebom lub w sposób nieadekwatny do ich charakteru	9.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż
Ryzyko braku zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznymi organów państwowych, a także z ryzyko reputacyjne	9.2.1.2. Etyka reklamy

25 [GRI 3-3] [GRI 2-12] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [ESRS MDR-P]

5.4.2. Zarządzanie ryzykiem ESG – polityki

Głównym elementem zarządzania ryzykiem w Grupie PZU są szczegółowe regulacje, przyjmowane na poziomie spółek i biur funkcyjnych. Dokumentem regulującym te kwestie jest porozumienie o współpracy (od 21 marca 2017) zawarte pomiędzy PZU oraz podmiotami zależnymi. Punktem wyjścia dla regulacji przyjmowanych w spółkach zależnych jest obszar kompetencji jednostki dominującej PZU, gdzie właściwe komórki są odpowiedzialne za przygotowanie merytoryczne odpowiednich zapisów dla polityk w podmiotach zależnych. W ramach porozumienia zostały uregulowane kwestie w obszarze: zakupów, zarządzania ryzykiem,

zarządzania IT, audytu wewnętrznego, strategii, projektów, marketingu i zarządzania marką, doradztwa i pomocy prawnej, zarządzania bezpieczeństwem, zarządzania kadrami, komunikacji korporacyjnej, polityki podatkowej, nadzoru korporacyjnego, aktuariatu, rachunkowości, planowania i kontrolingu, compliance, reasekuracji, zarządzania doświadczeniem klientów, obsługi szkód i świadczeń, zrównoważonego rozwoju biznesu (ESG), aktuariatu taryfowego, analizy przebiegu i taryfikacji ubezpieczeń, rozwoju technologii sprzedaży, narzędzi sprzedaży oraz underwritingu pozakomunikacyjnego ubezpieczeń gospodarczych.

Poniżej zostały wymienione wybrane regulacje obowiązujące w PZU, które są kluczowe z punktu widzenia budowania spójnego podejścia w ramach przyjmowanych grupowo polityk i procedur, w obszarze zarządzania ryzykami ESG (w ramach grupy ryzyk operacyjnych i braku zgodności).

Ład korporacyjny

Regulacje	Szczegółowe informacje
Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA	7.12.1. Bezpieczeństwo informacji
Procedura bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji w PZU SA i PZU Życie SA	7.12.1. Bezpieczeństwo informacji
Procedura bezpieczeństwa w obszarze ochrony danych osobowych w PZU SA i PZU Życie SA	7.12.1. Bezpieczeństwo informacji
Program antykorupcyjny PZU SA i PZU Życie	7.10.4. Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie
Procedura zgłaszania nieprawidłowości PZU SA i PZU Życie	7.10.3. System zgłaszania nieprawidłowości i ochrona sygnalistów 7.10.4. Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie
Zasady zarządzania konfliktem interesów PZU SA i PZU Życie	7.8.1. Zarządzanie konfliktem interesów
Zasady przyjmowania i wręczania prezentów PZU SA i PZU Życie	7.8.1. Zarządzanie konfliktem interesów
Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości w PZU SA i PZU Życie	7.12.2. Przeciwdziałanie przestępczości
Procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w PZU Życie oraz w Grupie PZU	7.12.3. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu
Zasady ochrony pracowników oraz osób powiązanych z PZU Życie wykonujących czynności związane z realizacją niektórych obowiązków z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu	7.12.5. Stosowanie sankcji międzynarodowych
Polityka sankcyjna PZU SA i Życie SA	7.10.3. System zgłaszania nieprawidłowości i ochrona sygnalistów
System zgłaszania nieprawidłowości (Whistleblowing System) w PZU i PZU Życie	7.10.3. System zgłaszania nieprawidłowości i ochrona sygnalistów

**Środowisko „E”**

Regulacje	Szczegółowe informacje
Polityka środowiskowa Grupy PZU	8.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko
Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie	8.1.3. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu
Standard Zielone PZU	8.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko

Społeczeństwo „S”

Regulacje	Szczegółowe informacje
Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w PZU SA i PZU Życie	9.1.1. Pracownicy- podejście do zarządzania
Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji w PZU i PZU Życie	7.10.2. Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji
Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy w PZU i PZU Życie	9.1.10. Bezpieczeństwo
Polityki wynagradzania w Grupie PZU	9.1.7. Wynagrodzenia i benefity
Procedura planowania finansowego w Grupie PZU	9.1.7. Wynagrodzenia i benefity
Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS)	9.1.7. Wynagrodzenia i benefity
Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem w PZU i PZU Życie	9.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż
Kodeks etyki reklamy	9.2.1.2. Etyka reklamy
Polityki zarządzania efektywną komunikacją w PZU	9.2.1.3. Prosty język
Polityka zarządzania doświadczeniami klienta w PZU i PZU Życie	9.2.4. Dialog z klientem i proces usprawnień
Polityka praw człowieka Grupy PZU	7.11. Minimalne gwarancje



5.5 Szanse ESG

[ESRS SBM-3]

Według raportu Polskiej Izby Ubezpieczeń z 2023 roku, wśród najczęstszych motywacji przedsiębiorstw z sektora ubezpieczeniowego do wprowadzania zmian związanych z ESG przeważa budowanie wizerunku firmy odpowiedzialnej społecznie. Działania te mają na celu nie tylko zwiększenie zaufania klientów, ale także pozyskanie inwestorów, dla których kwestie zrównoważonego rozwoju stają się coraz bardziej istotne. Ponadto, ubezpieczyciele dostrzegają, że konsekwentne podejście do ESG może przyczynić się do realnego pozytywnego wpływu na zmianę klimatu i prawa człowieka. Poprzez promowanie lepszych nawyków, firmy te nie tylko

spełniają oczekiwania społeczności, ale również wspierają globalne wysiłki na rzecz zrównoważonego rozwoju. Dodatkowo, wykorzystanie szans ESG daje firmom ubezpieczeniowym potencjalną możliwość wyróżnienia się na tle konkurencji, co przekłada się na poprawę relacji z klientami. Zauważa się także, że inwestycje w obszary ESG mogą także przyczynić się do poprawy relacji z pracownikami, zwiększenia ich zaangażowania oraz tworzenia zdrowszego, bardziej zrównoważonego środowiska pracy. W efekcie, podejście ESG staje się integralną częścią strategii biznesowej, przynosząc korzyści zarówno dla organizacji, jak i społeczeństwa jako całości.

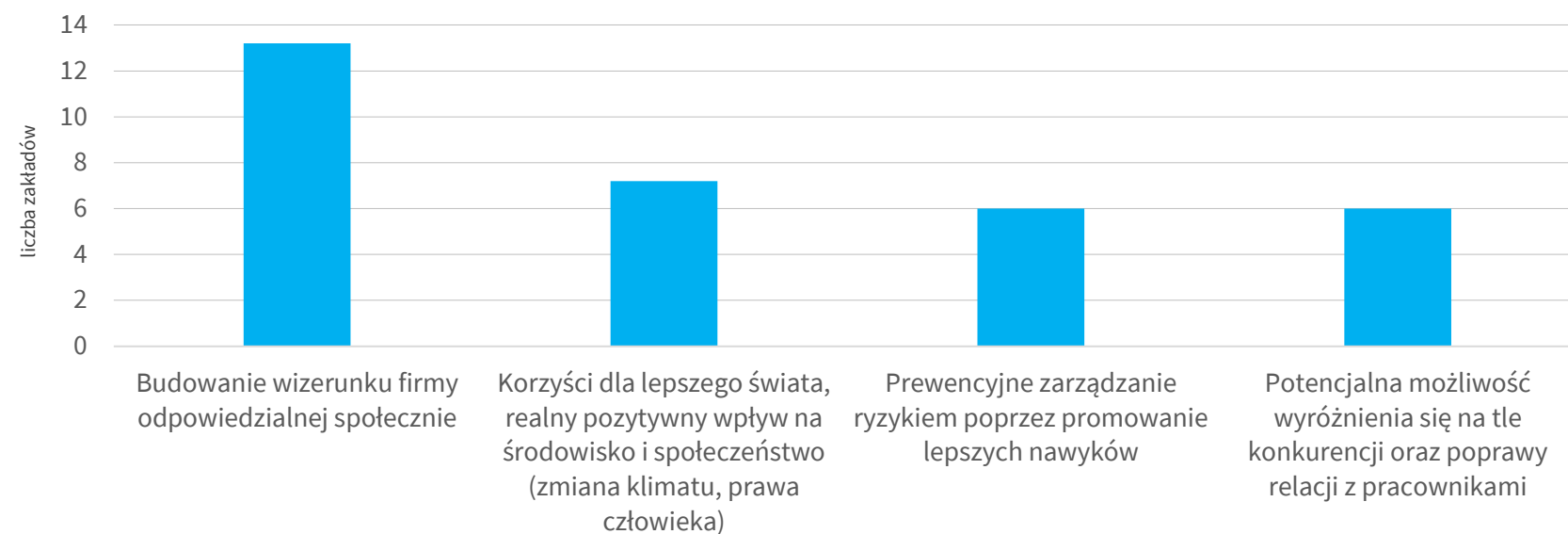
Uwzględnianie kryteriów ESG w łańcuchu wartości Grupy PZU

W perspektywie zarządczej Grupa PZU dąży do jak najefektywniejszego wykorzystania nowych możliwości, poprzez coraz szersze ujęcie kryteriów ESG w swoim łańcuchu wartości – w procesie oceny klientów, dostawców, inwestycji i produktów. To podejście pozwala identyfikować działalność zgodną z zasadami zrównoważonego rozwoju, minimalizując jednocześnie ryzyko związane z nieetycznymi praktykami, negatywnym wpływem społecznym i środowiskowym. Wdrażanie kryteriów ESG nie tylko buduje trwałe relacje oparte na wspólnych wartościach, ale również wspiera rozwój produktów i inwestycji zgodnych z globalnymi standardami zrównoważonego biznesu, co przyczynia się do tworzenia wartości zarówno dla organizacji, jak i dla jej interesariuszy. Ponadto, kryteria ESG są dopasowywane z uwzględnieniem ryzyka i szans na jakie jest wystawiony dany charakter działalności. Ocena pod

kątem czynników ESG jest prowadzona w PZU cyklicznie, zgodnie z wewnętrznymi procedurami.

Wyniki oceny kryteriów ESG są uzależnione od różnorodnych czynników, przede wszystkim od charakterystyki danej branży. Różnice pomiędzy sektorami gospodarki sprawiają, że wymagania oraz oczekiwania w zakresie zrównoważonego rozwoju mogą znacząco się różnić. Na przykład, branże o wysokim wpływie na środowisko, takie jak produkcja czy energetyka, będą podlegać szerszym kryteriom dotyczącym emisji gazów cieplarnianych i efektywności energetycznej. Z kolei sektory zorientowane na usługi mogą skupić się na kwestiach społecznych, takich jak prawa pracowników czy równość płac. Dlatego w procesie oceny klientów korporacyjnych pod kątem kryteriów ESG, istotne jest dostosowanie analizy do specyfiki branżowej, co pozwala uwzględnić zróżnicowane wyzwania i poziomy zaangażowania przedsiębiorstw w kwestie zrównoważonego rozwoju.

Jakie szanse związane z kwestiami ESG są identyfikowane przez zakłady ubezpieczeń?



Źródło: raport Polskiej Izby Ubezpieczeń (PIU) Klimat rosnących strat – Rola ubezpieczeń w ochronie klimatu i w transformacji energetycznej 2023

Oceny uwzględniające kryteria ESG objęty:

40%

największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG

100%

kluczowych dostawców



86%

inwestycji



Wymagania ESG objęty:

53%

kluczowych procesów zakupowych



**Kryteria ESG wykorzystywane do oceny klientów/dostawców/inwestycji/produktów**

K-Klienci, D -Dostawcy, I – Inwestycje, P - Produkt

Obszar ESG	Przykładowe kryteria ESG	Grupa poddawana ocenie			
		K	D	I	P
ŚRODOWISKOWY	Zarządzanie/monitoring/redukcja emisji gazów cieplarnianych.	X	X	X	X
	Odpowiedzialne i efektywne zarządzanie odpadami, w tym redukcja i recykling odpadów oraz utylizacja odpadów niebezpiecznych.	X	X	X	X
	Wspieranie rozwoju OZE – w tym m.in. wybór energii ze źródeł odnawialnych, ograniczanie zużycia surowców ze źródeł nieodnawialnych, racjonalne korzystanie z zasobów naturalnych.		X	X	X
	Budowanie pozytywnego wpływu/promowanie działań/edukacja na rzecz ochrony środowiska i bioróżnorodności wśród pracowników i kontrahentów.		X	X	X
	Zarządzanie i minimalizacja zużycia energii elektrycznej, ciepłej oraz wody.	X	X	X	
	Posiadanie w strukturze organizacyjnej komórki odpowiedzialnej za sprawy środowiskowe/ESG.	X			
	Odziaływanie na klimat i środowisko naturalne.	X		X	
	Adaptacja do zmian klimatycznych.			X	
	Przeciwdziałanie zmianom klimatu.				X
	Monitoring obciążenia środowiska naturalnego w ramach prowadzonej działalności.		X		
	Wybór technologii mniej szkodliwych dla środowiska.			X	
	Oferowanie produktów wspierające zrównoważony rozwój.	X			X
	Identyfikacja zagrożeń środowiskowych i zarządzanie nimi.	X			
	Sporządzanie raportów i/lub publikowanie informacji o działalności środowiskowej.	X			
	Zarządzanie wpływem na środowisko poprzez swoje systemy zarządzania środowiskowym, polityki i strategię biznesową.	X			
	Wspieranie GOZ.				X
	Kryteria taksonomiczne.				X

Obszar ESG	Przykładowe kryteria ESG	Grupa poddawana ocenie			
		K	D	I	P
SPOŁECZNE	Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy.	X	X	X	X
	Przeciwdziałanie dyskryminacji, mobbingowi i innych form nękania.	X	X		X
	Zapewnianie poszanowania i przestrzeganie praw człowieka.	X	X		X
	Działalność na rzecz lokalnej społeczności i zarządzanie obszarem CSR.	X			X
	Warunki pracy i zatrudnienia – w tym m.in. równość płac, rozwój kompetencji pracowników, ergonomia miejsca pracy.	X	X		X
	Odpowiedzialne zarządzanie miejscem pracy – w tym m.in. wyrównywanie szans, wspieranie różnorodności, równe traktowanie, dialog z pracownikami.		X		X
	Wspieranie zdrowia psychicznego, wellbeingu, work-life balance.		X		X
	Zakaz pracy niewolniczej, przymusowej i pracą dzieci.		X		
	Posiadanie mechanizmów komunikacji i zgłaszania naruszeń praw człowieka.		X		
	Standardy obsługi klienta, umów sprzedaży i komunikacji zewnętrznej.				
	Dbanie o reputację i zaufanie interesariuszy, w szczególności klientów, pracowników, partnerów biznesowych i inwestorów oraz unikanie działań mających negatywny wpływ na wizerunek firmy.			X	
	Zarządzanie jakością produktu, wpływ produktu na sytuację pracowników, klientów, dostawców, pozostałych interesariuszy.	X			X
	Pozytywny wpływ produktu na zdrowie klientów.				X



Obszar ESG	Przykładowe kryteria ESG	Grupa poddawana ocenie			
		K	D	I	P
ŁADU KORPORACYJNEGO	Zarządzanie bezpieczeństwem informacji - w tym bezpieczeństwo systemów teleinformatycznych, przypadki naruszenia bezpieczeństwa informacji, ochrona poufnych informacji, ochrona danych osobowych, przestrzeganie RODO.	X	X	X	X
	Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu, liczba potwierdzonych przypadków, zarządzanie tym obszarem.	X	X	X	X
	Przestrzeganie i rozwijanie etyki biznesowej oraz compliance.	X	X	X	X
	Dobór własnych kontrahentów spełniających wymagania ESG.		X		
	Zarządzanie ryzykiem i działania na rzecz jego minimalizacji.	X			X
	Analiza ryzyka ESG.	X			
	Minimalizowanie ryzyk ESG w łańcuchu wartości.				X
	Polityka wynagrodzeń kadry zarządczej.	X			
	Wpływ czynników ESG na ofertę i inwestycje.	X			
	Stosowanie najwyższych standardów biznesowych i uczciwa konkurencja.		X		
	Poszanowanie własności intelektualnej.		X		
	Odpowiedzialność za majątek Spółki i unikanie nadużycia, w tym przywłaszczenia, dewastacji, kradzieży oraz zapobieganie wykorzystywaniu pozycji służbowej do uzyskiwania korzyści osobistych.			X	
	Przygotowanie na zakłócenia w systemie gospodarczym i administracyjnym.			X	
	Utrzymanie ciągłości procesów biznesowych w sytuacji kryzysów społecznych, takich jak wojna czy pandemia.			X	
	Przestrzeganie przepisów prawa i realizacja działań antymonopolowych.			X	
Budowanie relacji z interesariuszami, wspieranie transparentności organizacji, odpowiedzialnych działań marketingowych oraz rzetelnej komunikacji zewnętrznej.				X	

Wykorzystanie szans w strategii rozwoju

Analiza kryteriów ESG w łańcuchu wartości pozwala na podejmowanie decyzji zarządczych, które w długim terminie mogą przelożyć się na wzrost wartości firmy, korzyści ekonomiczne lub wizerunkowe. W szczególności dotyczyć one mogą rozwoju oferty produktowej, podejścia do zarządzania ryzykiem oraz społecznej odpowiedzialności i ochrony środowiska naturalnego.

- 1) W portfolio produktów ubezpieczeniowych znajdują się już rozwiązania zabezpieczające przed niektórymi skutkami zmian klimatycznych m.in. ubezpieczenia od klęsk żywiołowych, czy specjalne ubezpieczenia dla przedsiębiorstw zorientowanych na zrównoważony rozwój. Obecnie rozwijane są zarówno nowe produkty w tym zakresie, jak i planowane są modyfikacje już istniejących. Działania te mogą mieć znaczenie zarówno dla nowej sprzedaży jak i dla utrzymania dotychczasowych klientów.
- 2) W obszarze inwestycji istotne będzie zwiększenie zaangażowania w rozwój odnawialnych źródeł energii oraz w innowacyjne technologie ekologiczne. Finansowanie tego typu projektów wpływa korzystnie na transformację gospodarki, może przyczynić się do poprawy wizerunku firmy i pozyskania klientów zainteresowanych zrównoważonym rozwojem. Korzystna będzie także dywersyfikacja portfela inwestycyjnego, realizowana przez uwzględnienie aktywów powiązanych z zasadami ESG. Może przelożyć się to na ograniczenie ryzyka finansowego związanego z tradycyjnymi sektorami narażonymi na zmiany regulacyjne.
- 3) W zakresie zaangażowania społecznego istotne będzie rozszerzenie programów edukacji finansowej, inicjatyw wspierających zdrowie publiczne oraz lokalnych projektów społecznych. Pozwoli to na wzmocnienie relacji z klientami, pracownikami czy społecznościami

lokalnymi. Korzystne będzie także zwiększanie świadomości społecznej i edukacji w obszarze ESG, przez prowadzenie programów edukacyjnych i działań informacyjnych.

- 4) W obszarze pracowniczym istotne będzie zwiększenie działań w zakresie well-being pracowników. Przyczynić się to może zarówno do poprawy atmosfery w miejscu pracy, zdrowia psychicznego pracowników jak i do zwiększenia wydajność i efektywność organizacji.
- 5) W obszarze adaptacji do zmian klimatycznych istotne będzie włączenie kolejnych czynników ESG w procesy zarządzania ryzykiem, a także rozszerzenie analiz scenariuszowych dla klimatu. Z jednej strony działania te powinny przyczynić się do zwiększenia odporności organizacji na warunki klimatyczne. Z drugiej wygenerować nowe szanse biznesowe, w szczególności w perspektywie domykania luki ubezpieczeniowej. Dane Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń (EIOPA) wskazują, że pokrycie ubezpieczycieli dla strat związanych z katastrofami klimatycznymi w Europie wynosi zaledwie 25%. Sektor ubezpieczeniowy postrzega lukę ubezpieczeniową jako szansę dla swojej branży, która może odegrać kluczową rolę w osiągnięciu celów zrównoważonego rozwoju. Konieczne jest podjęcie działań prewencyjnych oraz uświadamianie klientów o istotności ubezpieczeń, w szczególności w kontekście narastających zagrożeń związanych ze zmianami klimatu. A co za tym idzie koniecznością zabezpieczenia się przed finansowymi konsekwencjami katastrof naturalnych. Wspieranie klientów i przedsiębiorstw w ochronie przed skutkami zmian klimatu staje się więc priorytetem. Wprowadzanie nowych standardów, zwiększanie świadomości i skuteczna współpraca mogą przyczynić się do redukcji tej luki i lepszego zarządzania ryzykiem, co w dłuższej perspektywie przyniesie korzyści dla wszystkich zainteresowanych stron.





6. Wyniki i dywidenda

- 6.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy
- 6.2. Dochody i koszty Grupy PZU
- 6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU
- 6.4. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku
- 6.5. Wyniki jednostkowe PZU
- 6.6. Dywidenda
- 6.7. Rating finansowy
- 6.8. Prognozy analityków





6.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy

W 2023 roku zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej Grupy PZU wyniósł 5 766 mln zł wobec 3 781 mln zł w 2022 roku (wzrost o 52,5%). Zysk netto sięgnął 12 452 mln zł i był o 119,8% wyższy niż w 2022 roku, a zysk brutto osiągnął poziom 16 077 mln zł wobec 8 137 mln zł w poprzednim roku.

Z wyłączeniem zdarzeń jednorazowych¹ wynik netto wzrósł o 28,8% względem ubiegłego roku.

Zysk z działalności operacyjnej za 2023 rok wyniósł 16 067 mln zł i był wyższy o 96,9% mln zł w stosunku do wyniku za 2022 rok.

Na wysokość zysku z działalności operacyjnej miały w szczególności wpływ:

- wyższe wyniki w segmencie działalności bankowej (+7 266 mln zł), w szczególności ze względu na wzrost wyniku odsetkowego w efekcie podwyżek stóp procentowych w 2022, ujemne efekty jednorazowe

z roku ubiegłego w tym: koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (wakacje kredytowe), przystąpienie do bankowego Systemu Ochrony oraz wpłata na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców. Dodatkowo w 2023 roku odnotowano niższe obowiązkowe obciążenia na rzecz BFG, a pozytywne efekty były częściowo skompensowane wyższymi kosztami działania banków w tym głównie w Banku Pekao w związku z indeksacją wynagrodzeń oraz wyższymi kosztami utrzymania nieruchomości;

- wzrost zysku z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych (+340 mln zł), jako wypadkowa poprawy wyniku z inwestycji (wzrostu przychodów w efekcie wyższego poziomu aktywów na pokrycie zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia jak również wyższego poziomu stóp rynku pieniężnego oraz zakupu do portfela instrumentów dłużnych o wysokiej rentowności) przy jednoczesnym wzroście wyniku z usług ubezpieczenia

netto (głównie ze względu na wyższą dynamikę sprzedaży głównie ubezpieczeń Auto Casco);

- wyższy wynik z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie (+115 mln zł), głównie w efekcie wyższego wyniku z inwestycji alokowanego do segmentu oraz niższych odszkodowań i świadczeń na skutek spadku śmiertelności po okresie pandemii COVID-19 (portfel ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, z racji wysokiego i rosnącego średniego wieku ubezpieczonego był szczególnie narażony na wpływ podwyższonej śmiertelności wywołanej pandemią i chorobami cywilizacyjnymi);
- wzrost wyniku z działalności operacyjnej w segmencie inwestycje (+83 mln zł) głównie w związku ze wzrostem przychodów TFI PZU w efekcie osiągnięcia wysokich stóp zwrotu w zakresie zarządzanych aktywów jak również poprawą wyników z wyceny portfeli akcji notowanych w efekcie poprawy koniunktury na rynku kapitałowym oraz portfeli obligacji w następstwie spadków rentowności wobec ubiegłorocznych wzrostów rynku pieniężnego oraz zakupu do portfela instrumentów dłużnych o wysokiej rentowności;
- wzrost wyniku w segmencie krajów bałtyckich (+59 mln zł) w związku z wyższymi przychodami z umów ubezpieczeń w efekcie wzrostu sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych, zdrowotnych, częściowo kompensowanymi wyższymi zobowiązaniami z tytułu szkód roku bieżącego oraz wyższym poziomem amortyzacji kosztów akwizycji;
- wyższy wynik w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych (+41 mln zł) – w tym głównie przez poprawę wyniku z inwestycji alokowanego do segmentu oraz wzrost wyniku z usług ubezpieczenia netto;

- niższy wynik z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń indywidualnych na życie o charakterze ochronnym (-5 mln zł), głównie w efekcie zmiany poziomu przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń przy jednoczesnej poprawie wyniku z usług ubezpieczenia;
- niższy wynik z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń emerytalnych (-21 mln zł), spowodowany głównie mniej korzystnym bilansem rozliczeń z Funduszem Gwarancyjnym KDPW, częściowo niwelowanym wzrostem wynagrodzenia za zarządzanie funduszami.

W poszczególnych pozycjach wyniku operacyjnego Grupa PZU odnotowała:

- wzrost przychodów z ubezpieczeń o 8,6% – do 26 868 mln zł, (+1 735 mln zł po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych), w tym wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży głównie ubezpieczeń Auto Casco (wzrost średniej składki będący następstwem rosnącej wartości pojazdów oraz wyższej liczby ubezpieczeń) w mniejszym stopniu OC (głównie na portfelu LINK4) oraz pozakomunikacyjnych w obu segmentach ubezpieczeń majątkowych. Wyższe przychody odnotowano w segmencie krajów bałtyckich w efekcie wzrostu sprzedaży w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych w tym ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC (ze względu na wzrost taryf w regionie), ubezpieczeń zdrowotnych i majątkowych. Wzrost poziomu przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego roku do roku poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji (zmiana rozkładu sprzedaży po kanałach);

1) Zdarzenia jednorazowe w 2023 roku obejmują: aktualizację rezerwy na ryzyko związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao oraz przychody odsetkowe w Pekao związane z rozliczeniem rozpoczętego w 2022 roku rządowego programu modyfikacji umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe), a w 2022 roku koszty związane z przystąpieniem Alior Banku i Banku Pekao do bankowego Systemu Ochrony; rezerwa utworzona przez Bank Pekao na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych, koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe) i odpis z tytułu utraty wartości aktywów finansowych i należności w spółkach ukraińskich.



- wyższy poziom kosztów usług ubezpieczenia – wyniosły 22 746 mln zł, a więc o 7,6% więcej w porównaniu z 2022 rokiem. Koszty skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 1 379 mln zł, a ich zmiana była wypadkową:

- wyższych kosztów administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce w związku ze wzrostem kosztów osobowych oraz kosztów nieruchomości (indeksacja cen najmu, mediów, kosztów nowej siedziby głównej oraz wydatków IT dotyczących narzędzi pracy grupowej);
- amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji (wpływ zmiany rozkładu sprzedaży po kanałach);
- wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku w tym w szczególności w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych oraz w spółkach bałtyckich częściowo skompensowane niższymi odszkodowaniami i świadczeniami w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie wskutek spadku śmiertelności po okresie pandemii COVID-19;
- uwolnienia wyższej nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat (w tym, efekt rozwiązania rezerwy bez wypłaty w gwarancji kontraktowej w wysokości 60,3 mln zł w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych);

- wyższe o 83,8% dochody z działalności lokacyjnej bez uwzględnienia kosztów odsetkowych i 82,6% wyższe dochody po uwzględnieniu kosztów odsetkowych²

2) w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania

(wzrost z 10 586 mln zł do 19 325 mln zł). Wzrost dotyczył dochodów z lokat wygenerowanych zarówno na działalności bankowej jak i pozabankowej. Wyższy wynik na działalności bankowej związany był w szczególności ze wzrostem przychodów odsetkowych obu banków w wyniku serii podwyżek stóp procentowych w 2022 roku oraz brakiem w 2023 roku efektów jednorazowych rozpoznanych w 2022 roku w tym: niższego poziomu odpisów na ryzyko prawne dotyczące kredytów hipotecznych w walutach obcych utworzonych przez Bank Pekao oraz kosztów poniesionych w 2022 roku, związanych z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe), w wysokości 1 958 mln zł w Pekao oraz 502 mln zł w Alior Banku. Jednocześnie odnotowano wzrost dochodów z działalności lokacyjnej, z wyłączeniem działalności bankowej³. Były one wyższe niż w 2022 roku głównie na skutek wzrostu wyników z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych oraz w efekcie zwiększenia poziomu dochodów następujących portfeli:

- akcji notowanych na skutek poprawy koniunktury na rynku kapitałowym;
- instrumentów rynku pieniężnego spowodowany wyższym poziomem stawek WIBOR jak również wyższym poziomem aktywów portfela;
- polskich obligacji skarbowych w efekcie zakupu do portfela instrumentów o wysokiej rentowności.

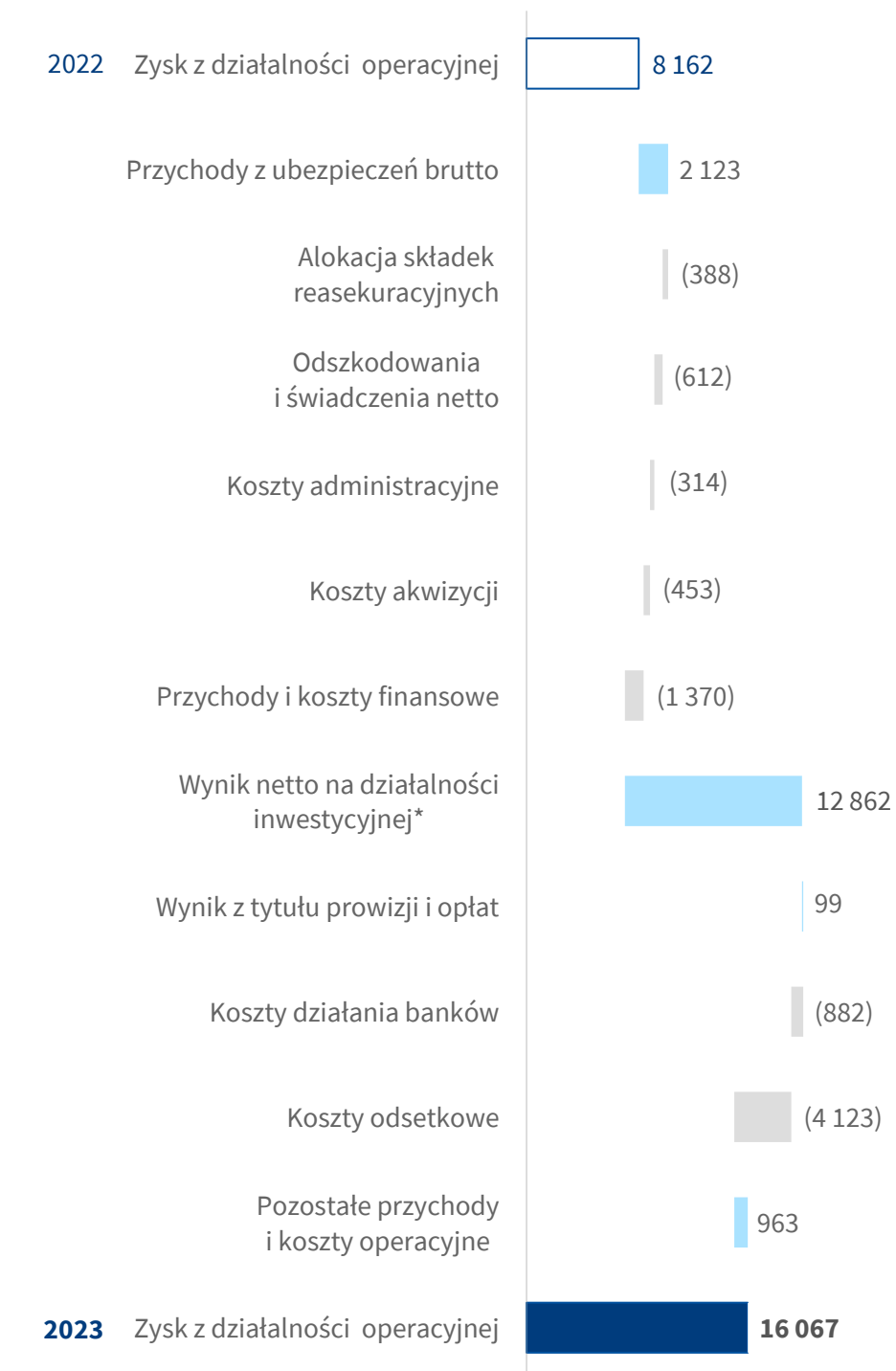
ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji, zmiana wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej, koszty odsetkowe

3) Działalność bankowa: dane Banku Pekao i Alior Banku

Wyższe wyniki z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych nie mają wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ są równoważone przez przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń.

- wzrost wyniku z tytułu prowizji i opłat do 3 786 mln zł wobec 3 687 mln zł w 2022 roku związany głównie ze wzrostem przychodów TFI PZU w efekcie osiągnięcia wysokich stóp zwrotu w zakresie zarządzanych aktywów częściowo kompensowane wyższym poziomem kosztów prowizji z tytułu transakcji kartami płatniczymi w bankach;
- zmianę ujemnego salda pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych – do 2 983 mln zł wobec 3 946 mln zł w 2022 roku. Była głównie związana z jednorazowymi efektami z 2022 roku w bankach - wpłatą do funduszu pomocowego 696 mln zł w związku z przystąpieniem Alior Banku i Banku Pekao do bankowego Systemu Ochrony i wpłatą na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców w wysokości 231 mln zł. Dodatkowo, w 2023 roku odnotowano niższe o 116 mln zł obciążenia z tytułu wpłat do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, natomiast obciążenie z tytułu podatku od instytucji finansowych wzrosło łącznie z 1 452 mln zł w 2022 roku do 1 496 mln zł w 2023 roku (to rezultat wzrostu aktywów będących przedmiotem opodatkowania, a nie stawki podatku).

Wynik operacyjny Grupy PZU w 2023 roku (w mln zł)



*) bez uwzględniania kosztów odsetkowych



Podstawowe wielkości ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	1 stycznia - 31 grudnia 2022	1 stycznia - 31 grudnia 2023
	w mln zł	w mln zł
Wynik z usług ubezpieczenia przed reasekuracją	3 600	4 122
Przychody z ubezpieczeń	24 745	26 868
Koszty usług ubezpieczenia	(21 145)	(22 746)
Przychody lub koszty z tytułu umów reasekuracji	63	(103)
Alokacja składek reasekuracyjnych	(1 126)	(1 514)
Kwoty należne od reasekuratorów	1 189	1 411
Wynik z usług ubezpieczenia	3 663	4 019
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(408)	(1 786)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	30	38
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 687	3 786
Wynik netto na działalności inwestycyjnej*	15 353	28 215
Koszty działania banków	(5 450)	(6 332)
Koszty odsetkowe	(4 767)	(8 890)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(3 946)	(2 983)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	8 162	16 067
Udział w wynikach finansowych netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(25)	10
Zysk (strata) brutto	8 137	16 077
Podatek dochodowy	(2 471)	(3 625)
Zysk (strata) netto	5 666	12 452
Zyski (straty) netto przypisane właścicielom jednostki dominującej	3 781	5 766

*) w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji, zmiana wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej



6.2. Dochody i koszty Grupy PZU

Przychody z ubezpieczeń

W 2023 roku przychody z ubezpieczeń Grupy PZU osiągnęły wartość 26 868 mln zł, czyli o 8,6% (2 123 mln zł) więcej niż w 2022 roku. Na zmianę poziomu przychodów z ubezpieczeń największy wpływ miały:

- wzrost o 985 mln zł (+9,0% r/r, do poziomu 11 966 mln zł) przychodów z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń majątkowych masowych i o 978 mln zł po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych, w tym wzrost amortyzacji zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży głównie ubezpieczeń Auto Casco (wzrost średniej składki) w mniejszym stopniu OC (głównie na portfelu LINK4) oraz pozakomunikacyjnych. Efekt zarówno na portfelu Auto Casco jak i OC komunikacyjnych został spotęgowany wyższą liczbą umów, co wynikało między innymi z wyższej niż przed rokiem dostępności pojazdów. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji, wynikającym ze zmian rozkładu sprzedaży po kanałach;
- wzrost o 653 mln zł (+18,9% r/r, do poziomu 4 101 mln zł) przychodów w segmencie ubezpieczeń majątkowych korporacyjnych – w tym amortyzacji zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (LRC)

(+561 mln zł) głównie w efekcie wyższej dynamiki sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco oraz pozakomunikacyjnych. Po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych przychody wzrosły o 269 mln zł. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji, która wynika głównie ze zmiany rozkładu sprzedaży po kanałach;

- wyższy poziom przychodów z ubezpieczeń w segmencie krajów bałtyckich (wzrost przychodów brutto o 407 mln zł r/r, wzrost przychodów po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych o 391 mln zł) w efekcie wzrostu sprzedaży w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych w tym ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC (ze względu na wzrost taryf w regionie) i ubezpieczeniach zdrowotnych i majątkowych;

Przychody z ubezpieczeń Grupy PZU w 2023 roku (w mln zł)

26 868



- wzrost przychodów z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń indywidualnych o charakterze ochronnym (o 56 mln zł r/r) w wyniku wyższego uwolnienia marży kontraktowej, głównie w konsekwencji obserwowanych zmian demograficznych (niższej śmiertelności) oraz aktualizacji założeń, w tym obniżenia wskaźników zachorowalności;
- wyższe przychody z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie (o 46 mln zł r/r) w efekcie wyższego uwolnienia marży kontraktowej w 2023 roku głównie w związku z niższą oczekiwaną śmiertelnością; wzrostem przychodów na pokrycie kosztów akwizycji ze względu na rosnący udział wynagrodzenia dla pośredników częściowo kompensowany niższym poziomem składki niezbędnej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń, głównie w związku z zakładanym w 2022 roku wysokim poziomem oczekiwanych odszkodowań, który nie został odzwierciedlony w rzeczywistym poziomie zrealizowanych odszkodowań dla rocznych odnawialnych umów grupowych.

Wynik z tytułu prowizji i opłat

W 2023 roku wynik z tytułu prowizji i opłat wyniósł 3 786 mln zł i był o 99 mln zł, a więc o 2,7% wyższe niż w poprzednim roku. Na wysokość przychodów złożyły się głównie:

- przychody netto z tytułu prowizji i opłat w działalności bankowej – w wysokości 3 137 mln zł, niższe o 22 mln zł, a więc -0,7% w stosunku do poprzedniego roku w tym głównie w związku ze wzrostem kosztów prowizji z tytułu transakcji kartami płatniczymi;

Wynik z tytułu prowizji i opłat w 2023 roku (w mln zł)

3 786



- przychody z tytułu ubezpieczeń emerytalnych – w wysokości 147 mln zł, niższe o 14 mln zł, a więc -8,7%, w stosunku do analogicznego okresu poprzedniego roku głównie w związku z przychodami z tytułu rachunku rezerwowego oraz z tytułu nadpłaty do Funduszu Gwarancyjnego w KDPW rozpoznanymi w 2022 roku;
- przychody i opłaty od funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych – w wysokości 498 mln zł, wyższe o 135 mln zł, a więc o 37,2%, w stosunku do 2022 roku w tym w związku ze wzrostem przychodów TFI PZU w efekcie osiągnięcia wysokich stóp zwrotu w zakresie zarządzanych aktywów.

Wynik netto na działalności inwestycyjnej i koszty odsetkowe

Wynik netto na działalności inwestycyjnej z uwzględnieniem kosztów odsetkowych bez Banku Pekao i Alior Banku wyniósł 3 112 mln zł w 2023 roku, względem 1 403 mln zł w porównywalnym okresie poprzedniego roku. Wyższy poziom wyniku na działalności inwestycyjnej z wyłączeniem działalności bankowej dotyczył w szczególności wzrostu o 1 220 mln zł wyników wygenerowanych na portfelu aktywów stanowiącym





pokrycie ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym, który nie ma wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ jest równoważony przez przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń. Jednocześnie odnotowano wzrost wyników z wyłączeniem działalności bankowej oraz portfela aktywów na pokrycie ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym, co było spowodowane polepszeniem wyniku przede wszystkim następujących portfeli:

- akcji notowanych w efekcie poprawy koniunktury na rynku kapitałowym;
- instrumentów rynku pieniężnego spowodowany wyższym poziomem stawek WIBOR jak również wyższym poziomem aktywów portfela;
- polskich obligacji skarbowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie oraz w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody w efekcie zakupu do portfela instrumentów oferujących wysokie stopy zwrotu jak również obligacji wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy w następstwie spadków rentowności wobec ubiegłorocznych wzrostów.

Powyższe wzrosty zostały częściowo skompensowane niższym wynikiem z tytułu wyceny portfela nieruchomości, a także Private Equity w następstwie dostosowania się wycen nienotowanych instrumentów kapitałowych do zmiany koniunktury na rynku publicznym.

Wzrostowi wyniku z inwestycji towarzyszył wyższy poziom kosztów odsetkowych o 35 mln zł r/r (+23,2% r/r) w następstwie wyższego poziomu stóp rynku pieniężnego w Polsce.

Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było w 2023 roku ujemne i wyniosło 2 983 mln zł wobec także ujemnego, wynoszącego 3 946 mln zł, salda w 2022 roku. Na zmianę salda miały wpływ następujące czynniki:

- przystąpienie w 2022 roku Alior Banku i Banku Pekao do bankowego Systemu Ochrony, co skutkowało wpłatą do funduszu pomocowego 696 mln zł rozpoznaną w tamtym okresie;
- wpłata na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców w wysokości 231 mln zł w 2022 roku;
- niższe o 116 mln zł opłaty do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, łączne obciążenie banków w 2023 spadło do 249 mln zł;
- większe obciążenie podatkiem od instytucji finansowych – wzrosło dla Grupy PZU (działalności ubezpieczeniowej i bankowej łącznie) z 1 452 mln zł w 2022 roku do 1 496 mln zł w 2023 roku, co było efektem wyższego obciążenia działalności bankowej ze względu na wzrost aktywów będących podstawą opodatkowania (stawka podatku bankowego nie uległa zmianie);
- wyższa rezerwa na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao w wysokości 497 mln zł względem 352 mln zł w 2022 roku.

Segmenty ubezpieczeń (mln zł)	Przychody z ubezpieczeń	
	1 stycznia - 31 grudnia 2022	1 stycznia - 31 grudnia 2023
RAZEM	24 745	26 868
Razem ub. Majątkowe i osobowe – Polska	14 429	16 067
Ubezpieczenia masowe Polska	10 981	11 966
OC komunikacyjne	4 139	4 303
AC komunikacyjne	2 866	3 308
Inne produkty	3 976	4 355
Ubezpieczenia korporacyjne - Polska	3 448	4 101
OC komunikacyjne	638	651
AC komunikacyjne	788	930
Inne produkty	2 022	2 520
Razem ubezpieczenia na życie – Polska	7 986	8 092
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane – Polska	7 316	7 362
Ubezpieczenia indywidualne - Polska	581	637
Ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym - Polska	89	93
Razem ub. Majątkowe i osobowe - Ukraina i Kraje bałtyckie	2 238	2 629
Ukraina ub. majątkowe i osobowe	198	184
Kraje bałtyckie ub. majątkowe i osobowe	2 040	2 445
Razem ub. na życie - Ukraina i Kraje bałtyckie	92	80
Ukraina ub. na życie	50	36
Kraje bałtyckie ub. na życie	42	44





Koszty usług ubezpieczenia Grupy PZU

Koszty usług ubezpieczenia osiągnęły wartość 22 746 mln zł, co oznacza wzrost o 1 601 mln zł tj. 7,6% względem 2022 roku. Koszty skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 1 379 mln zł, a ich zmiana była wypadkową:

- w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku, kosztów w tym amortyzacji kosztów akwizycji (wpływ rosnącego udziału w portfelu kanału multiagencyjnego i dealerskiego), uwolnienia niższej nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;
- w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych wyższej amortyzacji kosztów akwizycji przy pozytywnym wpływie na wynik rezerwy szkodowej z lat ubiegłych (efekt rozwiązania rezerwy bez wypłaty w gwarancji kontraktowej w wysokości 60,3 mln zł);
- wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku w segmencie krajów bałtyckich na skutek wzrostu wartości portfela, kosztów administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej głównie na skutek wyższych kosztów osobowych oraz amortyzacji kosztów akwizycji;
- niższych odszkodowań i świadczeń w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie wskutek spadku śmiertelności po okresie pandemii COVID-19 (portfel szczególnie narażony na wpływ podwyższonej śmiertelności wywołanej pandemią i chorobami cywilizacyjnymi - starzenie się portfela);
- wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku, kosztów w tym amortyzacji kosztów akwizycji

w segmencie ubezpieczeń indywidualnych na życie o charakterze ochronnym;

- wyższych kosztów administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce w związku ze wzrostem kosztów osobowych oraz kosztów nieruchomości (indeksacja cen najmu, mediów, kosztów nowej siedziby głównej oraz wydatków IT dotyczących narzędzi pracy grupowej).

Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń Grupy PZU

Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń wyniosły w 2023 roku -1 786 mln zł względem -408 mln zł w 2022 roku (po uwzględnieniu przychodów i kosztów finansowych z reasekuracji osiągnęły odpowiednio wartość -1 748 mln zł i -378 mln zł). Na wzrost kosztów wpływ miał w szczególności wzrost wartości inwestycji na ryzyko ubezpieczającego w segmencie ubezpieczeń inwestycyjnych oraz wpływ zmiany stóp procentowych na efekt skracania okresu do dyskontowania.

Koszty działania banków

Koszty działania banków wyniosły w 2023 roku 6 332 mln zł względem 5 450 mln zł w 2022 roku co oznacza wzrost o 882 mln zł rok do roku. Na wzrost kosztów wpływ miała w szczególności indeksacja wynagrodzeń oraz wyższe koszty utrzymania nieruchomości, ze względu na wzrost cen energii oraz płacy minimalnej w Banku Pekao.

Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik

W 2023 roku wynik Grupy PZU został obciążony w wyniku aktualizacji rezerwy na ryzyko związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao w wysokości 406 mln zł (z tego kwota 497 mln zł obciążała pozostałe koszty operacyjne a +91 mln zł wykazano jako zmianę wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych). Dodatkowo w przychodach odsetkowych Banku Pekao ujęto kwotę 103 mln zł, stanowiącą niezrealizowaną część rozpoczętego w 2022 roku rządowego programu modyfikacji umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe).

W 2022 roku wynik Grupy PZU został obciążony efektami jednorazowymi związanymi z działalnością bankową w tym:

- kosztami związanymi z przystąpieniem Banku Pekao i Alior Banku do bankowego Systemu Ochrony w wysokości odpowiednio 482 mln zł i 214 mln zł;
- aktualizacją rezerwy na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao w kwocie 1 598 mln zł brutto (z tego kwota 352 mln zł obciążała pozostałe koszty operacyjne a 1 246 mln zł wykazano jako zmianę wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych);
- koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe) w wysokości 1 958 mln zł brutto w Banku Pekao oraz 502 mln zł brutto w Alior Banku

Ponadto z uwagi na inwazję Federacji Rosyjskiej na Ukrainę 24 lutego 2022 roku Zarząd PZU dokonał oceny wpływu tego zdarzenia na działalność operacyjną, ciągłość działania, sytuację finansową oraz kontynuację działalności przez Grupę PZU. W efekcie tej analizy oraz ze względu na obniżenie ratingu Ukrainy, Grupa PZU podjęła decyzję o ujęciu w skonsolidowanym rachunku zysków i strat za 2022 roku odpisów w tym głównie aktywów finansowych i należności. Wpływ tych odpisów na skonsolidowany wynik netto Grupy PZU osiągnął wartość 94 mln zł.



6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU

31 grudnia 2023 roku suma aktywów Grupy PZU wynosiła 467 893 mln zł i była o 38 707 mln zł wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2022 roku.

Aktywa

46,8% aktywów Grupy (wobec 49,6% na koniec 2022 roku) stanowiły należności od klientów z tytułu kredytów. Ich saldo sięgnęło 218 808 mln zł. Zwiększyło się w porównaniu z końcem 2022 roku o 6 115 mln zł głównie w związku z rosnącym poziomem kredytów na nieruchomości mieszkaniowe dla klientów indywidualnych.

44,6% aktywów (wobec 40,6% na koniec 2022 roku) stanowiły lokaty: inwestycyjne aktywa finansowe, nieruchomości inwestycyjne, pochodne instrumenty finansowe i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań. Wyniosły łącznie 208 534 mln zł i były wyższe o 34 483 mln zł w porównaniu do stanu na koniec poprzedniego roku. Wzrost wartości lokat dotyczył zwłaszcza działalności bankowej i był związany ze wzrostem poziomu portfela dłużnych papierów wartościowych. Z wyłączeniem działalności bankowej portfel lokat wzrósł w porównaniu do poziomu z ubiegłego roku a jego zmiany wynikały z osiągniętego wyniku inwestycyjnego oraz napływu środków ze składki w związku z rozwojem biznesu.

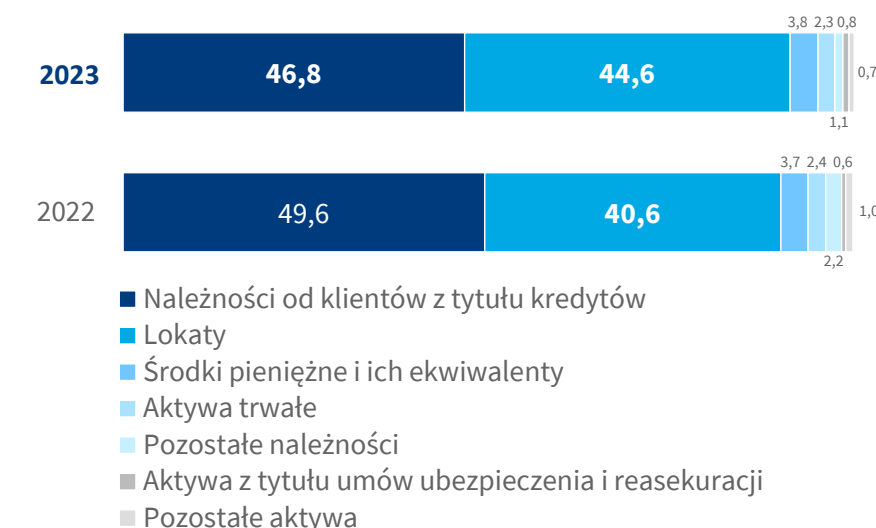
2,3% aktywów (wobec 2,4% na koniec 2022 roku) stanowiły aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych. Wyniosły 10 650 mln zł i były o 256 mln zł wyższe niż na koniec 2022 roku. Wzrost dotyczył rzeczowych aktywów trwałych.

3,8% aktywów (wobec 3,7% na koniec 2022 roku) to środki pieniężne i ich ekwiwalenty. Ich wartość wyniosła 17 702 mln zł i była o 1 742 mln zł wyższa niż w 2022 roku. Zdecydował o tym głównie wzrost salda środków pieniężnych na rachunkach bankowych w Banku Pekao.

1,1% aktywów (wobec 2,2% na koniec 2022 roku) stanowiły należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego. Wyniosły 5 246 mln zł i były o 4 167 mln zł niższe niż na koniec 2022 roku. Spadek wynikał przede wszystkim z niższej wartości nierozliczonych transakcji dotyczących instrumentów finansowych.

0,1% aktywów (wobec 0,2% na koniec 2022 roku) stanowiły aktywa przeznaczone do sprzedaży. Ich saldo spadło w 2023 roku o 33 mln zł – do 621 mln zł. Dotyczyło

Struktura aktywów Grupy PZU (w %)



w szczególności nieruchomości przeznaczonych do sprzedaży przez fundusze inwestycyjne sektora nieruchomości ze względu na osiągnięcie przewidywanego horyzontu inwestycyjnego.

Pasywa

Na 31 grudnia 2023 roku skonsolidowane kapitały własne Grupy PZU osiągnęły wartość 60 479 mln zł, a więc o 12 054 mln zł więcej niż na koniec 2022 roku.

Wartość udziałów niekontrolujących wzrosła o 8 194 mln zł – do 30 457 mln zł. Było to wypadkową wzrostu wyceny instrumentów dłużnych oraz zabezpieczających przepływy pieniężne wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody, przeznaczaniu na wypłatę dywidendy przez Pekao 1 423 mln zł (w tym dla udziałowców mniejszościowych 1 138 mln zł) oraz zysku przypisanego akcjonariuszom

niekontrolującym w wysokości 6 686 mln zł (wypracowanego przez Alior Bank i Bank Pekao).

Kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej wzrosły o 3 860 mln zł do poziomu 30 022 mln zł. To efekt wypracowanego w 2023 roku wyniku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej w wysokości 5 766 mln zł oraz wzrostu wyceny instrumentów dłużnych i zabezpieczających przepływy pieniężne wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody, częściowo skompensowane ujemnym efektem zmiany stóp dyskonta do wyceny zobowiązań ubezpieczeniowych w związku z obniżeniem się krzywej dyskontowej oraz podziałem zysku PZU za 2022 rok w kwocie 1 637 mln zł powiększonego o kwotę 1 296 mln zł przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku, w tym przeznaczaniu na wypłatę dywidendy 2 072 mln zł.

64,9% pasywów Grupy stanowiły na 31 grudnia 2023 roku zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów. Wyniosły 303 781 mln zł i były o 25 723 mln zł wyższe niż na koniec 2022 roku. Miał na to wpływ wzrost depozytów bieżących oraz terminowych w Banku Pekao i Alior Banku.

31 grudnia 2023 roku Grupa PZU posiadała zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych w wysokości 12 003 mln zł, w tym:

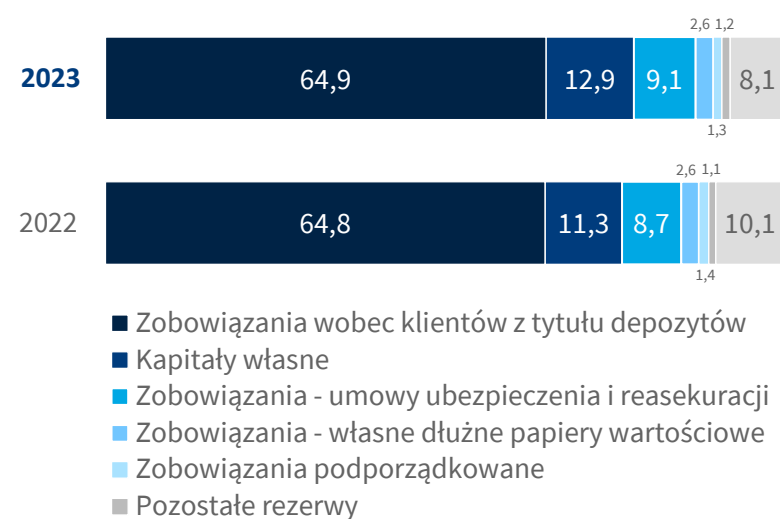
- 9 691 mln zł z tytułu obligacji wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank;
- 1 257 mln zł z tytułu certyfikatów depozytowych wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank;
- 1 055 mln zł z tytułu listów zastawnych wyemitowanych przez Bank Pekao.

Zobowiązania podporządkowane Grupy PZU na 31 grudnia 2023 roku osiągnęły wartość 6 166 mln zł, zbliżoną do tej z końca 2022 roku.

Wartość zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia netto na koniec 2023 roku wyniosła 42 363 mln zł i stanowiła 9,1% sumy pasywów. W porównaniu do 31 grudnia 2022 roku stan tych zobowiązań wzrósł o 4 814 mln zł. Wzrost zobowiązań związany był w szczególności ze spadkiem stóp procentowych jak również wzrostem oszacowania BEL na szkodzie o wysokiej wartości jednostkowej, bez większego wpływu na wynik ze względu na głębokie pokrycie reasekuracyjne.

4,1% pasywów na koniec 2023 roku stanowiły inne zobowiązania w wysokości 18 971 mln zł. Były o 4 342 mln zł wyższe niż na koniec 2022 roku. Na zmianę salda wpłynęły przede wszystkim zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu, wobec banków z tytułu dokumentów płatniczych rozliczanych w systemach rozliczeń międzybankowych oraz z tytułu bieżącego podatku dochodowego.

Struktura pasywów Grupy PZU (w %)



Rachunek przepływów pieniężnych

Przepływy pieniężne netto na koniec 2023 roku osiągnęły wartość 1 993 mln zł i zmalały o 4 453 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Spadek dotyczył w szczególności przepływów netto z działalności inwestycyjnej.

Istotne pozycje pozabilansowe

Wartość zobowiązań warunkowych na koniec 2023 roku wynosiła 80 673 mln zł i spadła rok do roku o 3 mln zł. Na saldo złożyły się przede wszystkim następujące pozycje:

- 5 137 mln zł zobowiązań warunkowych z tytułu limitów odnawialnych w rachunkach ROR i kart kredytowych;
- 53 822 mln zł zobowiązań z tytułu kredytów i pożyczek w transzach;
- 9 313 mln zł zobowiązań w postaci udzielonych poręczeń i gwarancji;
- 6 627 mln zł zobowiązania z tytułu faktoringu.

6.4. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku

Na potrzeby zarządzania Grupą PZU wyodrębniono następujące segmenty branżowe:

- ubezpieczenia korporacyjne (majątkowe i pozostałe osobowe) – szeroki zakres oferowanych przez PZU, LINK4 i TUW PZUW ubezpieczeń majątkowych, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjnych, dostosowanych do potrzeb klienta i z indywidualną wyceną ryzyka;
- ubezpieczenia masowe (majątkowe i pozostałe osobowe) – ubezpieczenia majątkowe, wypadkowe, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjne, które PZU i LINK4 oferują klientom indywidualnym oraz podmiotom z sektora małych i średnich firm;
- ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane o charakterze ochronnym (ubezpieczenia na życie) – ubezpieczenia grupowe, kierowane przez PZU Życie do grup pracowników oraz innych grup formalnych (np. związki zawodowe), w ramach których do umowy ubezpieczenia przystępują osoby pozostające w stosunku prawnym z ubezpieczającym (np. pracodawcą, związkiem zawodowym) oraz ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane, gdzie ubezpieczający nabył prawo do indywidualnej kontynuacji w fazie grupowej;
- ubezpieczenia indywidualne o charakterze ochronnym (ubezpieczenia na życie) – ubezpieczenia oferowane przez PZU Życie klientom indywidualnym, w ramach których umowa ubezpieczenia dotyczy konkretnego ubezpieczonego a ubezpieczony podlega indywidualnej ocenie ryzyka;
- ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym - ubezpieczenia typu unit-linked, gdzie występuje znaczące ryzyko ubezpieczeniowe (umowy inwestycyjne niebędące kontraktami inwestycyjnymi);
- inwestycje – segment obejmuje lokaty wolnych środków rozumianych jako nadwyżka portfela lokat nad poziom alokowany na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych PZU i PZU Życie oraz wynik operacyjny TFI PZU;
- ubezpieczenia emerytalne – segment obejmuje przychody i koszty funduszy emerytalnych PZU OFE;
- bankowy – szeroki zakres produktów bankowych oferowanych klientom korporacyjnym i indywidualnym przez Bank Pekao i Alior Bank;
- kraje bałtyckie – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Litwy, Łotwy i Estonii;
- Ukraina – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Ukrainy;
- kontrakty inwestycyjne – składają się na nie produkty PZU Życie nietransferujące istotnego ryzyka ubezpieczeniowego i niespełniające definicji kontraktu ubezpieczeniowego; są to niektóre produkty z gwarantowaną stopą zwrotu i w formie ubezpieczeniowego produktu kapitałowego unit-linked;
- pozostałe – jednostki objęte konsolidacją i niezakwalifikowane do żadnego z wymienionych segmentów.

Ubezpieczenia korporacyjne

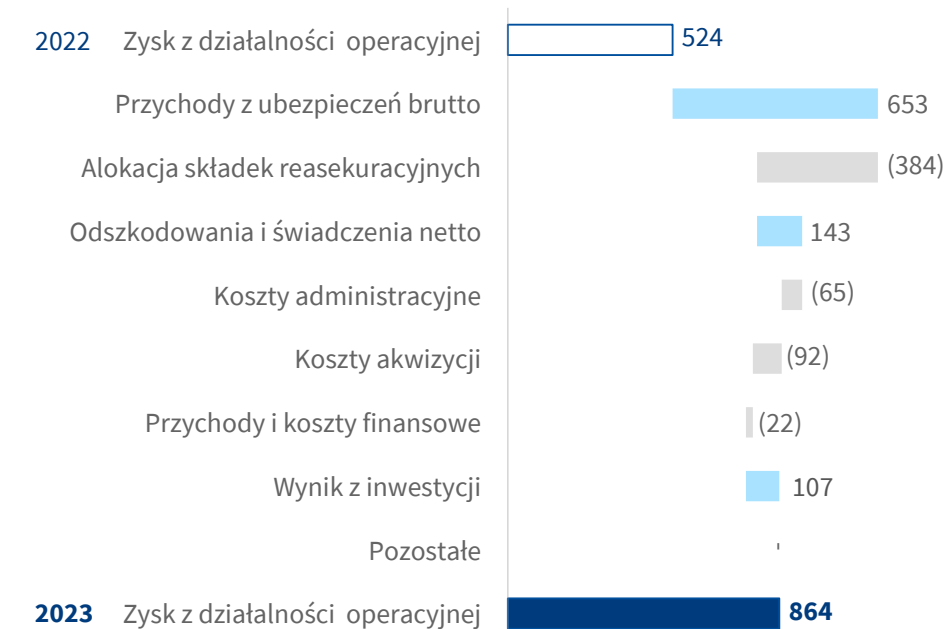
Zysk z działalności ubezpieczeniowej w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych w 2023 roku wyniósł 864 mln zł, a więc o 340 mln zł, czyli 64,9% więcej w porównaniu do 2022 roku. Na poprawę wyniku z działalności operacyjnej złożyły się głównie wzrost wyniku z usług ubezpieczenia netto (+255 mln zł r/r) oraz poprawa wyniku z inwestycji (+107 mln zł r/r).

Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- wzrost przychodów z umów ubezpieczenia w stosunku do 2022 roku o 653 mln zł, tj.: +18,9% r/r (+269 mln zł r/r po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych). W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży głównie ubezpieczeń Auto Casco oraz pozakomunikacyjnych. W Auto Casco to przede wszystkim wpływ wzrostu średniej składki w konsekwencji rosnącej wartości pojazdów przekładającej się na wzrost sum ubezpieczenia. Efekt został spotęgowany wyższą niż przed rokiem dostępnością pojazdów a w konsekwencji ożywieniem na rynku leasingów co przełożyło się na wzrost liczby umów. Wzrost amortyzacji LRC w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych to efekt zarabiania się składki z 2022 roku w tym, z umowy z koncernem paliwowym ze składką ponad 400 mln PLN zawartej w listopadzie 2022 roku wzmocniony pozyskaniem w III kwartale 2023 roku dużego kontraktu z klientem branży wytwarzania energii ze składką ponad 200 mln PLN. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji;

- wyższy poziom kosztów usług ubezpieczenia netto o 14 mln zł r/r (+0,6 % r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 10,6% r/r oznacza poprawę rentowności mierzonej wskaźnikiem mieszanym (COR) o 7,8 p.p. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto to efekt:
 - niższych r/r odszkodowań i świadczeń bieżącego roku (-7 mln zł r/r) będących wypadkową pogorszenia w ubezpieczeniach komunikacyjnych i znacznej poprawy w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych – w 2022 roku utworzenie rezerwy do dwóch dużych roszczeń z łącznym wpływem na wynik blisko 130 mln zł;
 - wyższych kosztów, w tym amortyzacji kosztów akwizycji oraz administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej. Wzrost kosztów

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń korporacyjnych (w mln zł)





administracyjnych to głównie efekt wyższych kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń) oraz kosztów nieruchomości - indeksacja cen najmu, mediów, kosztów nowej siedziby głównej oraz wydatków IT dot. narzędzi pracy grupowej;

- pozytywnego wpływu na wynik rozwinięcia rezerwy szkodowej z lat ubiegłych netto (+180 mln zł). Wzrost r/r uzysku łącznie o 138 mln zł to m.in. wpływ zawarcia porozumienia w gwarancji kontraktowej a w konsekwencji rozwiązania rezerwy bez wypłaty w kwocie 60,3 mln zł. Dodatkowo, w ubezpieczeniach strat finansowych rozpoznano zwiększenie rezerwy w szkodzie pożarowej o blisko 1 mld zł z udziałem reasekuratora na poziomie blisko 1 mld zł (szkoda głęboko reasekurowana);

- wzrost o 107 mln zł (+ 47,6% r/r) wyniku z inwestycji w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego wynikał w szczególności ze wzrostu wymaganego stanu aktywów na pokrycie zobowiązań, jak również z wyższego poziomu stóp rynku pieniężnego oraz zakupu do portfela instrumentów dłużnych o wysokiej rentowności niwelowanych częściowo ujemnym wpływem różnic kursowych. Na poziomie łącznego wyniku netto Grupy PZU efekt walutowy został skompensowany przez zmianę poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych, których pokrycie stanowią aktywa walutowe;
- przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń (po uwzględnieniu reasekuracji), które wyniosły -73 mln zł, co oznacza wzrost kosztów o 22 mln zł r/r głównie w konsekwencji zmiany stóp procentowych. Rosnące stopy procentowe powodują, że średnie ważone stopy locked-in służące do dyskontowania zobowiązań ubezpieczeniowych przy początkowym ujęciu są

coraz wyższe. W konsekwencji, efekt „rozwijania się” dyskonta w efekcie upływu czasu jest coraz silniejszy.

W 2023 roku segment zanotował 560 mln zł wyniku z usług ubezpieczenia brutto na co wpływ miało zwiększenie w 2023 roku rezerwy do szkody z lat ubiegłych o blisko 1 mld zł (wystąpienie szkody u klienta z branży paliwowej) jednak ze względu na wysoki poziom reasekuracji (ponad 98%) bez istotnego wpływu na wynik z usług ubezpieczenia netto, który wyniósł 605 mln zł.

Ubezpieczenia masowe

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń masowych w 2023 roku wyniósł 2 038 mln zł, a więc o 41 mln zł, czyli o 2,1% więcej w porównaniu do 2022 roku. Wyższy zysk to efekt poprawy wyniku z inwestycji (+42 mln zł) i wzrostu wyniku z usług ubezpieczenia netto (+27 mln zł).

Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

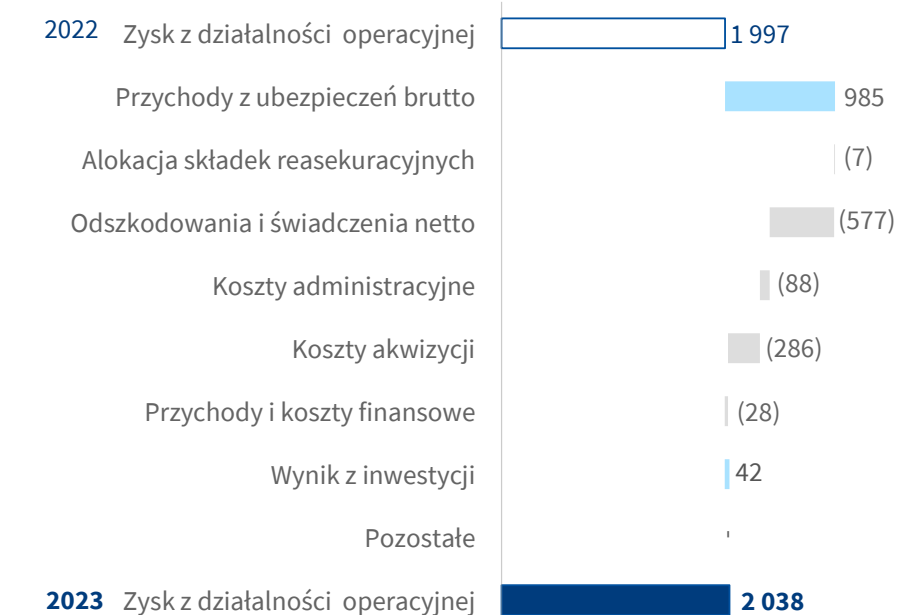
- wzrost przychodów z umów ubezpieczenia w stosunku do 2022 roku o 985 mln zł, tj.: +9,0% r/r (+978 mln zł r/r po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych). W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży głównie ubezpieczeń Auto Casco oraz pozakomunikacyjnych. W Auto Casco to przede wszystkim wpływ wzrostu średniej składki będący następstwem rosnącej wartości pojazdów przekładającej się na wzrost sum ubezpieczenia. Efekt spotęgowany wyższą niż przed rokiem dostępnością pojazdów a w konsekwencji ożywieniem na rynku, w tym dealerskim, co przekłada się na wzrost liczby ubezpieczeń. Wzrost amortyzacji LRC

w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych to głównie konsekwencja rozwoju portfela ubezpieczeń PZU Dom oraz PZU Firma oferowanych małym i średnim przedsiębiorstwom. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji (+11,9% r/r) w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji - wyższy udział w portfelu kanału multiagencyjnego;

- wyższy poziom kosztów usług ubezpieczenia netto o 951 mln zł r/r (+10,2 % r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 9,0% r/r oznacza pogorszenie rentowności mierzone wskaźnikiem mieszanym (COR) o 0,9 p.p. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto to wypadkowa:

- wyższych r/r zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku oraz kosztów, w tym kosztów akwizycji, będących efektem rosnącego udziału w portfelu kanału multiagencyjnego i dealerskiego oraz administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej. Wzrost kosztów administracyjnych to przede wszystkim efekt wyższych kosztów osobowych oraz kosztów nieruchomości (indeksacja cen najmu, mediów, kosztów nowej siedziby głównej) oraz wyższych kosztów marketingu;
- rozpoznania komponentu straty dla kohorty umów z 2023 roku (głównie OC komunikacyjnych), w tym na portfelu reasekuracji czynnej ze spółkami Grupy PZU będące wypadkową wzrostu inflacji szkodowej oraz aktualizacji założeń w zakresie spodziewanego poziomu kosztów pośrednich. Łączna nadwyżka amortyzacji ponad utworzenie komponentu straty wyniosła 42 mln zł utrzymując pozytywny wpływ zmiany wartości komponentu straty na wynik

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń masowych (w mln zł)



z usług ubezpieczenia zarówno w ubezpieczeniach komunikacyjnych jak i pozakomunikacyjnych;

- uwolnienia niższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;
- wzrost o 42 mln zł (+ 6,0% r/r) wyniku z inwestycji w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego wynikał w szczególności ze wzrostu wymaganego stanu aktywów na pokrycie zobowiązań, jak również z wyższego poziomu stóp rynku pieniężnego oraz zakupu do portfela instrumentów dłużnych o wysokiej rentowności niwelowanych częściowo ujemnym wpływem różnic kursowych. Na poziomie łącznego wyniku netto Grupy PZU efekt walutowy został skompensowany przez zmianę poziomu zobowiązań



ubezpieczeniowych, których pokrycie stanowią aktywa walutowe;

- przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń (po uwzględnieniu reasekuracji) wyniosły -258 mln zł, co oznacza wzrost kosztów o 28 mln zł r/r głównie w konsekwencji zmiany stóp procentowych tj.: wzrostem stóp procentowych w I półroczu 2022 roku i ich obniżeniem w I półroczu 2023 roku.

Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane

W 2023 roku segment ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych osiągnął 1 612 mln zł zysku z działalności operacyjnej, co oznacza wzrost o 115 mln zł, czyli o 7,7% w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego. Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- wyższy o 46 mln zł poziom przychodów z ubezpieczeń będący wypadkową:
 - niższego r/r poziomu składki niezbędnej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń (-127 mln zł) w następstwie spodziewanego powrotu do niższych śmiertelności sprzed pandemii przy jednoczesnej wysokiej utylizacji świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych, głównie świadczeń ambulatoryjnych i paramedycznych (efekt realizacji długu zdrowotnego po okresie dwuletniej pandemii w otoczeniu wysokiej inflacji usług medycznych);
 - wzrostu przychodów na pokrycie rosnących kosztów akwizycji (+7,2% r/r) ze względu na rosnący udział wynagrodzenia dla pośredników;

- wyższego uwolnienia marży kontraktowej w 2023 roku głównie w związku z niższą oczekiwaną śmiertelnością oraz spodziewaną stopniową poprawą rentowności w grupowych ubezpieczeniach zdrowotnych;

- wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto o 54 mln zł r/r (0,9% r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 0,6% oznacza pogorszenie o 0,2 p.p. rentowności mierzonej wskaźnikiem wyniku z usług ubezpieczenia do przychodów z umów ubezpieczeń. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia to wypadkowa:

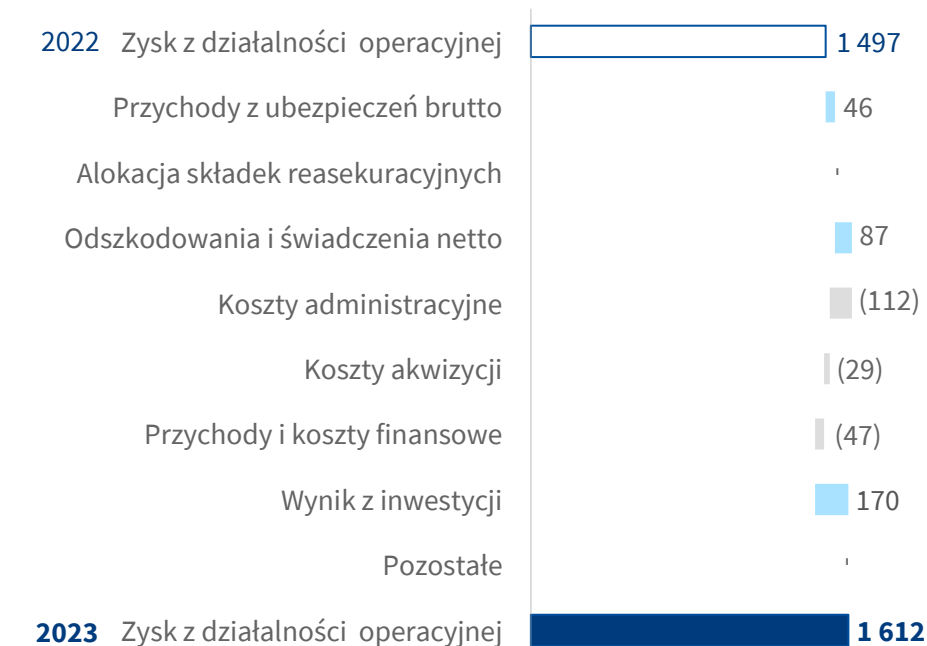
- niższych odszkodowań i świadczeń wskutek m.in. spadku śmiertelności po okresie pandemii COVID-19. Portfel ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, z racji wysokiego i rosnącego średniego wieku ubezpieczonego był szczególnie narażony na wpływ podwyższonej śmiertelności wywołanej pandemią i chorobami cywilizacyjnymi. Efekt częściowo ograniczany rosnącymi kosztami świadczeń medycznych i paramedycznych;

- zmiany wartości komponentu straty z pozytywnym wpływem na wynik +13 mln zł (-43 mln zł r/r) to głównie konsekwencja niższego utworzenia komponentu starty dla kohort bieżącego okresu (aktualizacja założeń dotyczących spodziewanej szkodowości z ryzyk zgonowych oraz utylizacji świadczeń medycznych) oraz wolniejszej niż przed rokiem amortyzacji komponentu z lat ubiegłych;

- wyższych kosztów administracyjnych w konsekwencji wzrostu kosztów osobowych oraz kosztów nieruchomości (indeksacja cen najmu, mediów, kosztów nowej siedziby głównej oraz wydatków IT dotyczących narzędzi pracy grupowej);

- wzrost o 170 mln zł (+24,9% r/r) wyniku z inwestycji w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego wynikał w szczególności ze wzrostu przychodów z instrumentów zmiennokuponowych w związku z wyższym wymaganym poziomem aktywów na pokrycie zobowiązań jak również wyższym poziomem stóp rynku pieniężnego oraz zakupu do portfela instrumentów dłużnych o wysokiej rentowności w Polsce;
- przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń (po uwzględnieniu reasekuracji) które wyniosły -509 mln zł, co oznacza wzrost kosztu o 47 mln zł r/r głównie w konsekwencji wzrostu stóp locked-in co wygenerowało wyższe koszty finansowe z ubezpieczeń.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (w mln zł)



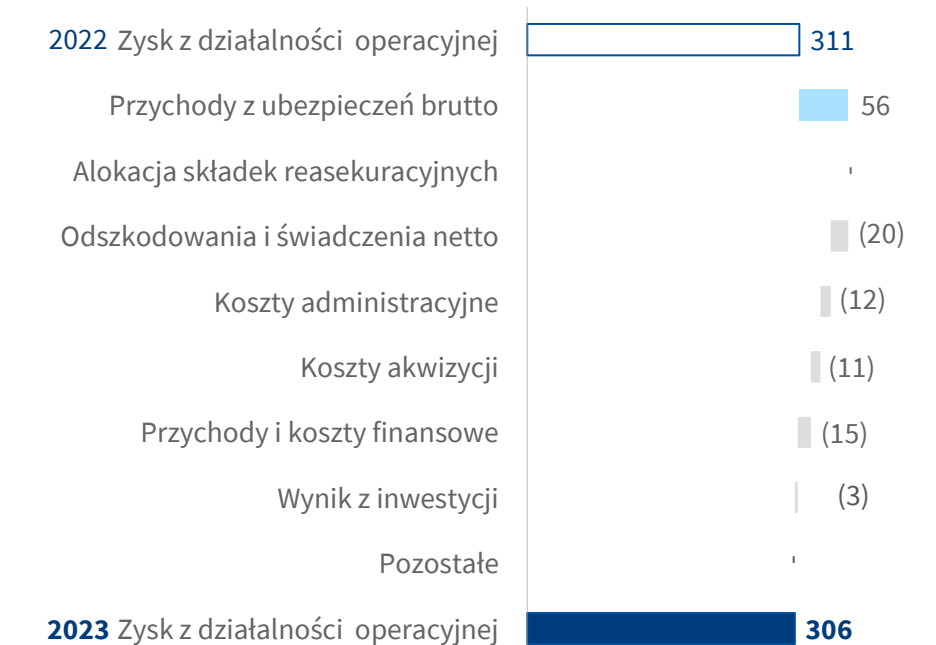
Ubezpieczenia indywidualne

W 2023 roku segment ubezpieczeń indywidualnych osiągnął 306 mln zł zysku z działalności operacyjnej, co oznacza spadek o 5 mln zł, czyli o 1,6% w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego. Wpłynęła na to przede wszystkim zmiana poziomu przychodów i kosztów finansowych (-15 mln zł r/r) przy jednoczesnej poprawie wyniku z usług ubezpieczenia (+13 mln zł r/r) oraz wyrównanym poziomie wyniku z inwestycji alokowanego do segmentu (-3 mln zł r/r).

Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- wyższy poziom przychodów z ubezpieczeń (+ 56 mln zł r/r) będący wypadkową:

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczenia indywidualne(w mln zł)



- wyższego r/r poziomu uwolnienia marży kontraktowej, głównie w konsekwencji obserwowanych zmian demograficznych (niższej śmiertelności) oraz aktualizacji założeń, w tym obniżenia wskaźników zachorowalności;
- wyższego przypisania składek przeznaczonych na pokrycie kosztów akwizycji przy niższym poziomie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń na skutek spadku na portfelu bancassurance oraz wzrostu w ubezpieczeniach na życie i dożycie (Typ J) w kanałach własnych;
- wzrostu pozostałych przychodów - w 2022 roku znacznie wyższy negatywny wpływ rezygnacji z umów ubezpieczenia bancassurance przekładającego się na wzrost zwrotów składek (głównie z umów ze składką jednorazową) ubezpieczenia kredytu;

- wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto o 43 mln zł r/r (+14,3% r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 9,6% oznacza pogorszenie o 2,2 p.p. rentowności mierzonej wskaźnikiem wyniku z usług ubezpieczenia do przychodów z umów ubezpieczeń. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia to głównie efekt:

- wyższych kosztów administracyjnych w konsekwencji wzrostu kosztów osobowych oraz kosztów nieruchomości (indeksacja cen najmu, mediów, kosztów nowej siedziby głównej oraz wydatków IT);
- wzrostu komponentu straty z wpływem na wynik -9 mln zł r/r będącego skumulowanym efektem utworzenia nowego komponentu straty wyższego o 9 mln zł r/r oraz niższej niż przed rokiem amortyzacji komponentu straty dla aktywnych kohort z okresów ubiegłych z wpływem na wynik -6 mln zł r/r;

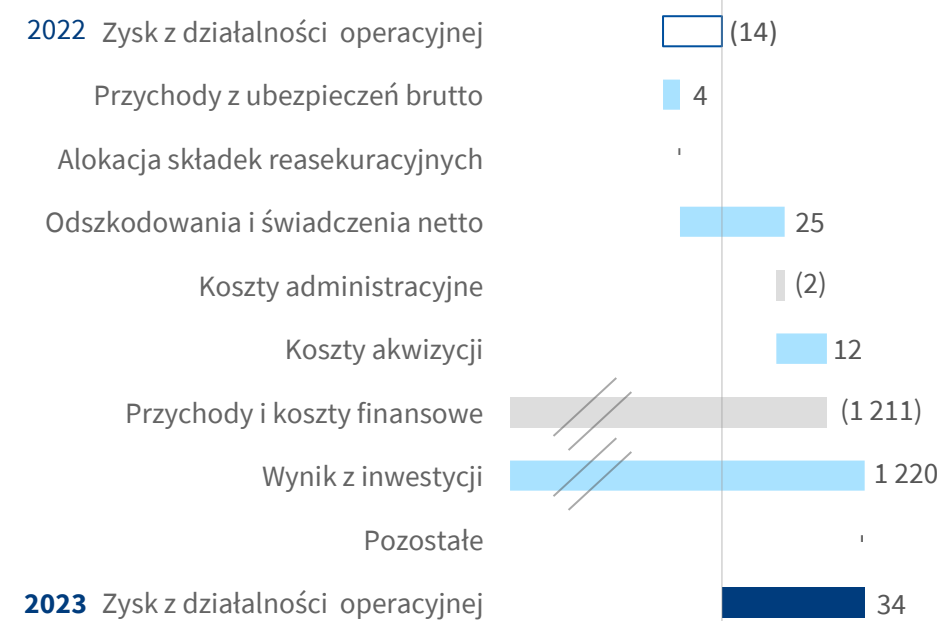
- wynik z inwestycji nieznacznie niższy w stosunku do porównywanego okresu roku ubiegłego (-3 mln zł, czyli -2,5% r/r) poziom wyniku z inwestycji w następstwie obniżenia średniej wymaganej stopy zwrotu w nowszych grupach produktów;
- przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń (po uwzględnieniu reasekuracji), na poziomie -102 mln zł, co oznacza niższy poziom kosztu o 15 mln zł r/r głównie w konsekwencji jednorazowego ujęcia różnicy w wycenie zobowiązań dla produktów z uznaniowym udziałem w zyskach liczonego przy użyciu stóp bieżących oraz stóp z momentu początkowego ujęcia (stopy locked-in) rozpoznanego w pierwszym kwartale 2022 roku będącym pierwszym okresem sprawozdawczym po dniu przejścia.

Ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym

W 2023 roku segment ubezpieczeń na życie o charakterze inwestycyjnym osiągnął zysk z działalności operacyjnej na poziomie 34 mln zł, co oznacza istotny wzrost wobec analogicznego okresu ubiegłego roku. Zmiana r/r to efekt wzrostu sprzedaży wprowadzonego do sprzedaży w drugiej połowie 2022 roku nowego ubezpieczenia na życie i dożycie z gwarantowaną sumą ubezpieczenia oraz wyższych opłat pobieranych od klientów w konsekwencji niższej wartości ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych.

Wynik z inwestycji wyniósł 765 mln zł wobec ujemnego poziomu w porównywanym okresie ubiegłego roku (-455 mln zł) w szczególności w produktach PPE, Wielowalutowym Programie Inwestycyjnym oraz IKE. Wzrost wyniku z inwestycji pozostaje jednak bez wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ jest

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym (w mln zł)



równoważony przez przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń (wzrost r/r kosztów finansowych z ubezpieczeń o 1 211 mln zł).

Inwestycje

W 2023 roku w segmencie odnotowano wzrost wyniku z inwestycji w stosunku do 2022 roku o 80 mln zł (+18,1% r/r), co było wypadkową:

- poprawy wyniku z wyceny portfela akcji notowanych w związku z lepszą koniunkturą na rynku i portfela obligacji skarbowych w efekcie spadków rentowności wobec ubiegłorocznych wzrostów;
- niższego wyniku z tytułu wyceny portfela nieruchomości, a także Private Equity w następstwie

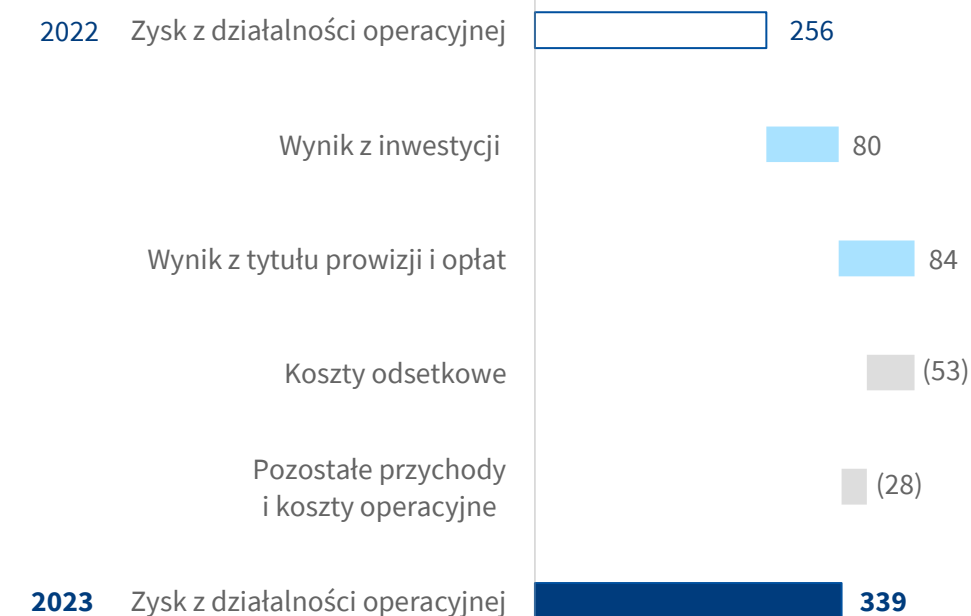
dostosowania się wycen na rynku prywatnym do zmiany koniunktury na rynku publicznym;

- zwiększonej alokacji do segmentów ubezpieczeniowych.

Wzrostowi wyniku z inwestycji towarzyszył wyższy poziom kosztów odsetkowych o 53 mln zł r/r w następstwie wyższego poziomu polskich stóp rynku pieniężnego.

Wynik z działalności operacyjnej w segmencie inwestycji wyniósł 339 mln zł w 2023 roku wobec niższego poziomu w porównywalnym okresie ubiegłego roku (256 mln zł) w szczególności w efekcie wyższego wyniku z inwestycji w zakresie wolnych środków jak również wysokiego wyniku operacyjnego PZU TFI w efekcie osiągnięcia wysokich stóp zwrotu w zakresie zarządzanych aktywów.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu inwestycje (w mln zł)





Segment bankowy / działalność bankowa

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie bankowym (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcjach przejęcia banków), składającym się z grup kapitałowych Banku Pekao i Alior Banku, wyniósł w 2023 roku 11 180 mln zł i był wyższy o 7 266 mln zł względem roku poprzedniego.

Wysokie wyniki banków Grupy PZU są związane z utrzymującym się wysokim poziomem stóp procentowych pomimo obniżek stóp o 100 p.b. przez Radę Polityki Pieniężnej. Dodatkowo w roku 2023 banki poniosły znacznie niższe niż rok wcześniej koszty związane z modyfikacją umów złotych kredytów hipotecznych z tytułu zawieszenia spłat kredytu przez klientów (tzw. „wakacje kredytowe”) oraz niższe koszty rezerw na ryzyko prawne kredytów walutowych. Pozytywnie wpłynęły na różnicę wyników r/r również niższe składki na Bankowy Fundusz Gwarancyjny, a także brak składek na bankowy System Ochrony i Fundusz Wsparcia Kredytobiorców.

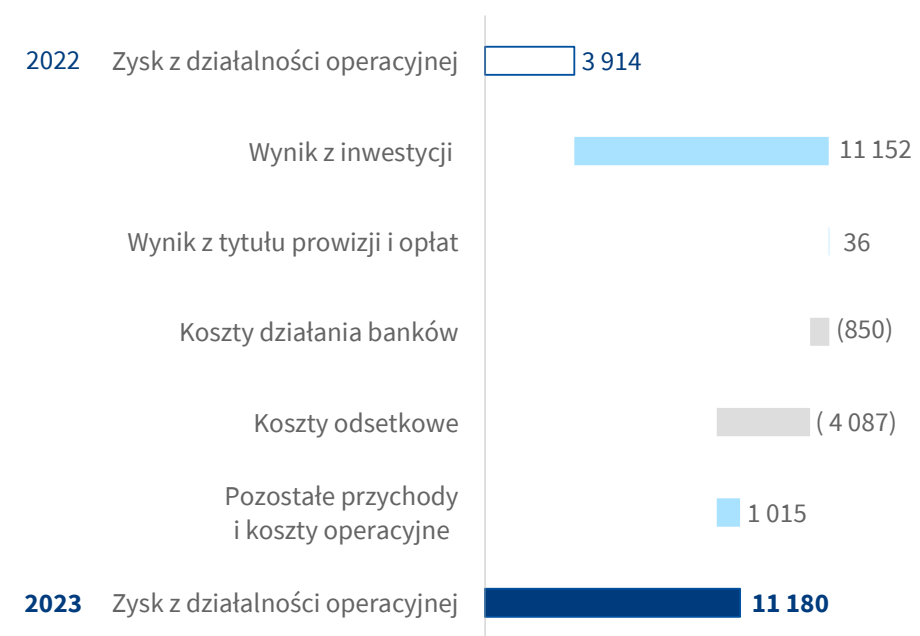
Kontrybucja Banku Pekao do zysku z działalności operacyjnej Grupy PZU w segmencie bankowym (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcji przejęcia) wyniosła 8 473 mln zł, a w przypadku Alior Bank 2 707 mln zł.

Kluczowym elementem przychodów segmentu jest wynik z inwestycji, który w 2023 roku wyniósł 24 788 mln zł (+81,8% r/r). Składnikami wyniku z inwestycji są: przychody z tytułu odsetek, przychody z tytułu dywidend, wynik handlowy i wynik z odpisów aktualizujących. Pozytywny wpływ na dochody segmentu w 2023 roku miały wysokie wyniki z tytułu odsetek, w związku z utrzymującym się wysokim poziomem

stóp procentowych. Dodatkowo w ramach przychodów odsetkowych w 2023 roku Bank Pekao odnotował jednorazowy przychód w kwocie 103 mln zł, w związku z aktualizacją rezerwy związanej z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe). Na wyniki na koniec 2023 roku wpływają również niższe rezerwy na ryzyko prawne dotyczące kredytów hipotecznych w walutach obcych.

Portfel należności kredytowych w obu bankach razem wzrósł na koniec 2023 roku o 6 mld zł (2,8% r/r) w porównaniu do 2022 roku. W dużej mierze to efekt wzrostu należności od klientów z tytułu kredytów hipotecznych w IV kwartale 2023 roku wynikając głównie z uruchomionego programu rządowego „Bezpieczny kredyt 2%”.

Wynik z działalności operacyjnej segmentu bankowego (w mln zł)



Wartość odpisów na oczekiwane straty kredytowe i z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych w Banku Pekao wyniosła 565 mln zł, a w Alior Banku 661 mln zł, były one niższe rok do roku odpowiednio o 1 452 mln zł i 414 mln zł, głównie dzięki niższym rezerwom na ryzyko prawne dotyczące walutowych kredytów hipotecznych w CHF.

Rentowność Banku Pekao osiągnięta na koniec 2023 roku mierzona wskaźnikiem marży odsetkowej netto wynosi 4,2%, co oznacza wzrost o 0,95 p.p. w stosunku do wartości osiągniętej w 2022 roku. Wartość marży odsetkowej Alior Banku na koniec 2023 roku wynosi 5,9% w, tj. o 1,25 p.p. więcej niż w analogicznym okresie 2022 roku. Różnica w poziomie wskaźników wynika w szczególności ze struktury portfela należności kredytowych. W obu bankach marża odsetkowa wzrosła z uwagi na trwający w 2022 roku i zakończony w pierwszej połowie 2023 roku, cykl podwyżek stóp procentowych, a także ze względu na ujęcie w przychodach odsetkowych w roku 2022 tzw. „wakacji kredytowych”.

Wynik z tytułu prowizji i opłat w segmencie działalności bankowej wyniósł 3 605 mln zł i był wyższy o 1% wobec analogicznego okresu ubiegłego roku. Główną przyczyną poprawy dochodów prowizyjnych była wyższa aktywność klientów w obszarze kredytów oraz płatności kartami, wzrost marży na transakcjach walutowych, a także wyższe prowizje z funduszy inwestycyjnych.

Koszty działania banków wyniosły 6 489 mln zł i składały się z kosztów Pekao w wysokości 4 570 mln zł oraz 1 919 mln zł w Alior Banku. Wzrost kosztów o 15,1% r/r to głównie efekt wzrostu kosztów osobowych (indeksacja wynagrodzeń) oraz wyższych kosztów utrzymania nieruchomości, ze względu na wzrost cen energii oraz płacy minimalnej.

Ponadto do wyniku z działalności operacyjnej kontrybuowały pozostałe przychody i koszty operacyjne, których głównym składnikiem jest podatek od innych instytucji finansowych (1 143 mln zł) i opłaty na BFG (249 mln zł). Ujemne saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było niższe o 1 015 mln zł w porównaniu do 2022 roku, ze względu na brak opłat z tytułu bankowego systemu ochrony (696 mln zł w 2022 roku) i Funduszu Wsparcia Kredytobiorców (231 mln zł w 2022 roku), a także niższych opłat na BFG (-116 mln zł r/r). Wskaźnik Koszty/Dochody wyniósł dla obu banków 32,0% (31% dla Banku Pekao i 34% dla Alior Banku), a więc o 8 p.p. mniej niż rok wcześniej.

Ubezpieczenia emerytalne

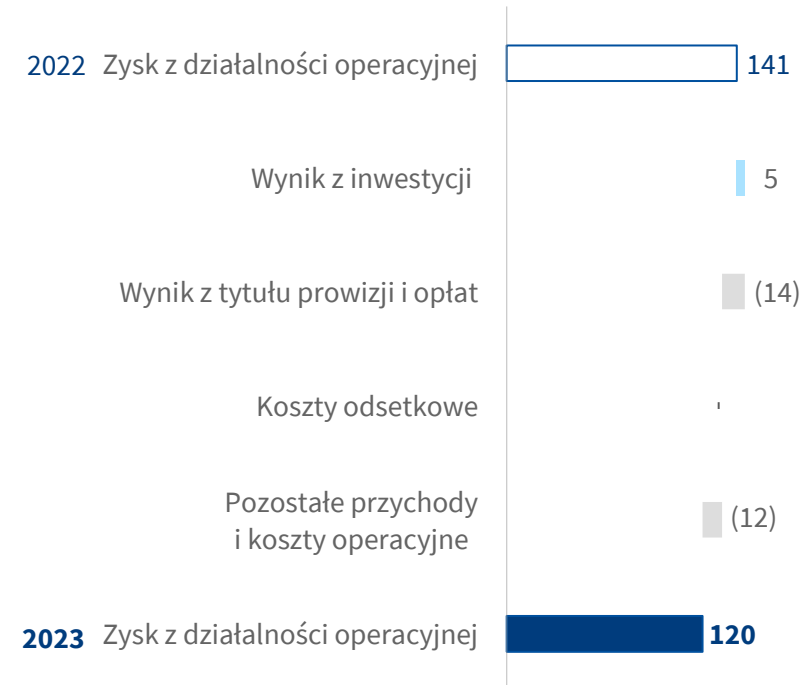
Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych na koniec 2023 roku wyniósł 120 mln zł, a więc o 14,9 % mniej niż w analogicznym okresie 2022 roku.

Czynniki wpływające na poziom i zmianę wyniku operacyjnego:

- spadek wyniku z tytułu prowizji i opłat do poziomu 147 mln zł, przy czym zmiana ta wynikała z rozpoznania w 2022 roku przychodów z tytułu nadpłaty środków w Funduszu Gwarancyjnym w KDPW (25 mln zł) i przychodów z tytułu rachunku rezerwowego (6 mln zł) niwelowanych wzrostem wynagrodzenia za zarządzanie funduszami o 14 mln zł w 2023 roku;
- wzrost ujemnego salda pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych do poziomu -44 mln zł, głównie z uwagi na wyższe koszty działalności funduszy (dopłata do Funduszu Gwarancyjnego w KDPW w kwocie 17 mln zł);



Wynik z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych (w mln zł)



- wzrost wyniku inwestycyjnego o 5 mln zł do poziomu 17 mln zł, w związku z wysokim poziomem rynkowych stóp procentowych.

Kraje bałtyckie

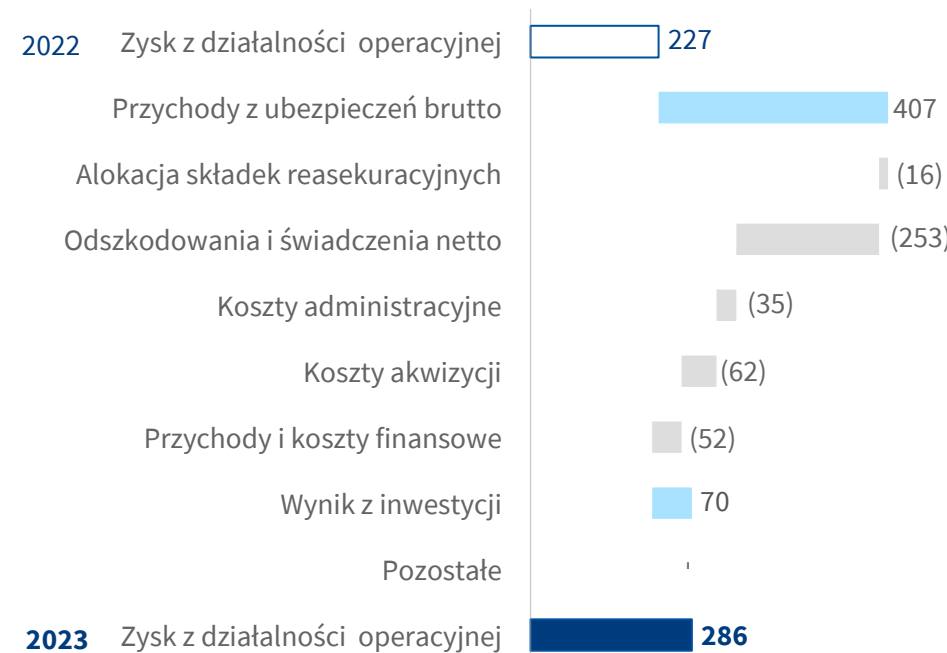
Wynik z działalności operacyjnej w krajach bałtyckich w 2023 roku wyniósł 286 mln zł, co oznacza wzrost o 59 mln zł, tj. 26,0%, w porównaniu z 2022 rokiem.

W porównaniu do roku ubiegłego nastąpił wzrost przychodów z umów ubezpieczenia o 407 mln zł, tj. +19,5%, z uwzględnieniem alokowanych składek reasekuracyjnych o 391 mln zł. W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższego poziomu sprzedaży.

Sprzedaż wyższa o 385 mln zł wygenerowana została w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych głównie na skutek znacznego wzrostu sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC (o 19,1% r/r w walucie funkcjonalnej) w efekcie wzrostu taryf w regionie, ubezpieczeń majątkowych (o 26,5% r/r w walucie funkcjonalnej) na skutek m.in. zawarcia nowych kontraktów o znacznej wartości oraz ubezpieczeń zdrowotnych (o 33,0% w walucie funkcjonalnej) na skutek większej liczby polis. W ubezpieczeniach na życie sprzedaż wzrosła o 2 mln zł. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży.

Koszty usług ubezpieczenia skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 350 mln zł r/r (tj. +19,2%). W obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych odnotowano wzrost o 349 mln

Wynik na ubezpieczeniach segmentu kraje bałtyckie (w mln zł)



zł, co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 19,5% r/r oznacza poprawę rentowności mierzonej wskaźnikiem mieszanym (COR) o 0,1 p.p.

Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto segmentu to wypadkowa:

- wyższych r/r zobowiązań z tytułu odszkodowań i świadczeń na skutek wzrostu wartości portfela;
- uwolnienia wyższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;
- zmiany komponentu straty z wpływem na wynik z usług ubezpieczenia w wysokości -12 mln zł r/r jako efekt utworzenia nowego komponentu straty niższego o 51 mln zł w porównaniu do analogicznego okresu ubiegłego roku oraz zmiany założeń dla aktywnych kohort z lat ubiegłych z wpływem na wynik -63 mln zł r/r;
- wzrostu kosztów administracyjnych o 15,9% r/r, głównie na skutek wyższych kosztów osobowych. Jednocześnie wskaźnik kosztów administracyjnych segmentu liczony do przychodów z ubezpieczeń netto spadł o 0,3 p.p. do poziomu 10,5%;
- wyższej o 62 mln zł amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji. Wskaźnik kosztów akwizycji wyniósł 18,8% odnotowując spadek r/r o 0,6 p.p.

Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń netto wyniosły -27 mln zł co oznacza wzrost kosztu o 52 mln zł r/r głównie w konsekwencji zmiany stóp procentowych.

Wzrost wyniku z inwestycji w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego wynikał w

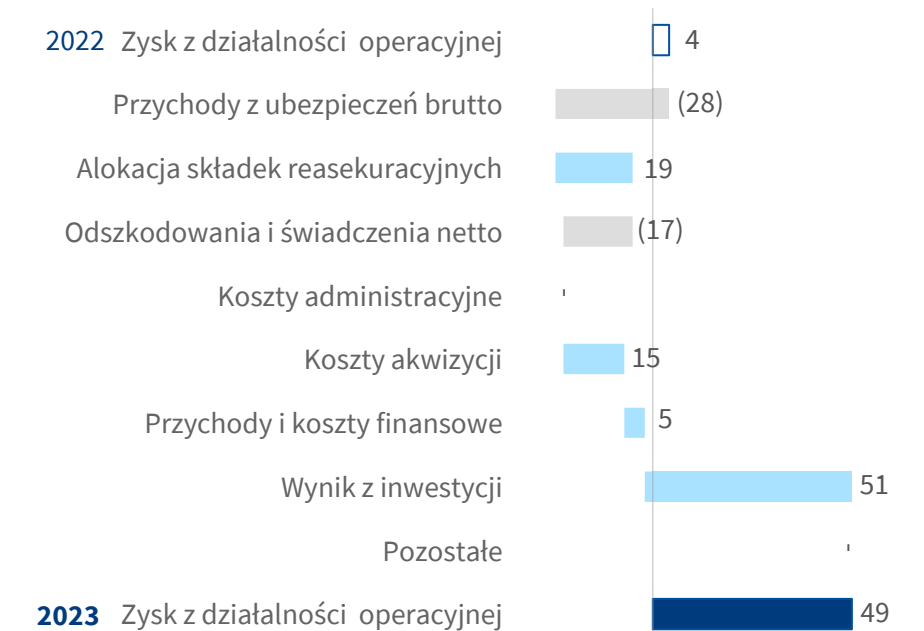
szczegółności ze wzrostu przychodów z instrumentów zmiennokuponowych.

Ukraina

Segment Ukraina zakończył 2023 rok wynikiem z działalności operacyjnej w wysokości 49 mln zł względem 4 mln zł w roku poprzednim. Na wynik 2022 roku wpłynęła analiza odzyskiwalności posiadanych aktywów, przeprowadzona m. in. na skutek obniżenia ratingu kraju.

W 2023 roku nastąpił spadek przychodów z umów ubezpieczenia w stosunku do roku 2022 o 28 mln zł, tj. -11,3% r/r (w walucie funkcjonalnej wzrost o 120 mln hrywien , tj. +6,6% r/r), z uwzględnieniem alokowanych składek reasekuracyjnych spadek o 9 mln zł. W ramach przychodów odnotowano spadek amortyzacji

Wynik na ubezpieczeniach segmentu Ukraina (w mln zł)





zobowiązań (LRC) oraz spadek wartości części składek przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w efekcie spadku sprzedaży portfela w kanale bancassurance w obszarze ubezpieczeń na życie. Jednocześnie segment odnotował wzrost sprzedaży r/r o 27 mln zł, tj. 11,8% (w walucie funkcjonalnej o 34,7%). W ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wzrost sprzedaży w walucie funkcjonalnej wyniósł 582 mln hrywien, tj. 45,2% głównie w efekcie wyższej składki z ubezpieczeń Zielona Karta (o 119,1%), ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC (o 42,8%) oraz ubezpieczeń zdrowotnych (o 70,3%). W ubezpieczeniach na życie sprzedaż wzrosła o 3 mln hrywien, tj. 0,8% r/r.

Koszty usług ubezpieczenia skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 2 mln zł r/r, tj. +1,0% (w walucie funkcjonalnej o +19,9%).

Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto segmentu stanowi wypadkową:

- wyższych r/r zobowiązań z tytułu odszkodowań i świadczeń;
- niższej o 15 mln zł, tj. 20,5% r/r amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji (w walucie funkcjonalnej spadek o 29 mln hrywien, tj. -5,4% r/r). Wskaźnik kosztów akwizycji spadł o 5,6 p.p. do 26,6%.

Wartość kosztów administracyjnych pozostała bez zmian na poziomie 43 mln zł (w walucie funkcjonalnej wzrost o 19,4%, tj. o 61 mln hrywien). Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentu liczony do przychodów z ubezpieczeń netto wzrósł o 0,8 p.p. do poziomu 19,7%;

Wynik z inwestycji ukształtował się na poziomie 50 mln zł i był wyższy o 51 mln zł r/r.

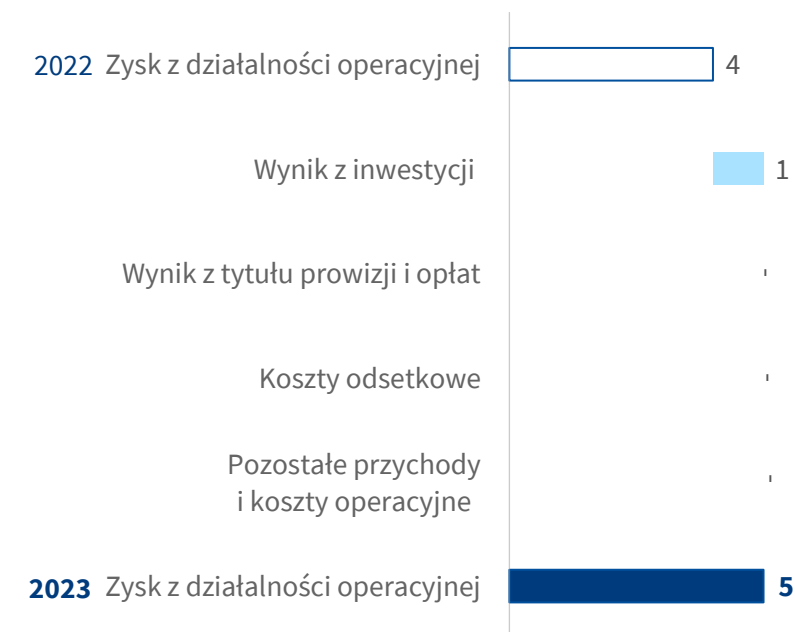
Kontrakty inwestycyjne

Segment obejmuje produkty PZU Życie nietransferujące istotnego ryzyka ubezpieczeniowego w rozumieniu MSSF 17 i niespełniające definicji umowy ubezpieczeniowej, w tym część produktów z gwarantowaną stopą zwrotu oraz z funduszem kapitałowym unit-linked. Produkty te ujmowane są zgodnie z wymogami MSSF 9.

W 2023 roku w segmencie kontraktów inwestycyjnych wprowadzono do oferty ubezpieczenia na życie i dożycie PZU Stabilne Jutro. Od 2023 roku do tego segmentu zalicza się również część sprzedanych w tym okresie umów na życie i dożycie z gwarantowaną sumą ubezpieczenia dystrybuowanych w kanale własnym i we współpracy z bankami Grupy PZU.

Nieznaczny wzrost zysku z działalności operacyjnej o 1 mln zł r/r jest wypadkową zysku z nowej sprzedaży

Zysk z działalności operacyjnej segmentu kontrakty inwestycyjne (w mln zł)



produktów z gwarantowaną sumą ubezpieczenia częściowo pomniejszonego o wpływ rezygnacji w portfelu produktów unit-linked będących kontraktami inwestycyjnymi.

Alternatywne Pomiary Wyników

Poniżej przedstawiono wybrane Alternatywne Pomiary Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415.

Prezentowane wskaźniki rentowności i sprawności działania, będące standardowymi i powszechnie stosowanymi w analizie finansowej miernikami, niosą w ocenie Zarządu istotne dodatkowe informacje na temat wyników finansowych działalności Grupy PZU. Ich przydatność przeanalizowano pod kątem dostarczanej inwestorom informacji na temat sytuacji finansowej i efektywności finansowej Grupy.

Wskaźniki rentowności

Dla ułatwienia analizy rentowności Grupy PZU wybrano wskaźniki, które w ocenie Zarządu najlepiej tę rentowność opisują.

Rentowność kapitałów własnych (ROE), skorygowana rentowność kapitałów własnych (aROE) i rentowność aktywów (ROA) wskazują, do jakiego stopnia Spółka jest w stanie wygenerować zysk przy wykorzystaniu swoich zasobów, czyli kapitału własnego lub aktywów. Są jednymi z najczęściej stosowanych wskaźników w analizie rentowności spółek i grup kapitałowych, bez względu na sektor, w którym działają.

Rentowność kapitałów własnych (ROE) to inaczej stopa zwrotu z kapitału własnego. Pozwala ocenić, w jakim stopniu spółka pomnaża środki powierzone jej przez właścicieli (inwestorów). Jest to stosunek wygenerowanego zysku do posiadanych kapitałów własnych, czyli zasobów finansowych, które pozostają do dyspozycji Grupy na czas nieokreślony i zostały wniesione do przedsiębiorstwa przez jego właścicieli. W przypadku Grupy PZU wartość zysku netto i kapitałów własnych istotnie się różnią w zależności od tego, czy są podawane z wyłączeniem czy też z uwzględnieniem zysków/kapitałów akcjonariuszy mniejszościowych. Dlatego zaprezentowano zarówno rentowność kapitałów (ROE) – przypadające właścicielom jednostki dominującej, jak i rentowność kapitałów (ROE) – skonsolidowane, bez wyłączenia zysków i kapitałów przypadających na akcjonariuszy niekontrolujących. Dodatkowo Grupa PZU prezentuje skorygowany zwrot z kapitału własnego (aROE), obliczany na bazie kapitału własnego z wyłączeniem skumulowanych innych całkowitych dochodów dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji (będących wpływem zmian w otoczeniu makroekonomicznym na wysokość kapitałów Grupy PZU), co zapewnia większą stabilność miernika.

Rentowność aktywów (ROA) obrazuje ich zdolność do generowania zysków. Wskaźnik ten określa wielkość zysku netto przypadającą na jednostkę źródeł finansowania zaangażowanych w aktywach firmy.

Zwrot z kapitałów własnych przypadający właścicielom jednostki dominującej (PZU) za 2023 rok wyniósł 20,5% a wskaźnik aROE 22,0%. Były jednocześnie wyższe odpowiednio o 4,8 p.p. i 5,7 p.p. od uzyskanych w analogicznym okresie poprzedniego roku, co wynikało głównie z wyższych wyników w segmencie bankowym wspartych wzrostem wyniku z usług ubezpieczenia.

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2022	1 stycznia - 31 grudnia 2023
Skorygowana Rentowność kapitałów (aROE) - przypadająca jednostce dominującej <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych z wyłączeniem skumulowanych innych całkowitych dochodów dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji) x 100%</i>	16,3%	22,0%
Rentowność kapitałów (ROE) - przypadająca jednostce dominującej <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	15,7%	20,5%
Rentowność kapitałów (ROE) - skonsolidowana <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	12,1%	22,9%
Rentowność aktywów (ROA) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%</i>	1,4%	2,8%

Rentowność aktywów (ROA) Grupy PZU za 2023 rok wyniosła 2,8% i była o 1,4 p.p. wyższa niż w 2022 roku. Przyczyniły się do tego w szczególności wyższe wyniki w segmencie bankowym w związku ze wzrostem wyniku odsetkowego oraz zeszłorocznymi efektami jednorazowymi obciążającymi wyniki banków w 2022 roku w tym:

- kosztami związanymi z przystąpieniem Banku Pekao i Alior Banku do bankowego Systemu Ochrony w wysokości odpowiednio 482 mln zł i 214 mln zł brutto;
- aktualizacją rezerwy na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao w kwocie 1 598 mln zł brutto w 2022 roku względem 406 mln zł w 2023 roku;
- kosztami związanymi z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe) w wysokości 1 958 mln zł brutto w Pekao oraz 502 mln zł brutto w Alior Banku.

Wskaźniki sprawności działania

Dla ułatwienia analizy efektywności Grupy PZU wybrano wskaźniki, które w ocenie Zarządu najlepiej opisują efektywność w przypadku spółek ubezpieczeniowych i prowadzących działalność bankową. Część wskaźników odnosi koszty prowadzenia działalności ubezpieczeniowej do przychodów, a więc obrazuje, jaka część przychodów została przeznaczona na koszty, a jaka na marżę. Dla działalności bankowej wybrano wskaźnik kosztów do dochodów (C/I) jako relacji, która w ocenie Zarządu najlepiej oddaje efektywność tego obszaru działalności. Wszystkie wskaźniki są szeroko stosowane przez inne spółki z analogicznych sektorów, a także przez inwestorów i służą analizie sprawności i zyskowności tych spółek.

Jednym z podstawowych mierników efektywności i sprawności działania firmy ubezpieczeniowej jest wskaźnik mieszany (COR – Combined Ratio), liczony z racji swojej specyfiki dla sektora ubezpieczeń

Wskaźniki sprawności działania	1 stycznia - 31 grudnia 2022	1 stycznia - 31 grudnia 2023
1. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych <i>(koszty administracyjne/przychody ubezpieczeniowe netto) x 100%</i>	8,5%	9,1%
2. Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych <i>(koszty usług ubezpieczenia netto / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%</i>	86,5%	86,0%
3. Marża z działalności ubezpieczeniowej w ubezpieczeniach na życie <i>(zysk z działalności operacyjnej / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%</i>	22,2%	24,4%
4. Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	39,9%	32,0%

majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych (dział II). Jest to stosunek kosztów usług ubezpieczenia z uwzględnieniem kwot należnych od reasekuratorów do przychodów z ubezpieczeń netto; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik mieszany Grupy PZU (dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) utrzymuje się na niskim poziomie, który zapewnia wysoką rentowność.

W 2023 roku wyniósł 86,0% i był o 0,5 p.p. niższy w porównaniu z 2022 rokiem, w tym dzięki wyższej rentowności w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych -spadek szkodowości pomimo wzrostu kosztów działalności ubezpieczeniowej.

Istotnym wskaźnikiem jest także marża wyniku na ubezpieczeniach na życie – rentowność segmentów ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek zysku/straty z działalności operacyjnej do przychodów z ubezpieczeń netto. Wskaźnik ten w 2023 roku osiągnął poziom 24,4%,

a jego wzrost o 2,2 p.p. w porównaniu z 2022 rokiem był związany w szczególności z niższymi odszkodowaniami i świadczeniami w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie wskutek spadku śmiertelności po okresie pandemii COVID-19.

W przypadku działalności bankowej miernikiem sprawności działania jest wskaźnik kosztów do dochodów, a więc iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem opłaty na BFG, podatku od innych instytucji finansowych oraz zmiany wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych. Wskaźnik kosztów do dochodów dla działalności bankowej w Grupie PZU w 2023 roku osiągnął 32,0% i spadł w porównaniu z 2022 rokiem o 7,9 p.p. Było to efektem szybciej rosnących dochodów niż kosztów. Wzrost dochodów dotyczył głównie obszaru przychodów odsetkowych obu banków w wyniku serii podwyżek stóp procentowych.



6.5. Wyniki jednostkowe PZU

W 2023 roku emitent (PZU) osiągnął wynik techniczny na poziomie 1 455 mln zł wobec 1 267 mln zł w 2022 roku, co oznacza wzrost o 14,8% (+188 mln zł r/r). Zysk netto wyniósł 3 983 mln zł co oznacza wzrost o 143,4% w stosunku do 1 637 mln zł osiągniętego w poprzednim roku. Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie, zysk netto PZU wyniósł 3 086 mln zł i był o 1 996 mln zł, a więc o 183,3 % wyższy w zestawieniu z 2022 rokiem.

W poszczególnych pozycjach wyniku netto PZU odnotował:

- wzrost składki przypisanej brutto do 16 187 mln zł, tj. o 10,2% więcej niż w poprzednim roku. Było to związane z wyższą składką z ubezpieczeń Auto Casco, ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (głównie w efekcie wzrostu sprzedaży ubezpieczeń mieszkaniowych oraz PZU Firma) oraz ubezpieczeń OC komunikacyjnej oraz ogólnej, a także ubezpieczeń świadczenia pomocy. Składka zarobiona netto, po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, wyniosła 13 843 mln zł i była o 8,6% wyższa niż w 2022 roku;
- wyższy poziom odszkodowań i świadczeń, który wyniósł 8 377 mln zł, co oznacza przyrost o 483 mln zł tj. 6,1% w porównaniu z 2022 rokiem. Główna zmiana to wzrost w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych (zarówno OC jak i Auto Casco), częściowo niwelowany przez niższy koszt szkód w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych oraz gwarancjach ubezpieczeniowych;

- wzrost wyniku netto na działalności inwestycyjnej⁴ do poziomu 3 604 mln zł (o 176,6% rok do roku) wskutek poprawy wyników spółek podporządkowanych w szczególności w zakresie działalności bankowej, jak również wyższego poziomu dywidendy z PZU Życie;
- wyższe o 343 mln zł, a więc o 12,2% w stosunku do 2022 roku, koszty akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnej, będące pochodną rosnącego portfela ubezpieczeń oraz wysokiego udziału kanału mutiagencyjnego charakteryzującego się wyższymi prowizjami;
- przyrost o 19,4% kosztów administracyjnych z 759 mln zł w 2022 roku do poziomu 906 mln zł w 2023 roku. Wzrost to przede wszystkim efekt wyższych kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń pracowników wskutek zmian zachodzącymi w otoczeniu makroekonomicznym) oraz kosztów nieruchomości w wyniku indeksacji cen najmu, mediów oraz kosztów nowej siedziby głównej. Efekt spotęgowany wyższymi kosztami marketingu.

W 2023 roku PZU zebrał **składki brutto** o wartości 16 187 mln zł (14 824 mln zł z działalności bezpośredniej) czyli o 10,2% więcej niż w 2022 roku. Składały się na nie przede wszystkim:

- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych OC stanowiące 31,0% portfela ubezpieczeń PZU (wobec 32,6% w poprzednim roku). Wzrost składki przy jednoczesnym spadku udziału w portfelu o 1,6 p.p. to

konsekwencja rosnącej podaży nowych pojazdów oraz lepszego dopasowania oferty do ryzyka klienta;

- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco z udziałem 25,9% w całości składki przypisanej brutto PZU (+1,0 p.p. rok do roku). Wartość składki wobec 2022 roku istotnie wzrosła (o 14,8% rok do roku), co wynika z wysokiej dynamiki liczby ubezpieczeń przy jednoczesnym wzroście średniej składki (rosnąca wartość pojazdów przekładająca się na wzrost sum ubezpieczenia);
- składki z tytułu ubezpieczeń od ognia i szkód majątkowych stanowiące 24,4% portfela składki PZU. W stosunku do 2022 roku ich udział w portfelu ubezpieczeń spadł o 0,3 p.p., zaś wartość była wyższa o 8,7%. Przyrost składki to m.in. efekt wyższej sprzedaży ubezpieczeń mieszkaniowych oraz PZU Firma, częściowo niwelowany spadkiem sprzedaży ubezpieczeń mienia podziemnego;
- składki z pozostałych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej stanowiące 6,6% portfela ubezpieczeń PZU. Składki były wyższe o 14,0% rok do roku, a ich udział w portfelu wzrósł o 0,3 p.p. Było to efektem rozwoju portfela OC oferowanego do ubezpieczeń PZU Firma oraz OC zawodowej;
- składki z tytułu ubezpieczeń pozostałych, których udział w portfelu wyniósł 12,1%, a więc o 0,6 p.p. więcej niż w 2022 roku. Przyrost składki to efekt wyższej sprzedaży ubezpieczeń świadczeń pomocy (głównie PZU Auto Pomoc i PZU Auto Szyba oraz ubezpieczeń podróży), ubezpieczeń utraty zysku BI i ALOP (wznowienie umowy o dużej wartości jednostkowej) oraz ubezpieczeń stoczni.

Składka brutto PZU
w 2023 roku (w mln zł)

16 187



Do wzrostu w 2023 roku **wyniku netto na działalności inwestycyjnej⁴** przyczyniły się w głównej mierze wyższe dochody na udziałach lub akcjach w jednostkach podporządkowanych przede wszystkim w efekcie wzrostu wyniku na działalności bankowej, jak również wyższego poziomu dywidendy z PZU Życie. Dodatkowo na wzrost wyniku wpłynął dochód ze sprzedaży części portfela inwestycji niestandardowych i odniesienie na rachunek wyników zysku dotychczas ujmowanego w kapitale.

W 2023 roku wartość netto **odszkodowań i świadczeń** oraz przyrostu stanu rezerw PZU wyniosła 8 377 mln zł, co oznacza wzrost o 6,1% w stosunku do 2022 roku. Główne czynniki, które przyczyniły się do zmiany wartości odszkodowań i świadczeń netto:

- znaczny wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych (zarówno OC, jak i Auto Casco). Zmiana poziomu odszkodowań i świadczeń to wypadkowa pozytywnego rozwoju szkód z lat ubiegłych częściowo niwelowanych pogorszeniem szkodowości bieżącego roku (wpływ wzrostu średniej wypłaty, w tym deprecjacji PLN wobec EUR);

4) działalność inwestycyjna zawiera przychody z lokat, niezrealizowane zyski z lokat, koszty działalności lokacyjnej, niezrealizowane straty na lokatach oraz udział w zyskach (stratach) netto jednostek podporządkowanych wycenianych metodą praw własności



- niższy poziom szkodowości w gwarancjach oraz ubezpieczeniach różnych strat finansowych, w tym głównie ubezpieczeń utraty zysku w ubezpieczeniach korporacyjnych;
- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej, głównie w obowiązkowym OC rolników, dobrowolnym OC zawodowym, a także ubezpieczeniu OC w ramach PZU Dom i PZU Firma;
- spadek wartości odszkodowań i świadczeń w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych, głównie w ubezpieczeniach upraw.

Koszty akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) w 2023 roku wyniosły 3 158 mln zł i wzrosły o 12,2% w stosunku do 2022 roku, co przy wzroście składki zarobionej netto o 8,6% r/r oznacza pogorszenie wskaźnika kosztów akwizycji o 0,7 p.p. Na dynamikę wskaźnika kosztów akwizycji wpłynęła m.in. zmiana mix-u produktów i kanałów sprzedaży, w tym wyższy udział kanału multiagencyjnego oraz dealerskiego.

Koszty administracyjne w 2023 roku osiągnęły poziom 906 mln zł, a więc o 19,4% wyższy niż w poprzednim roku, co przy wzroście składki zarobionej netto o 8,6% r/r oznacza pogorszenie wskaźnika kosztów administracyjnych o 0,6 p.p. Wzrost kosztów administracyjnych to przede wszystkim efekt wyższych kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń pracowników wskutek zmian zachodzących w otoczeniu makroekonomicznym) oraz kosztów nieruchomości w wyniku indeksacji cen najmu, mediów oraz kosztów nowej siedziby głównej. Efekt spotęgowany wyższymi kosztami marketingu.

Saldo pozostałych **przychodów i kosztów technicznych** w 2023 roku było ujemne i wyniosło 194 mln zł. Poprawa o 13,6% względem roku 2022 to głównie efekt niższych odpisów aktualizujących wartość należności oraz wyższych odsetek za nieterminowe płacone składki. Ujemne było również saldo pozostałych **przychodów i kosztów operacyjnych**. Wyniosło -418 mln zł, podczas gdy przed rokiem – kiedy także było na ujemnym poziomie – 364 mln zł. Zmiana r/r to głównie efekt wzrostu kosztów finansowych (+46 mln zł r/r), w tym odsetek z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych. Na koniec 2023 roku **suma bilansowa** PZU wyniosła 52 965 mln zł i była o 15,3% wyższa w porównaniu ze stanem sprzed roku.

Głównym elementem aktywów PZU były **lokaty** o łącznej wartości 46 628 mln zł (wzrost o 16,1% w porównaniu z końcem 2022 roku), co stanowiło 88,0% sumy bilansowej PZU wobec 87,4% na koniec poprzedniego roku. Poziom lokat, z wyłączeniem lokat w jednostkach podporządkowanych, wzrósł w związku z wpływem netto środków z działalności operacyjnej oraz wypracowanym wynikiem inwestycyjnym, co zostało skompensowane wypłatą dywidendy z wyniku za 2022 rok powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego z wyniku za 2021 rok.

Należności PZU osiągnęły na koniec 2023 roku poziom 2 954 mln zł i stanowiły 5,6% aktywów, podczas gdy rok wcześniej wynosiły 2 527 mln zł (5,5% aktywów). Wzrost wartości to wypadkowa wyższych należności z tytułu ubezpieczeń bezpośrednich (+573 mln zł r/r po pomniejszeniu o odpisy aktualizujące) oraz spadku w zakresie innych należności, w tym od pozostałych jednostek (-213 mln zł r/r; wpływ niższych należności z tytułu nierozliczonych transakcji lokacyjnych i depozytów zabezpieczających).

Aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych zostały wykazane w bilansie w wysokości 447 mln zł (+15 mln zł r/r). Stanowiły 0,8% aktywów.

Na koniec 2023 roku PZU posiadał 160 mln zł **środków pieniężnych** (0,3% aktywów). Rok wcześniej ich wartość wyniosła 131 mln zł.

Głównym składnikiem pasywów PZU na koniec 2023 roku były **rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe**. Osiągnęły wartość 25 147 mln zł (netto), co stanowiło 47,5% pasywów. Ich udział w bilansie spadł o 4,6 p.p. wobec 2022 roku, natomiast wartościowo wzrosły o 1 233 mln zł, w szczególności ze względu na:

- wyższy poziom rezerwy składki, głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych;
- wyższe rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, głównie w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych, odpowiedzialności cywilnej ogólnej oraz ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych.

Na koniec 2023 roku **kapitały własne** osiągnęły wartość 20 884 mln zł i stanowiły 39,4% pasywów, co oznacza wzrost o 5,0 p.p. wobec stanu na koniec 2022 roku.

Należności warunkowe wyniosły 3 075 mln zł, a więc wzrosły o 1,0% w porównaniu do roku ubiegłego. Składały się na nie m.in. otrzymane gwarancje i poręczenia oraz inne należności warunkowe obejmujące głównie zabezpieczenia otrzymane w formie hipoteki na majątku dłużnika oraz inne należności warunkowe.

Saldo **zobowiązań warunkowych** wyniosło 2 055 mln zł, co oznacza wzrost o 911 mln zł (79,5% r/r) względem 2022 roku. To wynik wzrostu roszczeń spornych, nieuznanych przez ubezpieczyciela skierowanych przez wierzycieli na drogę postępowania sądowego (+772 mln zł r/r) oraz wyższych innych zobowiązań warunkowych z tytułu niewypłaconych transz pożyczek (+141 mln zł r/r). W 2023 roku PZU osiągnął **zwrot z kapitałów własnych (ROE)** na poziomie 21,7%, czyli o 11,3p.p. wyższy niż w 2022 roku. W latach 2019-2023 stopa zwrotu z kapitału (ROE) wynosiła średnio 14,9%.

Podstawowe wskaźniki efektywności PZU	2019	2020	2021	2022	2023
Rentowność kapitałów (ROE) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	18,4%	11,8%	12,1%	10,4%	21,7%
Rentowność aktywów (ROA) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%</i>	6,2%	4,4%	4,6%	3,6%	8,1%





Wskaźniki sprawności działania	2019	2020	2021	2022	2023
1. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) <i>(odszkodowania i świadczenia brutto / składka przypisana brutto) x 100%</i>	61,7%	63,2%	57,2%	62,6%	59,3%
2. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym <i>(odszkodowania i świadczenia na udziale własnym / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	63,1%	62,4%	61,7%	61,9%	60,5%
3. Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej <i>(koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	25,6%	26,1%	27,3%	28,0%	29,4%
4. Wskaźnik kosztów akwizycji* <i>(koszty akwizycji / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	19,9%	20,1%	21,3%	22,1%	22,8%
5. Wskaźnik kosztów administracyjnych <i>(koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	5,7%	6,0%	6,1%	5,9%	6,5%
6. Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych <i>(odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	88,7%	88,5%	89,1%	89,9%	89,9%

*) po uwzględnieniu otrzymanych prowizji reasekuracyjnych



6.6. Dywidenda

6.6.1. Polityka kapitałowa i dywidendowa

25 marca 2021 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę w sprawie zatwierdzenia Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2021 – 2024. Przyjęta polityka jest kontynuacją zasad, które zostały określone w Polityce kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2016-2020.

Zgodnie z Polityką Grupa PZU dąży do:

- 1) efektywnego zarządzania kapitałem poprzez optymalizację wykorzystania kapitału z perspektywy Grupy;
- 2) maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez organiczny wzrost oraz akwizycje;
- 3) zapewnienia wystarczających środków finansowych na pokrycie zobowiązań Grupy wobec klientów.

Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:

- 1) zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU;

- 2) utrzymanie docelowych współczynników wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg Wypłacalność II);
- 3) utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej Grupy PZU na poziomie nie wyższym niż 25%;
- 4) zapewnienie środków na rozwój i akwizycje;
- 5) utrzymanie nadwyżki funduszy własnych konglomeratu finansowego ponad wymogi z tytułu adekwatności kapitałowej konglomeratu finansowego;
- 6) brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania Polityki.

Zgodnie z polityką, dopuszczone są tymczasowe odchylenia rzeczywistego współczynnika wypłacalności powyżej lub poniżej poziomu docelowego.

Polityka dywidendowa Grupy PZU i PZU opiera się na następujących zasadach:

- 1) Grupa PZU dąży do efektywnego zarządzania kapitałem i maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego, w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez akwizycje;
- 2) wysokość dywidendy proponowanej przez Zarząd podmiotu dominującego, wypłacanej przez PZU za dany rok obrotowy, jest ustalana na podstawie skonsolidowanego wyniku finansowego Grupy PZU przypisanego właścicielom jednostki dominującej, przy czym:
 - a) nie więcej niż 20% powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) na cele związane z rozwojem organicznym i innowacjami oraz realizacją inicjatyw wzrostowych,
 - b) nie mniej niż 50% podlega wypłacie w ramach rocznej dywidendy,
 - c) pozostała część zostanie wypłacona w ramach rocznej dywidendy lub powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) w przypadku realizacji istotnych nakładów związanych z realizacją założeń Strategii Grupy PZU, w tym w szczególności w ramach transakcji fuzji i przejęć

- z zastrzeżeniem, że:

- 3) zgodnie z planami Zarządu oraz własną oceną ryzyka i wypłacalności podmiotu dominującego środki własne podmiotu dominującego oraz Grupy PZU po deklaracji o wypłacie lub wypłacie dywidendy, pozostają na poziomie, który zapewnia spełnienie

warunków określonych w Polityce kapitałowej Grupy PZU i PZU (punkty 2 do 5);

- 4) przy określeniu dywidendy uwzględniane są rekomendacje organu nadzoru w sprawie dywidendy.

6.6.2. Wypłata dywidendy

28 września 2023 – wypłata blisko 2,1 mld zł dywidendy, tj. 2,40 zł na akcję.

Poniżej została przedstawiona szczegółowa sekwencja kluczowych wydarzeń z tym związanych.

6 grudnia 2022 - rekomendacja KNF dla wypłaty dywidendy w 2023 roku

Wydana przez KNF rekomendacja w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń i reasekuracji zezwoliła zakładom ubezpieczeń na:

- 1) wypłatę dywidendy w wysokości do 100% wielkości zysku wypracowanego w 2021 roku;
- 2) wypłatę dywidendy do 50% wielkości zysku wypracowanego w 2022 roku

pod warunkiem, że spełniają wyznaczone przez KNF kryteria.

Obejmują one ocenę BION (a więc ocenę ryzyka) oraz pokrycie określonego wymogu kapitałowego na poziomie jednostkowym. Ponadto spółka, która zamierza wypłacić dywidendę, nie może wykazywać w poszczególnych kwartałach niedoboru środków własnych na pokrycie wymogu kapitałowego oraz nie może być



objęta krótkoterminowym planem finansowym lub planem naprawczym.

KNF zwróciła także uwagę, że przy podejmowaniu decyzji w sprawie wysokości dywidendy zakłady ubezpieczeń powinny uwzględnić dodatkowe potrzeby kapitałowe w perspektywie 12 miesięcy od zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2022 rok, wynikające m.in. ze zmian w otoczeniu rynkowym i prawnym, a w szczególności z dużej niepewności co do dalszego rozwoju pandemii koronawirusa.

4 maja 2023 (RB 6/2023) - wniosek Zarządu PZU w sprawie podziału zysku za rok 2022 powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku za rok 2021

W związku z ww. rekomendacją KNF, Zarząd PZU zarekomendował podział zysku za rok 2022 (wraz z kwotą przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku za rok 2021). Zaproponowana kwota dywidendy wyniosła blisko 2,1 mld zł, tj. 2,40 zł na akcję. Rada Nadzorcza oceniła pozytywnie wniosek Zarządu w dniu 10 maja 2023 roku (RB 8/2023).

7 czerwca 2023 (RB 13/2023) – uchwała Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w sprawie podziału zysku netto PZU

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto PZU, w której postanowiło o podziale zysku za rok 2022, powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok 2021. Na wypłatę dywidendy zostało przeznaczone blisko 2,1 mln zł. Dzień dywidendy został wyznaczony na 7 września 2023 roku, a termin wypłaty na 28 września 2023 roku.

6.6.3. Stanowisko KNF ws. polityki dywidendowej w 2024 roku⁵

14 grudnia 2023 roku KNF przyjęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w 2024 roku.

Komisja zezwoliła na wypłatę dywidendy wyłącznie zakładom, które spełniają dla wypłat z zysku roku 2022 i 2023 łącznie poniższe kryteria:

1. Otrzymały w ramach BION za 2022 rok ocenę ryzyka dobrą lub zadowalającą;
2. W poszczególnych kwartałach 2023 roku nie wykazały niedoboru środków własnych na pokrycie wymogu kapitałowego (rozumianego jako maksimum z minimalnego wymogu kapitałowego (MCR) oraz kapitałowego wymogu wypłacalności (SCR));
3. W 2023 roku nie były objęte krótkoterminowym planem finansowym lub planem naprawczym;
4. Według stanu na 31 grudnia 2023 roku wielkość środków własnych bez odliczenia przewidywanych dywidend kształtowała się na poziomie co najmniej 175% wysokości wymogów kapitałowych dla zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji prowadzących działalność w dziale I oraz co najmniej 150% wysokości wymogów kapitałowych dla zakładów

5) Do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2023 rok. Sprawozdanie zawierające audytowane informacje o współczynnikach wypłacalności i kondycji finansowej PZU na poziomie jednostkowym zostanie opublikowane w II kwartale 2024 roku.

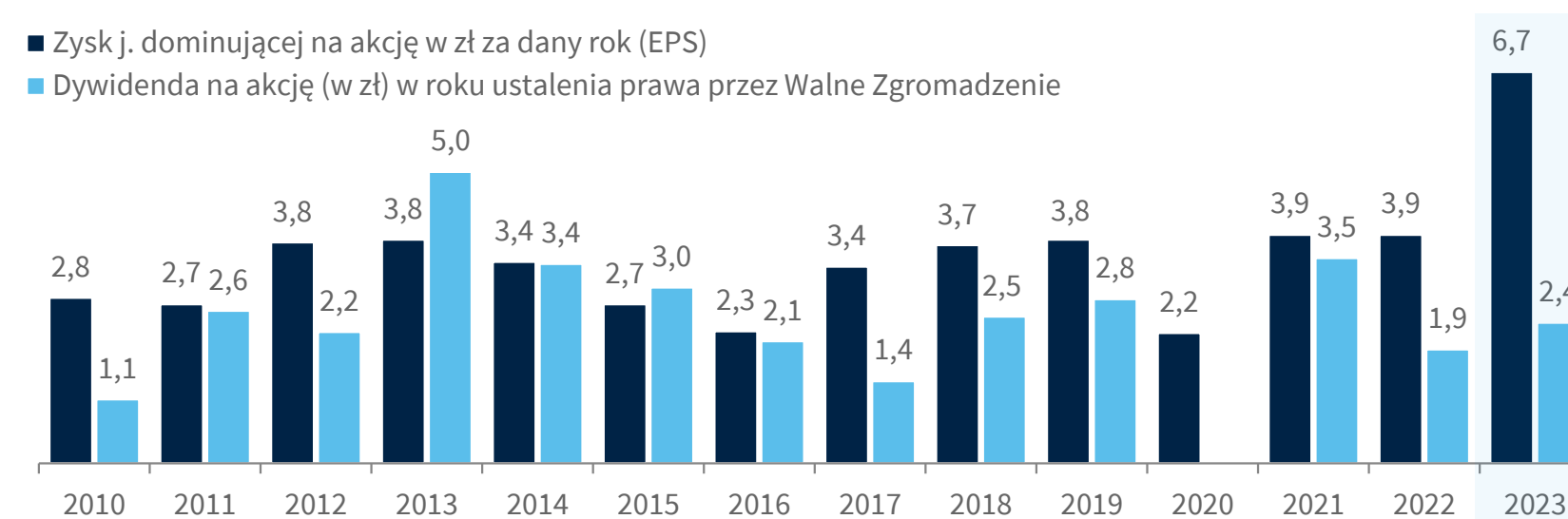
ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji prowadzących działalność w dziale II.

Zakłady spełniające powyższe kryteria mogą dokonać wypłaty dywidendy w wysokości maksymalnej równej 100% wielkości zysku wypracowanego w roku 2022 (z uwzględnieniem dotychczas wypłaconych dywidend z zysku roku 2022) oraz 100% wielkości zysku wypracowanego w 2023 roku, przy czym pokrycie wymogów kapitałowych (po odliczeniu od środków własnych przewidywanych dywidend) na 31 grudnia 2023 roku oraz dla kwartału, w którym wypłacono dywidendę, będzie na poziomie co najmniej 175% dla zakładów prowadzących działalność w dziale I oraz co najmniej 150% dla zakładów prowadzących działalność w dziale II.

KNF w stanowisku w sprawie polityki dywidendowej w 2023 roku zezwoliła na **wypłatę do 100% wielkości zysku wypracowanego w roku 2021** (z uwzględnieniem dotychczas wypłaconych dywidend z zysku roku 2021) oraz **50% wielkości zysku wypracowanego w 2022 roku**.

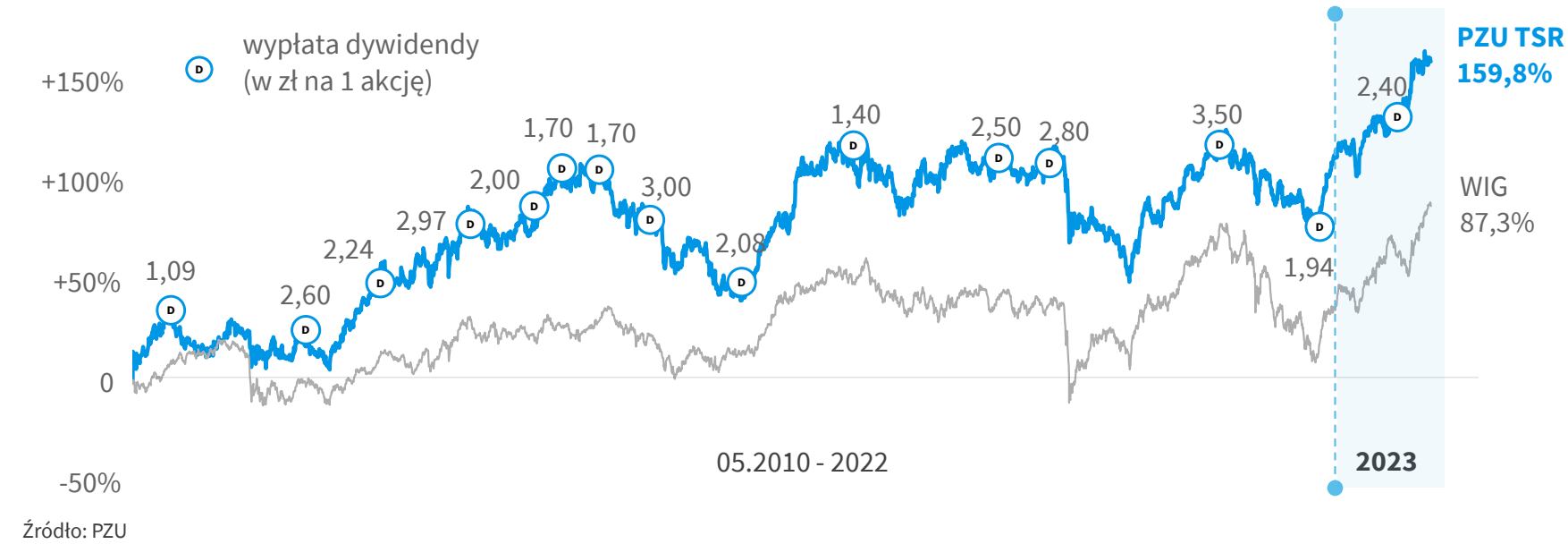
Zakłady spełniające powyższe kryteria, przy podejmowaniu decyzji w sprawie wysokości dywidendy, powinny uwzględnić dodatkowe potrzeby kapitałowe w perspektywie dwunastu miesięcy od momentu zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2023 rok, wynikające m.in. ze zmian w otoczeniu rynkowym i prawnym, a w szczególności z dużej niepewności co do perspektywy makroekonomicznej dot. m.in. inflacji, stóp procentowych, kursów walut, surowców energetycznych czy też efektów aktualnie trwających konfliktów zbrojnych.

Zysk i dywidenda PZU od debiutu na GPW

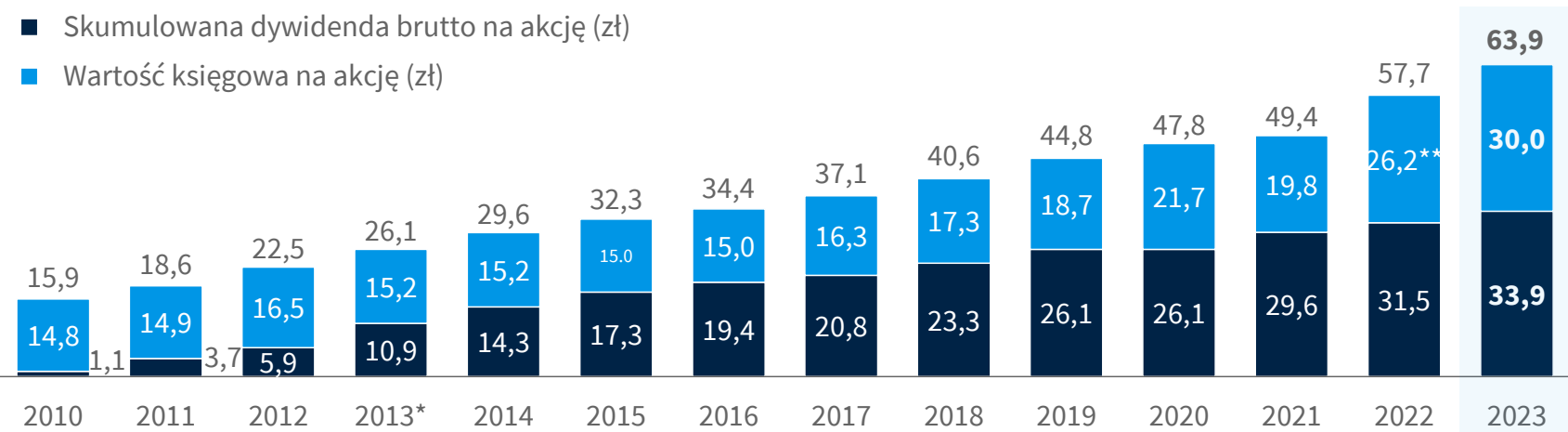


Źródło: PZU

Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR) PZU na tle indeksu WIG



Wartość księgowa na akcję i skumulowana dywidenda brutto na akcję PZU w zł



* w 2013 roku miała miejsce wypłata dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)
 ** dane skorygowane
 Źródło: PZU

Zysk i dywidenda PZU	2019	2020	2021	2022	2023
Skonsolidowany zysk przypisany jednostce dominującej (w mln zł)	3 295	1 912	3 336	3 781	5 766
Jednostkowy zysk PZU (w mln zł)	2 651	1 919	2 028	1 637	3 983
Wyplacona dywidenda za rok (w mln zł)	**	3 022	1 675	2 072	***
Dywidenda na akcję za rok (w zł)	**	3,50	1,94	2,40	***
Dywidenda na akcję wg daty ustalenia prawa (w zł)	2,80	**	3,50	1,94	2,40
(a) Zmiana ceny akcji r/r	(8,8)%	(19,2)%	9,2%	0,2%	33,5%
(b) Stopa dywidendy w roku (%) *	6,4%	**	10,8%	5,5%	6,8%
(a+b) TSR Total Shareholders Return	(2,4)%	(19,2)%	20,1%	5,7%	40,2%

* stopa liczona jako dywidenda (wg daty ustalenia prawa do dywidendy) wobec ceny akcji na koniec poprzedniego raportowanego roku
 ** w 2020 roku ZWZA PZU nie przeznaczyło zysku na wypłatę dywidendy (zgodnie z rekomendacją KNF z 26 marca 2020 roku); w 2021 roku ZWZA PZU zdecydowało o podziale zysku za rok 2020, powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku
 *** do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2023 rok

Źródło: dane PZU

6.7. Rating finansowy

PZU

PZU i PZU Życie od 2004 roku podlegają regularnej ocenie przez agencję ratingową S&P Global Ratings (S&P). Rating nadany PZU i PZU Życie wynika z analizy danych finansowych, pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej obu spółek oraz ratingu kraju. Zawiera również perspektywę ratingową (*outlook*), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółek w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

Ostania zmiana ratingu/perspektywy: 6 kwietnia 2020 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings (S&P) zmieniła perspektywę ratingową PZU z „pozytywnej” na „stabilną”. Rating siły finansowej i rating kredytowy PZU pozostał na poziomie A-.

Ostanie potwierdzenie ratingu/perspektywy: 1 marca 2024 roku S&P Global Ratings (S&P) potwierdziła rating siły finansowej i rating kredytowy PZU na poziomie A- z perspektywą stabilną.

Rating PZU

Nazwa zakładu	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji

PZU

Rating siły finansowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
Rating wiarygodności kredytowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019

PZU Życie

Rating siły finansowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
Rating wiarygodności kredytowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019

TUW PZUW

Rating siły finansowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
------------------------	---------------	-----------------	----------------	-----------------

Rating Polski*

Kraj	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
Polska				
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie lokalnej)	A /stabilna/	12 października 2018	A- /pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie zagranicznej)	A- /stabilna/	12 października 2018	BBB+ /pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie lokalnej)	A-1	12 października 2018	A-2	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie zagranicznej)	A-2	13 kwietnia 2018	A-2	13 kwietnia 2018

Źródło: S&P Global Ratings

*) 1 grudnia 2023 roku agencja ratingowa S&P utrzymała ocenę ratingową Polski na poziomie A- dla długo- i A-2 dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie zagranicznej oraz A dla długo- i A-1 dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie krajowej. Perspektywa ratingu pozostała na poziomie stabilnym.

Bank Pekao

Bank Pekao współpracuje z trzema wiodącymi agencjami ratingowymi: Fitch Ratings (Fitch), S&P Global Ratings (S&P) oraz Moody’s Investors Service (Moody’s). W przypadku dwóch pierwszych agencji oceny przygotowywane są na zlecenie Banku, na podstawie zawartych umów, natomiast z agencją ratingową Moody’s Bank nie posiada zawartej umowy,

a ocena przeprowadzana jest na podstawie publicznie dostępnych informacji oraz spotkań przeglądowych.

Fitch

W dniu 28 września 2023 roku agencja ratingowa Fitch poinformowała Bank o utrzymaniu długookresowej oceny emitenta (IDR) Banku Pekao na poziomie „BBB”



FITCH RATINGS	BANK PEKAO	POLSKA
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BBB	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	F2	F1
Ocena viability	bbb	-
Ocena wsparcia rządu	Brak wsparcia	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
Krajowa długoterminowa ocena	AA-(pol)	
Krajowa krótkoterminowa ocena	F1+(pol)	-

z perspektywą Stabilną oraz ocenę viability (VR) na poziomie „bbb”.

Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez Fitch, oceny ratingowe Banku Pekao odzwierciedlają jego silną pozycję rynkową oraz sprawdzony i stabilny model biznesowy. W połączeniu z umiarkowanym apetytem na ryzyko pozwala to bankowi generować dość stabilne zyski, przy jednoczesnym utrzymaniu rozsądnej kapitalizacji oraz silnego finansowania i płynności. Dzieje się tak pomimo narażenia na ryzyko w krajowym środowisku operacyjnym, w tym ryzyko interwencji rządu. Ratingi krajowe Banku Pekao odzwierciedlają wiarygodność kredytową banku na tle innych emitentów w Polsce.

S&P Global Ratings

27 czerwca 2023 roku agencja ratingowa S&P poinformowała Bank o utrzymaniu ocen ratingowych Banku na dotychczasowym poziomie i stabilnej perspektywy ratingowej Banku oraz o przyznaniu

długoterminowego ratingu na poziomie BBB+ dla emisji obligacji Senior Preferred serii SP1.

Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez S&P, oceny ratingowe odzwierciedlają ograniczoną ekspozycję Banku na kredyty hipoteczne w CHF, co stawia Bank w komfortowej sytuacji w zakresie ryzyka prawnego związanego z tymi kredytami. Ponadto, biorąc pod uwagę silną kapitalizację, Pekao może skorzystać na ograniczeniach kapitałowych konkurentów i zyskać udziały rynkowe w biznesie korporacyjnym i detalicznym w przypadku wzrostu popytu na kredyty w przyszłości. Zdaniem S&P, silna pozycja kapitałowa Pekao oraz solidna rentowność zapewniają wygodne bufory, aby zaabsorbować koszty potencjalnie niekorzystnych scenariuszy. Obecność w Grupie PZU przynosi korzyści w biznesie bankowości korporacyjnej, a także wspiera plasowanie instrumentów MREL na rynku krajowym.

14 listopada 2023 roku agencja ratingowa S&P poinformowała Bank o utrzymaniu ocen ratingowych Banku na dotychczasowym poziomie, zmianie

S&P GLOBAL RATINGS	BANK PEKAO	POLSKA
Ocena długookresowa w walutach obcych	BBB+	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BBB+	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	A-2	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	A-2	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bbb+	-
Perspektywa	Pozytywna	Stabilna

S&P GLOBAL RATINGS (OCENA KONTRAHENTA W PRZYPADKU PRZYMUSOWEJ RESTRUKTURYZACJI)	BANK PEKAO	POLSKA
Ocena długoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-2	-
Ocena długoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-2	-

perspektywy ratingowej Banku ze stabilnej na pozytywną oraz o przyznaniu ratingu na poziomie BBB dla emisji obligacji Senior Non-Preferred serii ESN1.

Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez S&P, pozytywna perspektywa odzwierciedla opinię agencji, że Pekao może oportunistycznie wyemitować w ciągu najbliższych 12-24 miesięcy dalsze znaczne ilości instrumentów typu Senior Non-Preferred, co może

skłonić S&P do podniesienia ratingu kredytowego o jeden stopień.

Moody's

W 2023 roku agencja Moody's nie dokonywała rewizji ocen ratingowych.





MOODY'S INVESTORS SERVICE	BANK PEKAO	POLSKA
Długookresowa ocena depozytów w walutach obcych	A2	A2
Krótkookresowa ocena depozytów	Prime-1	Prime-1
Baseline Credit Assessment	baa2	-
Długookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	A2(cr)	-
Krótkookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	Prime-1(cr)	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
Długoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Long-term Counterparty Risk Rating)	A2	-
Krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Short-term Counterparty Risk Rating)	Prime-1	-

FITCH RATINGS	ALIOR BANK	POLSKA
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BB	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	B	F1
Ocena viability	bb	-
Ocena wsparcia rządowego (GSR)	ns	-

S&P GLOBAL RATINGS	ALIOR BANK	POLSKA
Ocena długookresowa w walutach obcych	BB+	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BB+	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	B	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	B	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bb	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna

Alior Bank

W dniu 14 listopada 2023 roku agencja ratingowa **Fitch Ratings** opublikowała raporty z aktualizacją ratingu oraz perspektywy Banku. Agencja potwierdziła w nim długoterminowy rating IDR na poziomie BB oraz poinformowała o zmianie perspektywy na pozytywną ze stabilnej. Fitch utrzymał rating VR na poziomie bb oraz poinformowała o utrzymaniu krajowego ratingu krótkoterminowego na poziomie F1(pol).

W dniu 27 czerwca 2023 roku agencja ratingowa **S&P Global Ratings** poinformowała o podwyższeniu długoterminowego ratingu Banku do poziomu BB+, z BB i utrzymaniu krótkoterminowej oceny ratingowej na poziomie B. Jest to najwyższa ocena ratingowa w historii Alior Banku. W uzasadnieniu decyzji agencja

wskazała, że na podwyższenie oceny miała wpływ przede wszystkim poprawa poziomu kapitalizacji i zdolność Banku do wewnętrznego budowania kapitału m.in. poprzez redukcję ryzyka kredytowego. Według S&P Global Ratings, Bank jest w stanie utrzymać wysoki bufor kapitałowy, który będzie wspierać jego rozwój, nawet w przypadku rozpoczęcia wypłaty dywidend. Pozytywnie oceniona została nieznaczna ekspozycja Banku na kredyty hipoteczne denominowane we frankach szwajcarskich (CHF). Stopniowe zwiększenie udziału kredytów hipotecznych oraz zmniejszenie udziału niezabezpieczonych kredytów konsumenckich, przyczyniło się do zwiększania ważonego ryzykiem bufora kapitałowego Banku. W uzasadnieniu wskazano również na zmniejszający się udział kredytów obciążonych wyższym ryzykiem oraz doceniono kontynuację prowadzonych działań zmierzających do redukcji portfela kredytów niepracujących.

6.8. Prognozy analityków

W 2023 roku rekomendacje dla akcji PZU wydawało łącznie 12 instytucji finansowych (krajowych i zagranicznych). Analitycy sell-side opublikowali 18 rekomendacji (29 w 2022 roku). Wszystkie wydane rekomendacji w tym okresie miały charakter pozytywny lub neutralny (86% w 2022).

W 2023 roku notowania akcji znajdowały się blisko oczekiwań analityków. Różnica pomiędzy cenami docelowymi z rekomendacji a kursem akcji PZU w 2022 roku wyniosła średnio 0,7%. Największa różnica widoczna była w marcu 2023, kiedy to cena akcji była wyższa o 8% od średniej ceny docelowej. W kolejnych miesiącach dynamiczny wzrost ceny akcji spowodował zbliżenie się tych wartości. W drugiej połowie roku rosta zarówno cena akcji jak i oczekiwania analityków.

W drugiej połowie 2023 roku duża znaczna część analityków podniosła prognozę wyniku netto na rok 2023 oraz kolejne lata. Była to w znacznym stopniu reakcja na bardzo dobre wyniki finansowe, notowane sukcesywnie w kolejnych okresach sprawozdawczych. Po trzech kwartałach 2023 roku zysk netto przypisany akcjonariuszom jednostki dominującej wyniósł prawie 4,2 mld zł, co stanowiło wzrost o 62,4% r/r.

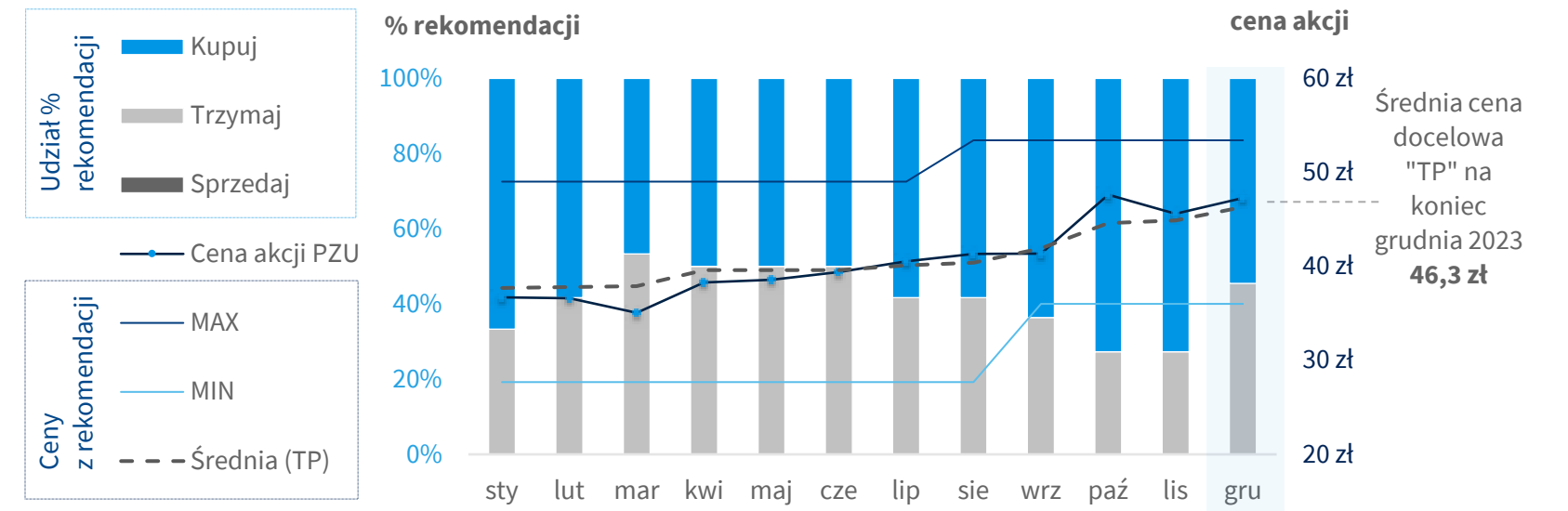
Wraz z rosnącymi cenami docelowymi dla cen akcji PZU, pojawiły się także oczekiwania biznesowe odnośnie kwestii rynkowych czy strategicznych. Wraz z dalszym rozwojem spółki analitycy oczekują m.in. utrzymania udziałów rynkowych, aktywnego zarządzania portfelem inwestycji oraz dalszej digitalizacji procesów. Bardzo istotną kwestią z punktu widzenia fundamentów wyceny jest także utrzymanie mocnej pozycji kapitałowej i polityki dywidendowej.

Statystyka rekomendacji wydanych w 2023 roku

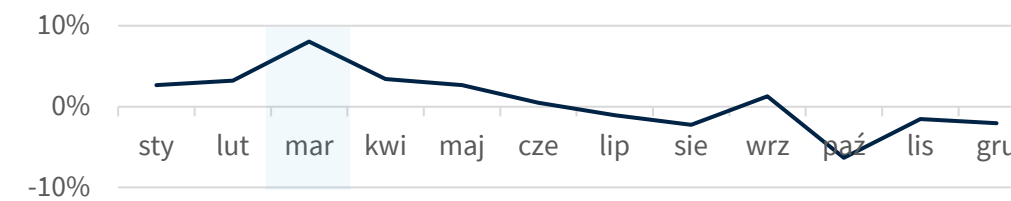


Źródło: rekomendacja analityczna; spółka

Oczekiwania analityków względem kursu akcji PZU w 2024 roku na podstawie rekomendacji aktualnych na koniec grudnia 2023 roku

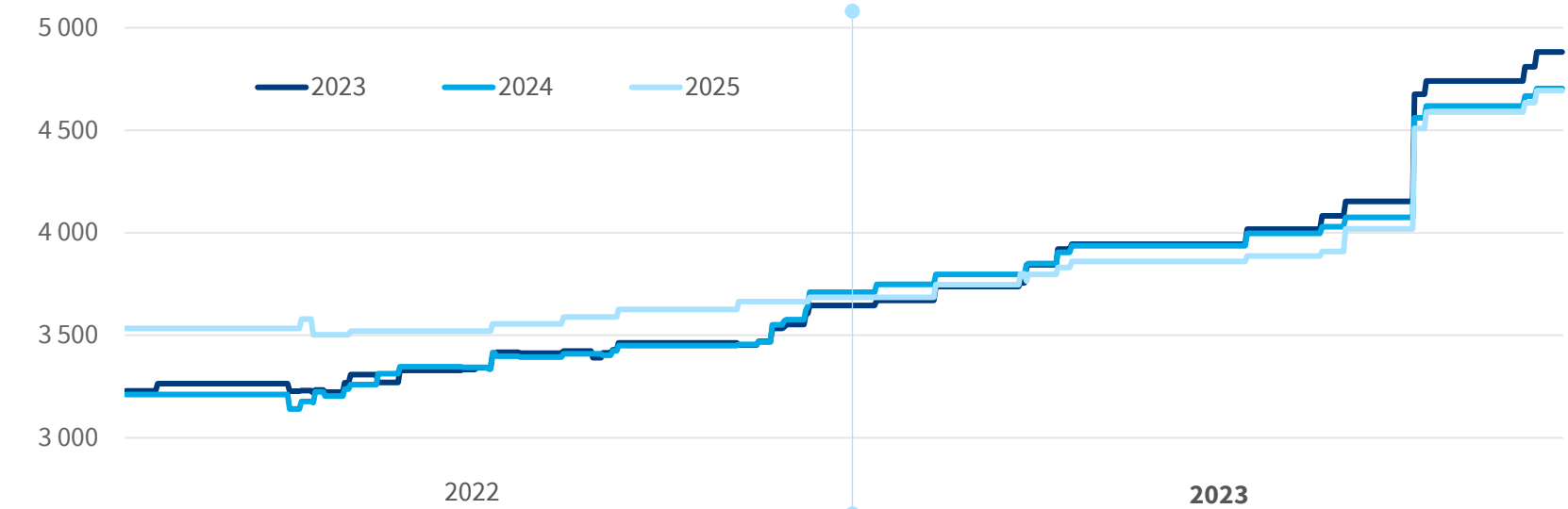


Odchylenie średniej wyceny z rekomendacji od ceny akcji



Źródło: PZU

Zmiany konsensusu rynkowego na wynik netto jednostki dominującej PZU



Źródło: opracowanie własne sporządzone na podstawie analiz instytucji i analityków.



Statystyka cen docelowych z rekomendacji

	31 grudnia 2022	31 grudnia 2023	Zmiana	Odchylenie cen z rekomendacji od ceny akcji na koniec 2023 roku (47,27 zł)
Najwyższa cena docelowa	49,0	53,4	9,0%	13,0%
Średnia cen docelowych	37,4	46,3	23,8%	(2,1)%
Mediana cen docelowych	37,0	46,0	24,3%	(2,7)%
Najniższa cena docelowa	27,7	36,0	30,0%	(23,8)%

Źródło: rekomendacja analityczne; spółka

Instytucje wydające rekomendacje dla akcji PZU (stan na 31 grudnia 2023 roku)

INSTYTUCJA	ANALITYK	MAIL	TELEFON
AUTONOMOUS RESEARCH	Youdish Chicooree	ychicooree@autonomous.com	+44 207 776 34 42
CITI	Andrzej Powierża	n/a	+48 22 690 35 66
ERSTE SECURITIES	Łukasz Jańczak	lukasz.janczak@erstegroup.com	+48 22 257 57 54
HSBC	Bhavin Rathod	bhavinkumarrathod@hsbc.co.in	+91 804 550 29 93
IPOPEMA	Marta Czajkowska-Bałdyga	marta.czajkowska-baldyga@ipopema.pl	+48 22 236 92 31
JP MORGAN	Samuel Goodacre	samuel.goodacre@jpmorgan.com	+44 207 134 67 20
MBANK	Michał Konarski	michal.konarski@mdm.pl	+48 22 697 47 37
PKO BP	Jaromir Szortyka	jaromir.szortyka@pkobp.pl	+48 22 580 39 47
RAIFFEISEN CB	Rok Stibric	rok.stibric@rbinternational.com	+43 171 707 59 75
TRIGON	Maciej Marcinowski	maciej.marcinowski@trigon.pl	+48 22 433 83 75
SANTANDER	Kamil Stolarski	kamil.stolarski@santander.pl	+48 22 586 81 00
UBS	Michał Potyra	michal.potyra@ubs.com	+44 20 756 819 35
WOOD & COMPANY	Marta Jezewska-Wasilewska	marta.jezewska-wasilewska@wood.com	+48 22 222 15 48



7. Ład korporacyjny (G)

Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

Kultura korporacyjna i kluczowe polityki postępowania w biznesie

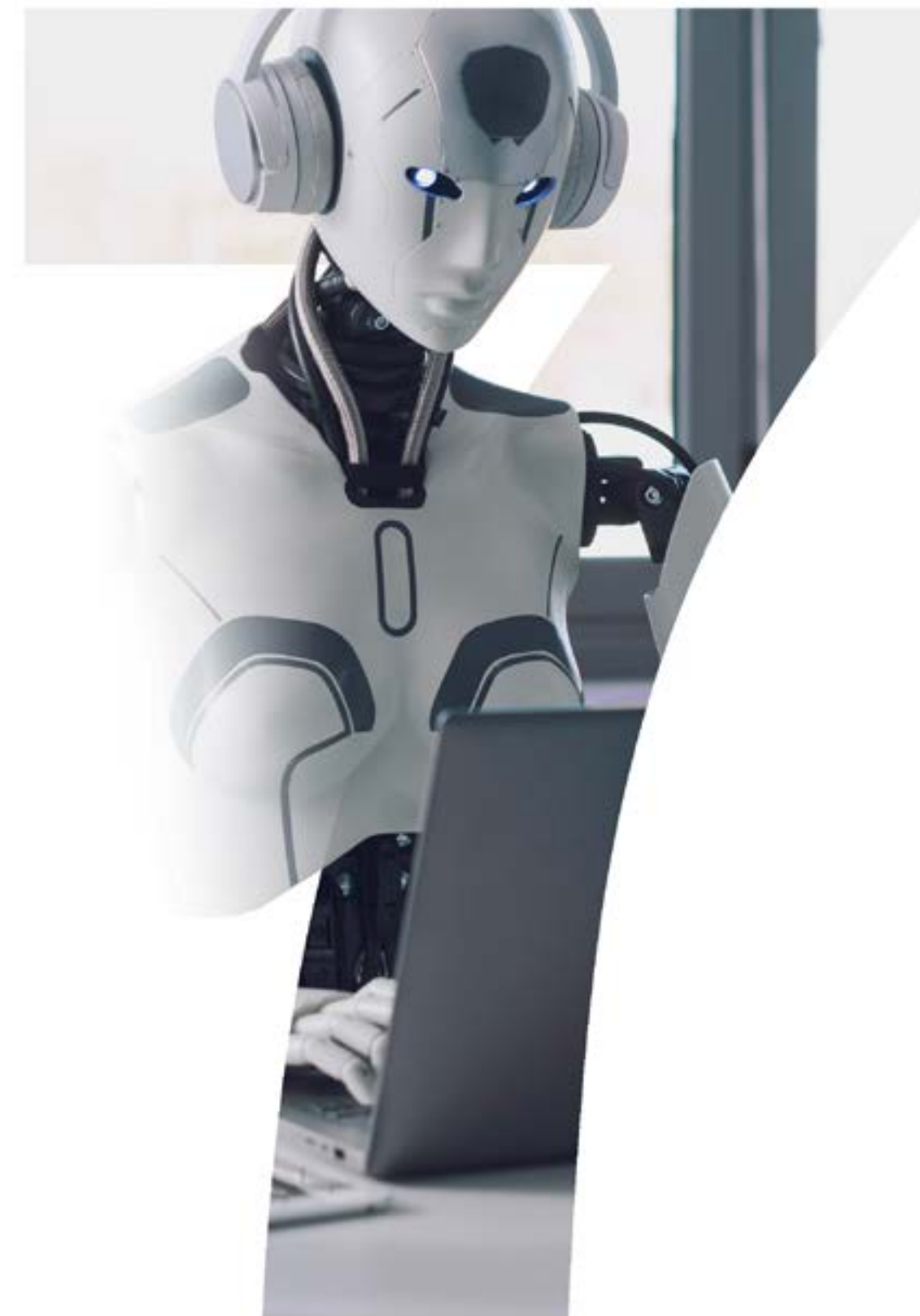




7. Ład korporacyjny (G)

Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

- 7.1. Konglomerat finansowy
- 7.2. Zbiór zasad ładu korporacyjnego PZU
- 7.3. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego
- 7.4. Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami
- 7.5. Zarząd i Rada Nadzorcza
- 7.6. Systemy i funkcje wewnętrzne
- 7.7. Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami
- 7.8. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi
- 7.9. Wynagrodzenia





7.1. Konglomerat finansowy

7.1.1. Podejście do zarządzania

Grupa PZU, ze względu na strukturę, zakres i przedmiot działalności została zidentyfikowana przez KNF jako konglomerat finansowy, w którym PZU ma status podmiotu wiodącego. Od lutego 2019 roku Grupa PZU podlega nadzorowi uzupełniającemu sprawowanemu przez KNF.

Oprócz przepisów wewnętrznych i sektorowych, dotyczących profilu działalności poszczególnych spółek Grupy, zasadniczym aktem prawnym dotyczącym konglomeratu jest Ustawa z 15 kwietnia 2005 roku o nadzorze uzupełniającym nad instytucjami kredytowymi, zakładami ubezpieczeń, zakładami reasekuracji i firmami inwestycyjnymi wchodzącymi w skład konglomeratu finansowego.

Aby konglomerat mógł sprawnie funkcjonować, w ramach Grupy PZU został ustalony podział zadań i sposób realizacji obowiązków (za koordynację realizacji tych obowiązków w Grupie PZU odpowiedzialne są właściwe jednostki PZU). Procedury współpracy i wymiany informacji pomiędzy spółkami Grupy PZU regulują Porozumienia z poszczególnymi podmiotami Grupy PZU.

Szczególnie istotna dla obszaru ubezpieczeniowego jest współpraca między PZU i PZU Życie. Spółki te mają analogiczne modele zarządcze, w ramach których ściśle współpracują zwłaszcza w obszarze zarządzania strategicznego i ryzyka, a także wsparcia operacyjnego.

Zarządzanie i nadzór nad pozostałymi podmiotami Grupy PZU z poziomu spółki dominującej wspierają wewnętrzne rozwiązania formalne, komplementarne do wymogów regulacyjnych, a niekiedy dodatkowo uzupełniające luki legislacyjne. Przyjmują one m.in. formę porozumień o współpracy i wydawanych na ich podstawie polityk i procedur obszarowych. W ramach tej współpracy działają także struktury organizacyjne, których zadaniem jest opracowywanie i wdrażanie jednolitych rozwiązań dla spółek Grupy PZU.

7.1.2. Nadzór właścicielski nad spółkami zależnymi

Od 2010 roku praktyką Grupy PZU w ramach modelu nadzoru właścicielskiego i współpracy między podmiotami grupy jest zasiadanie przedstawicieli PZU i PZU Życie w radach nadzorczych spółek grupy.

Takie rozwiązanie gwarantuje jednolite podejście do standardów zarządczych w kluczowych obszarach funkcjonowania Grupy PZU.

Członkowie Zarządów PZU i PZU Życie zasiadający w organach spółek zależnych na koniec 2023 roku:

- Prezes Zarządu PZU dr hab. Beata Kozłowska-Chyła była jednocześnie Przewodniczącą Rady Nadzorczej PZU Życie oraz Przewodniczącą Rady Nadzorczej Banku Pekao;
- Członek Zarządu PZU Małgorzata Sadurska była Wiceprzewodniczącą Rady Nadzorczej Banku Pekao, Przewodniczącą Rady Nadzorczej TUV PZUW oraz Członkiem Rady Nadzorczej LINK4;
- Członek Zarządu PZU Życie i Dyrektor Grupy PZU w PZU Bartłomiej Litwińczuk był Przewodniczącym Rady Nadzorczej LINK4;
- Członek Zarządu PZU Piotr Nowak był Przewodniczącym Rady Nadzorczej TFI PZU oraz Przewodniczącym Rady Nadzorczej Tower Inwestycje sp. z o.o.;
- Członek Zarządu PZU i Członek Zarządu PZU Życie Maciej Rapkiewicz był Przewodniczącym Rady Nadzorczej PTE PZU;
- Członek Zarządu PZU Krzysztof Kozłowski był Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU Zdrowie;
- Członek Zarządu PZU Życie Andrzej Jaworski był Członkiem Rady Nadzorczej PTE PZU oraz Prezesem Zarządu PZU Zdrowie oraz członkiem Rady Nadzorczej PrJSC IC PZU Ukraine i Rady Nadzorczej PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance;
- Członek Zarządu PZU i Członek Zarządu PZU Życie Ernest Bejda był Przewodniczącym Rady Nadzorczej

PZU Centrum Operacji oraz Zastępcą Przewodniczącego Rady Nadzorczej Alior Banku;

- Członek Zarządu PZU Życie Dominik Witek był członkiem Rady Nadzorczej Alior Banku.

Porozumienie o współpracy

Cel

Na potrzeby efektywnej współpracy pomiędzy spółkami jednostki dominującej PZU oraz podmiotami zależnymi Grupy PZU funkcjonuje porozumienie o współpracy (od 21 marca 2017).

Objęte jednostki – 27 podmiotów z Grupy Kapitałowej PZU:

PZU, PZU Życie, TFI PZU, PZU Zdrowie, PZU Centrum Operacji, PZU Pomoc, TUV PZUW, PTE PZU, LINK4, Ogrodowa - Inwestycje, PZU LAB, Tower Inwestycje, PZU Cash, PZU Finanse, Armatura Kraków, PZU Projekt 01, Tulare Investments, Omicron BIS, Ipsilon, PrJSC IC PZU Ukraine z siedzibą w Kijowie, PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance z siedzibą w Kijowie, LLC SOS Services Ukraine z siedzibą w Kijowie, UAB PZU Lietuva Gyvybes Draudimas z siedzibą w Wilnie, Lietuvos Draudimas AB z siedzibą w Wilnie, PZU Finance AB w likwidacji (publ) z siedzibą w Sztokholmie, AAS BALTA z siedzibą w Rydze, PZU Corporate Member Ltd. z siedzibą w Londynie. 2 lutego 2024 roku do porozumienia przystąpiły Polski Gaz TUV oraz Polski Gaz TUV na Życie, wobec czego od tego dnia jego stronami jest 29 podmiotów.

Zakres

Współpraca w oparciu o przyjęte polityki w obszarze: zakupów, zarządzania ryzykiem, zarządzania IT,





audytu wewnętrznego, strategii Grupy PZU, projektów, marketingu i zarządzania marką PZU, doradztwa i pomocy prawnej, zarządzania bezpieczeństwem, zarządzania kadrami, komunikacji korporacyjnej, polityki podatkowej, nadzoru korporacyjnego w Grupie PZU, aktuariatu, rachunkowości, planowania i kontrolingu, compliance, reasekuracji, nadzoru nad spółkami zagranicznymi, zarządzania doświadczeniem klientów, obsługi szkód i świadczeń, zrównoważonego rozwoju biznesu (ESG), aktuariatu taryfowego, analizy przebiegu i taryfikacji ubezpieczeń, rozwoju technologii sprzedaży, narzędzi sprzedaży, underwritingu pozakomunikacyjnego ubezpieczeń gospodarczych. Uchwałą Zarządu PZU z 7 listopada 2023 roku współpraca grupowa została rozszerzona o M&A, zarządzania danymi, produktów oraz nieruchomości. Ponadto w 2023 roku w Grupie PZU zostały przyjęte następujące polityki: polityka nadzoru korporacyjnego, polityka praw człowieka i polityka środowiskowa jako aktualizacje dotychczas obowiązujących polityk.

Nadzór właścicielski – banki (Bank Pekao, Alior Bank)

Porozumienia z bankami

Na potrzeby współpracy z bankami przyjęto odrębne porozumienia regulujące współpracę i wymianę informacji m.in. w zakresie obowiązków sprawozdawczych i rachunkowości, podatków i cen transferowych, planowania i kontrolingu, compliance i kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego, ryzyka, strategii, nadzoru korporacyjnego, bezpieczeństwa oraz zrównoważonego rozwoju biznesu (ESG):

- Porozumienie o współpracy i wymianie informacji z 28 września 2017 roku (zmienione: 2 kwietnia 2020 roku,

3 lipca 2020 roku i 30 marca 2023 roku) zawarte między PZU a Bankiem Pekao;

- Porozumienie o współpracy i wymianie informacji z 19 czerwca 2019 roku (zmienione: 25 września 2020 roku i 3 kwietnia 2023 roku) zawarte między PZU a Alior Bankiem.

Ochrona tajemnic

W strukturze organizacyjnej PZU, w ramach jednostek odpowiedzialnych za procesy biznesowe, obowiązują zasady „chińskich murów” (ang. *Chinese walls*). Służy to zachowaniu tajemnic prawnie chronionych obu banków i ograniczeniu wymiany wrażliwych informacji o działalności biznesowej banków w Grupie PZU. Istotne jest także zapewnienie odrębności procesów przepływu informacji pozyskiwanych przez PZU jako podmiotu stojącego na czele Grupy PZU dla zachowania zgodności z przepisami o informacjach objętych tajemnicą bankową i innymi tajemnicami prawnie chronionymi.

Zarządzanie ryzykiem

Z uwagi na odmienny charakter biznesowy podmiotów bankowych i ubezpieczeniowych oraz przepisy sektorowe bezpośrednio zastosowanie w bankach systemu zarządzania ryzykiem funkcjonującego w spółkach ubezpieczeniowych nie było możliwe. Wyzwanie stanowiło dostosowanie procesu, aby realizacja celów Grupy PZU w obszarze zarządzania ryzykiem odbywała się z poszanowaniem regulacji sektora bankowego, niezależności podmiotów w rozumieniu Kodeksu spółek handlowych oraz równego dostępu do informacji wszystkich akcjonariuszy banków. Dostosowanie nastąpiło przy pełnej współpracy z obydwojema bankami. Apetyt na ryzyko oraz Plany Naprawy w Banku Pekao i Alior Banku są konsultowane z podmiotem dominującym

Grupy PZU i opiniowane przez Komitet Ryzyka Grupy PZU. Celem jest zapewnienie zgodności działań banków z planami strategicznymi i celami biznesowymi Grupy PZU oraz zachowanie dopuszczalnego poziomu ryzyka na poziomie całej Grupy. Tak uzgodniony poziom apetytu na ryzyko oraz Plany Naprawy zatwierdzają również Rady Nadzorcze banków.



7.2. Zbiór zasad ładu korporacyjnego PZU

Ład korporacyjny PZU stanowi zbiór podstawowych zasad, praktyk i procesów, zarządzania i kontroli spółki. Określa zasady działania i współdziałania organów statutowych oraz kształtuje ich relacje z akcjonariuszami, klientami i pozostałymi interesariuszami.

Stosowane w PZU zasady ładu korporacyjnego wynikają z przepisów prawa (w szczególności Kodeksu spółek handlowych, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego), a także zasad ujętych w szczególności w poniżej wymienionych dokumentach.

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021

PZU stosuje się do zasad wyrażonych w dokumencie Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW od dnia dopuszczenia akcji do obrotu na rynku regulowanym. Od 1 lipca 2021 roku obowiązuje dokument „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021” (DPSN 2021) przyjęty uchwałą Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) z 29 marca 2021 roku. To zbiór zasad ładu korporacyjnego i reguł postępowania, które mają wpływ na kształtowanie relacji spółek giełdowych z ich otoczeniem rynkowym. Treść dobrych praktyk jest dostępna na stronach internetowych:

- Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie pod adresem: www.gpw.pl/dobre-praktyki;
- PZU pod adresem: www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/o-grupie/lad-korporacyjny.

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydane 22 lipca 2014 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) określają relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych, w tym relacje z udziałowcami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania. Dokument jest dostępny na stronach internetowych:

- Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem: <https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/>

img/knf_140904_Zasady_ladu_korporacyjnego_22072014_38575.pdf;

- PZU pod adresem: www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-sa/zasady-ladu-korporacyjnego.

Dobre Praktyki Grupy PZU

PZU opracował także własny kodeks, który określa podstawowe normy etyczne obowiązujące w relacji z interesariuszami. Dobre Praktyki Grupy PZU to wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy. Opisane w nim wartości i zasady odnoszą się do m.in. do takich zagadnień jak: konflikt interesów, posługiwanie się informacjami wrażliwymi, korupcja i polityka prezentowa, zgłaszanie problemów natury etycznej, zasady współpracy z kontrahentami, udzielanie informacji. Obowiązek postępowania zgodnie z przyjętymi standardami dotyczy wszystkich pracowników Grupy PZU bez względu na zajmowane stanowisko. Dobre Praktyki Grupy PZU dostępne są na stronie internetowej PZU pod adresem: <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/dobre-praktyki-pzu>.

Zasady dobrych praktyk ubezpieczeniowych

Sposób prowadzenia przez PZU działalności gospodarczej i kształtowania relacji z interesariuszami odpowiada również Zasadom dobrych praktyk ubezpieczeniowych uchwalonym 8 czerwca 2009 roku przez Walne Zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej (z późn. zm.). Dokument ten określa zasady społecznie odpowiedzialnego biznesu w zakresie relacji zakładów ubezpieczeń z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, organem nadzoru i Rzecznikiem Finansowym, mediami, a także w publicznym

obrocie papierami wartościowymi. Stosując Zasady dobrych praktyk ubezpieczeniowych, PZU podejmuje systematyczne działania służące rozwojowi świadomości ubezpieczeniowej w społeczeństwie. Tekst jednolity dokumentu dostępny jest na stronach internetowych:

- Polskiej Izby Ubezpieczeń pod adresem: <https://piu.org.pl/zasady-dobrych-praktyk/>;
- PZU pod adresem: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1504268.

7.3. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Zgodnie z zaleceniem Komisji Europejskiej z 9 kwietnia 2014 roku w sprawie jakości sprawozdawczości dotyczącej ładu korporacyjnego (2014/208/UE) poniżej przedstawione zostały szczegóły dotyczące stosowania ładu korporacyjnego w odniesieniu do zagadnień mających największe znaczenie dla akcjonariuszy.

7.3.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego zawartych w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW

30 czerwca 2022 roku PZU opublikował Informację na temat stanu stosowania przez spółkę zasad zawartych w zbiorze DPSN 2021 (dostępna na stronie internetowej spółki pod adresem: <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1531690>).

PZU stosuje wszystkie zasady zawarte w zbiorze Dobrych Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021, z wyłączeniem zasady 2.1, zasady 2.2. i zasady 4.1. W 2024 roku miało miejsce incydentalne naruszenie zasady 4.9.1.

PZU monitoruje zakres i sposób spełniania zasad zawartych w DPSN 2021, a w razie potrzeby na bieżąco podejmuje działania, by zapewnić ich przestrzeganie w jak najpełniejszy i niebudzący wątpliwości sposób. W szczególności PZU zwraca uwagę na niżej opisane kwestie i działania.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
Rozdział 1. Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami	<ul style="list-style-type: none"> PZU dba o należyłą komunikację z interesariuszami, prowadząc przejrzystą i rzetelną politykę informacyjną. Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego znajdują się na stronie internetowej spółki: https://www.pzu.pl/fileserver/item/1543244; PZU prowadzi korporacyjną stronę internetową pod adresem: www.pzu.pl, na której dostępne są wszystkie informacje wymagane przepisami prawa oraz wskazane w DPSN2021. W zakładce Relacje Inwestorskie www.pzu.pl/ri, która dostępna jest w języku polskim i angielskim w szczególności publikowane są: <ul style="list-style-type: none"> strategia biznesowa zawierająca mierzalne cele finansowe i niefinansowe, której integralną częścią jest strategia ESG obejmująca zagadnienia środowiskowe, mierniki i ryzyka związane ze zmianami klimatu, zagadnienia zrównoważonego rozwoju sprawy społeczne i pracownicze (dostępna pod adresem: https://www.pzu.pl/fileserver/item/1529174); prezentacje zawierające omówienie kwartalnych wyników finansowych, otoczenia rynkowego oraz postępy w realizacji strategii biznesowej i strategii ESG; nagrania i transkrypcje z konferencji wynikowych, walnych zgromadzeń i innych ważnych wydarzeń korporacyjnych; zestawienia wybranych danych finansowych; zagregowane rekomendacje analityków wraz ze średnią ceną docelową akcji oraz konsensus kwartalny i roczny prognozowanych wyników skonsolidowanych; kalendariom publikacji raportów finansowych, spotkań wynikowych chatów oraz udziału w konferencjach inwestorskich. PZU prezentuje opis działań ESG, w tym sposób w jaki w procesach decyzyjnych uwzględniane są kwestie klimatyczne, wskaźnik równości wynagrodzeń oraz zestawienie wydatków poniesionych przez Grupę PZU na wspieranie kultury, sportu i aktywności ruchowej, organizacji społecznych i fundacji, instytucji charytatywnych, mediów i związków zawodowych. Informacje te znajdują się w zintegrowanym raporcie rocznym on-line, sprawozdaniu Zarządu z działalności oraz sprawozdaniu dotyczącym informacji niefinansowych. Wszystkie dokumenty dostępne są na stronie internetowej PZU w polskiej i angielskiej wersji językowej. PZU co kwartał organizuje konferencje wynikowe dla inwestorów i analityków z udziałem przedstawicieli zarządu oraz czaty dla inwestorów indywidualnych prowadzone przez CFO. Podczas spotkań omawiane są wyniki finansowe, stopień realizacji strategii oraz najważniejsze wydarzenia mające wpływ na działalność Grupy PZU; Przedstawiciele PZU regularnie kontaktują się z inwestorami (zarówno instytucjonalnymi jak i indywidualnymi) oraz analitykami, umożliwiając im zadawanie pytań i uzyskiwanie wyjaśnień w interesujących ich sprawach. Kontakty te odbywają się zarówno z wykorzystaniem kanałów komunikacji elektronicznej, jak i podczas fizycznych spotkań w czasie konferencji inwestorskich organizowanych przez polskie i zagraniczne firmy brokerskie oraz spotkań w siedzibie spółki; PZU dokłada starań, aby odpowiedzi na pytania inwestorów były udzielane niezwłocznie, a w przypadku pytań kierowanych drogą mailową w terminie 3 dni roboczych. <p>Więcej w rozdziale 7.4. Oświadczenia</p>



Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
Rozdział 2. Zarząd i Rada Nadzorcza	<ul style="list-style-type: none"> Członkowie Rady Nadzorczej oraz członkowie Zarządu podlegają okresowej ocenie odpowiedniości. Ocena członków Rady Nadzorczej przeprowadza Walne Zgromadzenie natomiast ocenę członków Zarządu Rada Nadzorcza. Ocena obejmuje proces weryfikacji w oparciu o kryteria kompetencji; rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności; niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka odpowiednio Rady Nadzorczej lub Zarządu. Wszyscy członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej posiadali odpowiednie kompetencje, umiejętności i doświadczenie, opisane w dalszej części oświadczenia oraz pozytywną ocenę odpowiedniości. Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej PZU na bieżąco podejmowali starania w celu jak najpełniejszego stosowania odnoszących się do nich zasad, m.in.: <ul style="list-style-type: none"> pełnienie funkcji w Zarządzie PZU stanowiło w 2023 roku główny obszar aktywności zawodowej Członków Zarządu PZU; pełnienie przez Członków Zarządu PZU funkcji w organach podmiotów spoza Grupy PZU wymaga zgody Rady Nadzorczej PZU; Członkowie Rady Nadzorczej PZU poświęcali niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków, większość członków w 2023 roku uczestniczyła we wszystkich posiedzeniach Rady Nadzorczej PZU; Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU nie łączył swojej funkcji z kierowaniem pracami Komitetu Audytu działającego w ramach Rady Nadzorczej PZU; Na koniec 2023 roku 8 na 9 członków Rady Nadzorczej PZU (w tym Przewodniczący Komitetu Audytu i wszyscy jego członkowie) spełniało kryteria niezależności wymienione w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, a także nie miało rzeczywistych i istotnych powiązań z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w spółce. Na dzień podpisania sprawozdania z działalności, tj. 20 marca 2024 roku 9 na 10 członków Rady Nadzorczej (w tym 3 na 4 członków Komitetu Audytu, tj. Przewodniczący i dwóch członków) spełniało kryteria niezależności wymienione w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Wszyscy członkowie Rady Nadzorczej złożyli oświadczenia o braku rzeczywistych i istotnych powiązań z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w spółce. PZU deleguje środki administracyjne i finansowe konieczne do zapewnienia sprawnego funkcjonowania Rady Nadzorczej PZU;

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
Rozdział 2. Zarząd i Rada Nadzorcza	<ul style="list-style-type: none"> W zakresie Zasady 2.1 DPSN oraz Zasady 2.2 DPSN, PZU posiada politykę różnorodności wobec członków organów PZU, przyjętą przez Radę Nadzorczą PZU i Walne Zgromadzenie PZU, która określa cele i kryteria różnorodności m.in. w takich obszarach jak płeć, kierunek wykształcenia, specjalistyczna wiedza, wiek oraz doświadczenie zawodowe, a także wskazuje termin i sposób monitorowania realizacji tych celów. Zgodnie z postanowieniami polityki, Walne Zgromadzenie i Rada Nadzorcza dokonując doboru składu członków odpowiednio Rady Nadzorczej i Zarządu dążą do osiągnięcia równowagi w zakresie reprezentowania płci w organach PZU, z uwzględnieniem osiągnięcia minimalnego udziału mniejszości ze względu na płeć na poziomie 30%. Na koniec 2023 roku warunek w zakresie zróżnicowania pod względem płci na poziomie udziału mniejszości nie niższym niż 30% nie był spełniony w przypadku Rady Nadzorczej PZU. Warunek ten, był spełniony w przypadku Zarządu PZU. Na dzień podpisania sprawozdania z działalności warunek w zakresie zróżnicowania pod względem płci na poziomie udziału mniejszości nie niższym niż 30% nie był spełniony w przypadku Zarządu PZU. Warunek ten, był spełniony w przypadku Rady Nadzorczej PZU. Niezależnie od powyższego PZU wskazuje na następujące kwestie: <ul style="list-style-type: none"> w zakresie kwalifikacji i wymagań stawianych osobom zajmującym stanowiska w organach zarządczych i nadzorujących, PZU uwzględniła w szczególności ustawowe kryteria dotyczące wykształcenia i zawodowego doświadczenia odpowiedniego do pełnienia funkcji na tych stanowiskach w podmiocie prowadzącym działalność ubezpieczeniową, PZU kształtując składy organów spółki stosuje politykę różnorodności zachowując jednocześnie obiektywizm oraz kierując się kryteriami merytorycznymi, cele i kryteria różnorodności w takich obszarach jak kierunek wykształcenia, specjalistyczna wiedza oraz doświadczenie zawodowe, a także termin i sposób monitorowania realizacji tych celów określają Zasady oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu oraz Zarządu PZU, przyjęte odpowiednio uchwałami Walnego Zgromadzenia i Rady Nadzorczej PZU. Rada Nadzorcza sprawuje skuteczny nadzór nad działalnością PZU, weryfikuje prace Zarządu w zakresie realizacji ustalonych celów strategicznych i monitoruje wyniki PZU i Grupy PZU. Zarząd zapewnia Radzie dostęp do informacji o sprawach dotyczących PZU. Co roku Rada Nadzorcza sporządza i składa Walnemu Zgromadzeniu roczne sprawozdanie ze swojej działalności zawierające wszystkie elementy wskazane w zasadzie 2.11 DPSN, w tym ocenę sytuacji spółki, ocenę systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, zapewnienia zgodności, ocenę funkcjonowania polityki wynagrodzeń, ocenę sposobu wypełniania przez PZU obowiązków informacyjnych, ocenę zasadności wydatków ponoszonych przez PZU i Grupę PZU na wspieranie kultury, sportu, instytucji charytatywnych, mediów, organizacji społecznych, związków zawodowych, ocenę realizacji kluczowych zobowiązań w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz ocenę stopnia realizacji polityki różnorodności w odniesieniu do Zarządu i Rady Nadzorczej. <p>Więcej w rozdziale 7.5. Oświadczenia</p>





Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU	Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
<p>Rozdział 3. Systemy i funkcje wewnętrzne</p>	<ul style="list-style-type: none"> PZU utrzymuje skuteczne systemy kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem oraz compliance, a także skuteczną funkcję audytu wewnętrznego: <ul style="list-style-type: none"> System kontroli wewnętrznej w Grupie PZU został ukształtowany na poziomie podmiotu wiodącego, tj. PZU i funkcjonuje w podmiotach Grupy PZU z uwzględnieniem odrębności formalnej, proporcjonalności i adekwatności; Aby zapewnić odpowiednią jakość i doskonalenie audytu wewnętrznego, dokonywane są wewnętrzne (corocznie) i zewnętrzne (nie rzadziej niż raz na pięć lat) oceny działalności audytu wewnętrznego w PZU. Przeprowadzona przez PwC Advisory niezależna ocena funkcji audytu wewnętrznego w PZU oraz analiza koordynacji grupowego audytu wewnętrznego przez Biuro Audytu Wewnętrznego wykazały ogólną zgodność z „Międzynarodowymi standardami praktyki zawodowej audytu wewnętrznego” i Kodeksem etyki, opracowanymi przez IIA; PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem całej Grupy PZU. Odbywa się to na podstawie zawartych ze spółkami zależnymi porozumień o wzajemnej współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. PZU zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, w szczególności w zakresie wymogów kapitałowych. PZU jako podmiot wiodący zarządza ponadto koncentracją ryzyka na poziomie całego konglomeratu finansowego. PZU dba o adekwatne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach zależnych oraz monitoruje ryzyko braku zgodności w skali całej Grupy; W ramach struktury PZU wyodrębnione są jednostki odpowiedzialne za realizację zadań z zakresu poszczególnych systemów oraz funkcji – Biuro Audytu Wewnętrznego, Biuro Compliance, Biuro Ryzyka oraz Biuro Aktuarialne: <ul style="list-style-type: none"> Dyrektor Zarządzający ds. Audytu, który kieruje Biurem Audytu Wewnętrznego, podlega funkcjonalnie Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej PZU a organizacyjnie bezpośrednio Prezesowi Zarządu PZU. Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU. Zarządzający audytem wewnętrznym ma możliwość bezpośredniego kontaktowania się z przewodniczącym Rady Nadzorczej i przewodniczącym Komitetu Audytu, w szczególności w zakresie stwierdzonych istotnych nieprawidłowości oraz możliwość bezzwłocznego przekazywania do Komitetu Audytu istotnych informacji; 	<p>Rozdział 3. Systemy i funkcje wewnętrzne</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, który nadzoruje działalność Biura Compliance podlega organizacyjnie bezpośrednio Prezesowi Zarządu PZU. Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw zgodności z przepisami (compliance) wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji oraz Dyrektor Biura Compliance mają bezpośredni dostęp do Członków Zarządu PZU oraz Rady Nadzorczej PZU, do których raportuje funkcja zgodności z przepisami (compliance); Dyrektor Biura Ryzyka podlega organizacyjnie bezpośrednio Członkowi Zarządu PZU; Funkcję aktuarialną nadzoruje w PZU Główny Aktuariusz Spółki, którym jest osoba będąca równocześnie Dyrektorem ds. Ryzyka Ubezpieczeniowego w Biurze Aktuarialnym w PZU. Główny Aktuariusz Spółki raportuje do Członka Zarządu PZU nadzorującego Biuro Aktuarialne i składa do Zarządu PZU coroczny Raport z działalności funkcji aktuarialnej. Roczne sprawozdanie z działalności Biura Audytu Wewnętrznego, obejmujące m.in. ocenę systemu kontroli wewnętrznej i funkcji zgodności z przepisami (compliance) oraz systemu zarządzania ryzykiem przyjmowane jest uchwałą Zarządu PZU. Sprawozdanie przedkładane jest Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej PZU. Przedstawiona w sprawozdaniu ocena omawiana jest przez Przewodniczącego Komitetu Audytu PZU na posiedzeniu Rady Nadzorczej PZU; Rada Nadzorcza PZU monitoruje skuteczność kontroli wewnętrznej, systemu zarządzania ryzykiem oraz funkcji zgodności z przepisami (compliance), a także skuteczność funkcji audytu wewnętrznego, w oparciu m.in. o dostarczane jej sprawozdania okresowe, a także dokonuje rocznej oceny skuteczności funkcjonowania tych systemów i funkcji zamieszczając stosowne informacje w swoim rocznym sprawozdaniu; Wynagrodzenie osób odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem i compliance oraz kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego jest uzależnione od realizacji wyznaczonych zadań, niezależnie od wyników finansowych PZU. <p>Więcej w rozdziale 7.6. Oświadczenia</p>



Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
<p>Rozdział 4.</p> <p>Walne Zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami</p>	<ul style="list-style-type: none"> 29 czerwca 2022 roku ZWZ PZU podjęło uchwałę w sprawie przyjęcia do stosowania DPSN 2021, w której zadeklarowało, że Walne Zgromadzenie działając w ramach przysługujących mu kompetencji będzie kierowało się DPSN 2021 w zakresie kierowanym do Walnego Zgromadzenia i akcjonariuszy, z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz Statutu PZU; Dokonując wyboru miejsca i terminu Walnego Zgromadzenia, PZU zapewnia możliwości udziału jak największej liczbie akcjonariuszy - Walne Zgromadzenia odbywają się w Warszawie, w siedzibie PZU. Na Walnym Zgromadzeniu PZU mogą być obecni przedstawiciele mediów; PZU nie umożliwia akcjonariuszom udziału w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (Zasada 4.1.) W ocenie PZU istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad walnego zgromadzenia w przypadku wprowadzenia eWZA. Wątpliwości prawne dotyczą możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA. Ryzyko wystąpienia problemów technicznych np. z połączeniem internetowym lub potencjalną zewnętrzną ingerencją w systemy informatyczne, może zaburzyć prace walnego zgromadzenia oraz wywołać wątpliwości co do skuteczności uchwał podejmowanych w jego trakcie; PZU prowadzi transmisję obrad Walnego Zgromadzenia a informacja o planowanej transmisji jest zamieszczana z wyprzedzeniem na stronie internetowej spółki. Po zakończeniu obrad Walnego Zgromadzenia jego nagranie jest publikowane na stronie internetowej PZU w sekcji Relacji Inwestorskich (https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/akcje-i-obligacje/walne-zgromadzenia); W obradach Walnego Zgromadzenia biorą udział członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej w składzie umożliwiającym udzielenie merytorycznej odpowiedzi na pytania zadawane w trakcie obrad. Zarząd prezentuje uczestnikom Walnego Zgromadzenia wyniki finansowe spółki oraz inne istotne informacje, w tym niefinansowe i odpowiada na pytania akcjonariuszy;

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
<p>Rozdział 4.</p> <p>Walne Zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami</p>	<ul style="list-style-type: none"> PZU dokłada starań aby projekty uchwał Walnego Zgromadzenia były zgłaszane nie później niż 3 dni przed walnym zgromadzeniem. Do projektów uchwał przedkładanych przez Zarząd PZU dotyczących spraw i rozstrzygnięć innych niż o charakterze porządkowym, załączane jest uzasadnienie, chyba że wynika ono z dokumentacji przedstawionej Walnemu Zgromadzeniu. Projekty uchwał zgłaszane przez Akcjonariusza powinny być zgłaszane również wraz z uzasadnieniem. PZU zamieszcza projekty uchwał wraz z uzasadnieniem na stronie internetowej PZU w sekcji Relacji Inwestorskich w dniu ogłoszenia o zwołaniu Walnego Zgromadzenia (https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/akcje-i-obligacje/walne-zgromadzenia); W 2024 roku doszło do incydentalnego naruszenia zasady 4.9.1, zgodnie z którą w przypadku gdy przedmiotem obrad walnego zgromadzenia ma być powołanie do rady nadzorczej lub powołanie rady nadzorczej nowej kadencji, kandydatury na członków rady powinny zostać zgłoszone w terminie umożliwiającym podjęcie przez akcjonariuszy obecnych na walnym zgromadzeniu decyzji z należyтым rozeznaniem, lecz nie później niż na 3 dni przed walnym zgromadzeniem; kandydatury, wraz z kompletem materiałów ich dotyczących, powinny zostać niezwłocznie opublikowane na stronie internetowej spółki. W związku ze zgłoszeniem części kandydatur na członków Rady Nadzorczej PZU przez akcjonariusza Spółki w dniu 14 lutego 2024 roku, (tj. na jeden dzień przed datą Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU) doszło do incydentalnego naruszenia zasady 4.9.1. PZU opublikował raport bieżący dotyczący zgłoszenia kandydatów na członków Rady Nadzorczej PZU przez akcjonariusza oraz zamieścił komplet materiałów dotyczących zgłoszonych kandydatur na swojej stronie internetowej niezwłocznie po ich otrzymaniu. PZU regularnie wypłaca akcjonariuszom dywidendę zgodnie z Polityką dywidendową PZU oraz stanowiskiem KNF. Wysokość dywidendy proponowanej przez Zarząd PZU wynosi nie mniej niż 50% skonsolidowanego wyniku finansowego Grupy PZU. PZU corocznie od 2010 roku, tj. od czasu pierwszego notowania akcji na GPW wypłacał dywidendę, z wyjątkiem 2020 roku, kiedy KNF oraz EIOPA zaleciły tymczasowe wstrzymanie wypłat dywidend przez ubezpieczycieli. <p>Więcej w rozdziale 7.7. Oświadczenia</p>





Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
Rozdział 5. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi	<ul style="list-style-type: none"> PZU posiada przepisy wewnętrzne (w szczególności Zasady zarządzania konfliktem interesów, Zasady etyki członków organów, Dobre Praktyki Grupy PZU) dotyczące zarządzania konfliktem interesów i zawierania transakcji z podmiotami powiązanymi w warunkach możliwości wystąpienia konfliktu interesów, które gwarantują przestrzeganie zasad zawartych w rozdziale 5 DPSN 2021. Regulacje te dotyczą również wszystkich spółek Grupy PZU odpowiednie do profilu i skali działalności tych podmiotów; Żaden z akcjonariuszy PZU nie jest traktowany w sposób uprzywilejowany w stosunku do pozostałych akcjonariuszy w zakresie transakcji z podmiotami powiązanymi. W PZU obowiązują regulacje dotyczące cen transferowych. Generalną zasadą jest, że przy każdej transakcji zawieranej między podmiotami powiązanymi, sporządzana jest analiza potwierdzająca, że transakcja została zawarta na warunkach rynkowych; Zgodnie ze Statutem PZU, w przypadku transakcji z podmiotem powiązanym, której wartość przekracza 5% sumy aktywów, Rada Nadzorcza PZU zobligowana jest do podjęcia decyzji o wyrażeniu zgody na jej zawarciu; W ramach ograniczenia ryzyka powstania konfliktu interesów, zgodnie z zasadami etyki członków organów, członkowie Zarządu PZU i Rady Nadzorczej PZU mają obowiązek: <ul style="list-style-type: none"> unikania działań mogących powodować wystąpienie konfliktu interesów, podjęcia niezbędnych działań w celu identyfikacji konfliktu interesów, uzyskania zgody (odpowiednio zarządu lub rady nadzorczej lub walnego zgromadzenia) na członkostwo w radach nadzorczych lub zarządach spółek publicznych innych niż spółki Grupy PZU, oraz podmiotów, których działalność potencjalnie może zostać uznana za działalność konkurencyjną, dążenia do wyeliminowania bądź ograniczenia negatywnego wpływu konfliktu interesów na funkcjonowanie spółki Grupy PZU oraz jej relacji z pozostałymi spółkami Grupy PZU, klientami i innymi podmiotami zewnętrznymi, informowania (odpowiednio zarząd lub radę nadzorczą lub walnego zgromadzenia) o zaistniałym konflikcie interesów lub możliwości jego powstania oraz powstrzymywania się od zabierania głosu w dyskusji oraz od udziału w głosowaniu w sprawie, w której zaistniał konflikt interesów, informowania jednostkę ds. zgodności o możliwości zaistnienia konfliktu interesów oraz podjętych działaniach; Kwestie ewentualnego konfliktu interesów członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej są poddawane analizie w ramach oceny odpowiedniości przed powołaniem do tych organów oraz w ramach cyklicznych wtórnych ocen odpowiedniości. Przeprowadzana jest także coroczna analiza dodatkowych aktywności członków organów. <p>Więcej w rozdziale 7.8. Oświadczenia</p>

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
Rozdział 6. Wynagrodzenia	<ul style="list-style-type: none"> W PZU obowiązuje polityka wynagradzania członków Zarządu PZU i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta przez Walne Zgromadzenie PZU. Celem realizowanej polityki wynagradzania jest: <ul style="list-style-type: none"> wspieranie realizacji strategii Grupy PZU, dopasowanie poziomu i struktury wynagrodzeń do profilu ryzyka PZU, zapewnienie prawidłowego zarządzania finansami PZU oraz jego długoterminowej stabilności, prowadzenie elastycznej i dostosowanej do sytuacji biznesowej PZU polityki premiowej, poprzez powiązanie systemu wynagrodzeń zmiennych osób zarządzających spółką z realizacją postawionych celów zarządczych oraz zapewnienie jego właściwych proporcji z wynagrodzeniem stałym, przeciwdziałanie powstawaniu konfliktowi interesów; Wynagrodzenie członków Zarządu składa się z części stałej i zmiennej. Wynagrodzenia zmienne za dany rok obrotowy uzależnione jest od poziomu realizacji wyznaczonych przez Radę Nadzorczą celów zarządczych z katalogu, do którego należy między innymi poprawa wskaźników ekonomiczno-finansowych oraz podejmowanie działań uwzględniających interesy społeczne, w tym powodujących przyczynianie się spółki do ochrony środowiska; Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej nie jest uzależnione od wyników PZU. Otrzymują oni stałe miesięczne wynagrodzenie, niezależnie od liczby posiedzeń, które stanowi iloczyn przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w czwartym kwartale roku poprzedniego oraz mnożnika 2,75. Przewodniczący funkcjonujących w Radzie Nadzorczej komitetów otrzymują wynagrodzenie podwyższone o 9%; Zasady wynagradzania nie przewidują wynagradzania w formie opcji menedżerskich. <p>Więcej w rozdziale 7.9. Oświadczenia</p>



7.3.2. Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Zarząd i Rada Nadzorcza PZU w uchwałach (odpowiednio UZ/375/2014 z 17 grudnia 2014 roku oraz URN/49/2014 z 19 grudnia 2014 roku) przyjęły do stosowania standardy wynikające z treści Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych (ZŁK) w najszerszym możliwym zakresie, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności oraz zasady „zastosuj lub wyjaśnij”.

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy PZU w uchwale ZWZ PZU nr 36/2015 z 30 czerwca 2015 roku zadeklarowało, że działając w ramach przysługujących mu kompetencji, będzie się kierowało ZŁK w brzmieniu przyjętym 22 lipca 2014 roku przez KNF, z zastrzeżeniem zasad, od których stosowania odstąpiło, tj. zasady określonej w § 10 ust. 2, zasady określonej w § 12 ust. 1, zasady określonej w § 28 ust. 4.

Informacja na temat stanu stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych, z uwzględnieniem zasad, które PZU spełnia częściowo oraz zasad, które z uwagi na charakter prowadzonej działalności oraz specyfikę nie dotyczą PZU, jest dostępna na stronie internetowej PZU: <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-sa/zasady-ladu-korporacyjnego>.

PZU monitoruje zakres i sposób spełniania ZŁK, a w razie potrzeby na bieżąco podejmuje działania, by zapewnić ich przestrzeganie w jak najpełniejszy sposób. W szczególności PZU zwraca uwagę na niżej opisane kwestie i działania.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 1. Organizacja i struktura organizacyjna	<ul style="list-style-type: none"> PZU posiada odpowiednie regulaminy i przepisy wewnętrzne dotyczące organizacji i struktury organizacyjnej. Organizacja PZU umożliwia osiągnięcie długoterminowych celów strategicznych oraz niezależne monitorowanie ryzyk operacyjnych i strategicznych. Cele strategiczne określone są w Strategii Grupy PZU przyjmowanej przez Zarząd PZU i zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą PZU; Struktura organizacyjna PZU jest adekwatna do skali działalności, zakresu realizowanych funkcji, skali i złożoności ryzyk i wspiera skutecznie realizację celów strategicznych oraz bieżących celów biznesowych i operacyjnych. Jest ona zamieszczona na stronie internetowej PZU w serwisie Relacji Inwestorskich (https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/o-grupie/struktura-grupy). W ramach struktury organizacyjnej PZU wyodrębnione są kluczowe funkcje, jest ustalony zakres kompetencji poszczególnych Członków Zarządu PZU i Dyrektorów Grupy PZU, a także jasny podział zadań i odpowiedzialności pomiędzy poszczególnymi jednostkami. Centrala PZU stanowi centrum wsparcia Zarządu PZU w zakresie zarządzania działalnością Spółki i koordynacji działań w ramach Grupy PZU (tu znajduje się m.in. funkcja Ładu korporacyjnego, nadzór korporacyjny, strategia, audyt wewnętrzny, ryzyko, compliance, obsługa prawna, bezpieczeństwo, AML, zarządzanie doświadczeniami klientów i komunikacja, zrównoważony rozwój, administracja, zakupy, nieruchomości, aktuariat, reasekuracja), jednostki specjalistyczne realizują działalność operacyjną w zakresie: obsługi szkód i świadczeń, assistance, obsługi klienta, operacji ubezpieczeniowych, księgowości ubezpieczeniowej i windykacji, analiz i raportowania operacji pracowniczych, natomiast komórki organizacyjne w strukturze terenowej, w tym Oddziały PZU, odpowiadają za sprzedaż ubezpieczeń i obsługę klienta; PZU posiada szczegółowo określone sposoby zarządzania sytuacjami nadzwyczajnymi i kryzysowymi w tym Plan działań naprawczych Grupy PZU (dokument obejmujący istotne podmioty Grupy PZU, w szczególności funkcjonujące w jej ramach banki) oraz Plan Ciągłości Działania. Od 2022 roku w PZU funkcjonuje również Sztab Kryzysowy, który nadzoruje funkcjonowanie systemu zarządzania ciągłością działania i odpowiada za zarządzanie sytuacją kryzysową; Biuro Compliance oraz Biuro Prawne w PZU monitorują przepisy prawa oraz rekomendacje i zalecenia organów nadzoru dbając by działalność PZU była zgodna z przepisami prawa i wymaganiami nadzorców. Nieprawidłowości w PZU mogą być zgłaszane w sposób anonimowy. Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości zapewnia zgłaszającemu poufność, dyskrecję i ochronę danych osobowych. Pracownik, który w dobrej wierze zgłasza potencjalną nieprawidłowość, nie jest zagrożony sankcjami, nie ponosi też żadnych konsekwencji w zakresie stosunku pracy z powodu takiego zgłoszenia. Zarząd przedkłada Radzie Nadzorczej kwartalne raporty o ryzyku, uwzględniające informację na temat zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz poważnych nadużyciach, a także, kwartalne sprawozdania audytu wewnętrznego.



Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
<p>Rozdział 2.</p> <p>Relacja z udziałowcami instytucji nadzorowanej</p>	<ul style="list-style-type: none"> PZU prowadzi działalność biorąc pod uwagę interesy wszystkich interesariuszy. Żaden z akcjonariuszy nie jest uprzywilejowany w dostępie do informacji. W tym celu w PZU przestrzega reguł opisanych m.in. w Zasadach prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego oraz Procedurze postępowania w zakresie prowadzenia korespondencji w obszarze Relacji Inwestorskich, Dobrych Praktykach Grupy PZU, Zasadach zarządzania konfliktem interesów oraz Zasadach etyki członków organów spółek Grupy PZU; PZU zapewnia akcjonariuszom równy dostęp do informacji, w tym informacji na Walne Zgromadzenia. Wszystkie informacje zamieszczane są m.in. na stronie internetowej PZU w polsko- i angielskojęzycznym serwisie Relacji Inwestorskich. W serwisie wyodrębniona jest osobna zakładka poświęcona tylko Walnym Zgromadzeniom, w której każdorazowo w dniu ogłoszenia o zwołaniu Walnego Zgromadzenia zamieszczane są projekty uchwał wraz z uzasadnieniami; Akcjonariusze wpływają na funkcjonowanie PZU podejmując uchwały na Walnym Zgromadzeniu PZU. Każda akcja PZU daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu. Statut PZU ogranicza jednak prawo głosowania akcjonariuszy w ten sposób, że żaden z nich, poza Skarbem Państwa, nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU; Statut PZU jasno określa kompetencje Zarządu, Rady Nadzorczej i Walnego Zgromadzenia co zapewnia rozdzielenie funkcji właścicielskich i zarządczych. Na koniec 2023 roku 8 na 9 członków Rady Nadzorczej spełniało kryterium niezależności, na dzień podpisania sprawozdania z działalności, tj. 20 marca 2024 roku 9 na 10. PZU nie zapewnia możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach Walnego Zgromadzenia, z powodów które zostały przedstawione przy opisie stosowania zasady 4.1 DPSN 21. Akcjonariusze PZU mogą śledzić transmisję obrad Walnego Zgromadzenia w czasie rzeczywistym w Internecie; Mając na uwadze szereg powiązań kapitałowych i osobowych, PZU zwraca szczególną uwagę na relacje i transakcje przeprowadzane wewnątrz Podatkowej Grupy Kapitałowej PZU oraz z podmiotami powiązаныmi. W tym celu stosowane są odpowiednie polityki i procedury. Wszystkie transakcje przeprowadzane są zgodnie w wymogami prawnymi oraz podatkowymi w transparenty sposób oraz przy zachowaniu standardów rynkowych i z udokumentowaniem cen transferowych w celu potwierdzenia, iż ceny stosowane w transakcjach z podmiotami powiązаныmi odzwierciedlają zasadę ceny rynkowej; Decyzje w zakresie wypłaty dywidendy są podejmowane zgodnie z Polityką kapitałową i dywidendową Grupy PZU oraz zaleceniami KNF. Zgodnie z polityką PZU dąży m.in. do maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez organiczny wzrost oraz akwizycje.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
<p>Rozdział 3.</p> <p>Organ zarządzający</p>	<ul style="list-style-type: none"> Organem zarządzającym PZU jest Zarząd, który ma charakter kolegialny. Na koniec 2023 roku liczył on 8 osób. Osoby wchodzące w skład Zarządu spełniają kryteria wynikające z przepisów prawa (w tym ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawy o zarządzaniu mieniem państwowym), wymogów regulatora, DPSN 2021 oraz ZŁK. Członkowie Zarządu posiadają odpowiedni poziom wiedzy, doświadczenia i umiejętności umożliwiające kierowanie im działalnością PZU a ich kompetencje dopełniają się umożliwiając kolegialny poziom zarządzania. Rada Nadzorcza dokonuje oceny odpowiedności pierwotnej kandydatów na członków Zarządu, oceny odpowiedności wtórnej członków Zarządu oraz oceny odpowiedności zbiorowej Zarządu w PZU. Proces weryfikacji przeprowadzany jest w oparciu o kryteria: kompetencji, rękopmi, w tym reputacji i wiarygodności, niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Zarządu. Przeprowadzone w roku 2023 oceny odpowiedności indywidualnej członków Zarządu PZU potwierdziły, że wszyscy członkowie Zarządu posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności oraz spełniają wszystkie kryteria odpowiedności niezbędne do sprawowania swoich funkcji; Zarząd jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością PZU. Zarząd działa w interesie PZU, zgodnie z Regulaminem Zarządu PZU, kierując się przepisami prawa, rekomendacjami organów nadzoru oraz regulacjami wewnętrznymi, mając na względzie bezpieczeństwo spółki; Pracami Zarządu kieruje Prezes. Członkowie Zarządu ponoszą kolegialną odpowiedzialność za decyzje zastrzeżone do kompetencji Zarządu, niezależnie od wewnętrznego podziału odpowiedzialności za poszczególne obszary. Członkowie Zarządu PZU nadzorują procesy realizowane w podlegających im obszarach. Zakresy obszarów nadzorowanych przez poszczególnych Członków Zarządu są określone w sposób przejrzysty i jednoznaczny w zarządzeniu Prezesa Zarządu PZU w sprawie wykonywania przez Członków Zarządu nadzoru organizacyjnego; Członkowie Zarządu nie podejmują aktywności społecznej lub zarobkowej, która mogłaby prowadzić do powstania konfliktu interesów wobec działalności PZU lub wpływać negatywnie na reputację jako członka Zarządu. Zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia członka organu zarządzającego w przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia określone są Regulaminie Zarządu oraz Zasadach Etyki członków zarządów spółek Grupy PZU.





Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 4. Organ nadzorujący	<ul style="list-style-type: none"> Organem nadzorującym w PZU jest Rada Nadzorcza. Osoby wchodzące w skład Rady Nadzorczej spełniają kryteria wynikające z przepisów prawa (w tym ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawy o zarządzaniu mieniem państwowym), wymogów regulatora, DPSN 2021 oraz ZŁK. Członkowie Rady Nadzorczej posiadają odpowiedni poziom wiedzy, doświadczenia i umiejętności umożliwiające im nadzorowanie działalności PZU, a ich kompetencje dopełniają się umożliwiając kolegialny poziom nadzoru. Walne Zgromadzenie dokonuje oceny odpowiedniości pierwotnej kandydatów na członków Rady Nadzorczej, oceny odpowiedniości wtórnej członków Rady Nadzorczej oraz oceny odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej. Proces weryfikacji przeprowadzany jest w oparciu o kryteria: kompetencji, rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności, niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Rady Nadzorczej. W 2023 i do dnia podpisania sprawozdania z działalności, tj. 20 marca 2024 roku wszyscy członkowie Rady Nadzorczej oraz Rada Nadzorcza jako organ posiadali pozytywną ocenę odpowiedniości; Rada Nadzorcza sprawuje stały i ciągły nadzór nad działalnością PZU i we wszystkich dziedzinach działalności spółki oraz posiada zdolność do podejmowania na bieżąco niezbędnych czynności nadzorczych, a jej kompetencje reguluje Statut oraz Regulamin Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza oraz poszczególni jej członkowie kierują się obiektywną oceną i osądem, m.in. mają zapewnione prawo do korzystania z usług ekspertów i firm doradczych; Pracami Rady Nadzorczej kieruje przewodniczący. Na koniec 2023 roku Rada Nadzorcza liczyła 9 osób. 8 członków Rady Nadzorczej spełniało kryteria niezależności określone w ustawie o biegłych rewidentach (w tym wszyscy członkowie Komitetu Audytu). Na dzień podpisania sprawozdania z działalności, tj. 20 marca 2024 roku Rada Nadzorcza liczyła 10 osób. 9 członków Rady Nadzorczej spełniało kryteria niezależności określone w ustawie o biegłych rewidentach (w tym 3 na 4 członków Komitetu Audytu, tj. Przewodniczący i dwóch członków); Komitet Audytu Rady Nadzorczej, zgodnie ze swoim Regulaminem, monitoruje wykonywanie czynności rewizji finansowej w PZU w oparciu o wcześniej uzgodnione z audytorem zasady i harmonogram, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania z uwzględnieniem wszelkich wniosków i ustaleń Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego. Biegły rewident przedstawia Radzie Nadzorczej swoją opinię co do przebiegu procesu badania sprawozdań. W 2023 roku Komitet Audytu dokonał oceny sprawozdania finansowego PZU oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku, a także sprawozdania Zarządu z działalności Grupy PZU oraz PZU za rok 2022 wraz ze sprawozdaniem dotyczącym informacji niefinansowych; Członkowie Rady Nadzorczej sprawują swoje funkcje w sposób aktywny, o czym m.in. świadczy liczba i wysoka frekwencja na posiedzeniach Rady Nadzorczej oraz niezależnie odbywających się posiedzeniach Komitetów Rady Nadzorczej w 2023 roku. Kompetencje, kwalifikacje i doświadczenie zawodowe członków Rady Nadzorczej oraz rękojmiami należytego nadzoru gwarantują należyte wykonywanie zadań Rady Nadzorczej; Członkowie Rady Nadzorczej unikają działań, które mogłyby prowadzić do powstania konfliktu interesów wobec działalności PZU lub wpływać negatywnie na reputację jako członka Rady Nadzorczej. Zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktem interesów członków Rady Nadzorczej PZU określone zostały w Zasadach etyki członków Rady Nadzorczej PZU; Rada Nadzorcza PZU dokonuje oceny stosowania zasad zawartych w ZŁK a informacja w tym zakresie jest uwzględniana w corocznym Sprawozdaniu Rady Nadzorczej PZU i udostępniana na stronie internetowej spółki (https://www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-sa/zasady-ladu-korporacyjnego).

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 5. Polityka wynagradzania	<ul style="list-style-type: none"> Zasady wynagradzania członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej reguluje, przyjęta przez Walne Zgromadzenie Uchwałą 36/2020 z dnia 26 maja 2020 roku, Polityka wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU. 7 czerwca 2023 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU Uchwałą 65/2023 wprowadziło do Polityki zapis mówiący, że jej celem jest także zapewnienie prawidłowego uwzględnienia wymagań zrównoważonego rozwoju w procesie zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU; Zasady wynagradzania pracowników PZU reguluje Polityka Wynagradzania w PZU przyjęta przez Zarząd PZU w 2016 roku. W 2022 roku miała miejsce aktualizacja Polityki, która w szczególności polegała na doprecyzowaniu, w jaki sposób Polityka bierze pod uwagę ryzyka ESG uwzględnione w systemie zarządzania ryzykiem; Rada Nadzorcza przygotowała i przedstawiła Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu w dniu 7 czerwca 2023 roku Raport z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w PZU, który jest elementem Sprawozdania Rady Nadzorczej za 2022 rok. Rada Nadzorcza oceniła, że Spółka w sposób prawidłowy realizowała przyjętą Politykę wraz ze wszystkimi zasadami wynagradzania dedykowanymi poszczególnym grupom osób, które ją stanowią. Walne Zgromadzenie po rozpatrzeniu, zatwierdziło Sprawozdanie Rady Nadzorczej PZU za 2022 rok; Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ustala Walne Zgromadzenie, a wynagrodzenie członków Zarządu - Rada Nadzorcza. Zarząd PZU ustala zasady wynagradzania dla Dyrektorów Grupy PZU w PZU będących równocześnie w PZU Życie Członkami Zarządu PZU oraz politykę wynagradzania dla wyższej kadry kierowniczej i Osób Uprawnionych (o których mowa w rozporządzeniu delegowanym Wyptacalność II); Polityka wynagradzania nie stanowi zachęty do podejmowania nadmiernego ryzyka w działalności PZU. Zasady przyznawania wynagrodzenia zmiennego mają na celu wspieranie prawidłowego i skutecznego zarządzania ryzykiem, zniechęcanie do podejmowania nadmiernego ryzyka, a także wspieranie realizacji strategii Grupy PZU. Wynagrodzenie zmienne Członków Zarządu i Dyrektorów Grupy za dany rok obrotowy uzależnione jest od poziomu realizacji wyznaczonych przez Radę Nadzorczą celów zarządczych. W 2023 roku były to m.in. poprawa wskaźników ekonomiczno-finansowych (wynik finansowy, ROE); stopień realizacji kluczowych mierników strategii oraz podejmowanie działań uwzględniających interesy społeczne, w tym powodujących przyczynianie się do ochrony środowiska. 40% wynagrodzenia zmiennego jest odraczane przez trzy kolejne lata. Członek Zarządu może nabyć prawo do 1/3 części odroczonego wynagrodzenia, o ile w tym okresie nie ujawnią się okoliczności dowodzące, iż nie zostały spełnione warunki do jego wypłaty. W 2023 roku Rada Nadzorcza ustaliła cele Zarządu na rok 2023, rozliczyła cele za 2022 rok oraz zdecydowała o wypłacie Wynagrodzenia Zmiennego Nieodroczonego za rok 2022 oraz Wynagrodzenia Zmiennego Odroczonego za lata 2019-2021. Wynagrodzenia członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje są finansowane i wypłacane ze środków PZU.





Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 6. Polityka informacyjna	<ul style="list-style-type: none"> PZU prowadzi przejrzystą politykę informacyjną, uwzględniającą potrzeby inwestorów oraz klientów. Na stronie internetowej PZU wydzielona jest sekcja Relacji Inwestorskich skierowana do uczestników rynku kapitałowego. Komunikacja z inwestorami prowadzona jest w oparciu o Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego. Dokument, który jest opublikowany na stronie internetowej PZU zawiera m.in. zakres, sposób i terminy upowszechniania informacji, zasady i narzędzia stosowane w komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego oraz uwzględnia regulacje związane z posiadaniem statusu spółki publicznej. W części produktowej strony internetowej prezentowane są w prosty i przystępny sposób informacje dotyczące głównych cech produktów, a także Ogólne Warunki Ubezpieczeń oraz wspierające klientów w kontakcie z PZU m.in.: dane kontaktowe, zasady rozpatrywania reklamacji; Od 2014 roku PZU publikuje zintegrowane interaktywne Raporty Roczne. Opisują one najważniejsze wydarzenia, osiągnięcia i plany Grupy PZU oraz zawierają narzędzia pozwalające na wielopłaszczyznową analizę wyników finansowych, zdarzeń korporacyjnych, danych makroekonomicznych. W raportach znajdują się także interaktywne infografiki, animacje i materiały video, które w zwięzły sposób prezentują działalność Grupy PZU. PZU zapewnia inwestorom równy dostęp do informacji, m.in.: dba o prawidłowe wykonywanie obowiązków informacyjnych obligatoryjnych dla spółek giełdowych, wszystkie materiały po przesłaniu na GPW systemem ESPI publikuje niezwłocznie w języku polskim i angielskim na stronie internetowej w sekcji Relacje Inwestorskie; Oprócz raportów okresowych wymaganych przepisami prawa, PZU co kwartał przygotowuje prezentacje wynikowe, które są publikowane na stronie internetowej w sekcji Relacji Inwestorskich wraz z danymi finansowymi w formacie Excel oraz nagraniami konferencji wynikowych. PZU zamieszcza również nagrania z walnych zgromadzeń oraz innych ważnych wydarzeń korporacyjnych; Polityka informacyjna PZU względem uczestników rynku kapitałowego określa terminy odpowiedzi na pytania zadawane drogą mailową oraz telefoniczną – PZU dokłada starań w udzielaniu odpowiedzi niezwłocznie, w przypadku pytań kierowanych drogą mailową w nieprzekraczalnym czasie 3 dni roboczych.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 7. Działalność promocyjna i relacje z klientami	<ul style="list-style-type: none"> PZU posiada regulacje wewnętrzne, które obejmują m.in. kwestie związane z zapewnieniem zgodności prowadzonej działalności marketingowej z przepisami prawa, w szczególności z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów i o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. PZU stosuje również wewnętrzny Kodeks Etyki Reklamy PZU, który stanowi zbiór dodatkowych standardów, niezależnych od przepisów prawa oraz wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego; Biuro Marketingu stosuje praktykę weryfikacji projektowanych przekazów marketingowych przed ich opublikowaniem pod kątem m.in. przejrzystości, prawdziwości i rzetelności prezentowanych informacji z innymi jednostkami PZU. Przekazy marketingowe są w szczególności konsultowane z Biurem Prawnym i Biurem Compliance (pod kątem ryzyka braku zgodności, w tym zgodności z prawem – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd, zastosowania przekazu naruszającego dobra odbiorcy) oraz odpowiednimi biurami właściwymi dla danego produktu (zgodność przekazu ze stanem faktycznym – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd); W PZU oraz PZU Życie obowiązują „Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem” określające kluczowe wymogi i działania, jakie należy wykonać na poszczególnych etapach cyklu życia produktu, aby zapewnić, że tworzony i dystrybuowany produkt spełnia potrzeby i wymagania docelowych grup klientów. Wszystkie usługi i produkty Grupy, zanim zostaną zaproponowane klientom, są starannie sprawdzane przez ekspertów, w tym właściwe jednostki ds. prawnych i compliance pod kątem zgodności z przepisami i wymogami w zakresie ochrony interesów klientów i aktualnym orzecznictwem dotyczącym praw konsumentów; Przed sprzedażą produktu, klient otrzymuje tzw. Kartę produktu, czyli krótki dokument o danym produkcie, który umożliwi klientowi szybkie zapoznanie się z warunkami produktu. Podobnie skonstruowany jest przekaz na stronie internetowej PZU, gdzie prezentowane są w prosty sposób główne cechy produktu; PZU dokłada starań aby komunikacja z klientami była prosta i zrozumiała. Biuro Prostego Języka projektuje treści, zmienia dokumenty i komunikaty dla klientów (m.in. dotyczące marketingu, warunków ubezpieczeń oraz odpowiedzi na reklamacje). Dbą o to, aby treści były poprawne językowo, dobrze zaprojektowane oraz zrozumiałe, użyteczne i nie budziły wątpliwości; Proces i zasady rozpatrywania reklamacji, w tym kwestie terminowości i jakości rozpatrywania zgłoszeń klientów są określone w regulacjach wewnętrznych PZU. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji są udostępnione na stronie internetowej PZU (https://www.pzu.pl/kontakt-i-pomoc/skargi-reklamacje/jak-rozpatrujemy-skargi-reklamacje); W PZU od 2017 roku działa Rzecznik Klienta który m.in. uczestniczy w mediacjach przed Rzecznikiem Finansowym i KNF oraz prowadzi indywidualne spotkania i negocjacje z klientami w sprawach spornych. Ponadto, w 2020 roku została powołana funkcja Rzecznika Zdrowia, który m.in. prowadzi indywidualne spotkania i negocjacje z klientami w sprawach spornych w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych.





Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 8. Kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne	<ul style="list-style-type: none"> W PZU funkcjonuje system kontroli wewnętrznej dostosowany do skali działalności i struktury organizacyjnej. Ma na celu zapewnienie skuteczności i efektywności działalności operacyjnej, wiarygodnej sprawozdawczości, w szczególności finansowej, zgodności działania spółki z przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi i standardami postępowania oraz przestrzeganie zasad zarządzania ryzykiem; W PZU zostało wyodrębnione organizacyjnie i kompetencyjnie Biuro Compliance, które realizuje zadania w zakresie zapewnienia zgodności działalności zakładu ubezpieczeń z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi; W PZU działa skuteczna funkcja audytu wewnętrznego, której działalność polega na systematycznej i dokonywanej w uporządkowany sposób ocenie adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej i innych elementów systemu zarządzania; PZU zapewnia obiektywizm i niezależność funkcji audytu wewnętrznego oraz funkcji zgodności z przepisami (compliance). Dyrektor Zarządzający ds. Audytu, który kieruje Biurem Audytu Wewnętrznego podlega funkcjonalnie Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej PZU, a organizacyjnie bezpośrednio Prezesowi Zarządu PZU. Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, który nadzoruje działalność Biura Compliance podlega organizacyjnie bezpośrednio Prezesowi Zarządu PZU. Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw zapewnienia zgodności z przepisami (compliance) wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU. Dyrektor Zarządzający ds. Audytu, Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji oraz Dyrektor Biura Compliance biorą udział we wszystkich posiedzeniach Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU oraz Zarządu PZU, a także mają możliwość bezpośredniego raportowania i komunikowania się z Członkami Zarządu i Rady Nadzorczej PZU; PZU posiada adekwatny i skuteczny system zarządzania ryzykiem. Za organizację i zapewnienie działania tego systemu odpowiada Zarząd. W procesie zarządzania ryzykiem uczestniczą również komitety funkcjonujące w PZU, które podejmują decyzje dotyczące ograniczenia poziomu poszczególnych ryzyk, do ram wyznaczonych przez apetyt na dane ryzyko. Komitet Audytu Rady Nadzorczej PZU sprawuje nadzór oraz monitoruje skuteczności systemów kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego oraz zarządzania ryzykiem w PZU w ramach decyzji określonych w statucie PZU i Regulaminie Rady Nadzorczej PZU.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 9. Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta	<ul style="list-style-type: none"> PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

Zasady, które PZU spełnia częściowo

Zasada	Uzasadnienie dla częściowego stosowania
Rozdział 2. Zasada określona w § 8 ust. 4. w brzmieniu: „Instytucja nadzorowana, gdy jest to uzasadnione liczbą udziałowców, powinna dążyć do ułatwiania udziału wszystkim udziałowcom w zgromadzeniu organu stanowiącego instytucji nadzorowanej, między innymi poprzez zapewnienie możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach organu stanowiącego.”	Akcjonariusze PZU mogą oglądać (w czasie rzeczywistym w Internecie) transmisję obrad Walnego Zgromadzenia. PZU nie zdecydował się jednak na wprowadzenie tzw. eWZA. W ocenie PZU istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad Walnego Zgromadzenia. Wątpliwości prawne dotyczą możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA. Ryzyko wystąpienia problemów technicznych, np. z połączeniem internetowym lub potencjalną zewnętrzną ingerencją w systemy informatyczne, może zaburzyć prace Walnego Zgromadzenia oraz wywołać wątpliwości wobec skuteczności uchwał podejmowanych w jego trakcie. Wystąpienie wskazanych ryzyk może wpłynąć na prawidłowe stosowanie przedmiotowej zasady w pełnym zakresie.
Rozdział 4. Zasada określona w § 21 ust. 2. w brzmieniu: „W składzie organu nadzorującego powinna być wyodrębniona funkcja przewodniczącego, który kieruje pracami organu nadzorującego. Wybór przewodniczącego organu nadzorującego powinien być dokonywany w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem przy uwzględnieniu kryterium niezależności.”	Zgodnie z Kodeksem spółek handlowych i Statutem PZU w składzie Rady Nadzorczej PZU została wyodrębniona funkcja Przewodniczącego. Skład Rady Nadzorczej PZU, w tym funkcja Przewodniczącego, kształtowane są zgodnie z kryteriami niezależności wskazanymi w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Wybór Przewodniczącego Rady Nadzorczej dokonywany jest na podstawie kryterium posiadanej wiedzy, doświadczenia oraz umiejętności, które potwierdzają kompetencje niezbędne do należytego wykonywania obowiązków nadzorowania. Zastosowanie kryterium niezależności w przypadku przewodniczącego zgodnie z wyjaśnieniem UKNF przedmiotowej zasady może budzić wątpliwości co do potencjalnej kolizji z przepisami prawa dotyczącymi uprawnień akcjonariuszy.



Zasada	Uzasadnienie dla częściowego stosowania
<p>Rozdział 8.</p> <p>Zasada określona w § 49 ust. 3 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej powoływanie i odwoływanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego oraz osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności odbywa się za zgodą organu nadzorującego lub komitetu audytu.”</p>	<p>PZU stosuje zasady określone w § 14 ZŁK w pełnym zakresie, co oznacza, że Zarząd PZU jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością spółki. Ponadto, zgodnie z przepisami prawa pracy, czynności z zakresu prawa pracy wykonuje organ zarządzający. Z uwagi na powyższe w PZU przyjęto rozwiązanie, które przewiduje, że powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. W tożsamy sposób powoływana i odwoływana jest osoba na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw zgodności z przepisami (compliance). Zarząd PZU przy tych decyzjach zasięga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU.</p>

Zasady, od których spełnienia odstąpiło ZWZ PZU

Zasada	Uzasadnienie dla odstąpienia od stosowania zasady
<p>Rozdział 2.</p> <p>Zasada określona w § 10 ust. 2 w brzmieniu: „Wprowadzanie uprawnień osobistych lub innych szczególnych uprawnień dla udziałowców instytucji nadzorowanej powinno być uzasadnione i służyć realizacji istotnych celów działania instytucji nadzorowanej. Posiadanie takich uprawnień przez udziałowców powinno być odzwierciedlone w podstawowym akcie ustrojowym tej instytucji.”</p>	<p>Zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza (Skarb Państwa) wraz z projektem uchwały ZWZ, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane niezakończonym procesem prywatyzacji spółki przez Skarb Państwa. W praktyce, zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym Kodeksu spółek handlowych, wszelkie uprawnienia akcjonariuszy są odzwierciedlane w Statucie i zawsze uzasadnione – przykładem jest § 20 ust. 7 Statutu, który przyznaje Skarbowi Państwa prawo do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej. Pozostawienie takiego uprawnienia Skarbu Państwa miało uzasadnienie w okresie prywatyzacji spółki, przy czym zgodnie ze Statutem uprawnienie to wygaśnie, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem spółki.</p>
<p>Rozdział 2.</p> <p>Zasada określona w § 12 ust. 1 w brzmieniu: „Udziałowcy są odpowiedzialni za niezwłoczne dokapitalizowanie instytucji nadzorowanej w sytuacji, gdy jest to niezbędne do utrzymania kapitałów własnych instytucji nadzorowanej na poziomie wymaganym przez przepisy prawa lub regulacje nadzorcze, a także gdy wymaga tego bezpieczeństwo instytucji nadzorowanej.”</p>	<p>Zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały ZWZ, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane niezakończonym procesem prywatyzacji spółki przez Skarb Państwa. Decyzja o stosowaniu tej zasady powinna być podjęta przez akcjonariuszy spółki, z uwzględnieniem przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności art. 301 § 4 i 5 Kodeksu spółek handlowych, zgodnie z którymi akcjonariusze są zobowiązani jedynie do świadczeń określonych w statucie i nie odpowiadają za zobowiązania spółki.</p>

Zasada	Uzasadnienie dla odstąpienia od stosowania zasady
<p>Rozdział 5.</p> <p>Zasada określona w § 28 ust. 4 w brzmieniu: „Organ stanowiący dokonuje oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania instytucji nadzorowanej”.</p>	<p>Zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane zbyt szerokim zakresem podmiotowym polityki wynagradzania podlegającym ocenie organu stanowiącego. Polityka wynagradzania osób pełniących kluczowe funkcje, a nie będących członkami organu nadzorującego i organu zarządzającego, podlega ocenie ich pracodawcy albo mocodawcy, którym jest spółka reprezentowana przez Zarząd i kontrolowana przez Radę Nadzorczą. Niezależnie od powyższego, zgodnie z art. 90g ustawy z 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, Rada Nadzorcza jest zobowiązana do sporządzenia corocznie sprawozdania o wynagrodzeniach członków zarządu i rady nadzorczej, a Walne zgromadzenie podejmuje uchwałę w sprawie zaopiniowania tego sprawozdania. Polityka wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta uchwałą Walnego Zgromadzenia nr 36/2020 z 26 maja 2020 roku podlega przeglądowi przez Zarząd raz w roku, a raport określający stan realizacji Polityki oraz rekomendacje zmian Polityki, jeżeli są konieczne, jest przedstawiany Radzie Nadzorczej. Ponadto, wprowadzone zostało zobowiązanie do podejmowania uchwały Walnego Zgromadzenia w sprawie Polityki nie rzadziej niż co cztery lata.</p>

Zasady, których spełnienie nie dotyczy PZU

Zasada	Uzasadnienie
<p>Rozdział 2.</p> <p>Zasada określona w § 11 ust. 3 w brzmieniu: „W przypadku, gdy decyzję o transakcji z podmiotem powiązaniem podejmuje organ stanowiący, wszyscy udziałowcy powinni posiadać dostęp do wszelkich informacji niezbędnych dla oceny warunków, na jakich jest ona przeprowadzana oraz jej wpływu na sytuację instytucji nadzorowanej.”</p>	<p>W PZU Walne Zgromadzenie nie decyduje o transakcjach z podmiotami powiązanymi.</p>
<p>Rozdział 8.</p> <p>Zasada określona w § 49 ust. 4 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności, uprawnienia wynikające z ust. 1-3 przysługują osobom odpowiedzialnym za wykonywanie tych funkcji.”</p>	<p>W PZU funkcjonują jednostki właściwe do spraw: audytu wewnętrznego, zgodności z przepisami (compliance).</p>
<p>Rozdział 8.</p> <p>Zasada określona w § 52 ust. 2 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności lub nie wyznaczono komórki odpowiedzialnej za ten obszar, informacje, o których mowa w ust. 1, przekazują osoby odpowiedzialne za wykonywanie tych funkcji.”</p>	<p>W PZU funkcjonują jednostki właściwe do spraw: audytu wewnętrznego, zgodności z przepisami (compliance).</p>
<p>Rozdział 9.</p> <p>Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta</p>	<p>PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.</p>



7.3.3. Stosowanie Dobrych Praktyk Grupy PZU

[GRI 2-23]

Wartości etyczne

Podstawowe normy etyczne dla Grupy PZU wyznaczają „Dobre Praktyki Grupy PZU”. Ich celem jest kształtowanie spójnej kultury organizacyjnej firmy we wszystkich kluczowych aspektach jej funkcjonowania. Definiują one zachowania i sposób postępowania wobec wszystkich interesariuszy polegający na szacunku i zaufaniu. Jest to jednocześnie dokument, który stanowi wspólny mianownik dla kultury korporacyjnej wszystkich podmiotów w Grupie. Dzięki systemowej zgodności fundamentalnych pryncypiów wszelkie działania i realizowane procesy są oparte na spójnych przesłankach, zapewniając tym samym wysoki standard operacyjny Grupy. „Dobre Praktyki Grupy PZU” zostały przyjęte jako jednolity wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy PZU, z wyjątkiem Grupy Alior Banku oraz Grupy Pekao, w których funkcjonują odpowiednio „Kodeks Etyki Alior Bank” oraz „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”.

W „Dobrych Praktykach Grupy PZU” zostały określone normy i standardy postępowania w relacji z pracownikami, klientami, kontrahentami oraz społecznościami lokalnymi. Opierają się one na poniższych zasadach:

- kontakt z klientem opiera się na zaufaniu,
- uczciwie i rzetelnie informujemy klientów o ofertach Grupy PZU,

- chronimy dane osobowe wszystkich osób, w szczególności dane klientów, pracowników, kontrahentów i użytkowników naszych stron internetowych,
- dbamy o bezpieczeństwo i chronimy urządzenia elektroniczne, które udostępnia nam Grupa PZU,
- chronimy wszystkie zasoby, również informacje, które są własnością intelektualną Grupy PZU,
- decyzje o współpracy z dostawcami opieramy wyłącznie na obiektywnych kryteriach ceny, jakości, parametrach technicznych i przydatności,
- przestrzegamy prawa przy zawieraniu umów, w szczególności zasad uczciwej konkurencji i ochrony konsumentów,
- działamy tak, aby naszej marce nie stawiano zarzutów o naruszenie prawa ochrony znaków towarowych,
- obowiązkiem każdego z nas jest odpowiedzialne postępowanie i unikanie sytuacji, w wyniku których powstałby konflikt interesów rozumiany jako sprzeczność interesu własnego z interesem Grupy PZU,
- nie tolerujemy korupcji. W ramach realizacji zadań biznesowych oraz współpracy z partnerami biznesowymi działamy etycznie i zgodnie z prawem. Nie przekazujemy, ani nie przyjmujemy niedozwolonych prezentów lub korzyści w relacjach z kontrahentami, ich pracownikami i pełnomocnikami lub innymi osobami trzecimi,
- działania prewencyjne i sponsoringowe mogą odbywać się wyłącznie w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami określonymi w regulacjach wewnętrznych Grupy PZU,
- pracownicy nie mogą używać nazwy Grupy PZU w żadnych przedsięwzięciach ani inicjatywach

o charakterze politycznym. Zabronione jest wspieranie kandydatów i partii politycznych ze środków, które są własnością Grupy PZU.

Kultura etyczna

Kultura etyczna w Grupie PZU jest kształtowana z zachowaniem najwyższych standardów oraz adekwatnie do potrzeb spółek Grupy, a więc z uwzględnieniem skali, specyfiki, rodzaju ich działalności oraz przepisów prawa krajowego. Grupa PZU buduje kulturę etyczną, tworząc systemowe rozwiązania na poziomie PZU. Jako podmiot dominujący PZU kształtuje i wyznacza standardy postępowania, a następnie rekomenduje ich wdrożenie pozostałym podmiotom Grupy (z wyłączeniem banków, które mają własne kodeksy etyczne). Implementacja tych rozwiązań w spółkach odbywa się zgodnie z zasadą odpowiedniości i adekwatności. Spółki raportują ryzyko braku zgodności do PZU, z poszanowaniem tajemnic prawnie chronionych.

W spółkach Grupy PZU obowiązują zasady etyki członków organów, tj. „Zasady etyki członków zarządów spółek Grupy PZU”, „Zasady etyki członków Rady Nadzorczej PZU SA”, „Zasady etyki członków rad nadzorczych spółek Grupy PZU, nie będących pracownikami spółki Grupy PZU i nie związanych ze spółką Grupy PZU inną umową o podobnym charakterze” oraz „Zasady etyki członków rad nadzorczych spółek Grupy PZU będących pracownikami spółki Grupy PZU lub związanych ze spółką Grupy PZU inną umową o podobnym charakterze”. Zasady te służą:

- zapewnieniu właściwego, zgodnego z najwyższymi standardami postępowania wypełniania przez członków swoich funkcji;
- zapobieganiu występowaniu konfliktu interesów, w szczególności przeciwdziałaniu wykorzystywaniu

zajmowanego stanowiska w celu uzyskania prywatnych korzyści;

- określeniu norm etycznych, wartości i postaw, którymi winni się kierować członkowie.

Kultura etyczna ma także bardzo istotne znaczenie z punktu widzenia praktyk inwestycyjnych. W TFI PZU obowiązuje Kodeks dobrych praktyk inwestorów instytucjonalnych, przygotowany i zatwierdzony przez Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami. Stanowi on istotne wsparcie dla TFI PZU w definiowaniu zasad, reguł moralnych i etycznych oraz określaniu poziomu należytej staranności w relacjach pomiędzy spółką a innymi inwestorami instytucjonalnymi, klientami i emitentami instrumentów finansowych. Przyjęcie tego kodeksu jest także potwierdzeniem stosowania dobrych praktyk inwestycyjnych w TFI PZU.

W 2014 roku Zarządy TFI PZU i PTE PZU podjęły uchwały w sprawie stosowania „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, w której zadeklarowały gotowość i wolę ich przestrzegania w obiektywnie najszerszym możliwym zakresie, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności wynikającej ze skali, charakteru działalności oraz specyfiki odpowiednio TFI PZU i PTE PZU. TFI PZU i PTE PZU udostępniają na swoich stronach internetowych informację o stosowaniu lub informację o odstąpieniu od stosowania określonych zasad.

Alior Bank stosuje „Politykę zgodności”, która określa podstawowe zasady zapewniania zgodności działania Alior Banku oraz wszystkich pracowników banku i podmiotów z nim współpracujących z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi oraz gdy wynika to z przepisów prawa i właściwych regulacji innych podmiotów, przez zarządzanie ryzykiem



braku zgodności oraz funkcję kontroli. Działanie Alior Banku, jako instytucji zaufania publicznego, opiera się na zasadach opisanych w „Kodeksie Etyki Alior Bank”.

W Banku Pekao funkcjonuje „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”, który zawiera najważniejsze zasady postępowania dotyczące wszystkich osób pozostających z Bankiem Pekao lub innym podmiotem prawnym należącym do Grupy Banku Pekao w stosunku pracy lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, w tym do członków organów statutowych Banku lub innych podmiotów Grupy Pekao. Zasady odnoszą się do kontaktów z interesariuszami: klientami, partnerami biznesowymi, przedstawicielami lokalnych społeczności, otoczeniem biznesowym oraz współpracownikami.

Etyka w systemie zarządzania ryzykiem braku zgodności

Etyka jest również elementem zarządzania ryzykiem braku zgodności na poziomie:

- **systemowym** – przez Zarząd, który m.in. odpowiada za ustalanie strategii i polityki w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz promowanie przestrzegania w PZU standardów postępowania, a także przez Biuro Compliance, które koordynuje proces zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- **bieżącym** – przez kierujących poszczególnymi komórkami i jednostkami organizacyjnymi PZU w obszarze podlegającym ich nadzorowi.

System zarządzania ryzykiem braku zgodności w Grupie PZU opiera się na najlepszych standardach rynkowych oraz autorskich rozwiązaniach, z jednoczesnym wykorzystaniem szeregu porozumień

pomiędzy podmiotami PZU oraz polityk grupowych. Jest to zintegrowany zbiór wartości, standardów, narzędzi, w tym procedur i regulaminów postępowania, wsparty odpowiednią komunikacją oraz edukacją pracowników. Spółki w ramach Grupy PZU posiadają również szereg osobnych polityk i procedur oraz praktyk w tym obszarze.

Na cały system składają się:

- wartości i zasady postępowania, w tym „Dobre Praktyki Grupy PZU”, „Kodeks Etyki Alior Bank” oraz „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”;
- procedury, polityki i rozwiązania organizacyjne;
- system zgłaszania nieprawidłowości i potencjalnych nadużyć (whistleblowing);
- działania edukacyjne i komunikacyjne skierowane do pracowników i dostawców.

7.4. Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

7.4.1. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta

Akcje PZU

Kapitał zakładowy PZU dzieli się na 863 523 000 akcji zwykłych o wartości nominalnej 0,10 zł każda dających prawo do 863 523 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu¹.

Znaczne pakiety akcji PZU

Na 31 grudnia 2023 roku akcjonariuszami PZU posiadającymi znaczne pakiety akcji (co najmniej 5%) byli:

- Skarb Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, który posiada 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału

zakładowego PZU i uprawnia do 295 217 300 głosów na Walnym Zgromadzeniu;

- BlackRock, Inc., który posiadał 43 228 203 akcji, co stanowiło 5,00% kapitału zakładowego PZU i uprawniało do 43 228 203 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Na 1 stycznia 2023 roku akcjonariuszami PZU posiadającymi znaczne pakiety akcji (co najmniej 5%) byli:

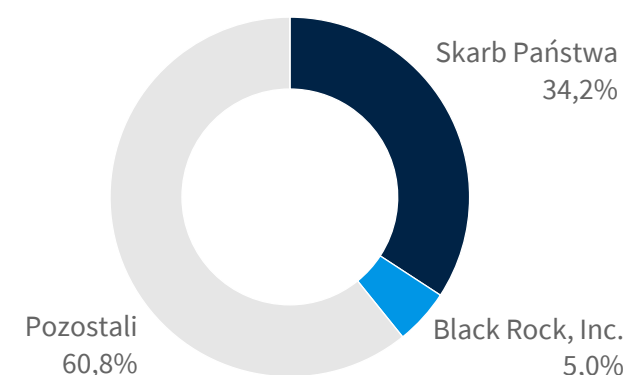
- Skarb Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, który posiada 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 295 217 300 głosów na Walnym Zgromadzeniu;
- Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny, który na Nadzwyczajnym Walnym Zgromadzeniu PZU, które odbyło się 1 września 2022 roku, posiadał 49 223 000 akcji, co stanowiło 5,70% kapitału zakładowego PZU i uprawniało do 49 223 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Zmiany w 2023 roku w strukturze akcjonariuszy posiadających znaczne pakiety akcji PZU (co najmniej 5%):

- 5 stycznia 2023 roku PZU otrzymał zawiadomienie od Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Allianz

	Liczba akcji i głosów na WZ		Udział akcji w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ	
	1.01.2023	31.12.2023	1.01.2023	31.12.2023
Akcjonariusze posiadający znaczne pakiety akcji				
Skarb Państwa	295 217 300	295 217 300	34,19%	34,19%
BlackRock, Inc.		43 228 203		5,00%
Nationale-Nederlanden OFE	49 223 000		5,70%	
Pozostali	519 082 700	525 077 497	60,11%	60,81%
Ogółem	863 523 000	863 523 000	100,00%	100,00%

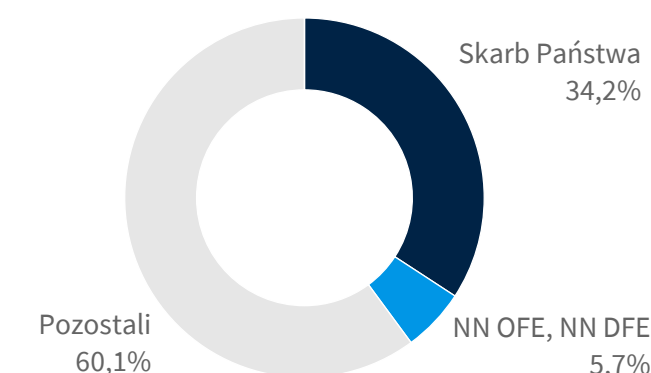
Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2023 roku



Źródło: Raport bieżący 27/2023

Polska S.A., dotyczące zwiększenia udziału w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów PZU powyżej 5% łącznie przez fundusze zarządzane przez PTE Allianz Polska S.A., tj. Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny (Allianz OFE), Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny oraz Drugi Allianz Polska Otwarty

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2022 roku



Źródło: Raport bieżący 25/2022

Fundusz Emerytalny (Drugi Allianz OFE). Zgodnie z tym zawiadomieniem, Allianz OFE, Allianz DFE i Drugi Allianz OFE, zarządzane przez PTE Allianz Polska S.A., posiadały łącznie 48 183 212 akcji PZU, stanowiących 5,58% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 48 183 212 głosów



z akcji PZU stanowiących 5,58% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU;

- 16 maja 2023 roku PZU otrzymał zawiadomienie od Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Allianz Polska S.A., informujące, że w dniu 12 maja 2023 r. w wyniku likwidacji Drugiego Allianz OFE w drodze przeniesienia jego aktywów do Allianz OFE udział w ogólnej liczbie głosów PZU na rachunkach Allianz OFE wynosił powyżej 5%. Zgodnie z przedmiotowym zawiadomieniem, przed likwidacją Drugiego Allianz OFE łączny stan na rachunkach Allianz OFE i Drugi Allianz OFE wynosił 45 736 958 akcji PZU, co stanowiło łącznie 5,30% udziału w kapitale zakładowym PZU i dawało prawo do wykonywania 45 736 958 głosów stanowiących 5,30% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki. Po likwidacji Drugiego Allianz OFE na rachunku Allianz OFE, zapisanych było 45 736 958 akcji, stanowiących 5,30% udziału w kapitale zakładowym PZU, co dawało prawo do wykonywania 45 736 958 głosów z akcji stanowiących 5,30% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki;
- 22 listopada 2023 roku PZU otrzymał zawiadomienie od Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Allianz Polska S.A. dotyczące zmniejszenia udziału w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów PZU poniżej 5% przez fundusz zarządzany przez PTE Allianz Polska S.A., tj. Allianz OFE. Zgodnie z tym zawiadomieniem, Allianz OFE posiada 42 530 871 akcji PZU, stanowiących 4,93% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co daje prawo do wykonywania 42 530 871 głosów stanowiących 4,93% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU;
- 27 listopada 2023 roku PZU otrzymał zawiadomienie od Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. dotyczące zmniejszenia udziału w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów PZU poniżej 5% przez fundusz zarządzany przez PTE

Nationale-Nederlanden, tj. Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny. Zgodnie z tym zawiadomieniem, Nationale-Nederlanden OFE posiadał 43 064 118 akcji PZU, stanowiących 4,99% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 43 064 118 głosów stanowiących 4,99% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU;

- 1 grudnia 2023 roku PZU otrzymał zawiadomienie od Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. dotyczące zmniejszenia udziału w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów PZU poniżej 5% przez fundusze zarządzane przez PTE Nationale-Nederlanden, tj. Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2025, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2030, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2035, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2040, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2045, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2050, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2055, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2060, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2065. Zgodnie z tym zawiadomieniem, wyżej wymienione fundusze posiadają 43 120 753 akcje PZU, stanowiące 4,99% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co daje prawo do wykonywania 43 120 753 głosów stanowiących 4,99% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU;
- 13 grudnia 2023 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. dotyczące osiągnięcia udziału w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów PZU

na poziomie 5%. Zgodnie z tym zawiadomieniem, BlackRock, Inc. posiada 43 228 203 akcji PZU, stanowiących 5,00% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co daje prawo do wykonywania 43 228 203 głosów stanowiących 5,00% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU.

Zmiany, które zaszły w 2023 roku w strukturze akcjonariuszy dysponujących znacznymi pakietami akcji związane były z rosnącym zainteresowaniem polską giełdą ze strony zagranicznych inwestorów oraz ustawowymi limitami koncentracji na grupy kapitałowe², których muszą przestrzegać towarzystwa zarządzające otwartymi funduszami emerytalnymi, w związku z bardzo dobrym zachowaniem kursu akcji PZU w końcówce 2023 roku.

Uprawnienia i ograniczenia dotyczące akcji PZU

Wszystkie akcje PZU są akcjami zwykłymi, z którymi nie jest związane żadne uprzywilejowanie, w szczególności dotyczące specjalnych uprawnień kontrolnych. Każda akcja daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu oraz takie samo prawo do dywidendy.

Statut PZU ogranicza jednak prawa głosu z akcji PZU w określonych przypadkach. Prawo głosowania akcjonariuszy jest ograniczone w ten sposób, że żaden z nich nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU w dniu odbywania Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem, że dla potrzeb ustalania obowiązków nabywców znacznych pakietów akcji przewidzianych

2) Łączna wartość lokat aktywów funduszu (OFE) we wszystkich papierach wartościowych jednego emitenta albo dwóch lub większej liczby emitentów będących podmiotami związanymi nie może przekroczyć 10% wartości tych aktywów.

w ustawie o ofercie publicznej oraz w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, takie ograniczenie prawa głosowania uważane będzie za nieistniejące. Ograniczenie prawa głosowania nie dotyczy:

- akcjonariuszy, którzy w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie byli uprawnieni z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów (tj. Skarb Państwa);
- akcjonariuszy działających z akcjonariuszami określonymi w punkcie powyżej na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji.

Dla potrzeb ograniczenia prawa do głosowania głosy akcjonariuszy, między którymi istnieje stosunek dominacji lub zależności, są sumowane zgodnie z zasadami opisanymi w Statucie. Wyżej wymienione ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wygasną od momentu, w którym udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym PZU spadnie poniżej 5%.

Zarząd PZU nie posiada informacji o zawartych umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy.

PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych oraz nie wyemitował papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

W latach 2013-2023 w PZU nie było programów akcji pracowniczych.





Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych emitenta

Statut PZU nie zawiera zapisów ograniczających przenoszenie prawa własności papierów wartościowych emitenta (zarówno akcji jak i obligacji). Nie są też znane inne pozastatutowe ograniczenia, które by tego dotyczyły, za wyjątkiem ograniczeń wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w precyzyjnie określonych sytuacjach, w szczególności:

- ograniczeń wynikających z przepisów ustawy z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz.U. z 2022 r., poz. 2554 z późn. zm.), tj.:
 - z art. 75 ust. 4 – akcje obciążone zastawem do chwili jego wygaśnięcia nie mogą być przedmiotem obrotu, z wyjątkiem przypadku, gdy nabycie tych akcji następuje w wykonaniu umowy o ustanowienie zabezpieczenia finansowego w rozumieniu ustawy z 2 kwietnia 2004 roku o niektórych zabezpieczeniach finansowych,
 - z art. 88a – czasowe ograniczenia bezpośredniego lub pośredniego nabywania lub obejmowania akcji spółki publicznej przez podmiot obowiązany do wykonania obowiązków określonych w art. 73 ust. 1 ustawy lub art. 74 ust. 2 i 5 ustawy, który w spółce tej przekroczył określony w tych przepisach próg ogólnej liczby głosów – do dnia wykonania tych obowiązków;
- ograniczeń wynikających z art. 362 Kodeksu spółek handlowych, dotyczących zakazu nabywania przez emitenta akcji własnych, za wyjątkiem

przypadków w tym przepisie określonych oraz ograniczeń dotyczących nabycia akcji własnych spółki dominującej przez spółkę lub spółdzielnię zależną oraz osób działających na ich rachunek;

- ograniczeń dotyczących okresu zamkniętego wynikających z art. 19 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z 16 kwietnia 2014 roku w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylecia dyrektywy 2003/WE PE i Rady i dyrektywy Komisji 203/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (MAR) oraz wykorzystywania informacji poufnej zgodnie z przepisami MAR;
- możliwości zgłoszenia przez organ nadzoru w drodze decyzji sprzeciwu wobec nabycia albo objęcia akcji lub praw z akcji krajowego zakładu ubezpieczeń w liczbie zapewniającej osiągnięcie albo przekroczenie odpowiednio jednej dziesiątej, jednej piątej, jednej trzeciej, jednej drugiej ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu lub udziału w kapitale zakładowym – zgodnie z art. 90 ust. 1 ustawy z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2023 r., poz. 656, 614, 825, 1723, 1843, 1941), jeżeli:
 - podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie uzupełnił w wyznaczonym terminie braków w zawiadomieniu lub załączonych do zawiadomienia dokumentów i informacji,
 - podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie przekazał w terminie dodatkowych informacji lub dokumentów żądanych przez organ nadzoru,
 - uzasadnione jest to potrzebą ostrożnego i stabilnego zarządzania krajowym zakładem ubezpieczeń z uwagi na możliwy wpływ podmiotu składającego zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, na krajowy zakład ubezpieczeń lub

z uwagi na ocenę sytuacji finansowej podmiotu składającego zawiadomienie;

- możliwości ustalenia przez organ nadzoru, zgodnie z art. 90 ust. 4 i 5 ustawy, o której mowa w pkt. 4, w wydanej decyzji o stwierdzeniu braku podstaw do zgłoszenia sprzeciwu terminu nabycia albo objęcia akcji lub praw z akcji;
- możliwości wydania przez organ nadzoru na podstawie art. 98 ust. 5 ustawy, o której mowa w pkt. 4, decyzji o nakazie zbycia akcji w wyznaczonym terminie w przypadku wydania przez ten organ decyzji o zakazie wykonywania prawa głosu z akcji krajowego zakładu ubezpieczeń z przyczyn określonych w art. 98 ust. 1 tej ustawy;
- zakazu zbycia akcji lub praw z akcji należących do Skarbu Państwa wynikającego z art. 13 ust. 1 pkt 27 ustawy z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 973, 1859); z wyłączeniem, o którym mowa w art. 13 ust. 2 pkt 1 tej ustawy.

Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące oraz Dyrektorów Grupy PZU

Na dzień przekazania niniejszego Sprawozdania Zarządu z działalności za 2023 rok akcje PZU posiadał Tomasz Kulik oraz Adam Uszpolewicz. Od dnia przekazania sprawozdania za 2022 rok (tj. 30 marca 2023 roku) stan posiadania akcji PZU lub uprawnień do nich przez członków Zarządu, Rady Nadzorczej lub Dyrektorów Grupy PZU zmienił się. Zestawienie stanu posiadania akcji PZU wraz ze wskazaniem zmian w stanie posiadania, przez osoby zarządzające i nadzorujące na dzień przekazania skonsolidowanego sprawozdania finansowego za 2022 rok oraz na dzień przekazania

niniejszego sprawozdania za 2023 rok (tj. 21 marca 2024 roku) zostało zaprezentowane w poniższej tabeli:

	30 marca 2023	21 marca 2024
Tomasz Kulik - członek Zarządu	2 847	2 847
Adam Uszpolewicz - członek Rady Nadzorczej	n/a	5 150

Obligacje PZU

Na 31 grudnia 2023 roku PZU posiadał obligacje podporządkowane (ISIN PLPZU0000037) o wartości 2,25 mld zł, oprocentowane stawką WIBOR6M + 180 p.b, wyemitowane 30 czerwca 2017 roku. Dzień wykupu tych obligacji przypada na 29 lipca 2027 roku, czyli 10 lat od emisji, z opcją wcześniejszego wykupu po 5 latach. Obligacje są notowane na rynku Catalyst ASO GPW/Bondspot.

W I połowie 2022 roku Zarząd PZU analizował możliwość realizacji nowej emisji obligacji podporządkowanych o wartości do 3 mld zł oraz wcześniejszego wykupu ww. serii obligacji o wartości 2,25 mld zł. W związku z niesprzyjającą sytuacją rynkową, 31 maja 2022 roku Zarząd PZU ogłosił decyzję o rezygnacji z kontynuowania tych prac (raport bieżący nr 11/2022). Tym samym obligacje pozostaną do wykupu na 29 lipca 2027 roku.



7.4.2. Relacje inwestorskie

Dążąc do osiągnięcia jak największej transparentności biznesu Grupy PZU, Zarząd PZU systematycznie prowadzi działania w obszarze relacji inwestorskich, zmierzające do zapewnienia równego dostępu do informacji, zgodnie z wewnątrznie przyjętymi regulacjami „Zasady

prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego”.

Struktura geograficzna akcjonariatu PZU

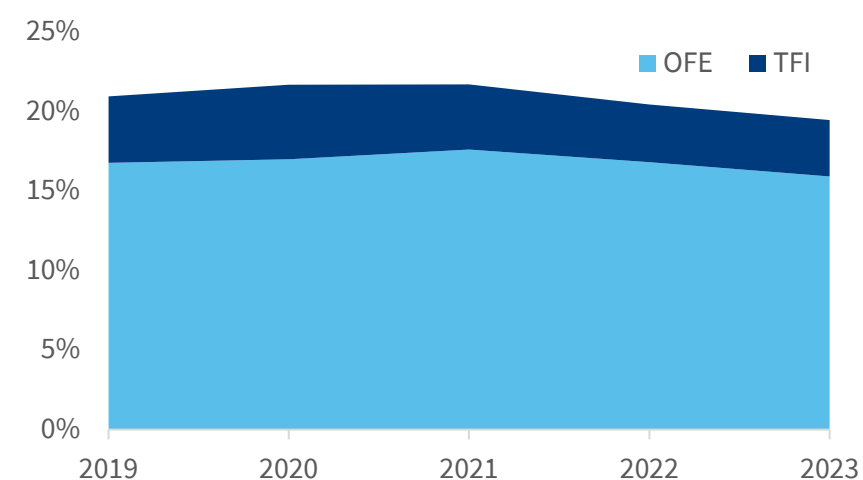
Według badania przeprowadzonego w 2023 roku, struktura akcjonariatu PZU pod względem udziałowym i geograficznym pozostawała stabilna. Największy udział,

tak jak w latach poprzednich, stanowili inwestorzy z Europy, z dominującą pozycją inwestorów polskich.

Inwestorzy instytucjonalni PZU

Udział OFE i TFI w akcjonariacie PZU wyniósł odpowiednio 15,9% (spadek o 0,9 p.p. r/r) oraz 3,5% (spadek o 0,1 p.p. r/r).

Udział OFE i TFI w strukturze akcjonariatu



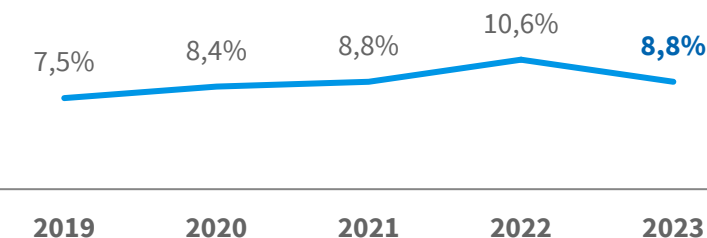
Źródło: PZU

Inwestorzy indywidualni PZU

Udział inwestorów w indywidualnych w akcjonariacie PZU na koniec 2023 roku wyniósł 8,8% (spadek o 1,8 p.p. r/r). Z punktu widzenia całej struktury akcjonariatu, spadek udziału inwestorów indywidualnych był głównie związany z większą aktywnością zagranicznych inwestorów instytucjonalnych, których udział wzrósł o 2,9 p.p. r/r do 34,7%. Ta zmiana struktury miała miejsce przy mocno rosnącej kapitalizacji. W 2023 ceny akcji PZU wzrosły o 33,5%, co przy uwzględnieniu wypłaconej dywidendy oznacza całkowitą stopę zwrotu (TSR

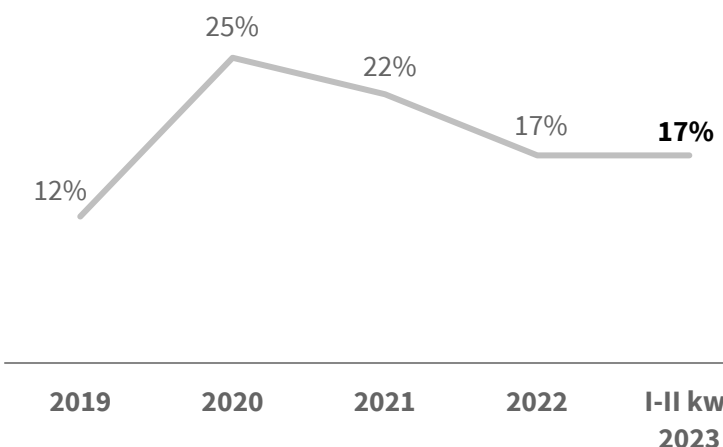
– Total Shareholder Return) na poziomie ponad 40% (w ujęciu rocznym).

Udział inwestorów indywidualnych w akcjonariacie PZU



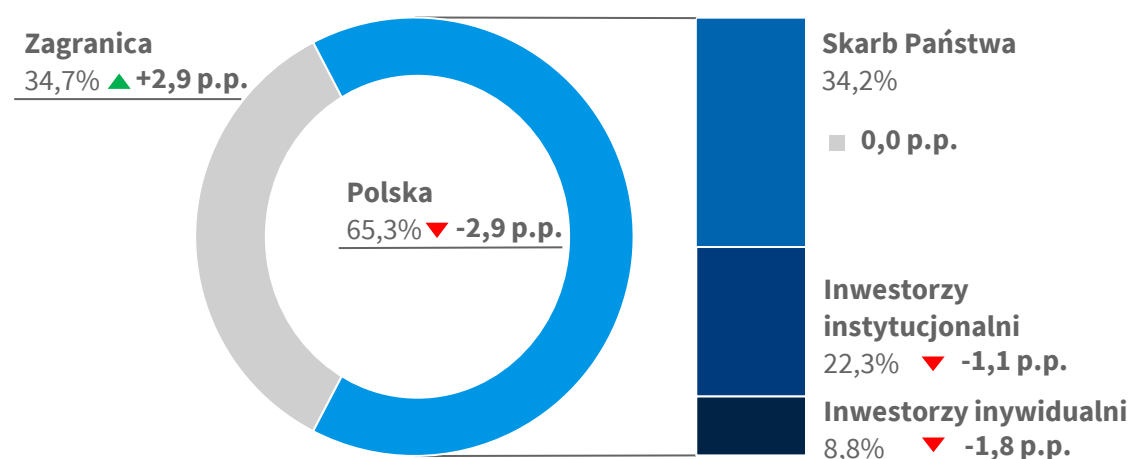
Źródło: PZU

Udział inwestorów indywidualnych w obrocie na głównym rynku GPW w Warszawie



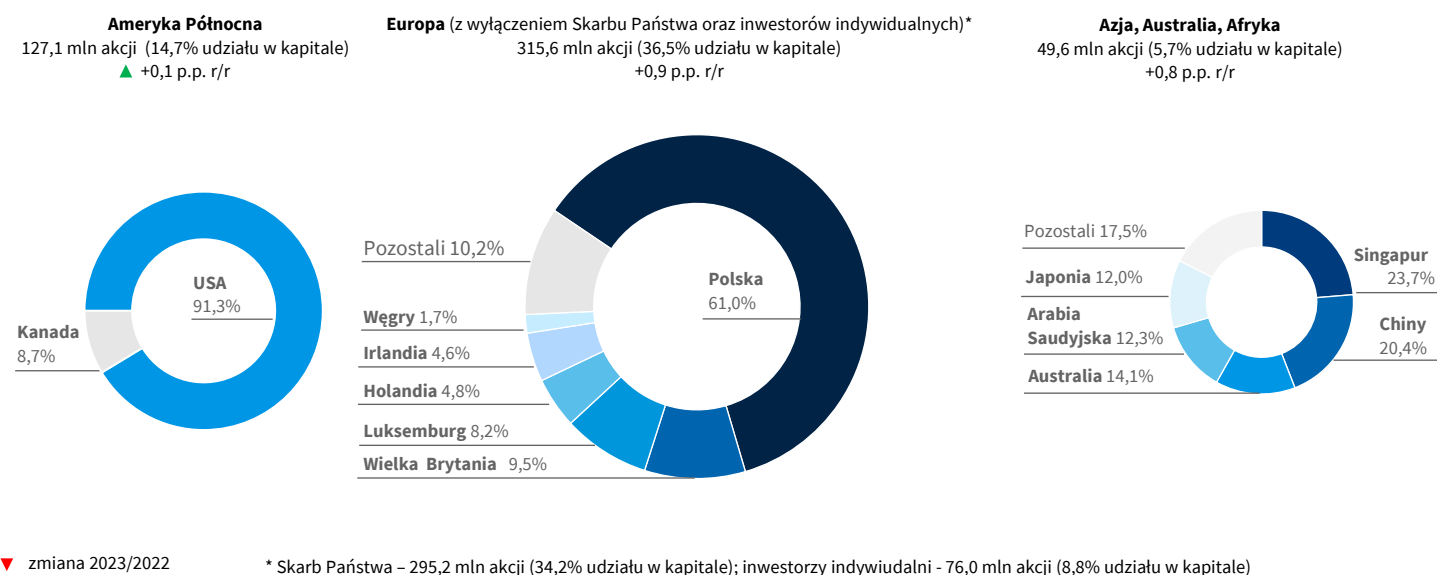
Źródło: PZU

Struktura akcjonariatu PZU – główne grupy inwestorów



Źródło: PZU ▲ ▼ zmiana 2023/2022

Inwestorzy instytucjonalni PZU



▲ ▼ zmiana 2023/2022 * Skarb Państwa – 295,2 mln akcji (34,2% udziału w kapitale); inwestorzy indywidualni - 76,0 mln akcji (8,8% udziału w kapitale)

Wyniki finansowe oraz rekalkulacja mierników strategii

W 2023 roku wszystkie wydarzenia korporacyjne dla uczestników rynku kapitałowego były realizowane i transmitowane (z symultanicznym tłumaczeniem na język angielski) za pośrednictwem Internetu. Kwartalne wyniki finansowe były prezentowane i omawiane przez przedstawicieli Zarządu PZU podczas organizowanych online konferencji, a ich uczestnicy mieli możliwość zadawania pytań. Nagrania z tych spotkań są dostępne na stronie internetowej PZU w sekcji „Relacje inwestorskie”:

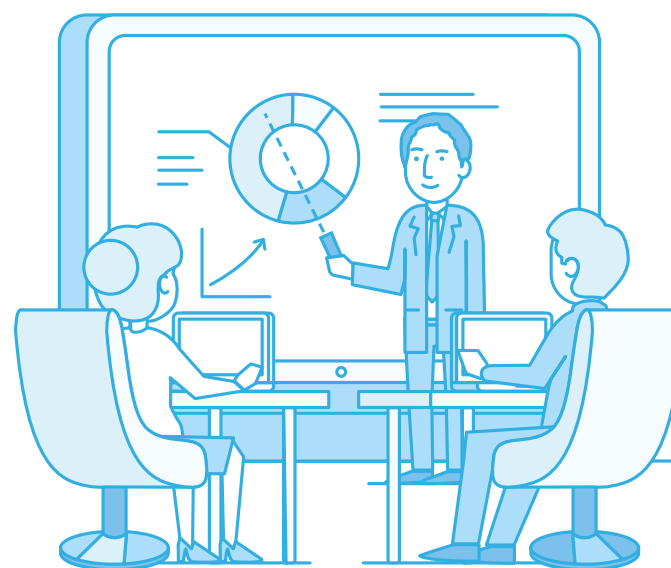
30 marca 2023	
Prezentacja wyników za 2022 rok	
http://r.dcs.redcdn.pl/http/o2/GPWMedia/video/mp4/20230330_pzu_pl.mp4	
27 kwietnia 2023	
Przyjęcie dokumentu „Wpływ wdrożenia MSSF 17 i zmian w otoczeniu makroekonomicznym na mierniki Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024”	
http://n-16-16.dcs.redcdn.pl/file/o2/GPWMedia/video/mp4/20230428_pzu_pl.mp4	
25 maja 2023	
Prezentacja wyników za I kwartał 2023 roku	
http://n-22-15.dcs.redcdn.pl/file/o2/GPWMedia/video/mp4/20230525_pzu_pl.mp4	

7 czerwca 2023	
Zwyczajne Walne Zgromadzenie	
http://r.dcs.redcdn.pl/http/o2/GPWMedia/video/mp4/20230607_pzu_wza_pl.mp4	
31 sierpnia 2023	
prezentacja wyników za II kwartał 2023 roku	
https://n-22-15.dcs.redcdn.pl/file/o2/GPWMedia/video/mp4/20230831_pzu_a_pl.mp4	
13 września 2023	
Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie	
http://n-16-13.dcs.redcdn.pl/file/o2/GPWMedia/video/mp4/20230913_pzu_pl.mp4	
23 listopada 2023	
prezentacja wyników za III kwartał 2023 roku	
http://n-22-11.dcs.redcdn.pl/file/o2/GPWMedia/video/mp4/20231123_pzu_pl.mp4	

Wdrożenie standardu MSSF17

W 2023 roku firmy ubezpieczeniowe rozpoczęły raportowanie w standardzie MSSF17. Wdrożenie standardu MSSF 17 w rachunkowości ubezpieczeń bardzo istotnie zmieniło zarówno sposób wyceny umów jak i podejście

do prezentowania danych. Ze sprawozdań zniknęła m.in. składka przypisana, która dla większości analityków była podstawowym wyznacznikiem sprzedaży i udziału w rynku. W jej miejscu pojawiły się przychody z ubezpieczeń, jednakże z uwagi na duże różnice w metodyce wyliczeń, te wartości są nieporównywalne. Dlatego w dość krótkim czasie inwestorzy oraz akcjonariusze znaleźli się w nowej rzeczywistości sprawozdawczej, wymagającej nowego podejścia do analizy sytuacji finansowej PZU. W związku z powyższym PZU zorganizował warsztat online, którego zapis (w języku polskim oraz angielskim) jest dostępny w serwisie [relacji inwestorskich](#). Ponadto Członek Zarządu PZU odpowiedzialny za Pion Finansów wziął udział w webinarze „MSSF 17 - nowy wymiar sprawozdawczości na rynku ubezpieczeniowym” zorganizowanym przez Szkołę Główną Handlową w Warszawie, którego zapis dostępny jest na oficjalnym kanale [YouTube SGH](#).



Zintegrowany raport online

Najważniejsze wydarzenia, osiągnięcia i plany zostały po raz kolejny zaprezentowane w formie dostępnego online zintegrowanego Raportu Rocznego <https://raportroczny2022.pzu.pl>. Użytkownicy dostali kompleksowe narzędzie pozwalające na wielopłaszczyznową analizę zdarzeń korporacyjnych i makroekonomicznych oraz wyników finansowych. W raporcie znalazły się interaktywne infografiki, animacje i materiały video, które w zwięzły sposób prezentowały działalność Grupy PZU.

Wybrane działania skierowane do inwestorów instytucjonalnych

W 2023 roku przedstawiciele PZU wzięli udział w 10 konferencjach (18 w 2022) organizowanych przez globalne banki inwestycyjne i biura maklerskie w Polsce. Łącznie odbyło się ponad 61 spotkań (64 w 2022) indywidualnych i grupowych, które zgromadziły 138 zarządzających i analityków (169 w 2022 roku) reprezentujących fundusze inwestycyjne i emerytalne oraz inne firmy zarządzające aktywami. Spadek liczby konferencji wynikał z faktu selektywnego podejścia zagranicznych banków inwestycyjnych do rynku polskiego w 2023 roku. Zainteresowanie inwestorów pozostawało jednak duże, widoczny był wzrost bezpośrednich kontaktów inwestorów z PZU oraz powrót do fizycznych spotkań. Największe zainteresowanie działalnością PZU wykazywali inwestorzy z centrów finansowych z Warszawy, Londynu i Sztokholmu.

Siedziby inwestorów instytucjonalnych biorących udział w spotkaniach z przedstawicielami PZU (na mapie oznaczone jako „zainteresowanie inwestorów”)

2023



Źródło: PZU

2022



Źródło: PZU

Program Moje Akcje PZU

Sprawdź, jak wiele możliwości da Ci uczestnictwo w programie Moje Akcje PZU. W naszym programie lojalnościowym czekają na Ciebie specjalne benefity. Zarejestruj się, aby z nich skorzystać.

Partnerzy programu:



Wybrane działania skierowane do inwestorów indywidualnych

W 2023 roku komunikacja z inwestorami indywidualnymi była realizowana za pośrednictwem raportów online, newsletterów, factsheetów i innych rozsyłanych pocztą elektroniczną materiałów. Osoby zainteresowane PZU miały także możliwość bezpośredniego kontaktu z przedstawicielami PZU w trakcie konferencji WallStreet oraz czatów:

- 27 konferencja WallStreet (13 z kolei w której uczestniczył PZU) organizowana przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych, w formule on-line. Jego uczestnicy mieli możliwość rozmowy z Członkiem Zarządu PZU nadzorującym Pion Finansowy i Dyrektorem ds. Relacji Inwestorskich w Biurze Planowania i Kontrolingu;
- czaty skierowane do inwestorów indywidualnych, organizowane po każdej publikacji kwartalnych wyników finansowych oraz rekalkulacji mierników strategii, z udziałem Członka Zarządu PZU nadzorującego Pion Finansowy.

Program lojalnościowy dla akcjonariuszy

W PZU funkcjonuje program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych – mojeakcje.pzu.pl, którzy mają możliwość uzyskania:

- 10%, a po roku uczestnictwa 20% zniżki na ubezpieczenia: auta (OC, AC, NNW Max), domu, podróży, rolne, następstw nieszczęśliwych wypadków;
- jednorazowej 100% zniżki na roczne członkostwo podstawowe lub 50% zniżki na roczne członkostwo rozszerzone w Stowarzyszeniu Inwestorów Indywidualnych;

- dostęp do specjalnie przygotowanych materiałów dotyczących analizy fundamentalnej PZU.

W kwietniu 2023 roku PZU rozpoczął współpracę z **Domem Maklerskim BOŚ**. To już trzeci po BM Pekao i BM Alior Bank uczestniczący w programie broker, przy czym pierwszy spoza Grupy PZU. Od listopada 2023 wdrożony został mechanizm umożliwiający automatyczne zliczanie stażu w programie dla uczestników, którzy chcą zmienić biuro maklerskie uczestniczące w programie.

Cele relacji inwestorskich na 2024 rok

Kontynuacja działań:

- umacnianie dobrych relacji między Zarządem PZU, a środowiskiem inwestorskim zarówno na rynku lokalnym, jak i globalnym;
- zapewnienie pojemnego i szerokiego rynku dla akcji PZU – przez dalsze budowanie zdywersyfikowanej (geograficznie, liczebnie i profilowo) bazy inwestorów, którzy znają spółkę i dysponują dużą wiedzą na jej temat;
- zwiększenie pokrycia analitycznego sell-side;
- rozwój narzędzi cyfrowych odpowiadających na potrzeby inwestorów, m.in. implementacja nowych rozwiązań do raportu rocznego online i poprawa funkcjonalności serwisu relacji inwestorskich;
- rozszerzenie zakresu raportowania niefinansowego o kolejne elementy związane ze zmianami klimatu;
- zwiększenie użyteczności raportowania online;
- rozwój programu lojalnościowego dla inwestorów indywidualnych w celu dotarcia do jak najszerszego grona uczestników;

- zwiększanie zrozumienia standardu MSSF17;
- utrzymanie wysokiej pozycji w wąskim gronie najlepiej raportujących spółek w prestiżowym konkursie The Best Annual Report organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków.

Nowe inicjatywy:

- wdrożenie procesu raportowania zgodnego z dyrektywą CSRD;
- zwiększenia stopnia integracji w sprawozdawczości rocznej;
- rozszerzenie ujawnień związanych w obszarze Taksonomii, zgodnie z nowymi wytycznymi.

KONTAKT do RI PZU



Magdalena Komaracka, CFA
Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich



Strona internetowa RI:

<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/raporty>

Kontakt:

<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/kontakt-dla-inwestorow>



irpzu@pzu.pl

Kalendarium publikacji raportów Grupy PZU w 2024 roku

Raport	PZU	Bank Pekao	Alior Bank
roczny za 2023 rok	21 marca	22 lutego	28 lutego
kwartalny za I kwartał 2024 roku	23 maja	30 kwietnia	25 kwietnia
półroczny za I półrocze 2024 roku	29 sierpnia	8 sierpnia	2 sierpnia
kwartalny za III kwartał 2024 roku	21 listopada	7 listopada	24 października

Strona internetowa RI:

<https://www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/relacje-inwestorskie/relacje-inwestorskie.html>

Kontakt:

<https://www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/relacje-inwestorskie/kontakt-dla-inwestorow.html>



Strona internetowa RI:

<https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/>

Kontakt:

<https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/kontakt/kontakt.html>





7.5. Zarząd i Rada Nadzorcza

[ESRS GOV-1]

7.5.1. Zarząd

[GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13]

Zasady powoływania i odwoływania członków

Zarząd funkcjonuje na podstawie przepisów Kodeksu spółek handlowych oraz Regulaminu Zarządu PZU (który zatwierdza Rada Nadzorcza) oraz Statutu PZU. W skład Zarządu PZU wchodzi od trzech do ośmiu członków powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe.

Członkowie Zarządu, w tym Prezes Zarządu, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą, po przeprowadzeniu postępowania kwalifikacyjnego, którego celem jest sprawdzenie i ocena kwalifikacji kandydatów oraz wyłonienie najlepszego kandydata. Ocena kandydatów obejmuje w szczególności weryfikację spełnienia wymagań określonych w Statucie PZU i wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W procesie bierze się również pod uwagę przyjętą przez Walne Zgromadzenie Politykę Różnorodności wobec członków organów PZU.

Zgodę na powołanie dwóch członków Zarządu, prezesa i członka odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem, wydaje na wniosek PZU Komisja Nadzoru Finansowego, chyba że powołanie dotyczy osoby, która uzyskała

taką zgodę w poprzedniej kadencji. W przypadku, gdy wniosek dotyczy członka Zarządu wykonującego mandat, może on do czasu wydania decyzji przez organ nadzoru wykonywać mandat członka Zarządu w dotychczasowym zakresie.

Mandat członka Zarządu wygasa najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji członka Zarządu. Mandat członka Zarządu wygasa również wskutek śmierci, rezygnacji albo odwołania go ze składu zarządu. W przypadku członka Zarządu powołanego przed upływem danej kadencji jego mandat wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych członków Zarządu.

[GRI 2-10]

Ocena odpowiedzialności

Wszyscy członkowie Zarządu podlegają indywidualnej ocenie odpowiedzialności (pierwotnej oraz wtórnej). Ocenie odpowiedzialności podlega także Zarząd jako całość (zbiorowa ocena odpowiedzialności). Zasady oceny odpowiedzialności Zarządu PZU zostały przyjęte uchwałą nr URN/129/2020 Rady Nadzorczej PZU z 18 listopada 2020 roku (z późn. zm.). Zasady wzorowane są na Metodycie oceny odpowiedzialności członków organów podmiotów nadzorowanych, wydanej przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.

Ocena odpowiedzialności indywidualnej jest dokonywana co najmniej raz w roku oraz m.in. w przypadku zgłoszenia kandydata na członka Zarządu (pierwotna ocena odpowiedzialności indywidualnej - przed powołaniem danej osoby do pełnienia funkcji) i przed przeprowadzeniem jakichkolwiek zmian składu Zarządu (zbiorowa ocena odpowiedzialności).

Proces weryfikacji przeprowadzany jest w oparciu o następujące kryteria:

- kompetencji;
- rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności;
- niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Zarządu.

Kandydat na członka Zarządu powinien posiadać wykształcenie wyższe, w szczególności w zakresie ubezpieczeń, bankowości lub finansów, ekonomii, prawa, rachunkowości, audytu, zarządzania, matematyki,

fizyki, informatyki, administracji, regulacji finansowych, technologii informacyjnej i metod ilościowych. Istotne znaczenie ma posiadanie przez osobę podlegającą ocenie szczególnych uprawnień zawodowych, w szczególności uprawnień aktuarusza, biegłego rewidenta, doradcy inwestycyjnego, radcy prawnego lub adwokata. Przy ocenie odpowiedzialności bierze się również pod uwagę przyjętą przez Walne Zgromadzenie Politykę Różnorodności wobec członków organów PZU.

Ocena odpowiedzialności przeprowadzana jest na podstawie dostarczonych przez osobę ocenianą dokumentów, złożonych oświadczeń i informacji oraz wypełnionych formularzy i załączników. W oparciu o zebraną dokumentację Komitet Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej proponuje ocenę odpowiedzialności indywidualnej osoby ocenianej lub ocenę odpowiedzialności zbiorowej Zarządu i przekazuje te propozycje do Rady Nadzorczej, która w formie uchwały podejmuje ostateczną decyzję w sprawie oceny odpowiedzialności indywidualnej lub zbiorowej.

Ponadto członkiem Zarządu może być osoba, która spełnia łącznie następujące warunki:

- ma wykształcenie wyższe zdobyte w Polsce lub – jeśli zostało uzyskane za granicą – uznane w Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie odrębnych przepisów;
- legitymuje się co najmniej 5-letnim okresem zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, powołania, wyboru, mianowania, spółdzielczej umowy o pracę lub świadczenia usług na podstawie innej umowy lub wykonywania działalności gospodarczej na własny rachunek;
- posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych lub samodzielnych albo





wynikające z prowadzenia działalności gospodarczej na własny rachunek;

- spełnia - inne niż wymienione powyżej - wymogi określone w przepisach odrębnych, a w szczególności nie narusza ograniczeń lub zakazów zajmowania stanowiska członka organu zarządzającego w spółkach handlowych.

Członkiem Zarządu nie może być osoba, która spełnia przynajmniej jeden z poniższych warunków:

- pełni funkcję społecznego współpracownika albo jest zatrudniona w biurze poselskim, senatorskim, poselsko-senatorskim lub biurze posła do Parlamentu Europejskiego na podstawie umowy o pracę lub świadczy pracę na podstawie umowy zlecenia lub innej umowy o podobnym charakterze;
- wchodzi w skład organu partii politycznej reprezentującego partię polityczną na zewnątrz oraz uprawnionego do zaciągania zobowiązań;
- jest zatrudniona przez partię polityczną na podstawie umowy o pracę lub świadczy pracę na podstawie umowy zlecenia lub innej umowy o podobnym charakterze;
- pełni funkcję z wyboru w zakładowej organizacji związkowej lub zakładowej organizacji związkowej spółki z grupy kapitałowej;
- jej aktywność społeczna lub zarobkowa rodzi konflikt interesów wobec działalności PZU.

Skład osobowy

Skład Zarządu na 31.12.2023

Kadencja Zarządu PZU rozpoczęła się 1 stycznia 2023 roku i obejmuje trzy pełne lata obrotowe 2023-2025.

W okresie 1 stycznia 2023 – 31 grudnia 2023 roku Zarząd PZU liczył 8 osób, a jego skład nie uległ zmianie i na 1 stycznia 2023 roku oraz na 31 grudnia 2023 roku przedstawiał się następująco:

1. Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu
2. Ernest Bejda – Członek Zarządu
3. Małgorzata Kot – Członek Zarządu
4. Krzysztof Kozłowski – Członek Zarządu
5. Tomasz Kulik – Członek Zarządu
6. Piotr Nowak – Członek Zarządu
7. Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu
8. Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Przeprowadzone w roku 2023 oceny odpowiedniości indywidualnej członków Zarządu PZU potwierdziły, że wszyscy członkowie Zarządu posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności oraz spełniają wszystkie kryteria odpowiedniości niezbędne do sprawowania swoich funkcji.

Zmiany w składzie Zarządu PZU w okresie 1 stycznia 2024 – 20 marca 2024

- 1 stycznia 2024 roku w skład Zarządu wchodził: Beata Kozłowska-Chyła, Ernest Bejda, Małgorzata Kot, Krzysztof Kozłowski, Tomasz Kulik, Piotr Nowak, Maciej Rapkiewicz, Małgorzata Sadurska;
- 23 lutego 2024 roku Rada Nadzorcza odwołała ze składu Zarządu następujące osoby: Beatę Kozłowską-Chyłę, Ernesta Bejdę, Małgorzatę Kot, Krzysztofa Kozłowskiego, Piotra Nowaka, Małgorzatę Sadurską. Jednocześnie Rada Nadzorcza delegowała (na okres nie dłuższy niż 3 miesiące) dwóch swoich członków Anitę Elżanowską i Michała Bernaczyka do czasowego wykonywania

czynności odpowiednio Prezesa Zarządu i Członka Zarządu.

Skład Zarządu PZU na 20.03.2024

Od 24 lutego 2024 roku do dnia podpisania sprawozdania z działalności, tj. 20.03.2024 roku Zarząd liczył 4 osoby, a jego skład przedstawiał się następująco:

1. Anita Elżanowska - Członkini Rady Nadzorczej delegowana do czasowego wykonywania czynności Prezeski Zarządu
2. Michał Bernaczyk - Członek Rady Nadzorczej delegowany do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu
3. Tomasz Kulik – Członek Zarządu
4. Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Dyrektorzy Grupy PZU

W PZU i PZU Życie funkcjonuje wspólny model zarządczy, w ramach którego istnieją m.in. stanowiska Dyrektorów Grupy PZU. Zasady tworzenia i likwidowania tych stanowisk oraz powoływania i odwoływania z tych stanowisk zostały określone w regulaminach organizacyjnych PZU i PZU Życie.

Do 2022 roku stanowiska Dyrektorów Grupy PZU w PZU powierzane były osobom pełniącym równocześnie w PZU Życie funkcje Członków Zarządu. W 2023 roku został wprowadzony drugi typ stanowiska Dyrektora Grupy PZU, tj. stanowisko powierzane osobom będącym równocześnie w PZU Życie Dyrektorem Grupy PZU. Dyrektorzy Grupy PZU w PZU co do zasady nadzorują obszary analogiczne do obszarów, które nadzorują w PZU Życie jako Członkowie Zarządu albo Dyrektorzy Grupy PZU.

Dyrektorzy Grupy PZU w PZU oraz w PZU Życie, a także Wyższa Kadra Kierownicza w PZU i PZU Życie raportująca bezpośrednio do Członków Zarządu PZU i Członków Zarządu PZU Życie, zgodnie ze swoimi zakresami merytorycznymi, aktywnie wspierają Zarządy PZU oraz PZU Życie w zakresie przygotowywania strategii, celów strategicznych, w tym celów ESG, oraz wszelkich regulacji wewnętrznych Spółki.

W PZU funkcje Dyrektorów Grupy PZU w 2023 roku oraz na 20 marca 2024 roku pełnili:

- Aleksandra Agatowska
- Andrzej Jaworski
- Bartłomiej Litwińczuk
- Dorota Macieja
- Sylwia Matusiak (od 1 stycznia 2023 roku)
- Małgorzata Skibińska (od 1 lutego 2023 roku)
- Dominik Witek (od 6 czerwca 2023 roku)

W PZU Życie funkcje Dyrektorów Grupy PZU w 2023 roku pełnili:

- Ernest Bejda (od 6 czerwca 2023 roku)
- Krzysztof Kozłowski
- Piotr Nowak
- Małgorzata Sadurska
- Małgorzata Skibińska (od 1 lutego 2023 roku)

W związku ze zmianami w składzie Zarządu PZU w dniu 23 lutego 2024 roku, funkcje Dyrektora Grupy PZU w PZU Życie na 20 marca 2024 roku pełniła tylko:

- Małgorzata Skibińska



Życiorysy członków Zarządu PZU i Dyrektorów Grupy PZU w PZU



Anita Elżanowska

Członkini Rady Nadzorczej PZU delegowana 23 lutego 2024 roku do czasowego wykonywania czynności Prezeski Zarządu PZU

Adwokatka, ukończyła studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji UMCS w Lublinie.

Posiada ponad 23 – letnie doświadczenie zawodowe w zakresie świadczenia usług doradztwa prawnego oraz w administracji publicznej.

W ramach własnej kancelarii adwokackiej świadczy usługi doradztwa prawnego odnoszące się m.in. do procedur zakupowych, obsługi korporacyjnej oraz umów. Świadczyła usługi dla przedsiębiorców, w tym największych spółek z udziałem skarbu państwa, międzynarodowych korporacji jak i podmiotów z sektora MŚP, uczelni wyższych, samorządów i jednostek administracji.

Wspiera przedsiębiorców w opracowaniu / weryfikacji oraz stosowaniu transparentnych, konkurencyjnych procedur. Łączy prawne aspekty stosowania procedur z realizacją celów biznesowych procesu zakupowego.

Sporządza / weryfikuje projekty umów, a także doradza na etapie realizacji umów.

Obsługuje spory sądowe i pozasądowe. Obsługuje projekty współfinansowane ze środków UE, w tym świadczy usługi na etapie kontroli tych projektów.

Prowadziła projekty jako ekspert Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju (EBRD).

Były Wiceprezes Urzędu Zamówień Publicznych odpowiedzialny za kontrolę oraz współpracę międzynarodową.

Były Dyrektor Biura Przetargów Operatora Logistycznego Paliw Płynnych Sp. z o.o., gdzie opracowała i wdrożyła wewnętrzne procedury zakupowe oraz odpowiadała za procesy zakupowe i inwestycyjne.

W latach 2000-2007 pracowała w Urzędzie Zamówień Publicznych, początkowo w Departamencie Prawnym, a następnie,

w latach 2004 – 2007, na stanowisku Dyrektora Departamentu Kontroli, w tym od 2003 roku urzędnik służby cywilnej.

Były wykładowca akademicki w Szkole Głównej Handlowej (studia podyplomowe z zakresu zarządzania funduszami UE) oraz na Wydziale Prawa SWPS.

Prelegent wielu konferencji, w tym międzynarodowych.

Autorka wielu publikacji dotyczących zamówień publicznych.



Michał Bernaczyk

Członek Rady Nadzorczej PZU delegowany 23 lutego 2024 roku do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu PZU

Radca prawny i profesor Uniwersytetu Wrocławskiego zatrudniony w Katedrze Prawa Konstytucyjnego Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii.

Ukończył studia magisterskie prawa, zaś w 2007 r. uzyskał stopień doktora nauk prawnych, a w 2015 r. doktora habilitowanego. Jego zainteresowania badawcze obejmują problematykę porównawczego prawa konstytucyjnego, w szczególności wpływ postępu technologicznego na instytucja prawa konstytucyjnego (tzw. cyfrowy konstytucjonalizm), ochronę informacji w prawie publicznym i prywatnym, wolność uzyskiwania i rozpowszechniania informacji, wpływ państwa na ustrój społeczno-gospodarczy i publicznoprawne formy prowadzenia działalności gospodarczej.

Ukończył aplikację radcowską w Okręgowej Izba Radców Prawnych we Wrocławiu (aplikacja radcowska odbyta w latach 2007-2011, nr wpisu WR-2139) i praktykuje we wrocławskiej Kancelarii Szostek, Bar i Partnerzy, zajmując się obsługą prawną podmiotów administracji publicznej, przedsiębiorców. Jego specjalizacja obejmuje zagadnienia związane z dostępem do danych, ich ponownym wykorzystywaniem, świadczeniem usług cyfrowych, ochroną danych osobowych. Wykonuje zastępstwo procesowe skarżących w postępowaniach sądowych, sądowoadministracyjnym przed Trybunałem

Konstytucyjnym i Europejskim Trybunałem Praw Człowieka.

Jest ekspertem zewnętrznym Biura Analiz Sejmowych Kancelarii Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej. W latach 2013-2015 pełnił funkcji stałego doradcy Komisji Odpowiedzialności Konstytucyjnej.

Jest wielokrotnym laureatem indywidualnych i zespołowych nagród Rektora Uniwersytetu Wrocławskiego dla nauczycieli akademickich za oryginalne i twórcze osiągnięcie naukowe.

Pełnił funkcję wykonawcy w krajowych i międzynarodowych projektach badawczych oraz jest autorem licznych publikacji naukowych w formie monografii, komentarzy i artykułów naukowych opublikowanych w Polsce i zagranicą.



Tomasz Kulik

Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 października 2016 roku

Do chwili powołania do Zarządu PZU SA był dyrektorem Biura Planowania i Kontrolingu. Przygotowywał strategię Grupy Kapitałowej PZU na lata 2016-2020 oraz politykę kapitałowo-dywidendową.

Był członkiem Zarządu TFI PZU (w przeszłości także PZU Asset Management) nadzorującym obszar finansów, ryzyka, operacji i IT. Kierując pracami Zarządu TFI PZU, odpowiadał również za obszar korporacyjny.



Posiada wieloletnie doświadczenia w pracy w instytucjach ubezpieczeniowych i finansowych. Absolwent SGH. Uzyskał również tytuł MBA Uniwersytetu Illinois oraz ukończył program Warsaw-Illinois Executive MBA. Członek The Association of Chartered Certified Accountants.

Przez większość kariery związany z Grupą Aviva (d.Commercial Union). Tomasz Kulik jest jednocześnie dyrektorem finansowym w Grupie Kapitałowej PZU.



Maciej Rapkiewicz

Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 25 maja 2016 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego oraz studiów podyplomowych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych, MBA Finance & Insurance oraz zarządzania ryzykiem. Z Grupą PZU związany z przerwami od 1998 roku. W latach 2006-2009 Członek Zarządu, a następnie Wiceprezes Zarządu TFI PZU S.A. Od 2015 roku pracował w TFI BGK S.A., gdzie pełnił funkcję Członka Zarządu. Był również Prezesem Zarządu ŁSSE S.A. Zasiadał w radach nadzorczych krajowych oraz zagranicznych spółek z Grupy PZU. Obecnie pełni funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej PTE PZU S.A.



Aleksandra Agatowska

Prezes Zarządu PZU Życie od 15 lutego 2021 roku (od 19 lutego 2020 roku do 14 lutego 2021 roku p.o. Prezesa Zarządu PZU Życie) / Członek Zarządu

PZU Życie od 25 marca 2016 roku / Członek Zarządu PZU od 24 października 2019 roku do 19 lutego 2020 roku oraz Dyrektor Grupy PZU (od 25 marca 2016 roku do 23 października 2019 roku, ponownie od 20 lutego 2020 roku).

Absolwentka Uniwersytetu Jagiellońskiego ze specjalnością Socjologia Gospodarki i Badania Rynku oraz studiów Executive MBA na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Ukończyła wiele programów menedżerskich w zakresie strategii, zarządzania i finansów na renomowanych uniwersytetach, takich jak Columbia University w Nowym Jorku, Northwestern Kellogg School of Management, London School of Economics and Political Science oraz Harvard Business School Online. Doświadczenie zawodowe zdobywała w ING Życie, ING Powszechnie Towarzystwo Emerytalne oraz w ING Spółka Dystrybucyjna. Współpracowała z zespołem Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych. W HDI (obecnie Warta S.A.) kierowała zespołem marketingu produktowego tworząc i realizując kampanie wsparcia sprzedaży. Następnie w spółce Sony Europe kierowała zespołem Marketing Intelligence. W Philips S.A., kierowała zespołem Marketing and Business Intelligence w 17 krajach regionu. Jako zewnętrzny doradca konsultowała między innymi wprowadzanie projektów dotyczących kanałów dystrybucji w Aviva S.A. Pełniła funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej Alior Bank S.A.

i PZU Zdrowie SA oraz była członkiem Rady Nadzorczej PZU Centrum Operacji SA, TUW PZUW SA i Enea SA.



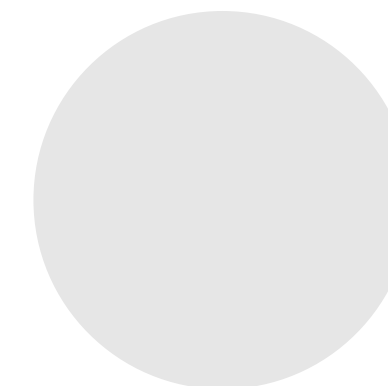
Andrzej Jaworski

Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 kwietnia 2022 roku

Absolwent studiów

doktoranckich z zakresu politologii na Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. Ukończył studia podyplomowe Polityka gospodarcza, finanse i bankowość na AKSiM w Toruniu, Zarządzanie innowacjami i projektami w WSHiU w Poznaniu oraz studia podyplomowe Executive MBA na Uniwersytecie Nauk Stosowanych w Dreźnie i WSHiU w Poznaniu. Absolwent Etnologii i antropologii kulturowej UAM w Poznaniu. Do Grupy PZU dołączył w 2016 roku w roli członka Zarządu PZU, a od 2022 roku jest członkiem Zarządu PZU Życie, członkiem Rady Nadzorczej PTE PZU oraz członkiem Rady Nadzorczej PZU Ukraina. Od 2019 roku obejmuje stanowisko Prezesa Zarządu Izby Gospodarczo Handlowej. Członek Rady „Fundacja Tożsamość” od 2019 r. oraz sekretarz Rady Muzeum Pamięć i Tożsamość od 2020 r. Od 2023 r. członek Rady Prawno-Gospodarczej Uniwersytetu Pomorskiego w Słupsku, Instytut Prawa i Administracji. Wcześniej Prezes Zarządu Stoczni Gdańsk S.A. (2006-2008), Przewodniczący Komisji Finansów Publicznych (2015-2016), Wiceprzewodniczący Komisji Skarbu Państwa (2015-2016), członek Zarządu Krajowej Spółki Cukrowej S.A. (2017-2018), członek Rady Nadzorczej Pekao Investment Banking S.A. (2022-2023). W latach 2020-2021 pełnił funkcję Prezesa Zarządu przedsiębiorstwa VRG

S.A., posiadającego marki odzieżowe Vistula, Wólczanka, Bytom i Deni Cler oraz markę W. Kruk z branży jubilerskiej.



Bartłomiej Litwińczuk

Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 19 sierpnia 2016 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu

Warszawskiego. W 2009 roku ukończył aplikację adwokacką oraz złożył egzamin zawodowy. Adwokat w Izbie Adwokackiej w Warszawie. Specjalizuje się w dziedzinie prawa cywilnego. Łączy wiedzę o biznesie z wszechstronnym doświadczeniem wynikającym ze świadczenia pomocy prawnej, w szczególności w sprawach związanych z prawem spółek handlowych, prawem autorskim, prawem administracyjnym oraz prawem karnym gospodarczym. W przeszłości pełnił również funkcję doradcy sejmowej Komisji Nadzwyczajnej do zmian w kodyfikacjach. Posiada doświadczenie w zakresie nadzoru korporacyjnego. Ponadto jest członkiem organów nadzorczych spółek prawa handlowego.

**Dorota Macieja**

Członek Zarządu PZU Życie /
Dyrektor Grupy PZU w PZU od
15 marca 2017 roku

Z Grupą PZU związana od
2016 roku. Początkowo

pełniła funkcję dyrektora nadzorującego prewencję i sponsoring w PZU i PZU Życie. W 2017 roku została powołana na Członka Zarządu PZU Życie. Jednym z jej projektów było utworzenie Biura Prostego Języka, które wprowadziło istotne zmiany w sposobie komunikacji PZU z klientem. W 2021 roku zainicjowała powołanie Biura Zrównoważonego Rozwoju, które opracowało strategię ESG na lata 2021-2024. Stała się ona częścią strategii Grupy. Zgodnie z zapisanym w niej zobowiązaniem Grupa PZU będzie nie tylko osiągać bardzo dobre wyniki finansowe, ale robić to w sposób zrównoważony i z poszanowaniem kwestii środowiskowych, społecznych i zarządczych. W 2022 roku jako osoba odpowiedzialna za Biuro Nieruchomości nadzorowała przeprowadzkę PZU i PZU Życie do najbardziej ekologicznego budynku w stolicy. Wcześniej w latach 2010–2016 Dorota Macieja koordynowała i zarządzała projektami wydawniczymi i filmowymi. Przez wiele lat była dziennikarką najbardziej opiniotwórczych tygodników i rozgłośni – między innymi Tygodnika Solidarność, Wprost, Radia Wolna Europa. W 2000 roku wydała książkę „Tygodnie Słonimskiego”. W stanie wojennym związana z opozycyjnym wydawnictwem „Wola”.

**Sylwia Matusiak**

Członek Zarządu PZU Życie /
Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1
stycznia 2023 roku

Absolwentka Uniwersytetu
Warszawskiego na kierunku

politologia. Ukończyła również studia MBA w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie. Do chwili powołania do Zarządu PZU Życie zajmowała stanowisko dyrektora zarządzającego ds. marketingu, sponsoringu i prewencji. Przed dołączeniem do Grupy PZU pełniła funkcję członka Zarządu Centralnego Portu Komunikacyjnego. Wcześniej pracowała m.in. w Narodowym Banku Polskim, na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz w Centrum Informacyjnym Rządu.

**Małgorzata Skibińska**

Dyrektor Grupy PZU w PZU i
PZU Życie od 1 lutego 2023 roku

Absolwentka Wydziału
Zarządzania i Marketingu w

Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie, kierunku Administracji Państwowej oraz podyplomowych studiów dla menadżerów sektora usług finansowych w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Z Grupą PZU związana od 2019 roku. Do momentu powołania na stanowisko Dyrektora Grupy PZU zajmowała stanowisko dyrektora zarządzającego ds. rozwoju i utrzymania produktów odpowiadającego za ofertę produktową dla PZU SA oraz PZU Życie w segmencie

klienta masowego i MSP. Z rynkiem ubezpieczeniowym związana od 26 lat. Posiada wieloletnie doświadczenie menadżerskie, które zbudowała pracując w różnych firmach ubezpieczeniowych, gdzie z sukcesem zarządzała wieloma zespołami i realizowała liczne projekty związane z tworzeniem i zarządzaniem ofertą produktową wraz wdrożeniami technologicznymi, oceną i wyceną ryzyka oraz optymalizacją procesów. Posiada również bogate doświadczenie we współpracy z bankami i partnerami zewnętrznymi. Przed dołączeniem do Grupy PZU przez kilka lat pełniła funkcję Dyrektora Działu Rozwoju Produktów Majątkowych i Underwritingu Indywidualnego w Grupie Aviva.

**Dominik Witek**

Członek Zarządu PZU Życie /
Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6
czerwca 2023 roku

Absolwent Wydziału Prawa i
Administracji Uniwersytetu Rzeszowskiego. Posiada tytuł zawodowy adwokata i radcy prawnego. Ukończył również studia z obszaru zarządzania i biznesu (MBA) w Wyższej Szkole Biznesu – National Louis University w Nowym Sączu, uzyskując tytuł Master of Business Administration.

Od 2017 roku prowadził własną Kancelarię Adwokacką, a następnie Radcy Prawnego. W latach 2019-2020 był zatrudniony jako radca prawny w ORLEN Południe SA, gdzie m.in. uczestniczył w kompleksowej obsłudze prawnej Spółki oraz Spółek z Grupy Kapitałowej ORLEN Południe. Ponadto, pełnił funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej w Sanockim Przedsiębiorstwie Gospodarki Mieszkaniowej sp. z o.o., a także prezesa

zarządu, dyrektora zarządzającego Sanockiego Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. Od stycznia 2021 r. do 5 czerwca 2023 r. pełnił funkcję członka zarządu PZU Zdrowie SA. Od czerwca 2021 r. członek rady nadzorczej Alior Bank SA.

Kompetencje

Członkowie Zarządu ponoszą wspólnie odpowiedzialność za całokształt działalności PZU. Zarząd wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania PZU, niezastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej. Zarząd prowadzi sprawy PZU i reprezentuje spółkę. Do składania oświadczeń woli i podpisywania w imieniu PZU uprawnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem.

Zarząd pracuje kolegalnie. Członkowie Zarządu PZU nadzorują procesy realizowane w podlegających im obszarach, których zakres określa zarządzenie Prezesa Zarządu w sprawie wykonywania przez członków Zarządu PZU nadzoru organizacyjnego w spółce oraz powierzenia funkcji Szefów Pionów. Dokument szczegółowo reguluje odpowiedzialność poszczególnych członków Zarządu za nadzór nad poszczególnymi strukturami organizacyjnymi PZU.

Zarząd uchwała swój regulamin, który zatwierdza Rada Nadzorcza.

Zarząd przekazuje Radzie Nadzorczej informacje o wszystkich istotnych sprawach dotyczących działalności PZU.

Uchwały Zarządu wymaga w szczególności:



- przyjęcie wieloletniego planu rozwoju i funkcjonowania PZU;
- przyjęcie planu działania i rozwoju Grupy PZU;
- przyjęcie rocznego planu finansowego oraz sprawozdania z jego wykonania;
- przyjęcie sprawozdania Zarządu z działalności PZU i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego PZU i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy;
- przyjęcie sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU;
- przyjęcie raportu z własnej oceny ryzyka i wypłacalności PZU oraz raportu z własnej oceny ryzyka i wypłacalności Grupy Kapitałowej PZU;
- przyjęcie sprawozdania o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem;
- przyjęcie sprawozdania ze stosowania dobrych praktyk określonych przez Prezesa Rady Ministrów na podstawie ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym z 16 grudnia 2016 roku, skierowanych do spółek z udziałem Skarbu Państwa;
- przyjęcie wniosku w sprawie podziału zysku lub pokrycia straty;
- ustalenie taryfy składek ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych;
- ustalenie zakresu i rozmiaru reasekuracji biernej oraz zadań w zakresie reasekuracji czynnej;
- przyjęcie lub zmiana Regulaminu organizacyjnego PZU;
- przyjęcie rocznego planu audytu i kontroli oraz sprawozdania z jego wykonania łącznie z wnioskami;
- ustalanie zasad działalności lokacyjnej, prewencyjnej i sponsoringowej;
- udzielanie przez PZU poręczeń i gwarancji z wyłączeniem poręczeń i gwarancji, które są czynnościami ubezpieczeniowymi;
- zaciąganie przez PZU kredytów, zaciąganie lub udzielanie przez PZU pożyczek – z wyłączeniem pożyczek udzielanych ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych oraz z uwzględnieniem odstępstw określonych w zasadach działalności lokacyjnej.

Zakresy odpowiedzialności Członków Zarządów PZU i PZU Życie i Dyrektorów Grupy PZU w PZU i PZU Życie (stan na 31 grudnia 2023 roku i do 23 lutego 2024 roku)

Imię i nazwisko	Funkcja w PZU i PZU Życie	Zakres odpowiedzialności
Beata Kozłowska-Chyła	Prezes Zarządu PZU od 2 października 2020 roku do 23 lutego 2024 roku/ p.o. Prezesa Zarządu PZU od 12 marca do 1 października 2020 roku	PZU: audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, analizy strategiczne, komunikacja korporacyjna, reasekuracja*
Aleksandra Agatowska	Członek Zarządu PZU od 24 października 2019 roku do 19 lutego 2020 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 25 marca 2016 roku do 23 października 2019 roku, ponownie powołana na stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU od 20 lutego 2020 roku Prezes Zarządu PZU Życie od 15 lutego 2021 roku / p.o. Prezesa Zarządu PZU Życie od 19 lutego 2020 roku do 14 lutego 2021 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 25 marca 2016 roku	PZU Życie: audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, analizy strategiczne, komunikacja korporacyjna, reasekuracja**
Ernest Bejda	Członek Zarządu PZU od 4 maja 2020 roku do 23 lutego 2024 roku Członek Zarządu PZU Życie od 25 sierpnia 2021 roku do 5 czerwca 2023 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 4 maja 2020 roku do 24 maja 2021 roku, ponownie od 6 czerwca 2023 roku	PZU i PZU Życie: bezpieczeństwo, zakupy, analizy i efektywność procesów, operacje ubezpieczeniowe, obsługa szkód i świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, cyfryzacja procesów, rozwój usług i platform cyfrowych, posprzedażowa obsługa klienta PZU: AML w Grupie PZU
Małgorzata Kot	Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku do 23 lutego 2024 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 16 kwietnia do 9 września 2020 roku Członek Zarządu PZU Życie od 16 kwietnia 2020 roku do 23 lutego 2024 roku	PZU i PZU Życie: zarządzanie siecią oddziałów PZU, sprzedaż detaliczna (kanały: wyłączny, multiagencyjny, brokerski), sprzedaż zdalna, strategia dystrybucji detalicznej, wsparcie sprzedaży detalicznej, analizy sprzedażowe PZU: sprzedaż detaliczna (kanał dealerski) PZU Życie: sprzedaż agencyjna, sprzedaż korporacyjna





Imię i nazwisko	Funkcja w PZU i PZU Życie	Zakres odpowiedzialności
Krzysztof Kozłowski	Członek Zarządu PZU od 4 sierpnia 2021 roku do 23 lutego 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 4 sierpnia 2021 roku do 23 lutego 2024 roku	PZU i PZU Życie: zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, administracja, zarządzanie projektami PZU: rozwój biznesu Grupy PZU
Tomasz Kulik	Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku Członek Zarządu PZU Życie od 19 października 2016 roku	PZU i PZU Życie: aktuariat, finanse, CRM***
Piotr Nowak	Członek Zarządu PZU od 28 kwietnia 2022 roku do 23 lutego 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 28 kwietnia 2022 roku do 23 lutego 2024 roku	PZU i PZU Życie: inwestycje, IT, innowacje
Maciej Rapkiewicz	Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku Członek Zarządu PZU Życie od 25 maja 2016 roku	PZU i PZU Życie: ryzyko
Małgorzata Sadurska	Członek Zarządu PZU od 13 czerwca 2017 roku do 23 lutego 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 15 kwietnia 2022 roku do 23 lutego 2024 roku/ Członek Zarządu PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku do 14 kwietnia 2022 roku	PZU i PZU Życie: assurbanking, bancassurance i programy partnerstwa strategicznego, rozwój biznesu korporacyjnego PZU: sprzedaż korporacyjna, zarządzanie produktami korporacyjnymi, analizy, underwriting i ocena ryzyka ubezpieczeń korporacyjnych, ubezpieczenia ryzyk finansowych, obsługa biznesu korporacyjnego PZU Życie: produkty bankowe ochronne, produkty inwestycyjne, sprzedaż produktów inwestycyjnych
Dominik Witek	Członek Zarządu PZU Życie od 6 czerwca 2023 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6 czerwca 2023 roku	PZU i PZU Życie: zarządzanie doświadczeniami klientów PZU Życie: AML, wsparcie procesów obsługi

Imię i nazwisko	Funkcja w PZU i PZU Życie	Zakres odpowiedzialności
Andrzej Jaworski	Członek Zarządu PZU Życie od 15 kwietnia 2022 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 kwietnia 2022 roku	PZU i PZU Życie: ubezpieczenia zdrowotne
Bartłomiej Litwińczuk	Członek Zarządu PZU Życie od 19 sierpnia 2016 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 19 sierpnia 2016 roku	PZU i PZU Życie: HR, doradztwo i obsługa prawna
Dorota Macieja	Członek Zarządu PZU Życie od 15 marca 2017 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 marca 2017 roku	PZU i PZU Życie: zrównoważony rozwój, komunikacja z klientem, nieruchomości
Sylwia Matusiak	Członek Zarządu PZU Życie od 1 stycznia 2023 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 stycznia 2023 roku	PZU i PZU Życie: marketing, sponsoring, prewencja
Małgorzata Skibińska	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 lutego 2023 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie 1 lutego 2023 roku	PZU i PZU Życie: zarządzanie produktami zdrowotnymi, strategiczne zarządzanie ofertą produktową, underwriting, aktuariat taryfowy PZU: zarządzanie produktami masowymi i programami ubezpieczeniowymi PZU Życie: zarządzanie produktami grupowymi i indywidualnymi

* dodatkowo, nadzoruje Dyrektorów Grupy PZU w PZU: Aleksandrę Agatowską, Dorotę Macieję, Sylwię Matusiak, Andrzeja Jaworskiego, Bartłomieja Litwińczuka, Dominika Witka

** dodatkowo, nadzoruje Dyrektorów Grupy PZU w PZU Życie: Małgorzatę Sadurską, Ernesta Bejdę, Krzysztofa Kozłowskiego, Piotra Nowaka

*** dodatkowo, nadzoruje Małgorzatę Skibińską Dyrektora Grupy PZU w PZU i PZU Życie



Zakresy odpowiedzialności Członków Zarządów PZU i PZU Życie i Dyrektorów Grupy PZU w PZU i PZU Życie (stan od 23 lutego 2024 roku do dnia podpisania sprawozdania z działalności, tj. 20 marca 2024 roku)

Imię i nazwisko	Funkcja w PZU i PZU Życie	Zakres odpowiedzialności
Anita Elżanowska	Członkini Rady Nadzorczej delegowana do czasowego wykonywania czynności Prezeski Zarządu	zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, analizy strategiczne, komunikacja korporacyjna, reasekuracja*
Michał Bernaczyk	Członek Rady Nadzorczej delegowany do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu	**
Aleksandra Agatowska	Członek Zarządu PZU od 24 października 2019 roku do 19 lutego 2020 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 25 marca 2016 roku do 23 października 2019 roku, ponownie powołana na stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU od 20 lutego 2020 roku Prezes Zarządu PZU Życie od 15 lutego 2021 roku / p.o. Prezesa Zarządu PZU Życie od 19 lutego 2020 roku do 14 lutego 2021 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 25 marca 2016 roku	PZU Życie: zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, analizy strategiczne, komunikacja korporacyjna, reasekuracja***
Tomasz Kulik	Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku Członek Zarządu PZU Życie od 19 października 2016 roku	PZU i PZU Życie: aktuariat, finanse, inwestycje, CRM, zarządzanie projektami **** PZU: rozwój biznesu Grupy PZU
Maciej Rapkiewicz	Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku Członek Zarządu PZU Życie od 25 maja 2016 roku	PZU i PZU Życie: ryzyko, operacje ubezpieczeniowe, obsługa szkód i świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, zakupy, administracja

Imię i nazwisko	Funkcja w PZU i PZU Życie	Zakres odpowiedzialności
Dominik Witek	Członek Zarządu PZU Życie od 6 czerwca 2023 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6 czerwca 2023 roku	PZU i PZU Życie: bezpieczeństwo, analizy i efektywność procesów, zarządzanie doświadczeniami klientów, IT, innowacje, cyfryzacja procesów, rozwój usług i platform cyfrowych, posprzedażowa obsługa klienta PZU: AML w Grupie PZU PZU Życie: AML, wsparcie procesów obsługi
Dorota Macieja	Członek Zarządu PZU Życie od 15 marca 2017 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 marca 2017 roku	PZU i PZU Życie: zrównoważony rozwój, komunikacja z klientem, nieruchomości
Sylwia Matusiak	Członek Zarządu PZU Życie od 1 stycznia 2023 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 stycznia 2023 roku	PZU i PZU Życie: marketing, sponsoring, prewencja, zarządzanie siecią oddziałów PZU, sprzedaż detaliczna (kanały: wyłączny, multigencyjny, brokerski), sprzedaż zdalna, strategia dystrybucji detalicznej, wsparcie sprzedaży detalicznej, analizy sprzedażowe, assurbanking, bancassurance i programy partnerstwa strategicznego, rozwój biznesu korporacyjnego PZU: sprzedaż detaliczna (kanał dealerski), sprzedaż korporacyjna, zarządzanie produktami korporacyjnymi, analizy, underwriting i ocena ryzyka ubezpieczeń korporacyjnych, ubezpieczenia ryzyk finansowych, obsługa biznesu korporacyjnego PZU Życie: sprzedaż agencyjna, sprzedaż korporacyjna, produkty bankowe ochronne, produkty inwestycyjne, sprzedaż produktów inwestycyjnych

Imię i nazwisko	Funkcja w PZU i PZU Życie	Zakres odpowiedzialności
Małgorzata Skibińska	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 lutego 2023 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie 1 lutego 2023 roku	PZU i PZU Życie: zarządzanie produktami zdrowotnymi, strategiczne zarządzanie ofertą produktową, underwriting, aktuariat taryfowy PZU: zarządzanie produktami masowymi i programami ubezpieczeniowymi PZU Życie: zarządzanie produktami grupowymi i indywidualnymi

* dodatkowo nadzoruje Dyrektorów Grupy PZU w PZU: Aleksandrę Agatowską, Dorotę Macieję, Andrzeja Jaworskiego, Bartłomieja Litwińczuka
** nadzoruje Dyrektorów Grupy PZU w PZU: Sylwię Matusiak, Dominika Witka
*** dodatkowo nadzoruje Dyrektorów Grupy PZU w PZU Życie
**** dodatkowo nadzoruje Małgorzatę Skibińską Dyrektora Grupy PZU w PZU i PZU Życie

19 [GRI 3-3] [GRI 2-9] [GRI 2-14][ESRS GOV-2] [ESRS GOV-3]

Odpowiedzialność w kwestiach ESG

Cele ESG zostały wpisane w cele Zarządu, a kluczowe wskaźniki Strategii ESG stały się integralną częścią strategii biznesowej Grupy PZU. Walne Zgromadzenie upoważniło Radę Nadzorczą do uszczegółowienia celów zarządczych nadawanych corocznie członkom Zarządu, a także do określenia wag dla tych celów oraz obiektywnych i mierzalnych wskaźników ich realizacji i rozliczania (KPI), będących podstawą dla wysokości wynagrodzenia zmiennego. W związku z przyjęciem strategii ESG, ogólne cele zarządcze związane z poprawą wskaźników ekonomiczno-finansowych zostały rozszerzone o działania uwzględniające interesy społeczne, w tym powodujące przyczynianie się spółki do ochrony środowiska. Wynagrodzenie zmienne członków Zarządu uzależnione jest od poziomu realizacji celów

zarządczych ustalonych przez Radę Nadzorczą i nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego członków Zarządu w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego.

[GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14] [GRI 2-17]

W celu efektywnego zarządzania aspektami ESG pod koniec 2020 roku zostało utworzone w PZU i PZU Życie Biuro Zrównoważonego Rozwoju, które koordynuje działania związane z realizacją Strategii ESG. Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju raportuje bezpośrednio do Członka Zarządu PZU Życie i Dyrektora Grupy PZU w PZU.

W 2021 roku Zarząd PZU utworzył Komitet ESG Grupy PZU do zadań którego należy:

- nadzór nad spójnością działań ESG z celami biznesowymi Grupy PZU;

- wskazywanie ogólnych wytycznych dotyczących ESG w Grupie PZU;
- rekomendowanie wdrożenia zasad ESG do praktyki biznesowej Grupy PZU oraz integracji procesów biznesowych z celami ESG;
- udział w opracowywaniu i aktualizacji Strategii ESG;
- opiniowanie działań, planów oraz projektów związanych ze Strategią ESG realizowanych w Grupie PZU i przekazywanie tych opinii właściwym organom podmiotów Grupy PZU;
- opiniowanie sposobów i kierunków dostosowywania zasad działalności biznesowej podmiotów Grupy PZU reprezentowanych w Komitecie do wymogów regulacyjnych i raportowych związanych z ESG.

Podczas spotkań Komitetu ESG w Grupie, członkom Komitetu przekazywana jest wiedza na temat zrównoważonego rozwoju. Dotyczy to w szczególności nowych regulacji prawnych, poziomu implementacji wskaźników ESG oraz identyfikacji luk i rekomendowanych działań naprawczych.

W 2023 roku odbyło się 5 spotkań Komitetu ESG. Spotkania dotyczyły tematów związanych z rekompensatą emisji CO2, wyznaczenia celów strategicznych z obszaru ESG, przygotowaniem Grupy PZU do spełnienia wymagań Taksonomii UE, modelowania ryzyk klimatycznych, procesu należytej staranności w zakresie praw człowieka i zmian w politykach środowiskowej i praw człowieka, a także przygotowaniem Grupy PZU do wdrożenia dyrektywy CSRD.

Innym narzędziem informowania o istotnych kwestiach w obszarze ESG są akty wewnętrzne dyrektora Biura Zrównoważonego Rozwoju. Kluczowe akty wewnętrzne

Cele ESG zostały wpisane w cele Zarządu, a kluczowe wskaźniki Strategii ESG stały się integralną **częścią strategii biznesowej Grupy PZU.**

wydane w 2023 roku przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka w Grupie PZU, sprawie metodyki oceny ESG kluczowych klientów korporacyjnych PZU SA oraz wytycznych i wykazu obowiązków informacyjnych w ramach Taksonomii UE.

Dodatkowo prowadzone są działania informacyjne skierowane do liderów ESG w Grupie PZU. W 2023 roku został zainicjowany cykl kwartalnych spotkań. Podczas spotkań zostały omówione najważniejsze kwestie dotyczące strategii ESG, Taksonomii UE, minimalnych gwarancji w zakresie praw człowieka oraz metodyki oceny ESG kluczowych klientów. Omówione zostały najważniejsze aspekty nowych regulacji. Na jednym ze spotkań, z udziałem zewnętrznego eksperta programu Climate Leadership, poruszono tematykę włączenia ryzyk ESG w praktykę biznesową instytucji ubezpieczeniowych. W 2023 odbyły się 4 spotkania.

W skład Komitetu ESG w Grupie PZU wchodzi przedstawiciele PZU SA i PZU Życie SA, w tym Członkowie Zarządów i Dyrektorzy Grupy PZU, oraz Prezesa Zarządów: Członkowie Zarządu PZU, Członkowie Zarządu PZU Życie, Prezes Zarządu TUW PZUW, Prezes Zarządu TFI PZU, Prezes Zarządu PTE PZU oraz w PZU i PZU Życie: Dyrektor Zarządzający ds. Klienta Korporacyjnego, Dyrektor Zarządzający ds. Korporacyjnych w Grupie PZU, Dyrektor Grupy PZU nadzorujący Pion Produktów, Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, Dyrektor Zarządzający ds. Marketingu, Sponsoringu i Prewencji, Dyrektor Biura





Komunikacji Korporacyjnej, Dyrektor ds. Konsolidacji Zarządczej i Relacji Inwestorskich, Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju.

Szczegółowe zasady realizacji strategii ESG i współpracy pomiędzy spółkami Grupy PZU określa Polityka zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU oraz porozumienia o współpracy pomiędzy spółkami.

Sposób funkcjonowania

Posiedzenia Zarządu odbywają się w miarę potrzeb, nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie. Statut przewiduje możliwość odbywania ich przy użyciu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

Pracami Zarządu kieruje prezes Zarządu. Prezes Zarządu podejmuje decyzje w formie zarządzeń i poleceń służbowych. Pozostali członkowie Zarządu kierują działalnością Spółki w zakresie odpowiedzialności ustalonej przez prezesa.

Decyzje Zarządu mają formę uchwał. Zarząd podejmuje uchwały wyłącznie w obecności prezesa Zarządu lub

osoby wyznaczonej pod jego nieobecność do kierowania pracami Zarządu.

Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów, a w przypadku równości głosów rozstrzyga głos prezesa. Zarząd, za zgodą prezesa Zarządu, może podejmować uchwały w trybie pisemnym lub przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumienia się na odległość, o ile wszyscy członkowie Zarządu otrzymali projekt uchwały wraz z uzasadnieniem i co najmniej połowa członków Zarządu wzięła udział w podejmowaniu uchwały.

Komitety

Komitety funkcjonujące w PZU i PZU Życie to struktury kolegialne, które są tworzone i likwidowane przez Zarządy PZU i PZU Życie. Komitety wydają opinie oraz podejmują decyzje w sprawach będących przedmiotem ich działania, określonych w regulaminach poszczególnych komitetów. W 2023 roku w PZU i PZU Życie działały następujące komitety, w pracach których brali udział członkowie Zarządu i Dyrektorzy Grupy PZU:

Nazwa Komitetu	Cel
Komitet Cenowy PZU (tylko w PZU)	Określanie polityki cenowej zgodnie ze strategią PZU
Komitet Data Governance	Koordynacja procesów związanych z zarządzaniem danymi i ich jakością w PZU i PZU Życie
Komitet Innowacji	Koordynacja i zarządzanie całokształtem zagadnień związanych z innowacjami w PZU i PZU Życie

Nazwa Komitetu	Cel
Komitet Inwestycyjny	<ul style="list-style-type: none"> • Podejmowanie i opiniowanie decyzji inwestycyjnych, • Stanowienie limitów zaangażowania, • Podejmowanie decyzji o akceptacji ryzyka w zakresie ubezpieczeń finansowych, • Podejmowanie decyzji o sposobie głosowania na zgromadzeniu uczestników lub inwestorów funduszy inwestycyjnych jeżeli przedmiotem obrad jest decyzja inwestycyjna funduszu, emisja nowych certyfikatów inwestycyjnych, emisja obligacji, ustanawianie dodatkowych limitów inwestycyjnych, likwidacja funduszu, łączenie funduszy lub przejście zarządzania funduszem inwestycyjnych przez inne towarzystwo, • Opiniowanie instrukcji do głosowania na zgromadzeniach akcjonariuszy, wspólników, obligatariuszy, uczestników lub inwestorów funduszy inwestycyjnych, których przedmiotem obrad są inne sprawy, niż wskazane w punkcie powyżej
Komitet Kosztowy	Koordynacja działań na rzecz redukcji kosztów PZU i PZU Życie, w szczególności kosztów stałych w działalności ubezpieczeniowej, zgodnie ze strategią Grupy PZU
Komitet Nieruchomości	Zapewnienie prawidłowej realizacji procesu decyzyjnego dotyczącego docelowego przeznaczenia nieruchomości będących w zasobach PZU SA oraz PZU Życie SA, w szczególności sprzedaży lub inwestycyjnego wykorzystania przez podmioty Grupy PZU
Komitet Ryzyka Aktuarnego, Operacyjnego i Modeli	<p>Podejmowanie działań w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dopuszczalnych rozmiarów ryzyka aktuarnego, operacyjnego i modeli; • zasad i metodyk zarządzania ryzykiem: aktuarnym, operacyjnym i modeli; • działań zarządczych w procesie monitorowania ryzyka aktuarnego, operacyjnego i modeli; • wsparcia Zarządów PZU i PZU Życie w procesie zarządzania ryzykiem regulacyjnym
Komitet Ryzyka Grupy PZU	Koordynacja działań oraz nadzór nad systemem i procesami zarządzania ryzykami występującymi w PZU, PZU Życie i w Grupie PZU, w szczególności na poziomie konglomeratu finansowego Grupy Kapitałowej PZU
Komitet Ryzyka Inwestycyjnego	<p>Podejmowanie działań w zakresie ryzyka rynkowego, kredytowego i koncentracji dotyczących:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dopuszczalnych rozmiarów ryzyk, • zasad i metodyk zarządzania ryzykami, • działań zarządczych w procesie zarządzania ryzykami na poziomie poszczególnych ekspozycji, portfeli inwestycyjnych i portfeli ubezpieczeń finansowych, w których występuje ryzyko kredytowe.





Nazwa Komitetu	Cel
Komitet Sponsoringu i Prewencji	Zapewnienie prawidłowego prowadzenia przez PZU i PZU Życie działalności sponsoringowej i prewencyjnej, a także monitorowanie oraz zapewnienie spójności działań prowadzonych w tych obszarach
Komitet Zakupowy	Usprawnienie procesu wyboru dostawców towarów i usług oraz monitorowania współpracy z dostawcami zgodnie ze strategią PZU i PZU Życie
Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami	Opiniowanie decyzji dotyczących strategicznej struktury lokat w celu zapewnienia PZU i PZU Życie właściwego poziomu bezpieczeństwa, płynności finansowej, rentowności i jakości portfela inwestycyjnego oraz przedstawianie rekomendacji dla Zarządów lub struktur organizacyjnych PZU i PZU Życie dotyczących poziomów stóp technicznych i działań zwiększających wielkość środków własnych lub zabezpieczających płynność. Podejmowanie decyzji dotyczących: <ul style="list-style-type: none"> zasad zarządzania płynnością finansową PZU i PZU Życie; celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych oraz benchmarków dla struktur PZU i PZU Życie; oraz podmiotów zarządzających lokatami w Grupie PZU; dopasowania aktywów do pasywów oraz bieżącej struktury aktywów; regulacji dotyczących zrównoważonego rozwoju w zakresie działalności lokacyjnej.
Komitet Zarządzania Inicjatywami	Nadzorowanie i wyznaczanie kierunków działań w ramach zarządzania Inicjatywami w PZU i PZU Życie.

W 2023 roku, w PZU i PZU Życie funkcjonował również **Sztab Kryzysowy**, będący strukturą kolegialną działającą na prawach komitetu. Sztab Kryzysowy nadzorował funkcjonowanie systemu zarządzania ciągłością działania i realizował zadania określone w planie ciągłości działania oraz odpowiadał za zarządzanie sytuacją kryzysową w PZU i PZU Życie.

Poniżej zaprezentowane zostały funkcje pełnione przez Członków Zarządów PZU i PZU Życie oraz Dyrektorów Grupy PZU w komitetach według stanu na koniec 2023 roku.

Imię i nazwisko	Udział w pracach komitetów (stan na 31 grudnia 2023 roku)
Beata Kozłowska-Chyła Prezes Zarządu PZU	Szef Sztabu Kryzysowego
Aleksandra Agatowska Prezes Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	Zastępca szefa Sztabu Kryzysowego

Imię i nazwisko	Udział w pracach komitetów (stan na 31 grudnia 2023 roku)
Ernest Bejda Członek Zarządu PZU / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Bezpieczeństwa Przewodniczący Komitetu: Komitet Zakupowy Wiceprzewodniczący Komitetu: Komitet Ryzyka Aktuarnego, Operacyjnego i Modeli Członek Komitetu: Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Nieruchomości, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Sponsoringu i Prewencji, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Zarządzania Inicjatywami
Małgorzata Kot Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	Członek Komitetu: Komitet Cenowy PZU, Komitet Zakupowy, Komitet Zarządzania Inicjatywami
Krzysztof Kozłowski Członek Zarządu PZU / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Korporacyjnych i Administracji Członek Komitetu: Komitet Innowacji, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Inicjatywami
Tomasz Kulik Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Finansów Przewodniczący Komitetu: Komitet Data Governance, Komitet Kosztowy, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami Wiceprzewodniczący Komitetu: Komitet Cenowy PZU, Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Zakupowy Członek Komitetu: Komitet Ryzyka Aktuarnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Nieruchomości, Komitet Zarządzania Inicjatywami
Piotr Nowak Członek Zarządu PZU / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Informatyki Przewodniczący Komitetu: Komitet Innowacji, Komitet Inwestycyjny, Komitet Zarządzania Inicjatywami Wiceprzewodniczący Komitetu: Komitet Data Governance, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami Członek Komitetu: Komitet Ryzyka Aktuarnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Nieruchomości, Komitet Zakupowy

Imię i nazwisko	Udział w pracach komitetów (stan na 31 grudnia 2023 roku)
Maciej Rapkiewicz Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	Przewodniczący Komitetu: Komitet Ryzyka Aktuarnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego Członek Komitetu: Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami
Małgorzata Sadurska Członek Zarządu PZU / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Kontaktów z Partnerami Strategicznymi Członek Komitetu: Komitet Cenowy PZU, Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Aktuarnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego
Dominik Witek Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	Członek Komitetu: Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Aktuarnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zakupowy, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Zarządzania Inicjatywami
Andrzej Jaworski Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	-
Bartłomiej Litwińczuk Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Prawnych i HR Członek Komitetu: Komitet Ryzyka Aktuarnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Grupy PZU
Dorota Macieja Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Nieruchomości Przewodniczący Komitetu: Komitet Nieruchomości
Sylwia Matusiak Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	Członek Komitetu: Komitet Sponsoringu i Prewencji
Małgorzata Skibińska Dyrektor Grupy PZU w PZU i PZU Życie	Przewodniczący Komitetu: Komitet Cenowy PZU Członek Komitetu: Komitet Data Governance, Komitet Innowacji, Komitet Ryzyka Aktuarnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Zarządzania Inicjatywami

Działalność Zarządu w 2023 roku

W 2023 roku Zarząd zebrał się na 61 posiedzeniach i podjął 372 uchwały. Uchwały te obejmowały wszystkie obszary działalności PZU.

Główne obszary działalności Zarządu

Strategia

- Zarząd aktualizował mierniki Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024 w związku z wdrożeniem w PZU standardu rachunkowości MSSF 17 i zmianami w otoczeniu makroekonomicznym;
- Zarząd przyjął plan operacjonalizacji Strategii na 2023 rok oraz kontynuował strategiczne projekty i inicjatywy, których realizacja doprowadzi do osiągnięcia celów określonych w strategii. Nowe inicjatywy uruchomiono m.in. w sprzedaży w obszarze direct i dealerskim, OC dla klientów korporacyjnych oraz ubezpieczeniach rolnych;
- Zarząd wyraził zgodę na aktualizację celów i budżetu dla dalszego dynamicznego rozwoju projektu strategicznego #mojePZU.

Finanse

- Zarząd przyjął:
 - plan finansowy PZU i Grupy PZU na 2023 i 2024 rok,
 - sprawozdania z działalności PZU i Grupy PZU za 2022 rok i I półrocze 2023 roku, sprawozdania finansowe PZU i Grupy PZU za rok 2022, I półrocze 2023 roku oraz I i III kwartał 2023 roku, a także sprawozdań o

wypłacalności i kondycji finansowej PZU i Grupy PZU za 2022 rok,

- strategię postępowania konglomeratu finansowego w zakresie adekwatności kapitałowej;
- Zarząd ustalił:
 - segmenty operacyjne na potrzeby przygotowania skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej,
 - zasady (politykę) rachunkowości dla potrzeb sprawozdawczości zgodnej z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej (MSSF) stosowanych w PZU,
 - proces ujawnień na potrzeby Taksonomii UE;
- Zarząd wyraził zgodę na wprowadzenie zmian w programie reasekuracyjnym PZU na 2023 rok poprzez dostosowanie zapisów dotyczących parametrów nieproporcjonalnej umowy nadwyżki szkód na zdarzenie dla ryzyk katastroficznych oraz przyjął założenia programu reasekuracji obowiązkowej biernej na 2024 rok;
- Zarząd wyraził również zgodę na zawarcie z PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k. umowy o przeprowadzenie badania i przeglądu sprawozdań finansowych oraz badania sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy PZU za okres pięciu lat obrotowych 2024-2028;
- Zarząd przyjął Strategię lokacyjną na lata 2024 – 2026 dla portfela na ryzyko własne PZU i PZU Życie i zdecydował o jej przedłożeniu Radzie Nadzorczej.

**Działalność operacyjna**

- Zarząd na bieżąco zatwierdzał zmiany w ogólnych warunkach ubezpieczeń (OWU) oraz ogólne warunki ubezpieczeń dla nowo wprowadzanych produktów, a także taryfy ubezpieczeniowe, m.in. dla:
 - ubezpieczenia odpowiedzialności za szkody w środowisku,
 - ubezpieczenia iSpot Care i „Wyświetlacz”,
 - ubezpieczenia PZU Cortland Care i „Wyświetlacz”
 - ubezpieczenia od ryzyk cybernetycznych,
 - ubezpieczenia PZU DOM,
 - ubezpieczenia PZU Gospodarstwo Rolne,
 - ubezpieczenia PZU Uprawy,
 - ubezpieczenia PZU Auto,
 - kompleksowego ubezpieczenia PZU Doradca,
 - ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotów leczniczych prowadzących szpital oraz ogólnych warunków ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotów leczniczych innych niż prowadzące szpital,
 - ubezpieczenia OC medyczna,
 - grupowego ubezpieczenia podróznego dla posiadaczy i użytkowników kart kredytowych Pekao Visa Infinite,
 - ubezpieczenia mienia od ognia i innych żywiołów, ubezpieczenia mienia od wszystkich ryzyk, kompleksowego ubezpieczenia Wspólnot i Spółdzielni Mieszkaniowych oraz TBS, w tym m.in. zasady karencji dla ryzyka powodzi w tych ubezpieczeniach.

- Zarząd wyraził zgodę na:
 - złożenie zamówienia na usługi informatyczne w zakresie prac rozwojowych w systemie SLS (system likwidacji szkód) do umowy ramowej zawartej z PZU Centrum Operacji;
 - przeprowadzenie kampanii reklamowych, m.in. ubezpieczeń komunikacyjnych, „Kompleksowa oferta PZU”,
 - realizację usług komunikacji PZU w mediach społecznościowych,
 - realizację programów prewencyjnych, m.in. „Dobra Drużyna PZU” II Edycja – 2023, „Zdrowe Życie”, PZU. iFLOTA, kampanii prewencyjnej dla kobiet w okresie okołoporodowym „Bez obaw o przyszłość”
 - realizację działań sponsoringowych, m.in. sponsoring „80. Tour de Pologne UCI World Tour”;
 - zakup usług rozwoju portalu pzu.pl do umowy na świadczenie usług utrzymania, autoryzacji i rozwoju portalu pzu.pl.

System zarządzania

- Zarząd zaakceptował zmiany systemu zarządzania (system zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej oraz zarządzanie ciągłością działania) w PZU i PZU Życie oraz zarekomendował przyjęcie systemu spółkom bezpośrednio i pośrednio zależnym od PZU podlegającym rygorom ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej a także TUW Polskiemu Zakładowi Ubezpieczeń Wzajemnych;
- Zarząd przyjął:

- sprawozdanie roczne z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w roku 2022, wraz z oceną systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem,
- raport z własnej oceny ryzyka i wypłacalności (ORSA) Grupy PZU, PZU i PZU Życie,
- aktualizację Planu działań naprawczych Grupy PZU – to dokument obejmujący istotne podmioty Grupy PZU, w szczególności funkcjonujące w jej ramach banki, który jest dodatkowym narzędziem, umożliwiającym sprawną organizację i skuteczne funkcjonowanie systemów zarządzania ryzykiem w Grupie PZU, realizowanym z poziomu konglomeratu finansowego. Plan aktualizuje się co roku na bazie corocznego procesu ORSA i zawiera scenariusze stresowe. Plan zawiera scenariusze stresowe na koniec ostatniego roku sprawozdawczego oraz scenariusz bazowy opracowany w ramach rocznego procesu ORSA;
- Zarząd zmienił:
 - Strategię zarządzania ryzykiem w Grupie PZU, w zakresie dostosowania zasad zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych Grupy PZU, m.in. w zakresie ustalania apetytu na ryzyko,
 - Politykę zarządzania koncentracją ryzyka na poziomie Konglomeratu Finansowego PZU,
 - Polityki zarządzania ryzykiem: aktuarialnym, rynkowym, kredytowym i operacyjnym,
 - Politykę przeprowadzania własnej oceny ryzyka i wypłacalności Grupy PZU, PZU i PZU Życie,
 - Politykę Zarządzania Ryzykiem Modeli w PZU i PZU Życie;
 - Regulaminy organizacyjne PZU i PZU Życie;

- Zarząd podejmował inne uchwały w sprawie aktualizacji różnych polityk w PZU i PZU Życie, m.in.:
 - Polityki Bezpieczeństwa,
 - Polityki Sankcyjnej,
 - Polityki Compliance,
 - Polityki Antykorupcyjnej,
 - Polityki Data Governance,
 - Polityki zarządzania jakością danych Solvency II,
 - Polityki środowiskowej w Grupie PZU,
 - Polityki praw człowieka w Grupie PZU,
 - Procedury przeciwdziałania niewywiązywaniu się z obowiązku przekazywania informacji o schematach podatkowych,
 - Zasad zarządzania ryzykiem regulacyjnym,
 - Procedury w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu w Grupie PZU,
 - Nadzoru korporacyjnego w Grupie PZU.

Pozostałe

- Zarząd podejmował uchwały dotyczące spraw organizacji pracy (m.in. Aktualizacja Regulaminu pracy PZU oraz Regulaminu pracy zdalnej), kadrowych (dotyczących Dyrektorów Grupy PZU) oraz wynagrodzeń dla Dyrektorów Grupy PZU, Wyższej Kadry Kierowniczej oraz nagród i podwyżek systemowych dla pracowników;
- Zarząd wyraził zgodę na offsetowanie emisji CO2 wytworzonych w PZU w 2022 roku poprzez zakup jednostek poświadczonych redukcji emisji (CERs)





na platformie transakcyjnej Organizacji Narodów Zjednoczonych;

- Zarząd utworzył Podatkową Grupę Kapitałową PZU na lata podatkowe 2024-2026 oraz udzielił zgody na zawarcie umowy Podatkowej Grupy Kapitałowej PZU;
- Zarząd przyjął sprawozdanie o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem za rok 2022;
- Zarząd udzielił zgody na:
 - nabycie udziałów Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych przez PZU,
 - objęcie akcji w podwyższonym kapitale zakładowym spółki PZU CASH, która zarządza portalem pracowniczych benefitów finansowych z obszaru financial wellness,
 - przymusowy wykup akcjonariusza mniejszościowego i wystąpił do Rady Nadzorczej z wnioskiem o podjęcie uchwały w sprawie wyrażenia zgody na nabycie akcji zwykłych UAB „PZU Lietuva gyvybes draudimas”- podmiotu strategicznego,
 - podwyższenie kapitału zakładowego PZU Ukraine z siedzibą w Kijowie oraz PZU Ukraine Life Insurance w drodze podwyższenia wartości nominalnej dotychczasowych akcji i pokrycia tego podwyższenia ze środków spółek w celu dostosowania do nowych wymogów kapitałowych oraz zmiany ich Statutów i wystąpił do Rady Nadzorczej z wnioskami o stosowne zgody;

- Zarząd udzielał zgód na zawarcie lub rozwiązanie umowy najmu, zakupu i sprzedaży nieruchomości wykorzystywanych na potrzeby PZU.

7.5.2. Rada Nadzorcza

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12]

Zasady powoływania i odwoływania członków

Rada Nadzorcza funkcjonuje na podstawie przepisów Kodeksu spółek handlowych oraz Regulaminu Rady Nadzorczej PZU i Statutu PZU. W skład Rady Nadzorczej PZU wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie. Członkowie Rady są powoływani i odwoływani przez Walne Zgromadzenie, z zastrzeżeniem poniżej.

Statut PZU przyznaje Skarbowi Państwa uprawnienie do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi – takie powołanie lub odwołanie jest skuteczne z chwilą doręczenia odpowiedniego oświadczenia Zarządowi PZU i nie wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia. Uprawnienie to wygaśnie z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem PZU.

Członkowie Rady Nadzorczej są powoływani na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe.

Zgodnie ze Statutem PZU wybór połowy członków Rady Nadzorczej powoływanych przez Walne Zgromadzenie następuje spośród osób wskazanych przez Skarb Państwa – uprawnienie to przysługuje do chwili, gdy udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym PZU spadnie poniżej 20%. Wtedy uprawnienie to uzyska inny akcjonariusz reprezentujący najwyższy udział w kapitale zakładowym PZU, o ile będzie posiadał co najmniej 20% kapitału zakładowego.

Rada Nadzorcza wybiera spośród swoich członków Przewodniczącego Rady Nadzorczej i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza może wybrać spośród swoich członków Sekretarza Rady Nadzorczej.

Mandat członka Rady Nadzorczej wygasa wskutek upływu kadencji, śmierci, rezygnacji albo odwołania go ze składu Rady Nadzorczej. W przypadku wygaśnięcia mandatu członka Rady Nadzorczej w trakcie trwania kadencji Rady Nadzorczej, nowego członka powołuje się na okres do końca kadencji Rady Nadzorczej.

[GRI 2-10]

Ocena odpowiedzialności

Członkowie Rady Nadzorczej podlegają indywidualnej ocenie odpowiedzialności. Ocenie odpowiedzialności podlega także Rada Nadzorcza jako całość (zbiorowa ocena odpowiedzialności). Zasady oceny odpowiedzialności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU zostały przyjęte uchwałą nr 33/2021 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 16 czerwca 2021 roku (z późn. zm). Ocena odpowiedzialności dokonywana jest co najmniej raz w roku oraz m.in. w przypadku zgłoszenia kandydata na członka Rady Nadzorczej (pierwotna ocena odpowiedzialności

indywidualnej - przed podjęciem uchwały przez Walne Zgromadzenie w sprawie powołania danej osoby do pełnienia funkcji) i przed przeprowadzeniem jakichkolwiek zmian składu Rady Nadzorczej (zbiorowa ocena odpowiedzialności). Oceny odpowiedzialności pierwotnej członka Rady Nadzorczej powoływanego pisemnym oświadczeniem na podstawie Statutu PZU dokonuje bezpośrednio akcjonariusz - Skarb Państwa.

Ocena odpowiedzialności kandydatów na członków Rady Nadzorczej przeprowadzana jest na podstawie dostarczonych przez osobę ocenianą dokumentów, złożonych oświadczeń i informacji oraz wypełnionych formularzy i załączników. Proces weryfikacji przeprowadzany jest w oparciu o następujące kryteria:

- kompetencji;
- rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności;
- niezależności członka Rady Nadzorczej;
- niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Rady Nadzorczej.

Kandydat na członka Rady Nadzorczej powinien posiadać odpowiednie wykształcenie, w szczególności w zakresie ubezpieczeń, bankowości lub finansów, ekonomii, prawa, rachunkowości, audytu, zarządzania, matematyki, fizyki, informatyki, administracji, regulacji finansowych, technologii informacyjnej i metod ilościowych. Istotne znaczenie ma posiadanie przez osobę podlegającą ocenie szczególnych uprawnień zawodowych, w szczególności uprawnień aktuarusza, biegłego rewidenta, doradcy inwestycyjnego, radcy prawnego lub adwokata. Przy ocenie odpowiedzialności bierze się również pod uwagę przyjętą przez Walne Zgromadzenie Politykę Różnorodności wobec członków organów PZU.





W oparciu o zebraną dokumentację Komitet Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej proponuje ocenę odpowiedniości indywidualnej osoby ocenianej lub ocenę odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej i przekazuje te propozycje do Rady Nadzorczej, która w formie uchwały, zatwierdza propozycje oceny odpowiedniości. Rada Nadzorcza przedstawia ocenę Walnemu Zgromadzeniu w formie sprawozdania, które w drodze uchwały podejmuje ostateczną decyzję w sprawie oceny odpowiedniości indywidualnej lub zbiorowej.

Skład osobowy

Kadencja Rady Nadzorczej rozpoczęła się z chwilą powołania Rady Nadzorczej na Zwyczajnym Walnym Zgromadzeniu PZU zwołanym na dzień 7 czerwca 2023 roku i obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe 2024-2026.

Skład Rady Nadzorczej na 31.12.2023

Na koniec 2023 roku Rada Nadzorcza PZU liczyła 9 osób.

	Funkcja	Komitet Audytu	Komitet Nominacji i Wynagrodzeń	Komitet Strategii
Robert Jastrzębski	przewodniczący RN, niezależny		X	
Paweł Górecki	wiceprzewodniczący RN, niezależny	X	X	
Agata Górnicka	sekretarz RN, niezależny		X	X
Marcin Chłudziński	członek RN, niezależny	X		X
Marcin Kubicza	członek RN, niezależny	X		X
Krzysztof Opolski	członek RN, niezależny	X		
Radostaw Sierpiński	członek RN		X	
Józef Wierzbowski	członek RN, niezależny			X
Maciej Zaborowski	członek RN, niezależny			X

X – przewodniczący, X - członek

W 2023 roku wszyscy członkowie Rady Nadzorczej oraz Rada Nadzorcza jako organ posiadali pozytywną ocenę odpowiedniości.

Zmiany w składzie Rady Nadzorczej w okresie 1 stycznia 2023 – 31 grudnia 2023

- 1 stycznia 2023 roku w skład Rady Nadzorczej wchodził: Marcin Chłudziński, Paweł Górecki, Agata Górnicka, Robert Jastrzębski, Elżbieta Mączyńska-Ziemacka, Krzysztof Opolski, Radostaw Sierpiński, Robert Śnitko, Piotr Wachowiak, Józef Wierzbowski, Maciej Zaborowski;
- 7 czerwca 2023 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powołało w skład Rady Nadzorczej PZU nowej kadencji następujące osoby: Marcina Chłudzińskiego, Agatę Górnicką, Roberta Jastrzębskiego, Marcina Kubicza, Elżbietę Mączyńską-Ziemacką, Krzysztofa Opolskiego, Radostawa Sierpińskiego, Józefa Wierzbowskiego, Macieja Zaborowskiego. Jednocześnie z dniem odbycia ZWZ PZU, tj. z dniem 7 czerwca 2023 roku wygasły mandaty dwóch dotychczasowych członków Rady Nadzorczej PZU – Piotra Wachowiaka oraz Roberta Śnitko;
- 5 czerwca 2023 roku Minister Aktywów Państwowych - Wiceprezes Rady Ministrów działając w imieniu Skarbu Państwa Rzeczypospolitej Polskiej powołał na podstawie § 20 ust. 7 Statutu PZU Pawła Góreckiego na członka Rady Nadzorczej PZU;
- 13 września 2023 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU SA („NWZ”) odwołało ze składu Rady Nadzorczej Elżbietę Mączyńską-Ziemacką.

Kryteria niezależności określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW spełniali: Marcin Chłudziński, Paweł Górecki, Agata Górnicka, Robert Jastrzębski, Marcin Kubicza, Elżbieta Mączyńska-

Ziemacka, Krzysztof Opolski, Robert Śnitko, Piotr Wachowiak, Józef Wierzbowski, Maciej Zaborowski. Weryfikacja została przeprowadzona na podstawie oświadczeń złożonych przez członków Rady Nadzorczej oraz ich ewentualnej późniejszej aktualizacji, w sytuacji zmiany okoliczności stanowiących podstawę złożenia pierwotnego. Treść oświadczeń odwołuje się do kryteriów niezależności wskazanych enumeratywnie w art. 129 ust. 3 ustawy z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Osoby zasiadające w Radzie Nadzorczej PZU posiadały zróżnicowane wykształcenie, wiedzę ekspercką, wysoki poziom kwalifikacji, kompetencji i doświadczenia zawodowego przedstawione w rozdziale [7.5.3. Polityka różnorodności](#). Zapewniali odpowiedni poziom kolegiального sprawowania nadzoru nad wszystkimi obszarami działalności PZU oraz gwarantowały szeroką i wszechstronną reprezentację poglądów w zakresie oceny pracy Zarządu i funkcjonowania PZU.

Zmiany w składzie Skład Rady Nadzorczej w okresie 1 stycznia 2024 – 20 marca 2024

- 1 stycznia 2024 roku w skład Rady Nadzorczej wchodził: Robert Jastrzębski, Paweł Górecki, Agata Górnicka, Marcin Chłudziński, Marcin Kubicza, Krzysztof Opolski, Radostaw Sierpiński, Józef Wierzbowski, Maciej Zaborowski;
- 14 lutego 2024 roku Skarb Państwa odwołał ze składu Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia Pawła Góreckiego;
- 15 lutego 2024 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU odwołało ze składu Rady Nadzorczej Roberta Jastrzębskiego, Agatę Górnicką, Marcina Chłudzińskiego, Krzysztofa Opolskiego, Radostawa Sierpińskiego, Józefa Wierzbowskiego,



Macieja Zaborowskiego oraz powołało w skład Rady Nadzorczej następujące osoby: Michała Bernaczyka, Anitę Elżanowską, Filipa Gorczycę, Michała Jonczynskiego,

Andrzeja Kaletę, Małgorzatę Kurzynogę, Annę Machnikowską, Wojciecha Olejniczaka, Adama Uszpolewicza;

Skład Rady Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku do dnia podpisania sprawozdania z działalności, tj. 20 marca 2024 roku

Na 20.03.2024 roku Rada Nadzorcza PZU liczyła 10 osób.

	Funkcja	Komitet Audytu	Komitet Nominacji i Wynagrodzeń	Komitet Strategii
Marcin Kubicza	przewodniczący RN, niezależny			
Małgorzata Kurzynoga	wiceprzewodniczący RN, niezależny		X	
Anna Machnikowska	sekretarz RN, niezależny			X
Michał Bernaczyk	członek RN, niezależny		X	
Anita Elżanowska	członkini RN, niezależny			X
Filip Gorczyca	członek RN	X		X
Michał Jonczynski	członek RN, niezależny	X		
Andrzej Kaleta	członek RN, niezależny	X		X
Wojciech Olejniczak	członek RN, niezależny		X	
Adam Uszpolewicz	członek RN, niezależny	X	X	

X – przewodniczący, X - członek

- 23 lutego 2024 roku Rada Nadzorcza delegowała:
 - Anitę Elżanowską do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu PZU, do czasu powołania Prezesa Zarządu, jednak na okres nie dłuższy niż 3 miesiące,
 - Michała Bernaczyka do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu na okres 3 miesięcy.

Życiorysy członków Rady Nadzorczej



Marcin Kubicza - w Radzie Nadzorczej od 7 czerwca 2023 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego (2004) oraz Instytutu Stosunków Międzynarodowych (2002) tej samej uczelni. Uczestnik programu Executive Doctor of Business Administration w Instytucie Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk (2012-2014). Ukończył aplikację prokuratorską zakończoną zdaniem egzaminem prokuratorskim w 2008 roku. Od 2008 roku jest wpisany na listę adwokatów Izby Adwokackiej w Kielcach a od 2009 na listę radców prawnych prowadzoną przez Radę Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie.

Posiada wieloletnie doświadczenie i praktykę w zarządzaniu obszarami w dużych podmiotach, w których realizowane są procesy wsparcia i obsługi prawnej jak również nadzoru korporacyjnego, w tym w grupie kapitałowej, w skład której wchodziły

podmioty sektorów: bankowego, emerytalnego, ubezpieczeń majątkowych oraz ubezpieczeń na życie oraz w podmiotach sektora finansów publicznych odpowiedzialnych za gospodarkę środkami z budżetu państwa.



Michał Bernaczyk - w Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku

Radca prawny i profesor Uniwersytetu Wrocławskiego zatrudniony w Katedrze

Prawa Konstytucyjnego Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii. Ukończył studia magisterskie prawa, zaś w 2007 r. uzyskał stopień doktora nauk prawnych, a w 2015 r. doktora habilitowanego. Jego zainteresowania badawcze obejmują problematykę porównawczego prawa konstytucyjnego, w szczególności wpływ postępu technologicznego na instytucja prawa konstytucyjnego (tzw. cyfrowy konstytucjonalizm), ochronę informacji w prawie publicznym i prywatnym, wolność uzyskiwania i rozpowszechniania informacji, wpływ państwa na ustrój społeczno-gospodarczy i publicznoprawne formy prowadzenia działalności gospodarczej.

Ukończył aplikację radcowską w Okręgowej Izba Radców Prawnych we Wrocławiu (aplikacja radcowska odbyta w latach 2007-2011, nr wpisu WR-2139) i praktykuje we wrocławskiej Kancelarii Szostek, Bar i Partnerzy, zajmując się obsługą prawną podmiotów administracji publicznej, przedsiębiorców. Jego specjalizacja obejmuje zagadnienia związane z dostępem do danych, ich ponownym wykorzystywaniem, świadczeniem usług



cyfrowych, ochroną danych osobowych. Wykonuje zastępstwo procesowe skarżących w postępowaniach sądowych, sądowoadministracyjnym przed Trybunałem Konstytucyjnym i Europejskim Trybunałem Praw Człowieka.

Jest ekspertem zewnętrznym Biura Analiz Sejmowych Kancelarii Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej. W latach 2013-2015 pełnił funkcję stałego doradcy Komisji Odpowiedzialności Konstytucyjnej.

Jest wielokrotnym laureatem indywidualnych i zespołowych nagród Rektora Uniwersytetu Wrocławskiego dla nauczycieli akademickich za oryginalne i twórcze osiągnięcie naukowe.

Pełnił funkcję wykonawcy w krajowych i międzynarodowych projektach badawczych oraz jest autorem licznych publikacji naukowych w formie monografii, komentarzy i artykułów naukowych opublikowanych w Polsce i zagranicą.



Anita Elżanowska - w Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku

Adwokatką, ukończyła studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji UMCS w Lublinie.

Posiada ponad 23 – letnie doświadczenie zawodowe w zakresie świadczenia usług doradztwa prawnego oraz w administracji publicznej.

W ramach własnej kancelarii adwokackiej świadczy usługi doradztwa prawnego odnoszące się m.in. do

procedur zakupowych, obsługi korporacyjnej oraz umów. Świadczyła usługi dla przedsiębiorców, w tym największych spółek z udziałem skarbu państwa, międzynarodowych korporacji jak i podmiotów z sektora MŚP, uczelni wyższych, samorządów i jednostek administracji.

Wspiera przedsiębiorców w opracowaniu / weryfikacji oraz stosowaniu transparentnych, konkurencyjnych procedur. Łączy prawne aspekty stosowania procedur z realizacją celów biznesowych procesu zakupowego.

Sporządza / weryfikuje projekty umów, a także doradza na etapie realizacji umów. Obsługuje spory sądowe i pozasądowe.

Obsługuje projekty współfinansowane ze środków UE, w tym świadczy usługi na etapie kontroli tych projektów.

Prowadziła projekty jako ekspert Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju (EBRD).

Były Wiceprezes Urzędu Zamówień Publicznych odpowiedzialny za kontrolę oraz współpracę międzynarodową.

Były Dyrektor Biura Przetargów Operatora Logistycznego Paliw Płynnych Sp. z o.o., gdzie opracowała i wdrożyła wewnętrzne procedury zakupowe oraz odpowiadała za procesy zakupowe i inwestycyjne.

W latach 2000-2007 pracowała w Urzędzie Zamówień Publicznych, początkowo w Departamencie Prawnym, a następnie, w latach 2004 – 2007, na stanowisku Dyrektora Departamentu Kontroli, w tym od 2003 roku urzędnik służby cywilnej.

Były wykładowca akademicki w Szkole Głównej Handlowej (studia podyplomowe z zakresu zarządzania funduszami UE) oraz na Wydziale Prawa SWPS.

Prelegent wielu konferencji, w tym międzynarodowych.

Autorka wielu publikacji dotyczących zamówień publicznych.



Filip Gorczyca - w Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku

Członek Zarządu Stowarzyszenia Niezależnych Członków Rad Nadzorczych.

Reprezentuje Stowarzyszenie w ecoDa, organizacji „parasolowej” zrzeszającej wiodące organizacje dyrektorów z całej Europy. Członek Rad Nadzorczych spółek: CCC, Ferro, Develia, Artifex Mundi oraz VanKing Celkar Group. Przewodniczący Komitetów Audytu w CCC i Develia oraz Członek Komitetów Audytu w Ferro i Artifex Mundi. W latach 2020-2021 Członek Rady Nadzorczej Protektor, a w latach 2017-2019 Przewodniczący Rady Nadzorczej Alior TFI.

W latach 2017-2019 Wiceprezes Zarządu i CFO Alior Banku. Następnie, w latach 2020-2021 Członek Zarządu funduszu private equity Luma Holding Ltd. Wcześniej, w latach 2016-2017, pełnił funkcję Senior Investment Director w Grupie Medicover, gdzie odpowiadał m.in. za pierwszą ofertę publiczną akcji zakończoną debiutem na Giełdzie w Sztokholmie. W latach 2004-2016 był związany z międzynarodową firmą doradcą PwC, gdzie od 2011 r., jako Wicedyrektor, odpowiadał za usługi w zakresie rynków kapitałowych w Europie Środkowo-Wschodniej.

Jest absolwentem programów menedżerskich na Harvard Business School i Singularity University oraz kierunku Finanse i Bankowość w Szkole Głównej Handlowej. Posiada uprawnienia biegłego rewidenta oraz certyfikat ACCA (FCCA).



Michał Jonczyński - w Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku

Tytuł doktora nauk ekonomicznych uzyskał na Uniwersytecie Gdańskim.

Natomiast studia podyplomowe o specjalności bankowość na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Dodatkowo ukończył także studia MBA Executive Master of Business Administration na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie, studia w Wolnym Uniwersytecie w Berlinie oraz germanistykę na Uniwersytecie Adama Mickiewicza w Poznaniu.

Karierę zawodową rozpoczynał w Berliner Banku, następnie piastował stanowisko Wiceprezesa w Bankgesellschaft Berlin (Polska). Współtworzył bank internetowy – Inteligo.

Pracował w Polskim Koncernie Naftowym Orlen oraz jako Wiceprezes w Orlen Deutschland. Z Orłenu przeszedł do centrali Deutsche Bank-u we Frankfurcie nad Menem, a stamtąd wrócił do Warszawy, gdzie objął stanowisko szefa departamentu kadr Grupy PZU.

W latach 2011-2016 był członkiem zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a następnie zarządzał podmiotami leczniczymi.



Andrzej Kaleta - w Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku

Profesor doktor habilitowany nauk ekonomicznych, profesor

zwyczajny, Rektor Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu od 2016 r., kierownik Katedry Zarządzania Strategicznego Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.

W pracy naukowej zajmuje się zagadnieniami zarządzania strategicznego, strategii konkurencji i przedsiębiorczości. Autor ponad 200 publikacji naukowych, w większości na temat zarządzania strategicznego, tj. „Realizacja strategii” wyd. PWE 2013 rok. Doradca w procesach zarządzania strategicznego w przedsiębiorstwach (tj.: ABB, ALSTOM, DIJO oraz jednostkach samorządu terytorialnego (tj.: Gmina Bierutów, Bystrzyca Kłodzka, Wrocław, Powiat Sieradz).

Członek Komitetu Nauk Organizacji i Zarządzania PAN. Przewodniczący Rady Nadzorczej Impel S.A., Przewodniczący Kapituły Konkursu „Dolnośląski GRYF – Nagroda Gospodarcza”, członek Kapituły Konkursu „Młode Talenty” Stowarzyszenia Dolnośląskiego Klubu Kapitału.



Małgorzata Kurzynoga – w Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku

Doktor habilitowana nauk prawnych, profesor

Uniwersytetu Łódzkiego, radca prawny.

Jest prawniczką z kilkunastoletnim doświadczeniem łączącym naukę z praktyką – profesorem w Katedrze Europejskiego, Międzynarodowego i Zbiorowego Prawa Pracy UE oraz radcą prawnym. Specjalizuje się w indywidualnym i zbiorowym prawie pracy, prawie Unii Europejskiej oraz nowych technologiach.

Absolwentka dwóch kierunków 5-letnich studiów magisterskich – prawa oraz administracji. W latach 2006-2010 odbyła stacjonarne studia doktoranckie w Katedrze Prawa Europejskiego UE. W 2010 r. uzyskała stopień doktora nauk prawnych, a w 2019 r. doktora habilitowanego nauk prawnych. Od 2020 r. jest profesorem Uniwersytetu Łódzkiego. Jest partnerką w kancelarii prawnej świadczącej pomoc prawną na rzecz największych podmiotów gospodarczych i instytucji publicznych w zakresie polskiego oraz europejskiego prawa pracy i ubezpieczeń społecznych.

W 2023 r. została zaliczona do „25 najwybitniejszych prawniczek w biznesie” przez Forbes Women.

Autorka ponad 70 publikacji naukowych i kilkudziesięciu opracowań publicystycznych. Wielokrotnie nagradzana, m.in. w latach 2015-2018 Laureatka Stypendium Ministra dla Wybitnych Młodych Naukowców.

Od 2011 r. wchodzi w skład międzynarodowego zespołu, publikującego wyniki badań w International Labour Law Reports oraz należy do International Society for Labour and Social Security Law. Odbyła pobyty studyjne na Uniwersytecie Amsterdamskim, Uniwersytecie Wiedeńskim, Uniwersytecie w Santiago de Compostela oraz Uniwersytecie w Bergamo.

Doradza pracodawcom oraz instytucjom publicznym. Reprezentuje klientów korporacyjnych w postępowaniach sądowych w obszarze prawa pracy oraz prowadzi negocjacje ze związkami zawodowymi. Ma doświadczenie w wewnętrznych postępowaniach wyjaśniających oraz audytach prawnych. Dokonuje analizy i sporządza ekspertyzy prawne dotyczące wybranych regulacji prawa polskiego oraz unijnego w zakresie zapewnienia zgodności prowadzonej działalności.



Anna Machnikowska - w Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku

Absolwentka kierunku prawo na Uniwersytecie Gdańskim, doktor nauk prawnych (2000 r.),

następnie doktor habilitowany nauk prawnych (2011 r.), aplikacja sądowa (egzamin sędziowski 1994 r.), aplikacja radcowska (egzamin radcowski i wpis na listę radców prawnych 1996 r.)

Od 2012 roku kierownik Katedry postępowania cywilnego na Uniwersytecie Gdańskim, w latach 2012-2019 prorektor ds. kształcenia, w latach 2021-2024 członek Rady Uczelni Uniwersytetu Gdańskiego.

Wykonuje także zawód radcy prawnego, od 2022 roku jest też arbitrem Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej RP, od 2004 roku pełni funkcje w radach nadzorczych spółek kapitałowych, w tym realizowanych w formie partnerstwa publiczno-prywatnego.

W latach 2020-2022 członek (w 2022 roku - przewodnicząca) Komitetu Polityki Naukowej.



Wojciech Olejniczak – w Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku

Doktor nauk ekonomicznych (praca obroniona w 2007 roku w Zakładzie Prawa i Finansów)

SGGW.

Od 2015 roku związany z sektorem finansowym, najpierw jako Doradca Prezesa NBP, a następnie w latach 2016-2019 na stanowisku Dyrektora Departamentu Biznesu Agro w Alior Bank S.A.

Od 2019 roku związany z Grupą mBank S.A. (Pion Bankowości Inwestycyjnej).

W latach 2015-2016 Doradca Rządu Ukrainy w obszarze wsparcia reformy spółek rolno-spożywczych oraz zmian instytucjonalnych Ministerstwa Rolnictwa i jego agend. W latach 2003-2005 Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi odpowiedzialny za wprowadzenie Polski do systemu Wspólnej Polityki Rolnej Unii Europejskiej. Poseł do Parlamentu Europejskiego VII kadencji (2009-2014): członek Komisji Rozwoju Regionalnego (REGI) i Komisji Rolnictwa i Rozwoju Wsi (AGRI). Poseł na Sejm Rzeczypospolitej Polskiej (2001-2009).



Prywatnie zapalony sportowiec (m.in. 9 maratonów oraz Ironman). W latach 2013-2016 Prezes Polskiego Związku Triathlonu i Członek Zarządu Polskiego Komitetu Olimpijskiego.



Adam Uszpolewicz - w Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku

Posiada 30 letnie doświadczenie w sektorze usług finansowych, w tym

ponad 20 lat w roli prezesa spółek ubezpieczeniowych w Polsce i zagranicą.

W latach 2007 – 2022 stał na czele brytyjskiej grupy ubezpieczeniowo-inwestycyjnej Aviva w Polsce. Wcześniej związany z amerykańską grupą Nationwide, gdzie pełnił rolę prezesa towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce i Luksemburgu. Pracował również jako dyrektor do spraw rozwoju w oddziale General Electric Capital w Londynie, a także jako biegły rewident i konsultant w firmie Price Waterhouse w Warszawie i Londynie.

Zasiadał w licznych radach nadzorczych spółek ubezpieczeniowych i inwestycyjnych m.in. w Polsce, Luksemburgu, Francji, Turcji i na Litwie.

Obecnie pełni rolę doradcy Polsko Brytyjskiej Izby Handlowej oraz zasiada w radzie nadzorczej Fundacji WWF Polska.

Absolwent Uniwersytetu w Kopenhadze. Posiada certyfikat ACCA. Jest członkiem Rady Ekonomicznej British Chambers of Commerce.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie, dokonując zmian składu Rady Nadzorczej, potwierdziło odpowiedniość indywidualną nowo powołanych członków Rady Nadzorczej

Kryteria niezależności określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW spełniali: Michał Bernaczyk, Anita Elżanowska, Michał Jonczynski, Andrzej Kaleta, Marcin Kubicza, Małgorzata Kurzynoga, Anna Machnikowska, Wojciech Olejniczak oraz Adam Uszpolewicz. Weryfikacja została przeprowadzona na podstawie oświadczeń złożonych przez członków Rady Nadzorczej. Treść oświadczeń odwołuje się do kryteriów niezależności wskazanych enumeratywnie w art. 129 ust. 3 ustawy z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Osoby zasiadające w Radzie Nadzorczej PZU posiadały zróżnicowane wykształcenie, wiedzę ekspercką, wysoki poziom kwalifikacji, kompetencji i doświadczenia zawodowego przedstawione w rozdziale [7.5.3. Polityka różnorodności](#). Zapewniają odpowiedni poziom kolegialnego sprawowania nadzoru nad wszystkimi obszarami działalności PZU oraz gwarantują szeroką i wszechstronną reprezentację poglądów w zakresie oceny pracy Zarządu i funkcjonowania PZU.

Kompetencje

Do kompetencji Rady Nadzorczej należy sprawowanie stałego nadzoru nad działalnością bieżącą i rozwojem PZU we wszystkich dziedzinach, w tym także w zakresie identyfikacji i zarządzania wpływem organizacji na gospodarkę, środowisko i ludzi.

Do kompetencji Rady Nadzorczej należy w szczególności:

- ocena sprawozdania Zarządu z działalności i sprawozdania Zarządu PZU z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego PZU i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym;
- ocena wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku;
- składanie Walnemu Zgromadzeniu corocznego pisemnego sprawozdania Rady Nadzorczej za ubiegły rok obrotowy, uwzględniającego w szczególności wyniki oceny, o której mowa w punktach powyżej;
- zatwierdzenie sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU;
- wybór firmy audytorskiej do przeprowadzania obowiązkowych badań sprawozdań finansowych oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji, ponadto przeglądów sprawozdań finansowych zgodnie z obowiązkami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa;
- zatwierdzenie opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju PZU (strategii) oraz rocznych planów finansowych;
- rozpatrywanie i opiniowanie spraw wnoszonych przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia;
- sporządzanie corocznie sprawozdania o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej;
- zawieranie, rozwiązywanie i zmiana umów z członkami Zarządu oraz ustalenie zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń;

- powoływanie, zawieszanie oraz odwoływanie prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowanie decyzji o ustaniu takiego zawieszenia;
- zatwierdzenie regulaminu Zarządu;
- udzielenie zgody na zawarcie przez PZU istotnej transakcji z podmiotem powiązanym.

Sposób funkcjonowania

Rada Nadzorcza uchwała Regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności. Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się w miarę potrzeb, nie rzadziej jednak niż raz na kwartał. Pracami Rady Nadzorczej kieruje Przewodniczący Rady Nadzorczej. Członkowie Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć w posiedzeniu Rady Nadzorczej przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Rada Nadzorcza może delegować swoich członków do samodzielnego pełnienia określonych czynności nadzorczych oraz powoływać w tym celu czasowe komisje. Zakres czynności delegowanego członka Rady i komisji określa uchwała Rady Nadzorczej.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględnie większością głosów. W przypadku równości głosów rozstrzyga głos Przewodniczącego Rady. Uchwały mogą być podejmowane zarówno przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, jak i w trybie pisemnym. Ponadto Statut przewiduje możliwość oddania głosu na piśmie za pośrednictwem innego członka Rady.





Rada podejmuje uchwały w głosowaniu jawnym. Tajne głosowanie należy zarządzić na wniosek choćby jednego z członków Rady Nadzorczej.

W posiedzeniach Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć bez prawa głosu zaproszeni przez Radę członkowie Zarządu, wskazani przez Zarząd pracownicy PZU właściwi dla poruszanej na posiedzeniu sprawy, a także inne zaproszone osoby. W określonych celach Rada Nadzorcza może również zaprosić na wspólne posiedzenie członków Zarządu lub Rady Nadzorczej innych spółek z Grupy PZU. Członkowie Rady Nadzorczej mogą ponadto, za zgodą Rady, dobrać sobie nie więcej niż jednego doradcę uprawnionego do udziału z głosem doradczym w posiedzeniach poświęconych raportom i sprawozdaniom finansowym, pod warunkiem zachowania przez taką osobę poufności i podpisania oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności.

W celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych Rada Nadzorcza może powoływać stałe lub doraźne komitety, których kompetencje, skład i tryb pracy określa uchwalony przez Radę regulamin danego komitetu. Rada i powołane przez nią komitety mogą korzystać z usług ekspertów i firm doradczych.

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonują następujące komitety:

- Komitet Audytu;
- Komitet Nominacji i Wynagrodzeń;
- Komitet Strategii.

W celu wykonania swoich obowiązków Rada Nadzorcza może badać wszystkie dokumenty spółki, dokonywać

rewizji stanu majątku spółki oraz żądać od zarządu, prokurentów i osób zatrudnionych w spółce na podstawie umowy o pracę lub wykonujących na rzecz spółki w sposób regularny określone czynności na podstawie umowy o dzieło, umowy zlecenia albo innej umowy o podobnym charakterze sporządzenia lub przekazania wszelkich informacji, dokumentów, sprawozdań lub wyjaśnień dotyczących spółki, w szczególności jej działalności lub majątku. Przedmiotem żądania mogą być również posiadane przez organ lub osobę obowiązana informacje, sprawozdania lub wyjaśnienia dotyczące spółek zależnych oraz spółek powiązanych.

Komitet Audytu

Komitet Audytu został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 3 czerwca 2008 roku.

W skład Komitetu wchodzi co najmniej trzech członków. Co najmniej jeden członek Komitetu Audytu powinien posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Dodatkowo większość członków Komitetu Audytu, w tym przewodniczący, powinna spełniać kryteria niezależności określone w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (członek niezależny) dotyczące m.in. zawodowych powiązań lub pokrewieństwa zwłaszcza z osobami zarządzającymi PZU i podmiotami z Grupy PZU albo je nadzorującymi. Szczegółowe zadania i zasady powoływania i funkcjonowania Komitetu Audytu określa uchwała Rady Nadzorczej, która przy wyborze jego członków bierze pod uwagę kompetencje i doświadczenie kandydatów w zakresie spraw powierzonych Komitetowi.

Komitet Audytu jest powoływany w celu zwiększenia efektywności czynności nadzorczych Rady w zakresie

badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej oraz efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego i systemu zarządzania ryzykiem. Komitet Audytu może ponadto wnioskować do Rady Nadzorczej o zlecenie określonych czynności kontrolnych w PZU, których wykonawcą może być jednostka wewnętrzna lub podmiot zewnętrzny.

PZU uwzględni Dobre Praktyki dla jednostek zainteresowania publicznego dotyczące zasad powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu, opublikowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego 24 grudnia 2019 roku.

Zakres działania Komitetu Audytu obejmuje:

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej PZU;
- monitorowanie skuteczności systemów kontroli wewnętrznej i systemów zarządzania ryzykiem oraz audytu wewnętrznego, w tym w zakresie sprawozdawczości finansowej;
- monitorowanie wykonywania czynności rewizji finansowej w PZU, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania, z uwzględnieniem wszelkich wniosków i ustaleń Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego wynikających z kontroli przeprowadzonej w firmie audytorskiej;
- ocenę niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej;
- doradztwo i czynności opiniotwórcze w zakresie kompetencji Rady Nadzorczej w odniesieniu do czynności określonych w czterech powyższych punktach oraz w zakresie, w jakim zezwalają na to powszechnie obowiązujące przepisy prawa i wewnętrzne regulacje PZU;

- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji dotyczącej wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdania finansowego;
- kontrolowanie i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, w tym wyrażanie zgody na świadczenie przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, a także powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej usług dozwolonych w PZU lub podmiotach grupy kapitałowej PZU, po przeprowadzeniu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej oraz weryfikacji limitu wynagrodzeń za świadczone usługi;
- informowanie Rady Nadzorczej o wynikach badania i przeglądu oraz wyjaśnianie, w jaki sposób badanie przyczyniło się do rzetelności sprawozdawczości finansowej w PZU i grupie kapitałowej PZU, a także jaka była rola Komitetu w procesie badania;
- opracowywanie polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania;
- opracowywanie polityki świadczenia usług dozwolonych przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej;
- określanie procedury wyboru firmy audytorskiej;
- przedkładanie zaleceń mających na celu zapewnienie rzetelności procesu sprawozdawczości finansowej w PZU;
- nadzorowanie funkcji zgodności z przepisami;
- monitorowanie wprowadzania zmian w PZU w związku z rekomendacjami wydanymi przez kluczowego biegłego rewidenta, Biuro Audytu Wewnętrznego (w odniesieniu do kwestii sporządzania sprawozdań finansowych), Radę Nadzorczą lub Komitet.



**Skład i zmiany w składzie Komitetu Audytu w okresie 1 stycznia 2023 – 31 grudnia 2023**

Funkcja	Skład Komitetu Audytu		
	1 stycznia 2023 roku	15 czerwca 2023 roku	31 grudnia 2023 roku
Przewodniczący	Krzysztof Opolski	Krzysztof Opolski	Krzysztof Opolski
Członek	Marcin Chłudziński	Marcin Chłudziński	Marcin Chłudziński
Członek	Robert Śnitko	-	-
Członek	-	Paweł Górecki	Paweł Górecki
Członek	Piotr Wachowiak	-	-
Członek	-	Marcin Kubicza	Marcin Kubicza
Członek	Maciej Zaborowski	-	-

Wiedza, umiejętności i doświadczenie członków Komitetu Audytu wraz ze sposobem ich nabycia**W okresie 1 stycznia 2023 roku - 14 czerwca 2023 roku**

Wszyscy członkowie Komitetu Audytu złożyli oświadczenie o niezależności w rozumieniu art. 129 ust. 3 o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz o posiadaniu wiedzy i umiejętności z zakresu branży, w której działa PZU.

Krzysztof Opolski, Marcin Chłudziński, Robert Śnitko i Piotr Wachowiak zostali wskazani jako członkowie posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Członkowie Komitetu Audytu łącznie posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej, które wynikają m.in. z wykształcenia, doświadczenia zawodowego i sprawowanych funkcji.

Krzysztof Opolski, w Radzie Nadzorczej PZU od 24 maja 2019 roku, jest profesorem dr hab. nauk ekonomicznych. Był wieloletni kierownik Katedry Bankowości, Finansów i Rachunkowości Wydziału Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego. W latach 2009-2010 kierował zespołem doradców strategicznych prezesa Narodowego Banku Polskiego. Ma wieloletnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych i nadzorczych w spółkach prawa handlowego. Był członkiem Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie SA, AXA Polska SA i Centrum Giełdowego SA.

Marcin Chłudziński, w Radzie Nadzorczej PZU od 7 stycznia 2016 roku. Menedżer, Prezes Zarządu Operatora Gazociągów Przesyłowych Gaz-System SA. W latach 2018-2022 Prezes KGHM Polska Miedź SA, od 2016-2018 Prezes Zarządu Agencji Rozwoju Przemysłu SA, wcześniej zasiadał w zarządach oraz organach nadzoru spółek prawa handlowego. Absolwent Uniwersytetu

Warszawskiego. Specjalizuje się w rozwoju strategicznym oraz transformacji biznesowej. Ukończył program Advanced Management Program (AMP) w IESE Business School w Barcelonie.

Robert Śnitko, był członkiem Rady Nadzorczej PZU od 12 kwietnia 2017 roku do 7 czerwca 2023 roku¹ (w Komitecie Audytu od 27 marca 2019 roku do 7 czerwca 2023 roku), jest doktorem nauk ekonomicznych Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, nauczycielem akademickim i członkiem International Institute for Strategic Studies. Absolwent London School of Economics and Political Science, University of London, School of Oriental and African Studies, University of London i Wydziału Ekonomicznego Politechniki Radomskiej.

Piotr Wachowiak, był członkiem Rady Nadzorczej PZU od 1 września 2022 roku do 7 czerwca 2023 roku² (w Komitecie Audytu od 23 listopada 2022 roku do 7 czerwca 2023 roku), jest dr hab. nauk ekonomicznych. Absolwent Szkoły Głównej Planowania i Statystyki (Szkoła Główna Handlowa) na Wydziale Handlu Wewnętrznego. Obecnie rektor Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz dyrektor Instytutu Zarządzania. Pełni również funkcję: Wiceprzewodniczącego Komitetu Organizacji i Zarządzania Polskiej Akademii Nauk, Wiceprzewodniczącego Konferencji Rektorów Uczelni Ekonomicznych oraz Przewodniczącego Konferencji Rektorów Uczelni Warszawskich.

Maciej Zaborowski, w Radzie Nadzorczej PZU od 7 stycznia 2016 roku (w Komitecie Audytu od 18 września 2017 roku do 14 czerwca 2023 roku), jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim, studiów podyplomowych z zakresu prawa

1, 2) Mandaty członków Rady Nadzorczej wygasły 7 czerwca 2023 roku, tj. z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe PZU za 2022 rok

własności intelektualnej oraz studiów podyplomowych z zakresu prawa dowodowego. Ukończył również Harvard Law School (ALP), Center for American Law Studies oraz Leadership Academy for Poland. Adwokat, ekspert Ministerstwa Sprawiedliwości oraz stały mediator Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej. Wykładowca akademicki. Partner Zarządzający w Kancelarii Kopeć Zaborowski Adwokaci i Radcowie Prawni sp. p. Od lutego 2018 roku członek Trybunału Stanu. Wielokrotnie nagradzany w polskich i międzynarodowych konkursach i rankingach prawniczych. Posiada doświadczenie w zakresie nadzoru właścicielskiego jako członek rad nadzorczych spółek kapitałowych.

W okresie 15 czerwca 2023 roku - 31 grudnia 2023 roku

Wszyscy członkowie Komitetu Audytu złożyli oświadczenie o niezależności w rozumieniu art. 129 ust. 3 o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz o posiadaniu wiedzy i umiejętności z zakresu branży, w której działa PZU.

Krzysztof Opolski oraz Marcin Chłudziński zostali wskazani jako członkowie posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych.

Krzysztof Opolski, Marcin Chłudziński oraz Paweł Górecki zostali wskazani jako członkowie posiadający wiedzę i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej, które wynikają m.in. z wykształcenia, doświadczenia zawodowego i sprawowanych funkcji.

Wiedza, umiejętności i doświadczenie wraz ze sposobem ich nabycia Krzysztofa Opolskiego i Marcina Chłudzińskiego zostały opisane powyżej.





Paweł Górecki, w Radzie Nadzorczej PZU od 8 lutego 2017 roku. Doktor nauk prawnych i radca prawny. Absolwent Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Studiów Doktoranckich. Uczestnik wielu kursów i szkoleń z zakresu prawa dowodowego, cywilnego i karnego oraz zarządzania podmiotami publicznymi. Jest autorem kilkudziesięciu publikacji z zakresu prawa wydanych w polskich i zagranicznych czasopismach naukowych. Specjalizuje się w prawie spółek, rynku kapitałowym oraz w stosowaniu procedur sądowych i administracyjnych. Członek rad nadzorczych w spółkach kapitałowych. Aktualnie Wiceprezes Zarządu KDPW S.A. oraz Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej ARP Leasing Sp. z o.o.

Marcin Kubicza, w Radzie Nadzorczej PZU od 7 czerwca 2023 roku. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego (2004) oraz Instytutu Stosunków Międzynarodowych (2002) tej samej uczelni. Uczestnik programu Executive Doctor of Business Administration w Instytucie Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk (2012-2014). Ukończył aplikację prokuratorską zakończoną zdaniem egzaminem prokuratorskim w 2008 roku. Od 2008 roku jest wpisany na listę adwokatów Izby Adwokackiej w Kielcach a od 2009 na listę radców prawnych prowadzoną przez Radę Okręgową Izby Radców Prawnych w Warszawie. Posiada wieloletnie doświadczenie i praktykę w zarządzaniu obszarami w dużych podmiotach, w których realizowane są procesy wsparcia i obsługi prawnej jak również nadzoru korporacyjnego, w tym w grupie kapitałowej, w skład której wchodziły podmioty sektorów: bankowego, emerytalnego, ubezpieczeń majątkowych oraz ubezpieczeń na życie oraz w podmiotach sektora finansów publicznych odpowiedzialnych za gospodarkę środkami z budżetu państwa.

Skład i zmiany w składzie Komitetu Audytu w okresie 1 stycznia 2024 – 20 marca 2024

Funkcja	Skład Komitetu Audytu		
	1 stycznia 2024 roku	23 lutego 2024 roku	20 marca 2024 roku
Przewodniczący	Krzysztof Opolski	Adam Uszpolewicz	Adam Uszpolewicz
Członek	Marcin Chłodziński	Filip Gorczyca	Filip Gorczyca
Członek	Paweł Górecki	Michał Jonczynski	Michał Jonczynski
Członek	Marcin Kubicza	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta

Wiedza, umiejętności i doświadczenie członków Komitetu Audytu wraz ze sposobem ich nabycia

Adam Uszpolewicz, Michał Jonczynski oraz Andrzej Kaleta złożyli oświadczenie o niezależności w rozumieniu art. 129 ust. 3 o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Filip Gorczyca złożył oświadczenie o posiadaniu wiedzy z zakresu branży, w której działa PZU, a Adam Uszpolewicz oraz Michał Jonczynski złożyli oświadczenia o posiadaniu wiedzy i umiejętności z zakresu branży, w której działa PZU.

Adam Uszpolewicz, Filip Gorczyca oraz Michał Jonczynski zostali wskazani jako członkowie posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych.

Adam Uszpolewicz, w Radzie Nadzorczej PZU od 15 lutego 2024 roku, posiada 30-letnie doświadczenie w sektorze usług finansowych, w tym ponad 20 lat w roli prezesa spółek ubezpieczeniowych w Polsce

i zagranicą. W latach 2007 - 2022 stał na czele brytyjskiej grupy ubezpieczeniowo-inwestycyjnej Aviva w Polsce. Wcześniej związany z amerykańską grupą Nationwide, gdzie pełnił rolę prezesa towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce i Luksemburgu. Pracował również jako dyrektor do spraw rozwoju w oddziale General Electric Capital w Londynie, a także jako biegły rewident i konsultant w firmie Price Waterhouse w Warszawie i Londynie. Zasiadał w licznych radach nadzorczych spółek ubezpieczeniowych i inwestycyjnych m.in. w Polsce, Luksemburgu, Francji, Turcji i na Litwie. Obecnie pełni rolę doradcy Polsko Brytyjskiej Izby Handlowej oraz zasiada w radzie nadzorczej Fundacji WWF Polska. Absolwent Uniwersytetu w Kopenhadze. Posiada certyfikat ACCA. Jest członkiem Rady Ekonomicznej British Chambers of Commerce.

Filip Gorczyca, w Radzie Nadzorczej PZU od 15 lutego 2024 roku, jest Członkiem Zarządu Stowarzyszenia Niezależnych Członków Rad Nadzorczych. Reprezentuje Stowarzyszenie w ecoDa, organizacji „parasolowej” zrzeszającej wiodące organizacje dyrektorów z całej

Europy. Członek Rad Nadzorczych spółek: CCC, Ferro, Develia, Artifex Mundi oraz VanKing Celcar Group. Przewodniczący Komitetów Audytu w CCC i Develia oraz Członek Komitetów Audytu w Ferro i Artifex Mundi. W latach 2020-2021 Członek Rady Nadzorczej Protektor, a w latach 2017-2019 Przewodniczący Rady Nadzorczej Alior TFI. W latach 2017-2019 Wiceprezes Zarządu i CFO Alior Banku. Następnie, w latach 2020-2021 Członek Zarządu funduszu private equity Luma Holding Ltd. Wcześniej, w latach 2016-2017, pełnił funkcję Senior Investment Director w Grupie Medicover, gdzie odpowiadał m.in. za pierwszą ofertę publiczną akcji zakończoną debiutem na Giełdzie w Sztokholmie. W latach 2004-2016 był związany z międzynarodową firmą doradczą PwC, gdzie od 2011 roku, jako Wicedyrektor, odpowiadał za usługi w zakresie rynków kapitałowych w Europie Środkowo-Wschodniej. Jest absolwentem programów menedżerskich na Harvard Business School i Singularity University oraz kierunku Finanse i Bankowość w Szkole Głównej Handlowej. Posiada uprawnienia biegłego rewidenta oraz certyfikat ACCA (FCCA).

Michał Jonczynski, w Radzie Nadzorczej PZU od 15 lutego 2024 roku. Tytuł doktora nauk ekonomicznych uzyskał na Uniwersytecie Gdańskim. Natomiast studia podyplomowe o specjalności bankowość na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Dodatkowo ukończył także studia MBA Executive Master of Business Administration na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie, studia w Wolnym Uniwersytecie w Berlinie oraz germanistykę na Uniwersytecie Adama Mickiewicza w Poznaniu. Karierę zawodową rozpoczął w Berliner Banku, następnie piastował stanowisko Wiceprezesa w Bankgesellschaft Berlin (Polska). Współtworzył bank internetowy - Inteligo. Pracował w Polskim Koncernie Naftowym Orlen oraz jako Wiceprezes w Orlen Deutschland. Z Orleń przeszedł do centrali Deutsche Bank-u we Frankfurcie nad Menem, a stamtąd wrócił do





Warszawy, gdzie objął stanowisko szefa departamentu kadr Grupy PZU. W latach 2011-2016 był członkiem zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a następnie zarządzał podmiotami leczniczymi.

Andrzej Kaleta, w Radzie Nadzorczej PZU od 15 lutego 2024 roku. Profesor doktor habilitowany nauk ekonomicznych, profesor zwyczajny, Rektor Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, od 2016 roku, kierownik Katedry Zarządzania Strategicznego Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. W pracy naukowej zajmuje się zagadnieniami zarządzania strategicznego, strategii konkurencji i przedsiębiorczości. Autor ponad 200 publikacji naukowych, w większości na temat zarządzania strategicznego, tj. „Realizacja strategii” wyd. PWE 2013 rok. Doradca w procesach zarządzania strategicznego w przedsiębiorstwach (tj.: ABB, ALSTOM, DIJO oraz jednostkach samorządu terytorialnego (tj.: Gmina Bierutów, Bystrzyca Kłodzka, Wrocław, Powiat Sieradz). Członek Komitetu Nauk Organizacji i Zarządzania PAN. Przewodniczący Rady Nadzorczej Impel S.A., Przewodniczący Kapituły Konkursu „Dolnośląski GRYF - Nagroda Gospodarcza”, członek Kapituły Konkursu „Młode Talenty” Stowarzyszenia Dolnośląskiego Klubu Kapitału.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 12 maja 2010 roku.

Liczbę członków Komitetu ustala Rada Nadzorcza i powołuje ich ze swojego grona. W skład Komitetu wchodzi co najmniej jeden członek niezależny.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń jest powoływany w celu zwiększenia efektywności czynności nadzorczych

Rady w zakresie kształtowania struktury zarządczej, w tym rozwiązań organizacyjnych, zasad wynagradzania i wynagrodzeń oraz doboru kadry o odpowiednich kwalifikacjach.

Do zadań Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń należy w szczególności opiniowanie oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie jej decyzji dotyczących:

- zawierania, rozwiązywania i zmiany umów z członkami Zarządu oraz ustalania zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń;
- ustalania wysokości wynagrodzeń, nagród oraz świadczeń dodatkowych Zarządu;
- powoływania, zawieszania oraz odwoływania prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również ustania zawieszenia;
- delegowania członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu, którzy zostali odwołani, złożyli rezygnację albo z innych przyczyn nie mogą sprawować swych czynności;
- oceny odpowiedności:
 - indywidualnej kandydatów na członków Zarządu, członków Zarządu oraz oceny zbiorowej Zarządu,
 - indywidualnej kandydatów na członków Komitetu Audytu Rady Nadzorczej, członków Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz oceny zbiorowej Komitetu Audytu Rady Nadzorczej;
- zatwierdzenia propozycji oceny odpowiedności indywidualnej kandydatów na członków Rady Nadzorczej, członków Rady Nadzorczej oraz oceny zbiorowej Rady Nadzorczej.

Skład i zmiany w składzie Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w okresie 1 stycznia 2023 – 31 grudnia 2023

Funkcja	Skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń		
	1 stycznia 2023 roku	13 września 2023 roku	31 grudnia 2023 roku
Przewodniczący	Robert Jastrzębski	Robert Jastrzębski	Robert Jastrzębski
Członek	Paweł Górecki	Paweł Górecki	Paweł Górecki
Członek	Agata Górnicka	Agata Górnicka	Agata Górnicka
Członek	Radosław Sierpiński	Radosław Sierpiński	Radosław Sierpiński
Członek	Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	-	-

Skład i zmiany w składzie Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w okresie 1 stycznia 2024 – 20 marca 2024

Funkcja	Skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń		
	1 stycznia 2024 roku	23 lutego 2024 roku	20 marca 2024 roku
Przewodniczący	Robert Jastrzębski	Małgorzata Kurzynoga	Małgorzata Kurzynoga
Członek	Paweł Górecki	Michał Bernaczyk	Michał Bernaczyk
Członek	Agata Górnicka	Wojciech Olejniczak	Wojciech Olejniczak
Członek	Radosław Sierpiński	Adam Uszpolewicz	Adam Uszpolewicz



Komitet Strategii

Komitet Strategii został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 29 lipca 2010 roku.

Liczbę członków Komitetu ustala Rada Nadzorcza i powołuje ich ze swojego grona.

Komitet Strategii jest powoływany w celu zwiększenia efektywności czynności nadzorczych Rady w zakresie opiniowania przedkładanych przez Zarząd dokumentów o charakterze strategicznym (w szczególności strategii rozwoju). Komitet przedstawia Radzie Nadzorczej rekomendacje dotyczące planowanych inwestycji mających istotny wpływ na aktywa PZU.

Do zadań Komitetu Strategii należy w szczególności opiniowanie i przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie decyzji dotyczących:

- zatwierdzania opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju PZU;
- planowanych inwestycji w PZU i Grupie PZU;
- zgody na zawarcie przez PZU umowy z subemitentem, o czym mowa w art. 433 § 3 Kodeksu spółek handlowych;
- zasad nabycia, objęcia lub zbycia udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia PZU w innych podmiotach oraz akceptowania wniosków Zarządu w tych sprawach;
- zgody w sprawie przeniesienia całości lub części portfela ubezpieczeniowego.

Skład i zmiany w składzie Komitetu Strategii w okresie 1 stycznia 2023 – 31 grudnia 2023

Funkcja	Skład Komitetu Strategii		
	1 stycznia 2023 roku	15 czerwca 2023 roku	31 grudnia 2023 roku
Przewodniczący	Robert Śnitko	Marcin Kubicza	Marcin Kubicza
Członek	Marcin Chludziński	Marcin Chludziński	Marcin Chludziński
Członek	Agata Górnicka	Agata Górnicka	Agata Górnicka
Członek	Robert Jastrzębski	-	-
Członek	-	Józef Wierzbowski	Józef Wierzbowski
Członek	Maciej Zaborowski	Maciej Zaborowski	Maciej Zaborowski

Skład i zmiany w składzie Komitetu Strategii w okresie 1 stycznia 2024 – 20 marca 2024

Funkcja	Skład Komitetu Strategii		
	1 stycznia 2024 roku	23 lutego 2024 roku	20 marca 2024 roku
Przewodniczący	Marcin Kubicza	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta
Członek / Członkini	Marcin Chludziński	Anita Elżanowska	Anita Elżanowska
Członek	Agata Górnicka	Filip Gorczyca	Filip Gorczyca
Członek	Józef Wierzbowski	Anna Machnikowska	Anna Machnikowska
Członek	Maciej Zaborowski	-	-

Działalność Rady Nadzorczej i Komitetów Rady Nadzorczej w 2023 roku

[GRI 2-12, 2-18]

W 2023 roku członkowie Rady Nadzorczej poświęcili odpowiednią ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. Rada Nadzorcza zebrała się na 15 posiedzeniach, na których przyjęła 173 uchwał. Podjęta także 8 uchwał poza posiedzeniami, w trybie pisemnym. Uchwały te obejmowały wszystkie obszary działalności PZU i były zgodne z zakresem funkcji nadzorczych określonych wymogami powszechnie obowiązującego prawa, ustawą z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, rekomendacjami KNF, zasadami ładu korporacyjnego, a także opisanych w Statucie PZU i Regulaminie Rady Nadzorczej. Posiedzenia Rady Nadzorczej w 2023 roku odbywały się w formie hybrydowej – część członków Rady uczestniczyła w nich stacjonarnie, a część zdalnie.

Członkowie Rady Nadzorczej w celu kompleksowego sprawowania nadzoru nad działalnością PZU pozostawali w stałym i bezpośrednim kontakcie z Zarządem. Monitorowali sytuację spółki w otoczeniu makroekonomicznym i regulacyjnym. Rada Nadzorcza na bieżąco występowała do Zarządu i otrzymywała wyczerpujące materiały w sprawach objętych porządkiem posiedzeń, a także dotyczące wszystkich innych spraw istotnych dla spółki w związku z prowadzoną działalnością.





Główne obszary działalności Rady Nadzorczej w 2023 roku

Realizacja strategii

- Rada Nadzorcza monitorowała realizację Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024, zarówno realizację KPI jak i postępy we wdrażaniu inicjatyw i projektów strategicznych;
- Rada zatwierdziła rekalkulację mierników strategii w związku z wdrożeniem standardu rachunkowości MSSF 17 oraz zmianami w otoczeniu makroekonomicznym.

Relacje z audytorem

- Rada Nadzorcza pozostawała w kontakcie z audytorem (KPMG Audit), omawiając wyniki badania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za 2022 rok i rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego PZU za 2022 rok oraz przeglądu skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za I półrocze 2023 oraz skróconego śródrocznego jednostkowego sprawozdania PZU za I półrocze 2023 roku, a także badania sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU i Grupy PZU.
- Rada dokonała wyboru firmy audytorskiej do badania Sprawozdania o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej za 2022 rok oraz zapoznawała się z wynikiem tej oceny i przedłożyła sprawozdanie do zaopiniowania Walnemu Zgromadzeniu.

Finanse

- Rada Nadzorcza zatwierdziła plan finansowy PZU i Grupy PZU na 2023 rok. Następnie na kolejnych posiedzeniach systematycznie omawiała i oceniała wyniki Grupy PZU oraz poszczególnych pionów biznesowych w odniesieniu do planu finansowego. Zatwierdziła również plan finansowy na 2024 rok.
- Rada prowadziła bieżącą ocenę bezpieczeństwa finansowego prowadzonej działalności i wyników finansowych PZU i Grupy PZU w oparciu o otrzymane informacje, dotyczące w szczególności:
 - wyników finansowych PZU i Grupy PZU za rok 2022, I półrocze 2023 roku oraz I i III kwartał 2023 roku,
 - udziałów PZU w rynku,
 - programu reasekuracji,
 - adekwatności kapitałowej dla PZU i Grupy PZU,
 - raportów o wykorzystaniu limitów i wartości progowych koncentracji w Konglomeracie Finansowym PZU.
- Ponadto Rada Nadzorcza m.in.:
 - zatwierdziła sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku oraz sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku;
 - pozytywnie zaopiniowała wniosek Zarządu do Walnego Zgromadzenia w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku.

Udział członków w posiedzeniach Rady Nadzorczej, Komitetu Audytu, Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji oraz Komitetu Strategii w 2023 roku

	Frekwencja na posiedzeniach *							
	Rady Nadzorczej		Komitetu Audytu		Komitetu Wynagrodzeń i Nominacji		Komitetu Strategii	
Robert Jastrzębski	15/15	100%			11/11	100%	2/2 b)	100%
Paweł Górecki	15/15	100%	6/6 a)	100%	11/11	100%		
Agata Górnicka	15/15	100%			11/11	100%	4/4	100%
Marcin Chludziński	14/15	93%	11/13	84%			3/4	75%
Marcin Kubicza (w RN od 7 czerwca 2023)	7/7	100%	6/6 a)	100%			2/2 c)	100%
Krzysztof Opolski	15/15	100%	13/13	100%				
Radosław Sierpiński	14/15	93%			9/11	82%		
Józef Wierzbowski	14/15	93%					2/2 b)	100%
Maciej Zaborowski	12/15	81%	6 / 7	86%			2/4	50%
Robert Śnitko (w RN do 7 czerwca 2023**)	8/8	100%	7/7	100%			2/2	100%
Piotr Wachowiak (w RN do 7 czerwca 2023**)	5/8	62%	5/7	71%				
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka (w RN do 13 września 2023)	12/12	100%			9/9	100%		

*) Obecność na posiedzeniach/liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu

**) Mandaty członków Rady Nadzorczej wygasły 7 czerwca 2023 roku, tj. z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe PZU za 2022 rok

a) w Komitecie Audytu od 15 czerwca 2023 do 31 grudnia 2023

b) w Komitecie Strategii od 1 stycznia 2023 do 7 czerwca 2023

c) w Komitecie Strategii od 15 czerwca 2023 do 31 grudnia 2023





Audyt wewnętrzny, Compliance, ryzyko i system kontroli wewnętrznej

W zakresie sprawowania nadzoru Rada Nadzorcza była informowana o działalności obszarów: audytu wewnętrznego, zgodności, zarządzania ryzykiem oraz kontroli wewnętrznej. Rada otrzymywała między innymi informacje o wynikach przeprowadzonych audytów i kontroli zewnętrznych oraz stanie realizacji zaleceń pokontrolnych. Prowadziła również przeglądy głównych obszarów ryzyka. Rada otrzymała w szczególności informacje na temat wyników:

- własnej oceny ryzyka i wypłacalności wraz z podsumowaniem rocznego procesu analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych (ocena ORSA);
- Badania i Oceny Nadzorczej zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji dokonywanej corocznie przez KNF (ocena BION).

a także:

- kwartalne raporty o ryzyku, uwzględniające informację na temat zarządzania ryzykiem braku zgodności w PZU i spółkach Grupy PZU;
- kwartalne sprawozdania audytu wewnętrznego;
- raporty na temat cyberbezpieczeństwa PZU w obliczu potencjalnych zagrożeń.

Ponadto Rada zatwierdziła:

- Strategię zarządzania ryzykiem w Grupie PZU

Pozostałe

- Rada Nadzorcza ustaliła cele zarządcze dla członków Zarządu na 2023 rok oraz dokonała oceny realizacji

Celów Zarządczych za rok 2022 i zdecydowała o wypłacie Wynagrodzenia Zmiennego Nieodroczonego Członków Zarządu za rok 2022 oraz Wynagrodzenia Zmiennego Odroczonego za lata 2019-2021;

- Rada Nadzorcza monitorowała koszty umów o usługi prawne, marketingowe, public relations i doradztwa związanego z zarządzaniem, a także udzielała zgód na zawieranie umów sponsoringowych, dotyczących kampanii reklamowych, komunikacji w mediach społecznościowych oraz doradztwa strategicznego;
- Rada Nadzorcza dokonała oceny wtórnej odpowiedzialności indywidualnej Prezesa Zarządu i członków Zarządu oraz członków Rady Nadzorczej i członków Komitetu Audytu a także odpowiedzialności indywidualnej kandydatów na członków Rady Nadzorczej nowej kadencji oraz zbiorowej oceny odpowiedzialności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu.
- Rada Nadzorcza prowadziła również przegląd działalności spółek Grupy PZU, w szczególności:

- spółek ukraińskich z Grupy PZU w związku z trwającym w tym kraju konfliktem zbrojnym,
- wpływu stanowiska rzecznika TSUE w sprawie kredytów CHF na wyniki banków w Grupie PZU.

- Rada Nadzorcza zapoznała się z wynikami Badania Zaangażowania Pracowników.

Ponadto Rada wyraziła zgodę na:

- nabycie udziałów Polski Gaz TUW,
- nabycie akcji zwykłych UAB „PZU Lietuva gyvybes draudimas” – podmiotu strategicznego, w związku z przymusowym wykupem akcjonariusza mniejszościowego,

- podwyższenie kapitału zakładowego w spółkach PZU Ukraine i PZU Ukraine Life Insurance.

Na każdym posiedzeniu Rada Nadzorcza otrzymywała również informacje na temat przedmiotu uchwał podejmowanych przez Zarząd oraz istotnych zdarzeń z zakresu prowadzenia spraw spółki, w szczególności w obszarze operacyjnym, inwestycyjnym i kadrowym, także w zakresie podmiotów zależnych.

Najważniejsze kwestie, którymi zajmowały się komitety Rady Nadzorczej

Komitety Rady Nadzorczej podczas regularnych posiedzeń w 2023 roku w sposób szczegółowy omawiały najważniejsze kwestie z poszczególnych obszarów działalności spółki, które zgodnie z obowiązującymi regulacjami wymagają zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą oraz przedstawiały Radzie Nadzorczej informacje o pracach komitetu.

Komitet Audytu

W 2023 roku odbyło się 13 posiedzeń Komitetu Audytu.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Audytu zajmował się w 2023 roku dotyczyły omówienia:

- raportu o ryzyku za IV kwartał 2022 roku i pierwsze trzy kwartały 2023 roku;
- raportu o wykorzystaniu limitu i wartości progowych koncentracji w Konglomeracie Finansowym PZU według stanu na koniec 2022 roku i pierwszych trzech kwartałów 2023 roku;
- wskaźników Planu Działań Naprawczych Grupy PZU za IV kwartał 2022 r i pierwsze trzy kwartały 2023 roku;

- wyników własnej oceny ryzyka i wypłacalności PZU i Grupy PZU (ORSA);
- realizacji Strategii obszaru ryzyka na lata 2021-2024;
- sprawozdania rocznego z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w 2022 roku;
- wyników kontroli zewnętrznych przeprowadzonych w PZU w 2022 roku;
- raportu z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w IV kwartale 2022 roku i w pierwszych trzech kwartałach 2023 roku;
- projektu planu audytu na 2023 rok;
- wyników finansowych PZU i Grupy PZU za rok 2022, I półrocze 2023 roku oraz I i III kwartał 2023 roku;
- sprawozdania dodatkowego dla Komitetu Audytu;
- przejęcia audytu sprawozdań finansowych PZU oraz Grupy PZU przez PricewaterhouseCoopers Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt Sp.k.;

W 2023 roku Komitet wydał rekomendacje dla Rady Nadzorczej w sprawie:

- zatwierdzenia Planu finansowego PZU SA i Grupy PZU (według MSSF 17) na 2023 rok;
- zmian Planu finansowego PZU i Grupy PZU (według MSSF 17) na 2023 rok.
- zmian w Strategii zarządzania ryzykiem w Grupie PZU;
- oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku;
- oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku;





- zmian w Regulaminie Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU

dokonał oceny:

- sprawozdania finansowego PZU oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku, a także sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz PZU za rok 2022 wraz ze sprawozdaniem dotyczącym informacji niefinansowych;
- wniosku Zarządu do Walnego Zgromadzenia w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku.

oraz przyjął sprawozdanie Komitetu Audytu z działalności w 2022 roku.

Komitet Audytu podejmował uchwały w sprawie akceptacji usług dozwolonych świadczonych przez audytora PZU, KPMG Audyt sp. z o.o. sp. k., na rzecz podmiotów z Grupy PZU. Na podstawie analizy oświadczeń złożonych przez przedstawicieli podmiotu wykonującego badanie – KPMG Audyt, Komitet pozytywnie ocenił niezależność biegłego rewidenta i firmy audytorskiej oraz potwierdził, że audytor i PZU przestrzegają wymogów regulacyjnych dotyczących rotacji kluczowego biegłego rewidenta i firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy Kapitałowej PZU.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń

W 2023 roku odbyło się 11 posiedzeń Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Nominacji i Wynagrodzeń zajmował się w 2023 roku dotyczyły:

- ustalenia Celów Zarządczych członków Zarządu PZU na 2023 rok;
- wydania rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie wyrażenia zgody na wypłatę członkom Zarządu PZU odroczonego wynagrodzenia z umowy o świadczenie usług zarządzania za 2019, 2020 i 2021 rok;
- oceny realizacji Celów Zarządczych za 2022 rok oraz wynagrodzenia zmiennego członków Zarządu PZU za 2022 rok;
- omówienia sprawozdania Rady Nadzorczej o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za rok 2022;
- omówienia Raportu Zarządu PZU na temat realizacji Polityki wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za okres od 1 lipca 2022 roku do 30 czerwca 2023 roku;
- przeprowadzenia oceny odpowiedności członków Rady Nadzorczej oraz członków Komitetu Audytu PZU (wtórna ocena indywidualna i zbiorowa);
- oceny odpowiedności kandydatów na członków Rady Nadzorczej PZU nowej kadencji (ocena indywidualna i zbiorowa);
- oceny odpowiedności kandydatów na członków Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU (ocena indywidualna i zbiorowa);

- oceny odpowiedności członków Zarządu PZU (wtórna ocena indywidualna);
- wydanie rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie zmiany Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU;
- wydania rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie zmiany Zasad oceny odpowiedności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU;
- wydanie rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie zmiany Zasad oceny odpowiedności Zarządu PZU;
- przeglądu Polityki różnorodności wobec organów PZU;
- wydania rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie zmian Regulaminu Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej PZU.

Komitet Strategii

W 2023 roku odbyły się 4 posiedzenia Komitetu Strategii.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Strategii zajmował się w 2023 roku dotyczyły:

- omówienia półrocznych raportów na temat wdrożenia Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024;
- wydania rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie zatwierdzenia dokumentu „Wpływ wdrożenia MSSF 17 i zmian w otoczeniu makroekonomicznym na mierniki Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024”;
- wydania rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie zmian Regulaminu Komitetu Strategii Rady Nadzorczej PZU.



7.5.3. Polityka różnorodności

PZU stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników. W PZU panuje przekonanie że, różnorodność ról, zróżnicowanie cech charakteru i osobowości buduje sukces całej organizacji.

W ramach prowadzonej polityki w zakresie kultury organizacyjnej szczególne znaczenie ma poszanowanie praw człowieka, w tym aktywne przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji, zapewnienie wszystkim pracownikom równych szans bez względu na pozycję zawodową w Grupie PZU, płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także formę zatrudnienia – na czas określony lub nieokreślony, w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy, przy jednoczesnym poszanowaniu prawa do wolności zrzeszania się i strajku.

Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących

PZU posiada Politykę różnorodności wobec członków organów PZU, przyjętą odpowiednio przez Radę Nadzorczą i Walne Zgromadzenie.

Cele i sposób realizacji polityki

Celem polityki różnorodności jest dążenie do zapewnienia wysokiej jakości realizacji zadań przez PZU, przez wybór kompetentnych osób do pełnienia funkcji członków organów spółki, z uwzględnieniem różnorodności składów organów w szczególności w zakresie płci, wieku, kierunku wykształcenia, specjalistycznej wiedzy oraz doświadczenia zawodowego. Realizując strategię różnorodności PZU poszerza perspektywy w podejściu do prowadzenia działalności, zarówno w wymiarze organizacyjnym, jak również biznesowym, tworząc innowacyjne, zróżnicowane, integracyjne i sprawiedliwe środowisko pracy. Kształtując składy organów, PZU stosuje politykę różnorodności, zachowując jednocześnie obiektywizm oraz kierując się kryteriami merytorycznymi.

Organy właściwe, dokonując doboru składu członków Zarządu albo Rady Nadzorczej, zapewniają wybór osób posiadających zróżnicowaną wiedzę, doświadczenie, umiejętności oraz inne kwalifikacje i cechy wymagane od członków tych organów przepisami prawa powszechnie i wewnątrznie obowiązującego, w szczególności Zasadami oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu oraz Zarządu, przyjętymi odpowiednio uchwałami Walnego Zgromadzenia i Rady Nadzorczej.

W zakresie kwalifikacji i wymagań stawianych osobom zajmującym stanowiska w organach zarządczych i nadzorujących PZU uwzględnia również ustawowe kryteria dotyczące wykształcenia i zawodowego doświadczenia odpowiedniego do pełnienia funkcji na tych stanowiskach w podmiocie prowadzącym działalność ubezpieczeniową. Zostały one określone w ustawie z 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych, ustawie z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz

Wybór członków Zarządu i Rady Nadzorczej nowej kadencji jest **dokonywany z poszanowaniem zasady równego dostępu kobiet i mężczyzn do stanowisk** w organach statutowych spółki. Walne Zgromadzenie i Rada Nadzorcza dokonując doboru składu członków odpowiednio Rady Nadzorczej i Zarządu dążą do osiągnięcia równowagi w zakresie reprezentowania płci w organach spółki, z uwzględnieniem osiągnięcia minimalnego udziału mniejszości ze względu na płeć na poziomie 30%.

ustawie z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym.

Skutki polityki

W 2023 roku składy organów Rady Nadzorczej i Zarządu zapewniały dostęp do szerokiego zakresu kompetencji, różnych punktów widzenia, wiedzy i umiejętności adekwatnych do zajmowanych stanowisk, gwarantujących wydawanie przez członków Rady Nadzorczej i Zarządu - indywidualnie i jako organ - niezależnych opinii i decyzji w całym zakresie działalności PZU. Rada Nadzorcza i Zarząd składały się z osób o różnym wieku i płci oraz różnym wykształceniu i doświadczeniu.

Kryterium w zakresie zróżnicowania pod względem płci na poziomie udziału mniejszości nie niższym niż 30% było spełnione w 2023 roku w przypadku Zarządu, nie było spełnione w przypadku Rady Nadzorczej.

W Radzie Nadzorczej PZU w 2023 roku dominowały osoby z wiedzą prawniczą w tym przedstawiciele świata nauki i biznesu. Członkowie zarządu mieli doświadczenie

w ubezpieczeniach, bankowości i finansach, a także prawnicze. Osoby zarządzające PZU ukończyły różne kierunki studiów na uczelniach w Polsce i za granicą, posiadają różne certyfikaty a także tytuły i stopnie naukowe.

Skład Zarządu i Rady Nadzorczej PZU odpowiadał również potrzebie zróżnicowania wiekowego ich członków. Średnia wieku członków Rady Nadzorczej wyniosła 49 lat, natomiast Zarządu 48 lat. Najmłodszy członek Rady Nadzorczej miał 35 lat a najstarszy 75 lat. Różnica wieku pomiędzy najmłodszym (43 lata) i najstarszym (53 lata) członkiem Zarządu wynosiła 10 lat.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń w II kwartale 2023 roku dokonał corocznego przeglądu polityki. Wyniki przeglądu, po omówieniu z Zarządem i Radą Nadzorczą, zostały przedstawione Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu, które odbyło się 7 czerwca 2023 roku.



[GRI 405-1] [ESRS S1-9] – Wskaźniki różnorodności

Stopień zróżnicowania na 31 grudnia 2023 roku zaprezentowany został w poniższych tabelach.

Wiek i płeć

Rada Nadzorcza PZU								
	31.12.2022				31.12.2023			
	liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
<30 lat	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
30-40 lat	1	2	9%	18%	1	2	11%	22%
41-50 lat	0	3	0%	27%	0	2	0%	22%
>50 lat	1	4	9%	36%	0	4	0%	45%
Ogółem w podziale na płeć	2	9	18%	82%	1	8	11%	89%

Zarząd PZU								
	31.12.2022				31.12.2023			
	liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
<30 lat	0	0	0,0%	0,0%	0	0	0,0%	0,0%
30-40 lat	0	1	0,0%	12,5%	0	1	0,0%	12,5%
41-50 lat	2	4	25,0%	50,0%	2	3	25,0%	37,5%
>50 lat	1	0	12,5%	0%	1	1	12,5%	12,5%
Ogółem w podziale na płeć	3	5	37,5%	62,5%	3	5	37,5%	62,5%

Wykształcenie i wiedza specjalistyczna

Wykształcenie	Ubezpieczenia, bankowość, finanse	Zarządzanie i marketing	Prawo	Ekonomia	Inne
Rada Nadzorcza [liczba osób]			4	1	4
Zarząd [liczba osób]	3	1	4		

Certyfikaty / tytuły i stopnie naukowe*	MBA	EMBA	ACCA	CQF	prof.	dr hab.	dr	DBA
Rada Nadzorcza	1	1			1	3	1	1
Zarząd	2	2	1	1		1	1	

*) MBA – Master of Business Administration, EMBA – Executive MBA, ACCA – Association of Chartered Certified Accountants, CQF – Certificate in Quantitative Finance, prof. – profesor, dr hab. – doktor habilitowany, dr – doktor, DBA - Doctor of Business Administration

Doświadczenie zawodowe

Staż członków w organach PZU			
Staż	< 3 lat	3-6 lat	> 6 lat
Rada Nadzorcza [liczba osób]	2	3	4
Zarząd [liczba osób]	5	1	2

Doświadczenie członków Rady Nadzorczej PZU w Radach Nadzorczych spółek z sektora finansowego (z wyłączeniem Rady Nadzorczej PZU)			
Staż	< 3 lat	3-6 lat	> 6 lat
Liczba osób	3	1	1

Doświadczenie członków Zarządu PZU w sektorze finansowym przed powołaniem do Zarządu PZU				
Staż	< 7 lat	7-14 lat	15-22 lata	> 22 lat
Liczba osób	3	2	2	1



Stopień zróżnicowania na dzień podpisania sprawozdania z działalności, tj. 20 marca 2024 roku zaprezentowany został w poniższych tabelach.

Wiek i płeć

Rada Nadzorcza PZU								
	1.01.2024				20.03.2024			
	liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
<30 lat	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
30-40 lat	1	2	11%	22%	0	0	0%	0%
41-50 lat	0	2	0%	22%	2	4	20%	40%
>50 lat	0	4	0%	45%	1	3	10%	30%
Ogółem w podziale na płeć	1	8	11%	89%	3	7	30%	70%

Zarząd PZU								
	1.01.2024				20.03.2024			
	liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
<30 lat	0	0	0,0%	0,0%	0	0	0,0%	0,0%
30-40 lat	0	1	0,0%	12,5%	0	0	0,0%	0,0%
41-50 lat	2	3	25,0%	37,5%	1	2	25,0%	50,0%
>50 lat	1	1	12,5%	12,5%	0	1	0,0%	25,0%
Ogółem w podziale na płeć	3	5	37,5%	62,5%	1	3	25,0%	75,0%

Wykształcenie i wiedza specjalistyczna

Wykształcenie	Ubezpieczenia, bankowość, finanse	Prawo	Ekonomia	Inne
Rada Nadzorcza [liczba osób]	1	5	4	2
Zarząd [liczba osób]	1	3	0	0

Certyfikaty / tytuły i stopnie naukowe*	MBA	ACCA	prof.	dr hab.	dr
Rada Nadzorcza	1	2	0	3	2
Zarząd	2	1	0	1	0

*) MBA – Master of Business Administration, EMBA – Executive MBA, ACCA – Association of Chartered Certified Accountants, CQF – Certificate in Quantitative Finance, dr hab. – doktor habilitowany, dr – doktor

7.6. Systemy i funkcje wewnętrzne

W Grupie PZU funkcjonuje system kontroli wewnętrznej, który wraz z systemem zarządzania ryzykiem, stanowi istotny element systemu zarządzania w Grupie. System zarządzania zapewnia efektywny nadzór nad PZU i spółkami zależnymi.

7.6.1. System zarządzania ryzykiem

Celem systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU jest zapewnienie wczesnego rozpoznania oraz adekwatnego zarządzania istotnymi ryzykami związanymi z działalnością Grupy PZU oraz jej poszczególnych podmiotów. Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Grupie PZU.

Procesy zarządzania ryzykami ESG są wpisane w szerszy proces zarządzania ryzykiem w Grupie PZU. Ryzyka ESG zostały zidentyfikowane również na etapie tworzenia Strategii ESG „Rozwój w równowadze”. Zostały one zaadresowane w zobowiązaniach strategicznych, kluczowych wskaźnikach efektywności oraz inicjatywach strategicznych. Ponadto wybrane ryzyka ESG są uwzględniane w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych oraz w wybranych procesach oceny ryzyka klientów korporacyjnych, które pozwalają ubezpieczycielowi wycenić składkę.

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem Grupy PZU na mocy zawartych z podmiotami

Grupy PZU porozumień o współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. Zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, zwłaszcza w zakresie wymogów kapitałowych.

Podstawę funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU stanowi „Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie PZU”. Dla podmiotów powiązanych, wskazanych w strategii, wprowadzone zostały zasady zarządzania ryzykiem, które stanowią rekomendację PZU w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych.

Spójny podział kompetencji i zadań w Grupie PZU i w należących do niej podmiotach sektora finansowego obejmuje cztery poziomy kompetencyjne.

Trzy pierwsze to:

- Rada Nadzorcza, która nadzoruje proces zarządzania ryzykiem oraz ocenia adekwatność i skuteczność tego procesu; realizuje zadania w ramach decyzji określonych w statucie danego podmiotu i regulaminie Rady Nadzorczej oraz za pośrednictwem Komitetu Audytu;

- Zarząd, który organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczanie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka;
- Komitety, które decydują o ograniczaniu poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko, przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity dla poszczególnych rodzajów ryzyka.

Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych podzielonych na trzy tzw. linie obrony:

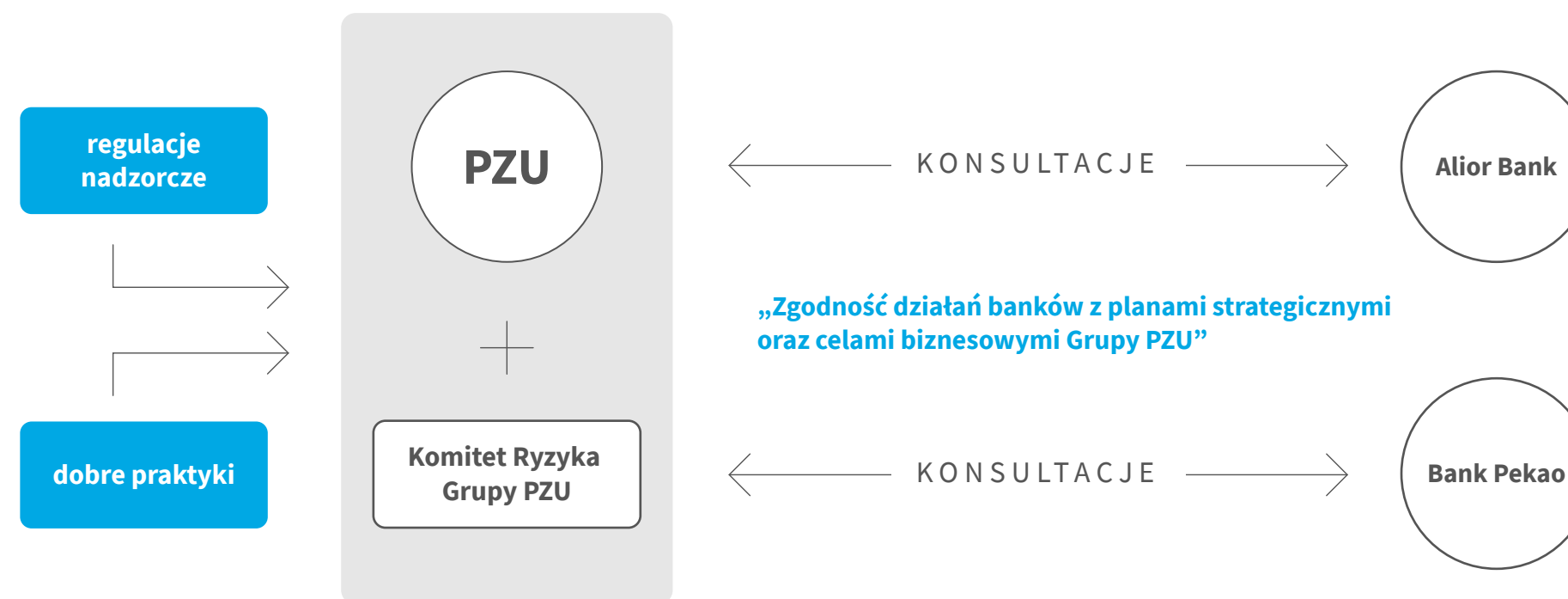
- **pierwsza linia obrony** – obejmuje bieżące zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek i komórek

organizacyjnych podmiotów oraz podejmowanie decyzji w ramach procesu zarządzania ryzykiem, z uwzględnieniem limitów dla poszczególnych ryzyk;

- **druga linia obrony** – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją ryzyka, jego pomiarem i monitorowaniem oraz raportowaniem o ryzyku, a także kontrolą limitów;
- **trzecia linia obrony** – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz procedur kontrolnych.

Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w danym podmiocie odpowiedzialny jest jego Zarząd, natomiast jednostka ds. ryzyka co najmniej raz w roku dokonuje przeglądu procesu zarządzania ryzykiem, w szczególności wielkości apetytu na ryzyko. Wszystkie działania koordynowane są z poziomu Grupy PZU.

Proces ustalania apetytu na ryzyko w Grupie PZU



7.6.2. System kontroli wewnętrznej

Cel i organizacja systemu kontroli wewnętrznej

W PZU funkcjonuje system kontroli wewnętrznej (SKW) dostosowany do skali działalności i struktury organizacyjnej. Ma na celu zapewnienie skuteczności i efektywności działalności operacyjnej, wiarygodnej sprawozdawczości, w szczególności finansowej, zgodności działania spółki z przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi i standardami postępowania oraz przestrzeganie zasad zarządzania ryzykiem.

SKW obejmuje nadzór, ogół procedur administracyjnych i księgowych, struktur organizacyjnych, systemów raportowania, rozwiązań wprowadzonych w systemach informatycznych, funkcję zgodności z przepisami oraz inne mechanizmy kontrolne, które gwarantują bezpieczeństwo i stabilność funkcjonowania spółki. W ramach SKW wyodrębnia się:

- funkcję kontroli, na którą składają się wszystkie mechanizmy kontrolne w procesach funkcjonujących w Spółce, niezależne monitorowanie przestrzegania tych mechanizmów kontrolnych oraz raportowanie w ramach funkcji kontroli
- niezależną jednostkę ds. zgodności (Biuro Compliance – BCM), mającą za zadanie realizację funkcji compliance oraz zapewnianie rozwiązań systemowych poprawiających efektywność i skuteczność SKW;
- niezależną jednostkę ds. audytu wewnętrznego, tj. Biuro Audytu Wewnętrznego (BAW), odpowiedzialną za

badanie i ocenę, w sposób niezależny i obiektywny, adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania.

SKW, zbudowany przy wykorzystaniu wymienionych elementów, bazuje na modelu trzech niezależnych i uzupełniających się poziomów, gdzie:

- na **I linii** składa się działalność właścicieli procesów biznesowych obejmująca operacyjne zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością Spółki i realizowanymi w ramach tej działalności procesami;
- na **II linii** składa się działalność BCM oraz zarządzanie ryzykiem poprzez inne wyspecjalizowane jednostki określone w przepisach wewnętrznych dotyczących zarządzania ryzykiem i zajmujące się identyfikacją, pomiarem, monitorowaniem i raportowaniem o ryzyku oraz kontrolą ograniczeń;
- na **III linii** składa się działalność BAW.

Nadzór nad systemem kontroli wewnętrznej obejmuje:

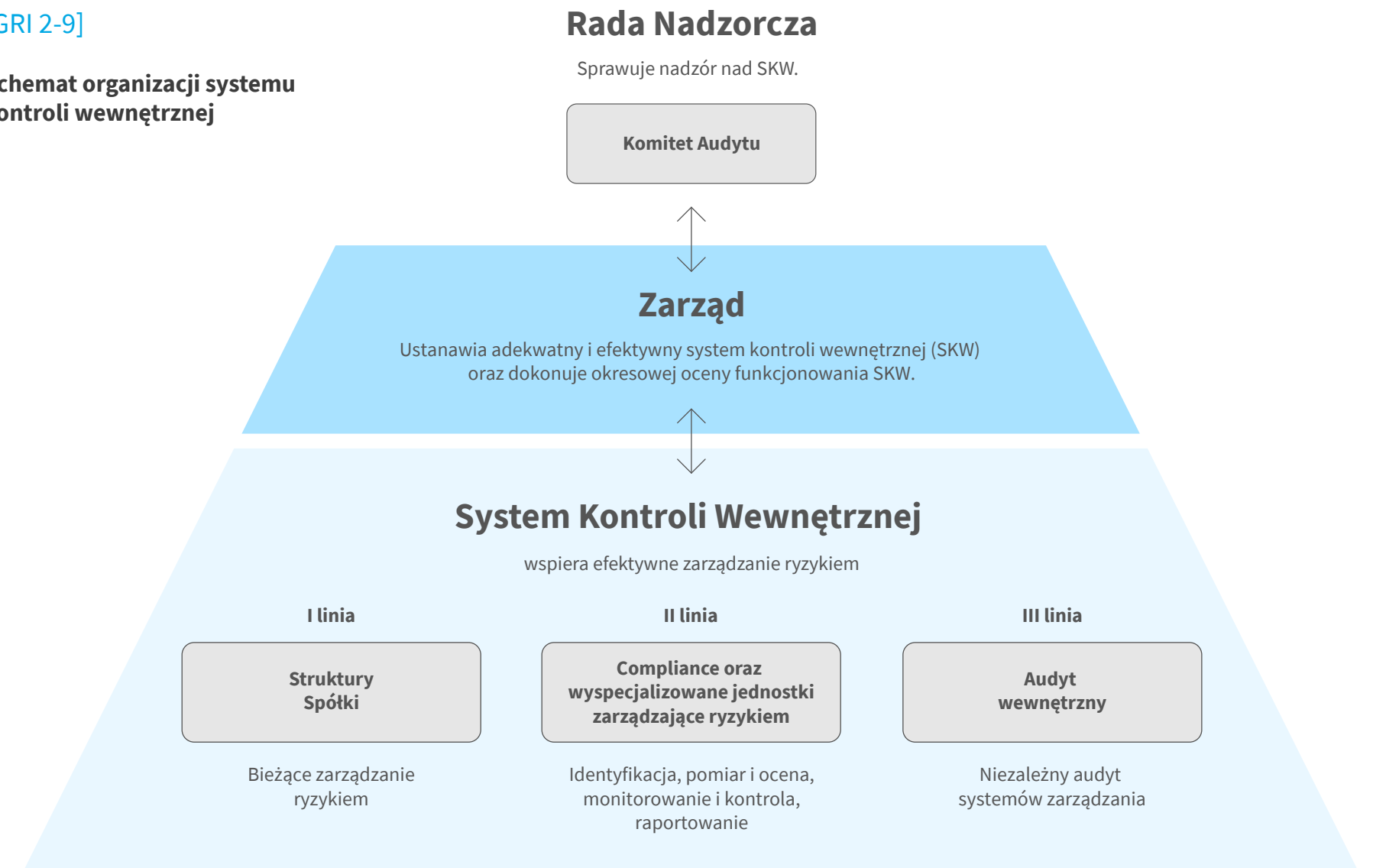
- nadzór sprawowany przez Radę Nadzorczą;
- działalność Zarządu polegającą m.in. na ustanowieniu adekwatnego i efektywnego systemu kontroli wewnętrznej oraz na okresowej ocenie funkcjonowania SKW;
- nadzór Dyrektorów Grupy PZU i dyrektorów zarządzających nad realizacją funkcji kontroli w obszarach im podległych;
- nadzór sprawowany przez osobę nadzorującą funkcję compliance w zakresie rozwiązań systemowych mających na celu poprawienie efektywności i skuteczności SKW;

- nadzór sprawowany przez osobę nadzorującą funkcję audytu wewnętrznego w zakresie nadzoru nad zadaniami realizowanymi w ramach funkcji audytu wewnętrznego;
- nadzór sprawowany przez kierujących pionami oraz komórkami i jednostkami organizacyjnymi w stosunku do podległych im komórek lub jednostek w zakresie wprowadzania i utrzymywania skutecznej i efektywnej kontroli wewnętrznej, adekwatnej do zadań realizowanych w danym obszarze.

Kierujący pionami/ komórkami/jednostkami organizacyjnymi ponoszą odpowiedzialność za organizację i realizację funkcji kontroli w nadzorowanym obszarze działalności spółki, w szczególności za zaprojektowanie, wdrożenie i efektywne funkcjonowanie mechanizmów kontrolnych w realizowanych procesach, zapewniających właściwą reakcję na występujące ryzyka oraz organizację monitoringu przestrzegania wdrożonych mechanizmów kontrolnych, proporcjonalnie do poziomu ryzyka związanego z działalnością Spółki i procesów poddawanych kontroli;

[GRI 2-9]

Schemat organizacji systemu kontroli wewnętrznej





System kontroli wewnętrznej w Grupie PZU został ukształtowany na poziomie podmiotu wiodącego, tj. PZU i funkcjonuje w podmiotach Grupy PZU z uwzględnieniem odrębności formalnej, proporcjonalności i adekwatności. W odniesieniu do podmiotów regulowanych grup bankowych system kontroli wewnętrznej został zaprojektowany na poziomie tych grup z uwzględnieniem przepisów sektorowych.

W ramach współpracy z podmiotami Grupy PZU, PZU dokonuje analizy otrzymanych cyklicznie od tych podmiotów informacji dotyczących organizacji systemu kontroli wewnętrznej, przeprowadzonych kontroli wewnętrznych oraz oceny systemu kontroli wewnętrznej celem doskonalenia jednolitych standardów dotyczących funkcjonowania efektywnego systemu kontroli wewnętrznej.

Compliance

Jednym z elementów systemu kontroli wewnętrznej w PZU jest funkcja zgodności z przepisami (compliance), którą nadzoruje Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, który podlega bezpośrednio Prezesowi Zarządu. Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw zgodności z przepisami (compliance) wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, nadzorujący Biuro Compliance oraz Dyrektor Biura Compliance mają bezpośredni dostęp do członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU, a przedstawiciele Biura Compliance uczestniczą w posiedzeniach wybranych komitetów funkcjonujących w spółce. Raportowanie odbywa się w ramach miesięcznych i rocznych raportów dla Zarządu oraz kwartalnych raportów dotyczących ryzyka dla Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej PZU, a także doraźnych informacji

przekazywanych ad hoc członkom organów statutowych w przypadku zaistnienia takiej potrzeby.

Audyt wewnętrzny

Funkcja audytu wewnętrznego jest realizowana w sposób zapewniający jej obiektywizm i niezależność od funkcji operacyjnych, a jej celem jest przysporzenie wartości i usprawnienie działalności operacyjnej Grupy PZU. Działalność audytu polega na systematycznej i dokonywanej w uporządkowany sposób ocenie adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej i innych elementów systemu zarządzania. Audyt wewnętrzny pomaga Grupie PZU osiągnąć cele, dostarczając – również poprzez doradztwo – pewności co do skuteczności tych procesów.

Do zadań funkcji audytu wewnętrznego należy w szczególności:

- opracowanie i realizacja planu audytu określającego zakres prac audytowych, które mają być podjęte w kolejnych latach, uwzględniającego wszystkie rodzaje działalności i cały system zarządzania spółką;
- wydawanie rekomendacji na podstawie wyników przeprowadzonych prac;
- sprawdzanie realizacji działań naprawczych wynikających z wydanych rekomendacji.

Plan audytu jest sporządzany na podstawie corocznej identyfikacji i oceny ryzyka występującego w poszczególnych obszarach działalności PZU. Projekt tego planu jest opiniowany przez Komitet Audytu, a następnie zatwierdzany przez Zarząd.

Pieczę nad terminowością realizacji rekomendacji przez jednostki sprawują nadzorujący je Członkowie Zarządu lub Dyrektorzy Grupy PZU. Biuro Audytu Wewnętrznego – na podstawie informacji od poszczególnych jednostek – monitoruje i weryfikuje wypełnianie rekomendacji. Po analizie decyduje, czy uznać je za zrealizowane.

Niezależność i obiektywizm audytu wewnętrznego gwarantują wprowadzone zasady:

- Dyrektor Zarządzający ds. Audytu, który kieruje Biurem Audytu Wewnętrznego, podlega funkcjonalnie Komitetowi Audytu a organizacyjnie bezpośrednio Prezesowi Zarządu PZU;
- powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU;
- Dyrektor Zarządzający ds. Audytu uczestniczy w posiedzeniach Komitetu Audytu i w posiedzeniach Zarządu, a przedstawiciele Biura Audytu Wewnętrznego uczestniczą w posiedzeniach wybranych komitetów funkcjonujących w strukturze PZU;
- audytorzy wewnętrzni PZU dysponują wysokimi kwalifikacjami zawodowymi i etycznymi oraz wiedzą i umiejętnościami, w tym znajomością zagadnień niezbędnych do realizacji audytów. Mają zapewniony dostęp do niezbędnych informacji, wyjaśnień, dokumentów i danych umożliwiających terminowe i poprawne wykonanie zadań;
- zakres czynności audytowych realizowanych w ramach poszczególnych audytów oraz wydawane oceny stanowią autonomiczne decyzje audytu wewnętrznego. Zadania są rozdzielane w taki sposób, aby zapobiec potencjalnym i rzeczywistym konfliktom interesów.

Każdy pracownik, przed przystąpieniem do realizacji zadania, jest zobowiązany do poinformowania przełożonego w przypadku wystąpienia potencjalnego konfliktu interesów – w miarę potrzeb dokonuje się rotacji przydzielonych zadań. Żaden z audytorów nie może ponadto przed upływem roku oceniać działalności, którą sam uprzednio wykonywał lub zarządzał. Nie może też przyjmować odpowiedzialności za działalność operacyjną, która podlega ocenie audytu wewnętrznego.

W PZU wdrożono także Kodeks Etyki Audytora Wewnętrznego opierający się na Kodeksie Instytutu Audytorów Wewnętrznych (The Institute of Internal Auditors – IIA). Celem jest promowanie najlepszych praktyk wykonywania obowiązków, wzorców postawy etycznej oraz determinowanie potrzeby ciągłego rozwoju zawodowego i kształtowania właściwego wizerunku audytorów wewnętrznych.

Zadania audytu realizowane są z uwzględnieniem Strategii audytu wewnętrznego na lata 2021-2024. Stan realizacji strategii jest monitorowany w zakresie między innymi wskaźników efektywności działania funkcji audytu wewnętrznego.

BAW przekazuje Zarządowi spółki i Komitetowi Audytu cykliczne informacje zarządcze z podległego obszaru obejmujące w szczególności:

- informację o realizacji planu audytu;
- informację o wynikach zrealizowanych audytów wewnętrznych;
- informację o wynikach monitorowania rekomendacji.

Aby zapewnić odpowiednią jakość i doskonalenie audytu wewnętrznego, dokonywane są wewnętrzne



(corocznie) i zewnętrzne (nie rzadziej niż raz na pięć lat) oceny działalności audytu wewnętrznego w Spółce. Przeprowadzona przez PwC Advisory niezależna ocena funkcji audytu wewnętrznego w PZU oraz analiza koordynacji grupowego audytu wewnętrznego przez Biuro Audytu Wewnętrznego wykazały ogólną zgodność z „Międzynarodowymi standardami praktyki zawodowej audytu wewnętrznego” i Kodeksem etyki, opracowanymi przez IIA.

7.6.3. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Mechanizmy kontrolne w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany przez jednostki w ramach Pionu Finansowym oraz inne jednostki PZU zgodnie z ich kompetencjami. Pion Finansowy jest nadzorowany przez członka Zarządu, a sprawozdania finansowe wymagają akceptacji Zarządu.

Na realizację procesu pozwalają:

- przyjęte przez Zarząd zasady (polityka) rachunkowości;
- plan kont wraz z komentarzem;
- inne szczegółowe akty wewnętrzne określające główne zasady ewidencji zdarzeń gospodarczych PZU, wyceny aktywów i pasywów oraz ustalania wyniku finansowego;

- sposób prowadzenia ksiąg rachunkowych;
- systemy sprawozdawcze.

Przygotowanie danych w systemach źródłowych podlega sformalizowanym procedurom operacyjnym i akceptacyjnym, które określają zakres kompetencji poszczególnych osób.

Proces sprawozdawczy realizują wykwalifikowani pracownicy dysponujący stosowną wiedzą i doświadczeniem.

PZU monitoruje zmiany w regulacjach zewnętrznych dotyczących m.in. zasad polityki rachunkowości i wymogów sprawozdawczych ubezpieczycieli oraz przeprowadza odpowiednie procesy dostosowawcze w tych obszarach. Proces zamykania ksiąg i sporządzania sprawozdań finansowych wyznaczają harmonogramy, które obejmują kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za terminowe i poprawne wykonanie.

Kluczowe kontrole w procesie sporządzania sprawozdań finansowych obejmują:

- kontrole i stały monitoring jakości danych wejściowych, wspierane przez systemy finansowe, w których zdefiniowano reguły poprawności danych zgodnie z przyjętymi w PZU aktami wewnętrznymi regulującymi zasady kontroli poprawności danych księgowych;
- mapping danych z systemów źródłowych na sprawozdania finansowe wspomagający prawidłową prezentację danych;
- przegląd analityczny sprawozdań finansowych przez specjalistów w celu konfrontacji z wiedzą o biznesie i przeprowadzanych transakcjach gospodarczych;

- przegląd formalny sprawozdań finansowych dla potwierdzenia zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi i praktyką rynkową w zakresie wymaganych ujawnień.

Koordinację działań w zakresie procesów skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej w PZU i PZU Życie umożliwia wspólny model organizacyjny Pionów Finansowych w tych spółkach, oparty na zasadzie unii personalnej. W przypadku wszystkich skonsolidowanych jednostek zależnych, PZU sprawuje funkcje kontrolne za pośrednictwem Zarządów i Rad Nadzorczych tych spółek.

Proces skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej jest regulowany szeregiem aktów wewnętrznych, które określają zasady polityki rachunkowości przyjęte w Grupie PZU i standardy sprawozdawcze. Podlega ponadto szczegółowym harmonogramom obejmującym kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za ich terminowe i poprawne wykonanie.

Pakiety konsolidacyjne przekazywane przez spółki zależne są poddawane:

- procedurom weryfikacyjnym przez biegłego rewidenta badającego skonsolidowane sprawozdania finansowe Grupy PZU;
- przeglądom analitycznym przez specjalistów.

Pakiety konsolidacyjne przekazywane przez banki podlegają także uzgodnieniu do ich publikowanej sprawozdawczości giełdowej.

Organizację i prawidłowość procesu sporządzania sprawozdań finansowych bada okresowo audyt wewnętrzny.

Komitet Audytu

Zwiększeniu efektywności wykonywanych przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej służy powołanie Komitetu Audytu.

Zakres działania Komitetu Audytu w tym w działaniach dotyczących monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej oraz doradztwa i czynności opiniodawczych został opisany w Oświadczeniu w Rozdziale [7.5.2. Rada Nadzorcza / Komitet Audytu](#).

Komitet Audytu przedstawia Radzie Nadzorczej rekomendacje dotyczące wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdań finansowych oraz rocznego sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej wymaganego Dyrektywą Wypłacalność II (zarówno sprawozdania PZU, jak i Grupy PZU).

7.6.4. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych

24 sierpnia 2022 roku Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie wyboru PricewaterhouseCoopers Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt Sp.k. (PwC) jako firmy audytorskiej przeprowadzającej badania rocznych i przeglądów śródrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych oraz badania rocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy Kapitałowej PZU za okres pięciu lat





obrotowych 2024-2028 z opcją przedłużenia umowy na dwa kolejne lata obrotowe 2029-2030.

Audytorem badającym jednostkowe i skonsolidowane sprawozdanie finansowe PZU za 2023 rok jest firma KPMG Audyt.

W 2023 roku firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe świadczyła na rzecz PZU dozwolone usługi niebędące badaniem, na co zgodę – po dokonaniu oceny niezależności firmy – wyraził Komitet Audytu. Dodatkowa współpraca PZU z KPMG Audyt objęła w ostatnich latach m.in. badania sprawozdań o wypłacalności oraz kondycji finansowej wymaganych Dyrektywą Wypłacalność II.

Dotychczasowa współpraca z KPMG Audyt w zakresie przeglądów i badań jednostkowych sprawozdań finansowych PZU oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy PZU trwa nieprzerwanie od 2014 roku.

23 maja 2019 roku KNF udzieliła PZU zezwolenia na przedłużenie o dwa lata maksymalnego okresu trwania zlecenia na wykonanie badania jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych przez KPMG Audyt. Rada Nadzorcza zdecydowała o dalszej współpracy z tym audytorem nad badaniem sprawozdań finansowych za lata 2019-2020.

Ustawa z 31 marca 2020 roku o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (tzw. specustawa) uchyliła przepis ustawy o biegłych stanowiący, że „maksymalny czas nieprzerwanego trwania zleceń badań ustawowych, o których mowa w m.in. 17. ust. 1 akapit drugi rozporządzenia nr 537/2014, przeprowadzanych przez tę samą firmę

audytorską lub firmę audytorską powiązaną z tą firmą audytorską lub jakiegokolwiek członka sieci działającej w państwach Unii Europejskiej, do której należą te firmy audytorskie, nie może przekraczać 5 lat”. Analogiczne modyfikacje specustawa wprowadziła do ustawy o rachunkowości.

W konsekwencji okresem maksymalnego nieprzerwanego trwania zleceń badań ustawowych dla firmy audytorskiej stał się wynoszący 10 lat okres określony m.in. art 17. ust. 1 akapit drugi rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 537/2014.

Na tej podstawie Rada Nadzorcza zdecydowała o odnowieniu na lata 2021-2022, z opcją przedłużenia na rok 2023, a następnie o skorzystaniu z opcji i przedłużeniu na rok 2023 zlecenia na przeglądy i badania jednostkowych sprawozdań finansowych PZU i skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej PZU dla KPMG Audyt. 7 kwietnia 2021 roku Rada Nadzorcza PZU wyraziła zgodę na skorzystanie z opcji przedłużenia na 2023 rok zlecenia.

Główne założenia polityki wyboru firmy audytorskiej

Do głównych założeń przyjętej w PZU polityki wyboru firmy audytorskiej należy:

- zapewnienie prawidłowości procesu wyboru firmy audytorskiej oraz określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu;
- analiza przy wyborze firmy audytorskiej rekomendacji udzielonych przez Komitet Audytu;

- uwzględnienie zasady rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta w przyjętym horyzoncie czasowym.

Główne założenia polityki świadczenia dozwolonych usług niebędących badaniem przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie ustawowe, powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej to:

- zapewnienie prawidłowości w procesie zlecenia usług dozwolonych;
- określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu;
- zdefiniowanie katalogu usług dozwolonych;
- ustalenie procedury zlecenia usług dozwolonych.

Wynagrodzenie firmy audytorskiej

Wynagrodzenie firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie sprawozdań finansowych PZU (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2022	1 stycznia - 31 grudnia 2023
obowiązkowe badanie rocznego sprawozdania finansowego /skonsolidowanego sprawozdania finansowego	1 476	1 773
inne usługi poświadczające, w tym przegląd sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	1 220	1 421
usługi doradztwa podatkowego	-	-
pozostałe usługi	-	-
Razem	2 696	3 194

Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego Grupy PZU (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2022	1 stycznia - 31 grudnia 2023
badanie sprawozdań finansowych	10 487	12 582
inne usługi poświadczające	6 383	8 720
Razem	16 870	21 302



7.7. Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

7.7.1. Walne Zgromadzenie

Uprawnienia i sposób działania Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Uprawnienia Walnego Zgromadzenia, sposób zwoływania i zasady udziału w Walnym Zgromadzeniu określają Kodeks spółek handlowych, Statut PZU oraz Regulamin Walnego Zgromadzenia.

Walne Zgromadzenie obraduje w formie:

- Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia (ZWZ), które powinno odbyć się w ciągu sześciu miesięcy od upływu każdego roku obrotowego;
- Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia (NWZ), które jest zwoływane w przypadkach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w Statucie.

Walne Zgromadzenie zwołuje Zarząd. Rada Nadzorcza może zwołać Walne Zgromadzenie, w tym w trybie zwyczajnym, jeżeli Zarząd nie zwoła go w terminie ustawowym oraz w trybie nadzwyczajnym, jeżeli zwołanie go uzna za wskazane. W przypadkach określonych w Kodeksie spółek handlowych prawo zwołania

Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia lub żądania jego zwołania przysługuje również akcjonariuszom.

Do kompetencji Walnego Zgromadzenia należy podejmowanie uchwał w szczególności w sprawach:

- rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności PZU i Grupy PZU oraz jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy (ZWZ);
- podziału zysku lub pokrycia straty (ZWZ);
- udzielenia absolutorium poszczególnym członkom organów PZU z wykonania przez nich obowiązków (ZWZ);
- powołania i odwołania członków Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem osobistego uprawnienia Skarbu Państwa do powołania i odwołania jednego Członka Rady Nadzorczej;
- ustalania zasad wynagradzania Członków Rady Nadzorczej i zasad kształtowania wynagrodzeń członków Zarządu;
- ustalania i dokonywania zmian zasad oceny odpowiedzialności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu Rady Nadzorczej;
- dokonywania oceny odpowiedzialności indywidualnej kandydatów na członków Rady Nadzorczej,

z wyłączeniem kandydata powołanego przez Skarb Państwa, w drodze pisemnego oświadczenia, członków Rady Nadzorczej oraz oceny zbiorowej Rady Nadzorczej;

- zaopiniowania sprawozdania o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej;
- rozpatrzenia sprawozdania Zarządu o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem.

Uchwały podejmowane przez Walne Zgromadzenie zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych przez Kodeks spółek handlowych bądź Statut. Większości trzech czwartych głosów wymagają uchwały Walnego Zgromadzenia dotyczące m.in: zmiany Statutu PZU oraz obniżenia kapitału zakładowego.

Głosowania są jawne. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołanie członków organów PZU, o pociągnięcie ich do osobistej odpowiedzialności, jak również w sprawach osobowych lub na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu. Głosowania odbywają się przy użyciu komputerowego systemu oddawania i obliczania głosów. Każda akcja PZU daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu.

Walne Zgromadzenia PZU odbywają się w Warszawie, w Centrali PZU i są zwoływane przez ogłoszenie dokonywane na stronie internetowej PZU oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących. Ogłoszenie następuje co najmniej na 26 dni przed terminem Walnego Zgromadzenia. Ogłoszenie wraz

z materiałami prezentowanymi akcjonariuszom (m.in. projekty uchwał i uzasadnienia do nich), są udostępniane w dniu zwołania Walnego Zgromadzenia na stronie internetowej PZU w sekcji Relacje Inwestorskie, w zakładce Walne Zgromadzenia (<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/akcje-i-obligacje/walne-zgromadzenia>).

Wszystkie sprawy wnoszone przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia są uprzednio przedstawione Radzie Nadzorczej do rozpatrzenia i zaopiniowania. Opinie Rady Nadzorczej są przedstawiane Walnemu Zgromadzeniu nie później niż przed otwarciem jego obrad wraz z innymi dokumentami przekazywanymi akcjonariuszom uczestniczącym w Walnym Zgromadzeniu oraz udostępniane na stronie internetowej PZU w sekcji Relacje Inwestorskie, w zakładce Walne Zgromadzenia.

Walne Zgromadzenie może zażądać przerwy w obradach (dłuższej niż porządkowe) większością dwóch trzecich głosów. Łącznie przerwy nie mogą trwać dłużej niż 30 dni.

PZU transmituje przebieg Walnego Zgromadzenia na żywo przez Internet, a zapis transmisji jest zamieszczany na stronie internetowej spółki. Informacja na temat planowanej transmisji wraz z adresem strony transmisyjnej publikowana jest z wyprzedzeniem na stronie internetowej PZU.

PZU umożliwi obecność na Walnym Zgromadzeniu również przedstawicielom mediów (prasy, radia, telewizji).

Rejestracja

Akcjonariusz, który chce uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu musi posiadać przynajmniej jedną akcję PZU na dzień rejestracji, tj. na 16 dni przed datą Walnego



Zgromadzenia. Rejestracja na Walne Zgromadzenie odbywa się za pośrednictwem biura maklerskiego gdzie akcjonariusz ma zdeponowane akcje na rachunku maklerskim. W biurze tym akcjonariusz powinien złożyć wniosek o wystawienie imiennego zaświadczenia o prawie do uczestnictwa w walnym zgromadzeniu. Dyspozycja taka może być złożona nie wcześniej niż po ogłoszeniu zwołania walnego zgromadzenia i nie później niż w pierwszym dniu powszednim po dniu rejestracji uczestnictwa.

Opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania

Prawa akcjonariuszy PZU wynikają wprost z przepisów prawa.

Statut PZU ogranicza jednak prawa głosu z akcji PZU w określonych przypadkach oraz przyznaje osobiste uprawnienia akcjonariuszowi jakim jest Skarb Państwa:

- Prawo głosowania akcjonariuszy jest ograniczone w ten sposób, że żaden z nich nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU w dniu odbywania Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem, że ograniczenie prawa głosowania nie dotyczy Skarbu Państwa i akcjonariuszy działających z nim na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji¹;
- Skarb Państwa ma prawo do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi Spółki. Takie

powołanie lub odwołanie jest skuteczne z chwilą doręczenia odpowiedniego oświadczenia Zarządowi i nie wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia. Uprawnienie to wygasa z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem PZU.

Podstawowym prawem akcjonariusza jest prawo do udziału w zysku oraz prawo do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu i wykonywaniu prawa głosu osobiście lub przez pełnomocnika.

Akcjonariusze mają w szczególności prawo do:

- zgłoszenia kandydata na członka Rady Nadzorczej – projekty uchwał oraz kandydatury na członków Rady Nadzorczej powinny być zgłaszane przez akcjonariusza w terminie umożliwiającym podjęcie przez akcjonariuszy obecnych na Walnym Zgromadzeniu decyzji z należytym rozeznaniem najlepiej na 3 dni przed terminem Walnego Zgromadzenia. Jeżeli wniosek składany jest na Walnym Zgromadzeniu, którego przedmiotem jest wybór członków Rady Nadzorczej, wniosek dla swej ważności powinien zostać złożony Przewodniczącemu Walnego Zgromadzenia nie później niż przed rozpoczęciem głosowania nad wyborem członków Rady Nadzorczej;
- przeglądania listy akcjonariuszy uprawnionych do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu, która jest wyłożona w siedzibie Zarządu PZU przez trzy dni powszednie przed datą Walnego Zgromadzenia oraz żądać przesłania mu listy akcjonariuszy nieodpłatnie pocztą elektroniczną, na wskazany przez niego adres;
- przeglądania księgi protokołów z WZ oraz żądać wydania poświadczonych przez Zarząd odpisów uchwał;
- zaskarżenia uchwał WZ, jeśli akcjonariusz głosował przeciwko uchwale, a po jej powzięciu zażądał

zaprotokołowania sprzeciwu lub został bezzasadnie niedopuszczony do udziału w WZ lub nie był obecny na WZ, w przypadku wadliwego zwołania WZ lub też powzięcia uchwały w sprawie nieobjętej porządkiem obrad (powództwo o uchylenie uchwały lub powództwo o stwierdzenie nieważności uchwały);

- złożenia do PZU, poza Walnym Zgromadzeniem, wniosku o udzielenie informacji dotyczących działalności PZU. W takim przypadku Zarząd może udzielić akcjonariuszowi informacji na piśmie, chyba że mogłoby to wyrządzić szkodę PZU, spółce powiązanej lub zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa. W przypadku udzielenia przez PZU informacji poza Walnym Zgromadzeniem, do publicznej wiadomości przekazywany jest raport bieżący zawierający odpowiedzi na zadane pytania.

Ponadto:

- akcjonariusze reprezentujący co najmniej połowę kapitału zakładowego lub co najmniej połowę ogółu głosów w PZU mogą zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie i wyznaczyć przewodniczącego tego zgromadzenia;
- akcjonariusz lub akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą:
 - a) żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia i umieszczenia określonych spraw w porządku obrad tego zgromadzenia;
 - b) żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad Walnego Zgromadzenia, żądanie powinno zawierać uzasadnienie lub projekt uchwały dotyczącej proponowanego punktu porządku obrad i być złożone Zarządowi na piśmie lub w postaci

elektronicznej nie później niż na 21 dni przed terminem Walnego Zgromadzenia;

- c) zgłaszać przed terminem Walnego Zgromadzenia na piśmie lub w postaci elektronicznej projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad.

Podczas obrad Walnego Zgromadzenia, każdy z akcjonariuszy uprawniony do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu może:

- kandydować na Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia oraz zgłosić do protokołu jedną kandydaturę na Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia;
- zgłaszać kandydatów do Rady Nadzorczej;
- głosować, zgłaszać wnioski, zabierać głos, zwięźle uzasadniać swoje stanowisko, zgłaszać sprzeciw;
- zgłaszać wnioski w sprawach formalnych – sposobu głosowania i obradowania (np. żądać tajnego głosowania lub przerw w obradach);
- zgłaszać projekty uchwał dotyczących spraw wprowadzonych do porządku obrad;
- wnosić propozycje zmian i uzupełnień do projektów uchwał objętych porządkiem obrad - do czasu zamknięcia dyskusji nad punktem porządku obrad, obejmującym projekt uchwały, której ta propozycja dotyczy;
- zadawać pytania dotyczące spraw umieszczonych w porządku obrad. Jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad, Zarząd (z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków) udziela akcjonariuszowi na jego żądanie informacji

1) Wyłączenia tego ograniczenia oraz jego zasady opisane są w [Rozdziale 7.4.1. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta](#) oświadczenia, w części [Uprawnienia i ograniczenia dotyczące akcji PZU](#).



dotyczących spółki. W uzasadnionych przypadkach Zarząd może udzielić informacji na piśmie poza Walnym Zgromadzeniem, nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia jego zakończenia.

Walne Zgromadzenia PZU zwołane w 2023 roku

W 2023 roku odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie oraz jedno Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie.

Oprócz spraw przewidzianych w art. 395 § 2 i 5 Kodeksu spółek handlowych (tj. rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy, powzięcie uchwały o podziale zysku, udzielenie członkom organów spółki absolutorium z wykonania przez nich obowiązków, rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania finansowego grupy kapitałowej) przedmiotem obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU w dniu 7 czerwca 2023 roku były kwestie dotyczące:

- zaopiniowania sprawozdania Rady Nadzorczej PZU o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za rok 2022;
- zatwierdzenia Sprawozdania Rady Nadzorczej PZU za rok 2022;
- wtórnej oceny odpowiedzialności indywidualnej członków Rady Nadzorczej oraz oceny odpowiedzialności indywidualnej kandydatów na członków Rady Nadzorczej PZU SA nowej kadencji;
- powołania członków Rady Nadzorczej PZU nowej kadencji;
- oceny odpowiedzialności zbiorowej Rady Nadzorczej;

- zmiany Statutu PZU;
- zmiany Zasad oceny odpowiedzialności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU;
- zmiany Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU.

Przedmiotem obrad Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU w dniu 13 września 2023 roku były kwestie dotyczące dokonania zmiany w składzie Rady Nadzorczej oraz oceny odpowiedzialności zbiorowej Rady Nadzorczej.

Walne Zgromadzenie PZU zwołane w 2024 roku

W 2024 roku, do dnia publikacji odbyło się jedno Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie akcjonariuszy.

Przedmiotem obrad Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU w dniu 15 lutego 2024 roku były kwestie dotyczące dokonania zmian w składzie Rady Nadzorczej oraz oceny odpowiedzialności zbiorowej Rady Nadzorczej.

7.7.2. Zasady zmiany Statutu

Zmiana Statutu PZU należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia i wymaga podjęcia uchwały większością trzech czwartych głosów, zgody Komisji Nadzoru Finansowego w przypadkach wskazanych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego.

Kompetencje ustalenia jednolitego zmienionego tekstu należą do Rady Nadzorczej.

O zmianach Statutu i przyjęciu tekstu jednolitego PZU jako spółka publiczna zobowiązana jest poinformować rynek raportem bieżącym.

Zmiany wprowadzone do Statutu PZU w 2023 roku

Na podstawie uchwały nr 63/2023 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 7 czerwca 2023 roku w Statucie PZU dokonano zmian mających na celu uwzględnienie m.in.:

- nowelizacji Kodeksu spółek handlowych (KSH) dokonanej ustawą z dnia 9 lutego 2022 roku o zmianie ustawy – Kodeks spółek handlowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2022 roku, poz. 807), która weszła w życie 13 października 2022 roku;
- postanowień Metodyki oceny odpowiedzialności członków organów podmiotów nadzorowanych wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Wprowadzone w Statucie PZU zmiany dotyczyły głównie kompetencji oraz usprawnienia i zwiększenia efektywności pracy Rady Nadzorczej, w mniejszym stopniu kompetencji Walnego Zgromadzenia.

W zakresie kompetencji Rady Nadzorczej i organizacji pracy Rady Nadzorczej:

- dodano uprawnienia Wiceprzewodniczącego i Sekretarza Rady Nadzorczej;
- doprecyzowano postanowienia dotyczące powoływania stałych lub doraźnych komitetów przez Radę Nadzorczą, wprowadzono obowiązek udzielania Radzie Nadzorczej przez komitety informacji o podejmowanych czynnościach nadzorczych oraz

zrezygnowano z możliwości powoływania czasowych komisji;

- uregulowano możliwość odbywania posiedzeń Rady Nadzorczej bez formalnego ich zwołania;
- uregulowano możliwość rozszerzania porządku obrad podczas posiedzenia Rady Nadzorczej oraz podejmowania uchwał w sprawach nieobjętych porządkiem obrad;
- doprecyzowano obowiązki informacyjne Zarządu wobec Rady Nadzorczej;
- uwzględniono kompetencję Rady Nadzorczej do wyboru biegłego rewidenta do oceny sprawozdania o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej;
- uregulowano możliwość odwołania posiedzenia Rady Nadzorczej przez zwołującego posiedzenie, z zastrzeżeniem zachowania terminu zwołania pierwszego posiedzenia Rady Nadzorczej nowej kadencji;
- uwzględniono rolę Rady Nadzorczej w przypadku zmniejszenia liczby członków Zarządu poniżej minimum;
- uwzględniono kompetencje Rady Nadzorczej wynikające z Zasad oceny odpowiedzialności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu Rady Nadzorczej;
- uwzględniono kompetencję dokonywania regularnej oceny stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego.

W zakresie kompetencji Walnego Zgromadzenia:

- dodano uprawnienie Walnego Zgromadzenia do ustalania maksymalnego wynagrodzenia doradców Rady Nadzorczej;
- uwzględniono kompetencje Walnego Zgromadzenia wynikające z Zasad oceny odpowiedzialności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu Rady Nadzorczej.

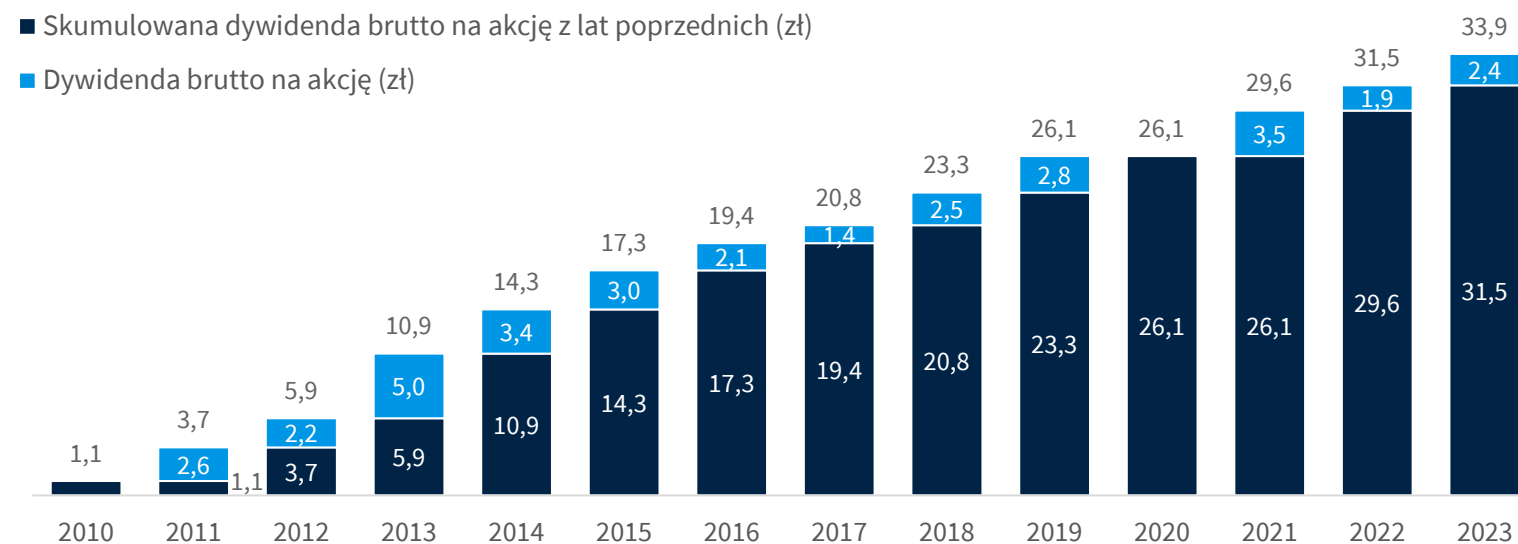
Zmiany Statutu PZU weszły w życie 9 sierpnia 2023 roku, tj. w dniu ich wpisania do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.

7.7.3. Dywidenda

Wypłata dywidendy

7 czerwca 2023 roku, Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto

Skumulowana dywidenda na akcję od debiutu PZU na GPW



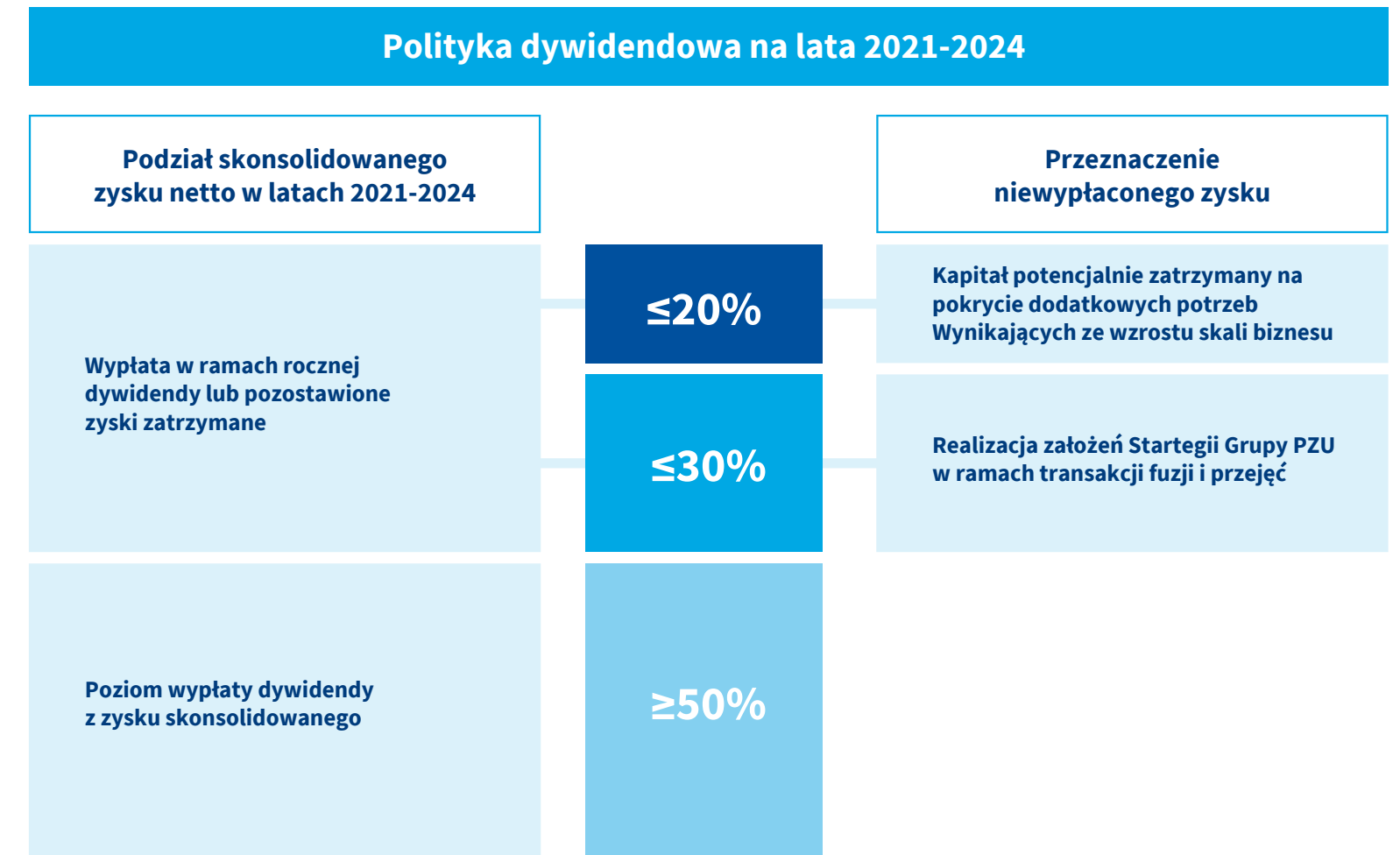
Źródło PZU

PZU za rok zakończony 31 grudnia 2022 powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2021, w której postanowiło przeznaczyć na wypłatę dywidendy blisko 2,1 mld zł, tj. 2,40 złotych na jedną akcję. Wypłata dywidendy miała miejsce 28 września 2023 roku. Stopa dywidendy wyniosła ok. 6%.

Polityka dywidendowa

25 marca 2021 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę w sprawie zatwierdzenia Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2021-2024. Przyjęta polityka jest kontynuacją zasad, które zostały określone w Polityce kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2016-2020.

Zasady podziału zysku



Źródło PZU.pl



7.8. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

[GRI 2-15] [GRI 2-25]

7.8.1. Zarządzanie konfliktem interesów

Konflikt interesów

PZU w prowadzonej działalności unika konfliktu interesów, rozumianego jako sytuacje, w których dochodzi lub może dojść do sprzeczności pomiędzy interesem prawnym, finansowym lub innym prawnie chronionym:

- PZU lub osoby powiązanej z PZU (tj. członek Zarządu, pracownik PZU, podmiot świadczący usługi na rzecz PZU) a klienta;
- osoby powiązanej z PZU a PZU. W tym celu w PZU obowiązują Zasady zarządzania konfliktem interesów.

W PZU i PZU Życie obowiązują „Zasady zarządzania konfliktem interesów”. Regulacja ma na celu zapewnienie profesjonalnego, rzetelnego i uczciwego traktowania wszystkich klientów i osób powiązanych ze spółką w przypadku konfliktu interesów. Zgodnie z tą regulacją pracownik powinien zawiadomić o potencjalnym konflikcie interesów swojego przełożonego oraz jednostkę ds. zgodności z przepisami (compliance) w danej spółce, by mogła ona opisaną sytuację dokładnie

przeanalizować pod kątem ryzyka. W przypadku zidentyfikowania potencjalnego lub rzeczywistego konfliktu interesów, stosowane są mechanizmy mitygujące w celu wyeliminowania lub ograniczenia konfliktu interesów i przeciwdziałania jego negatywnym skutkom. Prowadzony jest również rejestr konfliktu interesów. PZU ogranicza możliwości powstania konfliktu interesów oraz przeciwdziała następstwom jego wystąpienia, w szczególności przez:

- informowanie klientów korzystających z instrumentów finansowych o przyjętych przepisach dotyczących zarządzania konfliktami interesów;
- działanie w interesie klienta i propagowanie wśród osób powiązanych z PZU uczestniczących w cyklu życia produktu uczciwego, sprawiedliwego i profesjonalnego postępowania;
- ograniczanie zakresu osób posiadających dostęp do określonych informacji i zasobów;
- egzekwowanie od osób powiązanych z PZU przestrzegania ograniczeń dotyczących przyjmowania i wręczania prezentów w relacjach biznesowych;
- ograniczanie możliwości reprezentowania interesów PZU przez pracowników, którzy są powiązani z osobami, z którymi PZU utrzymują relacje biznesowe;
- ograniczenie i monitorowanie realizacji przez pracowników i członków Zarządu w szczególności odpowiedzialnych za działalność lokacyjną niektórych

transakcji zawieranych na rachunek własny, w szczególności poprzez zakaz zawierania transakcji związanych z ujawnieniem lub wykorzystaniem informacji o instrumentach finansowych, które stanowią naruszenie przepisów prawa powszechnie obowiązującego;

- zawieranie umów o zakazie konkurencji z pracownikami mającymi dostęp do istotnych informacji chronionych dotyczących PZU.

W ramach ograniczenia ryzyka powstania konfliktu interesów, członkowie organów PZU mają obowiązek:

- unikania działań mogących powodować wystąpienie konfliktu interesów;
- podejmowania niezbędnych działań w celu identyfikacji konfliktu interesów;
- uzyskania zgody (odpowiednio zarządu lub rady nadzorczej lub walnego zgromadzenia) na członkostwo w radach nadzorczych lub zarządach spółek publicznych innych niż spółki Grupy PZU, oraz podmiotów, których działalność potencjalnie może zostać uznana za działalność konkurencyjną;
- dążenia do wyeliminowania bądź ograniczenia negatywnego wpływu konfliktu interesów na funkcjonowanie spółki Grupy PZU oraz jej relacji z pozostałymi spółkami Grupy PZU, klientami i innymi podmiotami zewnętrznymi;
- informowania (odpowiednio zarządu lub rady nadzorczej lub walnego zgromadzenia) o zaistniałym konflikcie interesów lub możliwości jego powstania oraz powstrzymywania się od zabierania głosu w dyskusji oraz od udziału w głosowaniu w sprawie, w której zaistniał konflikt interesów;

- informowania jednostki ds. zgodności z przepisami (compliance) o możliwości zaistnienia konfliktu interesów oraz podjętych działaniach.

Kwestie ewentualnego konfliktu interesów członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej są również poddawane analizie w ramach oceny odpowiedniości przed powołaniem do tych organów oraz w ramach cyklicznych wtórnych ocen odpowiedniości. Przeprowadzana jest także coroczna analiza dodatkowych aktywności członków organów.

Przyjmowanie i wręczanie prezentów

Zasady funkcjonujące w PZU regulują w sposób transparentny i bardzo szczegółowy, kategorie i rodzaje prezentów, w tym prezenty dopuszczalne i niedopuszczalne, określają tryb postępowania w przypadku przyjmowania lub wręczania prezentów i zasady ich rejestrowania.

Szkolenia

Tematy konfliktu interesów, potencjalnie ryzykownych sytuacji i zasad postępowania w przypadku ich wykrycia są uwzględnione w szkoleniu e-learningowym z zakresu zgodności. Szkolenie to jest obowiązkowe dla każdego nowego pracownika a jednocześnie dostępne dla wszystkich pracowników PZU. Zagadnienia dotyczące konfliktu interesów poruszane są także podczas szkoleń wprowadzających (on-boardingowych) dla nowych pracowników. Dodatkowo pracownicy składają oświadczenia o przestrzeganiu Zasad zarządzania konfliktem interesów. Zagadnienia związane z obszarem zgodności opisywane są w Biuletynie Compliance. Pracownicy otrzymują go okresowo drogą elektroniczną lub w wersji drukowanej. Dzięki przystępnemu sposobowi przedstawiania informacji (w formie tabel i rysunków) Biuletyn Compliance pełni rolę edukacyjną – uzupełnia wiedzę zdobytą na szkoleniach.





7.8.2. Dokumentacja Cen Transferowych

Transakcje podmiotów z Grupy PZU z podmiotami powiązanymi zawierane są na zasadach rynkowych. Ma to zastosowanie niezależnie od wartości transakcji, zarówno do transakcji zawieranych przez spółki w ramach Podatkowej Grupy Kapitałowej PZU, jak i do transakcji zawieranych z podmiotami powiązanymi spoza Podatkowej Grupy Kapitałowej PZU. W Grupie PZU funkcjonuje Procedura cen transferowych przyjęta uchwałą Zarządu PZU. Zgodnie z procedurą, do każdej transakcji z podmiotem powiązanym, objętej obowiązkiem dokumentacyjnym zgodnie z odpowiednimi przepisami ustawy CIT, przygotowana jest dokumentacja cen transferowych w celu potwierdzenia, iż ceny stosowane w transakcjach z podmiotami powiązanymi odzwierciedlają

zasadę ceny rynkowej. Uznaje się że, transakcja została zawarta na zasadzie ceny rynkowej jeśli warunki jej zawarcia nie różnią się w istotny sposób, od warunków na jakich analogiczną transakcję zawartyby podmioty, gdyby nie istniały między nimi powiązania.

Ponadto zgodnie ze Statutem PZU, w przypadku transakcji z podmiotem powiązanym, której wartość przekracza 5% sumy aktywów, Rada Nadzorcza PZU zobligowana jest do podjęcia decyzji o wyrażeniu zgody na jej zawarcie. Rada Nadzorcza ma możliwość zasięgnięcia opinii podmiotu zewnętrznego przy wycenie i analizie skutków ekonomicznych takiej transakcji.

Dokumentacja Cen Transferowych w 2023 roku przygotowywana była zgodnie z poniższymi zasadami.

Dokumentacja Cen Transferowych	Podmioty odpowiedzialne	Jednostka sporządzająca Dokumentację	Termin sporządzenia Dokumentacji
Analiza porównywalności transakcji	Podmioty Powiązane, niezależnie od wartości Transakcji	Jednostka Merytoryczna	przed zawarciem Transakcji
Opis zgodności warunków transakcji z warunkami rynkowymi			
Dokumentacja Lokalna	Podmioty Powiązane, które zawarły Transakcję o wartości przekraczającej Próg Dokumentacyjny	Biro Polityki Podatkowej	do 31 października 2024 roku
Dokumentacja Grupowa	Podmioty konsolidowane metodą pełną lub proporcjonalną, jeśli należą do grupy, dla której jest sporządzane skonsolidowane sprawozdanie finansowe, której skonsolidowane przychody przekroczyły w poprzednim roku podatkowym kwotę 200.000.000 zł lub jej równowartość	Biro Polityki Podatkowej	do 31 grudnia 2024 roku



7.9. Wynagrodzenia

[GRI 2-18] [GRI 2-19] [GRI 2-20]

Realizowana w PZU polityka wynagrodzeń wspiera realizację celów krótkoterminowych oraz długoterminowych określonych w strategii biznesowej Grupy PZU zarówno w zakresie osiągniętych wyników finansowych, jak i wkładu organizacji w zrównoważony rozwój. Praktyki PZU dotyczące wynagrodzeń pomagają w rekrutacji, motywacji i utrzymaniu Członków Zarządu i Rady Nadzorczej oraz kluczowych menedżerów, w tym Dyrektorów Grupy PZU.

7.9.1. Polityka wynagradzania osób nadzorujących i zarządzających

Regulacje

Regulacje dotyczące polityki wynagradzania członków Rady nadzorczej i Zarządu zawarte są w:

- Polityce wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU przyjętej 26 maja 2020 roku uchwałą Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. 7 czerwca 2023 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU dokonało zmiany Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU poprzez wprowadzenie zapisu mówiącego, że celem polityki jest także zapewnienie prawidłowego uwzględnienia wymagań

zrównoważonego rozwoju w procesie zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU, w szczególności na zasadach określonych w odpowiednich przepisach wewnętrznych spółki;

- Uchwałach Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 8 lutego 2017 roku odpowiednio w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej PZU i członków Zarządu.

Proces ustalania

Walne Zgromadzenie PZU w drodze uchwały określa politykę wynagradzania członków Rady Nadzorczej PZU oraz członków Zarządu PZU.

Rada Nadzorcza PZU biorąc pod uwagę rekomendacje Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń ustala zasady wynagradzania i wynagrodzenie dla członków Zarządu

PZU, w tym Prezesa. Wynagrodzenie powiązane jest z realizacją celów określonych w strategii Grupy PZU, przez co przyczynia się do osiągnięcia długoterminowych wyników przez spółkę.

Zarząd PZU ustala zasady wynagradzania dla Dyrektorów Grupy PZU będących jednocześnie członkami Zarządu PZU Życie oraz politykę wynagradzania dla wyższej kadry kierowniczej i pozostałych pracowników. Polityka wynagradzania zawiera w szczególności:

- zasady określania i przyznawania składników wynagrodzenia dla poszczególnych grup pracowników;
- szczególne rozwiązania w zakresie wynagradzania pracowników, których praca ma istotny wpływ na profil ryzyka spółki („Osoby Uprawnione”), zgodnie z wymogami rozporządzenia delegowanego „Wyłatalność II”.

Wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej

Zasady wynagradzania

Wynagrodzenie miesięczne członków Rady Nadzorczej jest stałe i stanowi iloczyn podstawy wymiaru, o której mowa w art. 1 ust. 3 pkt 11, ustawy z dnia 9 czerwca 2016 r. o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami (tj. przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w czwartym kwartale roku poprzedniego, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego) oraz mnożnika 2,75.

Ustalony w ten sposób wynagrodzenie miesięczne jest podwyższane dla:

- przewodniczącego Rady Nadzorczej jest podwyższone o 10%;
- wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej jest podwyższone o 9%;
- sekretarza Rady Nadzorczej jest podwyższone o 8%;
- przewodniczących funkcjonujących w Radzie Nadzorczej komitetów jest podwyższone o 9%;

Dodatkowe wynagrodzenia należne z tytułu pełnienia funkcji przewodniczącego, wiceprzewodniczącego albo sekretarza Rady Nadzorczej oraz przewodniczących komitetów Rady nie sumują się.

Wysokość wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej

Poniższa tabela prezentuje wartość wynagrodzeń lub świadczeń niepieniężnych wypłaconych lub przekazanych w 2023 i 2022 roku obecnym i byłym członkom Rady Nadzorczej.

Wynagrodzenia Członków Zarządu oraz Dyrektorów Grupy PZU w PZU lub PZU Życie, będących równocześnie odpowiednio członkami Zarządu w PZU Życie lub PZU (Zarządzający)

Zasady wynagradzania

Wynagrodzenie członków Zarządu składa się z części stałej stanowiącej wynagrodzenie miesięczne podstawowe i części zmiennej:

- wynagrodzenie stałe zawiera się w przedziale kwotowym mieszczącym się od siedmiokrotności





Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone Radzie Nadzorczej przez PZU oraz podmioty zależne PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2022 (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)
Robert Jastrzębski	224	252
Paweł Górecki	224	250
Agata Górnicka	205	236
Marcin Chludziński	205	230
Marcin Kubicza	nd.	142
Krzysztof Opolski	224	250
Radostaw Sierpiński	241 ¹	245 ²
Józef Wierzbowski	205	230
Maciej Zaborowski	205	230
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	205	161
Robert Śnitko	224	109
Piotr Wachowiak	68	100
Paweł Mucha	151	nd.
Razem	2 381	2 435

1) W tym 36 tys. zł z tytułu pełnienia funkcji członka Rady Naukowej w PZU Zdrowie SA.

2) W tym 15 tys. zł z tytułu pełnienia funkcji członka Rady Naukowej w PZU Zdrowie SA.

do piętnastokrotności podstawy wymiaru, (tj. przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w czwartym kwartale roku poprzedniego, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego), o której mowa w art. 1 ust. 3 pkt 11 ustawy z dnia 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń

osób kierujących niektórymi spółkami. Kwotę wynagrodzenia stałego ustala Rada Nadzorcza;

- część zmienna wynagrodzenia uzależniona jest od realizacji wyznaczanych corocznie przez Radę Nadzorczą celów zarządczych i nie może przekroczyć 100 % wynagrodzenia stałego w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie

wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego. 40% wynagrodzenia zmiennego jest przyznawane w formie odroczonego wynagrodzenia zmiennego. Odroczone wynagrodzenie zmienne jest wypłacane przez okres trzech kolejnych lat. Z upływem 12, 24 i 36 miesięcy od daty przyznania członkowi Zarządu może nabyć prawo do 1/3 części odroczonego wynagrodzenia zmiennego za dany rok obrotowy, o ile w tym okresie nie ujawnią się okoliczności dowodzące, iż nie zostały spełnione warunki do wypłaty danej części wynagrodzenia zmiennego.

W 2023 roku cele zarządcze od realizacji których uzależniona jest część wynagrodzenia zmiennego obejmowały:

- poprawę wskaźników ekonomiczno-finansowych, m.in.: wynik finansowy Grupy PZU przypisany jednostce dominującej, rentowność kapitałów własnych (ROE);
- podejmowanie działań uwzględniających interesy społeczne, w tym powodujących przyczynianie się Spółki do ochrony środowiska;
- wzrost wartości Grupy PZU, tj. stopień realizacji kluczowych mierników Strategii Grupy PZU opisujących wartość Grupy PZU, m.in.: wynik finansowy segmentu bankowego netto przypisany Grupie PZU, marża operacyjna ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych.

Wynagrodzenie zmienne przysługuje po:

- stwierdzeniu przez Radę Nadzorczą spełnienia warunków jego przyznania;
- zatwierdzeniu przez Walne Zgromadzenie sprawozdania Zarządu z działalności PZU oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy;

- udzieleniu przez Walne Zgromadzenie absolutorium z wykonania obowiązków.

Spółce przysługuje roszczenie o zwrot (w całości albo w odpowiedniej części) wypłaconego wynagrodzenia zmiennego, jeżeli po jego wypłacie zostanie wykazane, że (odpowiednio w całości albo w odpowiedniej części) zostało ono przyznane członkowi Zarządu na podstawie danych, które okazały się nieprawdziwe.

W razie rozwiązania albo wypowiedzenia umowy z członkiem Zarządu z innych przyczyn niż naruszenie podstawowych obowiązków, członkowi Zarządu może być przyznana także odprawa, w wysokości nie wyższej niż trzykrotność wynagrodzenia stałego, pod warunkiem pełnienia przez niego funkcji przez okres co najmniej 12 miesięcy przed rozwiązaniem umowy. Odprawa nie przysługuje członkowi Zarządu w przypadku gdy po rozwiązaniu umowy pełni on dalej lub obejmuje funkcję członka Zarządu w spółce z Grupy Kapitałowej PZU.

Istnieje możliwość przyznania przez Radę Nadzorczą w umowie z członkiem Zarządu prawa do świadczeń takich samych jak należne pracownikom, w szczególności takich jak dodatkowe programy emerytalno-rentowe lub programy wcześniejszych emerytur.

Wynagrodzenia Dyrektorów Grupy PZU ustala Zarząd. Zasady wynagradzania regulują umowy o świadczenie usług zarządzania oraz uchwały Zarządu uwzględniające postanowienia ustawy z dnia 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami. Wynagrodzenie całkowite przysługujące Dyrektorom Grupy PZU składa się z wynagrodzenia stałego i wynagrodzenia zmiennego, zgodnie z zasadami analogicznymi jak dla członków Zarządu PZU.





Umowy o świadczenie usług zarządzania zawierane z Członkami Zarządu oraz Dyrektorami Grupy PZU regulują okres ich wypowiedzenia oraz kwestie powstrzymania się od prowadzenia działalności konkurencyjnej wobec PZU w okresie obowiązywania umów i po ich rozwiązaniu w zamian za odszkodowanie. Nie przewidują rekompensaty w przypadku rezygnacji lub zwolnienia Dyrektorów Grupy PZU z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny.

Wysokość wynagrodzenia Członków Zarządu i Dyrektorów Grupy PZU

Poniższa tabela prezentuje wartość wynagrodzeń lub świadczeń niepieniężnych wypłaconych lub przekazanych w 2023 lub 2022 roku obecnym i byłym członkom Zarządu PZU i Dyrektorom Grupy PZU w PZU.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2022 (w tys. zł)		1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017-2021		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2019-2022
Zarząd:	15 462	7 084	17 413	7 761
Beata Kozłowska-Chyła	1 823	712	2 148	905
Ernest Bejda	1 744	670	2 059	858
Małgorzata Kot	1 701	626	2 015	814
Krzysztof Kozłowski	1 317	243	1 900	698
Tomasz Kulik	2 036	962	2 211	1 010
Piotr Nowak	731	-	1 640	438
Maciej Rapkiewicz	2 036	962	2 211	1 010
Małgorzata Sadurska	2 050	976	2 211	1 010
Aleksandra Agatowska	38	38	38	38
Adam Brzozowski	154	154	154	154
Marcin Eckert	466	466	268	268
Elżbieta Häuser – Schöneich	154	154	154	154
Roger Hodgkiss	179	179	40	40
Paweł Surówka	316	316	140	140
Krzysztof Szypuła	717	626	224	224

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2022 (w tys. zł)		1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017-2021		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2019-2022
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	3 288	1 286	5 654	1 716
Aleksandra Agatowska	799	354	896	399
Andrzej Jaworski	308	-	665	185
Bartłomiej Litwińczuk	804	375	884	404
Dorota Macieja	804	375	884	404
Sylwia Matusiak	nd.	nd.	750 ¹	-
Małgorzata Skibińska	nd.	nd.	495 ²	-
Dominik Witek	nd.	nd.	432 ³	-
Małgorzata Kot	20	20	20	20
Krzysztof Szypuła	391	-	559 ⁴	235
Roman Pałac	103	103	56	56
Tomasz Karusewicz	59	59	13	13

- 1) W tym premia roczna, ekwiwalent za urlop i nagroda specjalna z tytułu pełnionej w 2022 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Marketingu, Sponsoringu i Prewencji.
- 2) W tym wynagrodzenie stałe i premia roczna z tytułu pełnionej do 31 stycznia 2023 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Rozwoju i Utrzymania Produktów.
- 3) W tym wynagrodzenie stałe, premia roczna i ekwiwalent za urlop z tytułu pełnionej do 6 czerwca 2023 roku funkcji Dyrektora Biura Usług Medycznych.
- 4) W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 216 tys. zł i odprawa 108 tys. zł.





Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez pozostałe podmioty z Grupy PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2022 (w tys. zł)		1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017-2021		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2019-2022
Zarząd, z czego:	27	27	27	27
Małgorzata Kot	27	27	27	27
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	4 897	1 892	7 927	2 523
Aleksandra Agatowska	1 194	527	1 338	593
Andrzej Jaworski	462	-	998	277
Bartłomiej Litwińczuk	1 203	558	1 320	599
Dorota Macieja	1 203	558	1 320	599
Sylwia Matusiak	nd.	nd.	841 ¹	-
Małgorzata Skibińska	nd.	nd.	495 ²	-
Dominik Witek	nd.	nd.	673 ³	-
Krzysztof Szypuła	586	-	839 ⁴	352
Roman Pałac	157	157	83	83
Tomasz Karusewicz	92	92	20	20

1) W tym premia roczna i ekwiwalent za urlop z tytułu pełnionej w 2022 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Marketingu, Sponsoringu i Prewencji.

2) W tym wynagrodzenie stałe i premia roczna z tytułu pełnionej do 31 stycznia 2023 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Rozwoju i Utrzymania Produktów.

3) W tym wynagrodzenie stałe, premia roczna i ekwiwalent za urlop z tytułu pełnionej do 6 czerwca 2023 roku funkcji Dyrektora Biura Usług Medycznych.

4) W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 325 tys. zł i odprawa 162 tys. zł.

W 2023 roku Członkom Zarządu PZU wypłacono część świadczeń za lata 2019-2022 wynikających z systemu zmiennego wynagradzania. Wypłata pozostałej części premii za lata 2020-2023 może mieć miejsce w następnych okresach. Na poczet tych świadczeń Grupa PZU posiada zobowiązanie, którego łączna wysokość na 31 grudnia

2023 roku wyniosła 23 971 tys. zł (łącznie z narzutami pracodawcy, na 31 grudnia 2022 roku: 19 948 tys. zł).

W 2023 roku i w 2022 roku spółki Grupy PZU nie udzieliły pożyczek ani żadnych podobnych świadczeń Członkom Zarządu PZU oraz Dyrektorom Grupy PZU.

Całkowita szacunkowa wartość świadczeń niepieniężnych przyznanych przez PZU oraz podmioty zależne PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2022 (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)
Zarząd, z czego:	1 785	2 043
Beata Kozłowska-Chyła	265	276
Ernest Bejda	193	233
Małgorzata Kot	224	270
Krzysztof Kozłowski	189	233
Tomasz Kulik	273	238
Piotr Nowak	110	231
Maciej Rapkiewicz	211	243
Małgorzata Sadurska	312	319
Krzysztof Szypuła	8	nd.
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	942	1 549
Aleksandra Agatowska	270	322
Andrzej Jaworski	74	233
Bartłomiej Litwińczuk	238	281
Dorota Macieja	200	219
Sylwia Matusiak	nd.	195
Małgorzata Skibińska	nd.	105
Dominik Witek	nd.	135
Krzysztof Szypuła	160	59 ¹

1) świadczenia finansowane przez PZU na podstawie porozumienia o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług zarządzania



7. Ład korporacyjny (G)

Kultura korporacyjna i kluczowe polityki postępowania w biznesie

7.10. Kultura korporacyjna

7.11. Minimalne gwarancje

7.12. System bezpieczeństwa



7.10. Kultura korporacyjna

[GRI 2-26] [ESRS G1-1]

7.10.1. Wartości i etyka w biznesie

System wartości i zasady postępowania są podstawą działań biznesowych Grupy PZU. Grupa PZU prowadząc działalność gospodarczą opiera się na czterech głównych wartościach: stabilności, innowacyjności, uczciwości i odpowiedzialności.

Zgodnie z misją „Dbamy o to, co w życiu jest najważniejsze” PZU chce towarzyszyć klientom na poszczególnych etapach ich życia, pomagając podejmować najważniejsze dla nich decyzje. Filozofia działania zakłada dostarczanie wysokiej jakości produktów ubezpieczeniowych, finansowych oraz zdrowotnych, w sposób jak najbardziej efektywny pod względem ceny, dystrybucji, adekwatności oraz konkurencyjności.

Grupa PZU duży nacisk kładzie na zdrowie i dobrostan pracowników oraz klientów. Za cel stawia sobie budowę świadomości Polaków w kwestiach zdrowotnych, zwracając szczególną uwagę na działania profilaktyczne. Chcąc tworzyć odpowiedzialną organizację mocno akcentuje czynniki ESG (środowisko, społeczna odpowiedzialność i ład korporacyjny). Priorytetem jest wypracowywanie korzyści dla akcjonariuszy i klientów w sposób zrównoważony i odpowiedzialny.

[GRI 2-23]

Dobre Praktyki Grupy PZU

Podstawowe normy etyczne dla Grupy PZU wyznaczają „Dobre Praktyki Grupy PZU”. Ich celem jest kształtowanie spójnej kultury organizacyjnej firmy we wszystkich kluczowych aspektach jej funkcjonowania. Definiują zachowania i sposób postępowania wobec wszystkich interesariuszy polegający na szacunku i zaufaniu. Praktyki zostały przyjęte jako jednolity wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy PZU, z wyjątkiem Grupy Alior Banku oraz Grupy Pekao, w których funkcjonują odpowiednio „Kodeks Etyki Alior Bank” oraz „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”.

W dokumencie dobrych praktyk zostały określone normy i standardy postępowania w relacji z pracownikami, klientami, kontrahentami oraz społecznościami lokalnymi. Opisane w nim wartości i zasady odnoszą

- 200-letnia tradycja
- Stabilny kapitał, wysoki współczynnik Wyplacalność II
- Największa grupa finansowa w Europie Środkowo-Wschodniej
- Silna marka

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



- Sztuczna inteligencja i machine-learning
- Kontynuacja procesu cyfryzacji produktów i usług ubezpieczeniowych, bankowych, inwestycyjnych i zdrowotnych
- Zaawansowana analityka
- Optymalizacja procesów

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



1) Uczenie maszynowe (ang. machine learning) to technologia, która zakłada, że program wykorzystuje algorytmy do „uczenia się” na podstawie dużych zbiorów danych dzięki czemu potrafi wykonywać zadania bez konieczności bycia bezpośrednio zaprojektowanym przez człowieka
2) AI (ang. artificial intelligence) – sztuczna inteligencja

się do m.in. do takich zagadnień jak: konflikt interesów, posługiwanie się informacjami wrażliwymi, korupcja i polityka prezentowa, zgłaszanie problemów natury etycznej, zasady współpracy z kontrahentami, udzielanie informacji. Obowiązek postępowania zgodnie z przyjętymi standardami dotyczy wszystkich pracowników Grupy PZU bez względu na zajmowane stanowisko.

Stosowanie Dobrych Praktyk Grupy PZU zostało opisane w Rozdziale [7.3.3. Stosowanie Dobrych Praktyk Grupy PZU](#).

Nowy Model Pracy

Od 2022 roku w PZU funkcjonuje Nowy Model Pracy, który wiązał się m. in. z wprowadzeniem pracy hybrydowej. Wdrażane zmiany pomagają tworzyć inspirujące miejsce pracy zapewniające warunki do osiągnięcia wysokiej efektywności pracowników i zespołów oraz zwiększanie zwinności i elastyczności organizacji.

Pracownicy i menedżerowie dostrzegają wiele korzyści pracy hybrydowej - m. in. większe możliwości godzenia pracy z życiem prywatnym, rozwijanie optymalnych stylów pracy, które przekładają się na innowacyjność i budowanie pozytywnych doświadczenia pracowników.



Narzędziem wspierającym zmianę w Nowym Modelu Pracy są rozwijane od 2022 roku Karty Dobrych Praktyk. Stanowią one otwarty katalog rekomendacji związanych z pracą hybrydową, zespołową, wykorzystaniem narzędzi (w tym cyfrowych i pracy na odległość) oraz budowaniem dobrostanu pracowników. Składają się z dwóch tali kart: głównej i liderkiej i dotyczą następujących obszarów:

- Potencjał różnorodności
- Współpraca międzyobszarowa
- Współpraca i różnorodność
- Dobry stan
- Praca w skupieniu
- Efektywne spotkania
- Optymalny styl pracy
- Koncentracja i energia (tylko talia liderka)
- Odpowiedzialność i wpływ (tylko talia liderka)
- Sprzyjająca atmosfera (tylko talia liderka)
- Wsparcie hybrydowej rzeczywistości (tylko talia liderka)

Kultura organizacyjna i Nowy Model Pracy zostały opisane w Rozdziałach [9.1.3. Środowisko pracy](#) oraz [9.1.4. Kultura organizacyjna](#).

[GRI 2-25] [GRI 2-26]

7.10.2. Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji

Przeciwdziałanie zachowaniom niepożądanym

Ważnym aspektem w budowaniu włączającej kultury organizacyjnej jest przeciwdziałanie i brak akceptacji dla mobbingu, nietolerancji i innych form dyskryminacji. Przeciwdziałanie mobbingowi wspierają zakładowe akty prawne, w tym Regulamin pracy oraz Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji w PZU SA i PZU Życie SA. Procedura została wprowadzona zarządzeniem Prezesa Zarządu i obowiązuje wszystkich pracowników bez względu na zajmowane stanowisko. Określa działania na wypadek wystąpienia w organizacji mobbingu czy dyskryminacji, a także zawiera zasady dotyczące przeciwdziałaniu dyskryminacji. Pracownicy zapoznają się z nią na początku zatrudnienia.

Komisja Antymobbingowa i Komisja Antydyskryminacyjna

W celu weryfikacji nieakceptowalnych przypadków zachowania powołano Komisję Antymobbingową i Komisję Antydyskryminacyjną, która rozpatruje skargi pracownicze i bada każdy sygnał o działaniach lub zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu lub dyskryminacji, a także nierównego traktowania w zatrudnieniu. W skład Komisji Antymobbingowej

i Komisji Antydyskryminacyjnej wchodzi osoby z wykształceniem prawniczym oraz psychologicznym.

Szkolenia

Wszystkich pracowników obowiązuje szkolenie e-learningowe: Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy. W szkoleniu oprócz kwestii związanych z mobbingiem, pracownikom przekazywane są informacje dotyczące przeciwdziałania dyskryminacji i równego traktowania w zatrudnieniu.

[GRI 406-1]

Liczba potwierdzonych przypadków naruszeń związanych z naruszeniem zasad antymobbingowych i antydyskryminacyjnych	2022	2023
PZU	0	0
PZU Życie	0	0

Przeciwdziałanie zachowaniom niepożądanym – spółki zależne



W spółkach Grupy obowiązują polityki i wewnętrzne procedury antymobbingowe. W przypadku spółek o niskim zatrudnieniu nie zostały wdrożone odrębne regulacje dotyczące kwestii zapobiegania mobbingowi. Spółki stosują się do ogólnego dokumentu Dobre Praktyki Grupy PZU, w którym pośrednio zostały uregulowane kwestie postępowania w sytuacji ewentualnego mobbingu, a także do funkcjonującej Polityki praw człowieka w Grupie PZU.

W Kodeksie Etyki Alior Bank obowiązującym pracowników Grupy Alior znajdują się wskazówki dotyczące przestrzegania w pracy zasad profesjonalizmu i szacunku oraz kultury osobistej, a także zachowania otwartości na różnorodność i tolerancyjność.

W Alior Banku funkcjonuje Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań, która ma zastosowanie do wszystkich pracowników Alior Bank (niezależnie od formy zatrudnienia) i jest wyrazem realizacji przez pracodawcę obowiązku zapobiegania i przeciwdziałania niepożądanym zachowaniom w relacjach służbowych, w szczególności przeciwdziałania: dyskryminacji, mobbingowi, molestowaniu oraz molestowaniu seksualnemu. Bank zapewnia działania edukacyjne mające na celu zapobieganie wystąpieniu niepożądanych zachowań w miejscu pracy. Każdy pracownik, który uzna, że stał się ofiarą mobbingu, dyskryminacji, molestowania, molestowania seksualnego lub Innego niepożądanego zachowania może zgłosić skargę na wystąpienie niepożądanych zachowań za pośrednictwem kanałów dedykowanych do zgłaszania tego rodzaju nieprawidłowości.

W Banku Pekao obowiązuje Polityka antymobbingowa. Regulacja ta ustala zasady przeciwdziałania działaniom i zachowaniom o charakterze wskazującym na mobbing, dodatkowo ma na celu wspieranie realizacji przepisów prawa pracy w zakresie obowiązku przeciwdziałania mobbingowi. Bank w żaden sposób nie toleruje jakichkolwiek działań lub zachowań o charakterze mobbingu w stosunku do pracowników (w tym przejawów molestowania seksualnego), a wobec ich sprawców są niezwłocznie wyciągane stosowne konsekwencje. Zgodnie z zapisami Polityki antymobbingowej każde zgłoszenie rozpatruje Komisja Antymobbingowa, organ kolegialny powoływany przez pracodawcę do rozpatrywania skarg o mobbing.



[ESRS G1-1] [GRI 2-26]

7.10.3. System zgłaszania nieprawidłowości i ochrona sygnalistów

W spółkach Grupy PZU, polskich i zagranicznych, obowiązują odrębne procedury zgłaszania nieprawidłowości¹. Pracownicy są informowani o obowiązujących normach postępowania m.in. na szkoleniach on-boardingu dla nowo zatrudnionych, w ramach e-learningu oraz podczas szkoleń stacjonarnych i w formule online.

W PZU i PZU Życie funkcjonuje **System Zgłaszania Nieprawidłowości (Whistleblowing System)**, który umożliwia pracownikom i podmiotom współpracującym z PZU zgłaszanie nieprawidłowości, które mogą zostać uznane za niezgodne z przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi lub standardami postępowania, w tym normami etycznymi przyjętymi przez Spółkę. Informacje mogą być przekazywane zarówno imiennie, jak i anonimowo.

Obowiązująca „Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie”, w każdym przypadku, zapewnia zgłaszającym poufność, dyskrecję i ochronę

1) **Nieprawidłowość** – działanie lub zaniechanie osób powiązanych ze spółką, które może zostać uznane za niezgodne z przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi lub standardami postępowania, w tym normami etycznymi przyjętymi przez spółkę, skutkujące lub mogące skutkować narażeniem spółki na ryzyko braku zgodności.

danych osobowych. Pracownik, który w dobrej wierze zgłasza potencjalną nieprawidłowość, nie jest zagrożony sankcjami, nie ponosi też żadnych konsekwencji w zakresie stosunku pracy z powodu takiego zgłoszenia. System Zgłaszania Nieprawidłowości wspiera stosowanie w PZU standardów etycznych i zarządzanie ryzykiem im towarzyszącym.

Zgłoszenia przekazane przez klientów podlegają rozpatrzeniu, zgodnie z odrębnymi regulacjami wewnętrznymi określającymi organizację procesu obsługi skarg. Proces rozpatrywania skarg został opisany w Rozdziale [9.2.5.1. Skargi i reklamacje](#).

[ESRS S1-3]

Procedura zgłaszania nieprawidłowości



W PZU i PZU Życie obowiązuje Procedura zgłaszania nieprawidłowości, zgodnie z którą pracownicy mogą zgłaszać zachowania, które można uznać za niezgodne z przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi lub standardami postępowania, w tym normami etycznymi przyjętymi przez Spółkę, skutkujące lub mogące skutkować narażeniem Spółki na ryzyko braku zgodności.

Procedurę tą pracownicy poznają na obowiązkowych szkoleniach z zakresu compliance, dostępnych m.in. na wewnętrznej platformie edukacyjnej. Omawiana jest także na szkoleniu dla nowo zatrudnionych pracowników. Informacje dotyczące standardów zgodności, w tym właśnie sposobu zgłaszania nieprawidłowości, systematycznie trafiają również do zewnętrznych podmiotów współpracujących z PZU, m.in. agentów i kontrahentów.

Reakcja na nieprawidłowości to działanie w interesie PZU, ponieważ pomaga zapobiegać wystąpieniu podobnych zdarzeń w przyszłości, minimalizuje rozmiar strat oraz pozwala na zachowanie przejrzystości zasad funkcjonowania organizacji i wysokiego standardu relacji zawodowych. Osoby zgłaszające nieprawidłowość i osoby, których zgłoszenie dotyczy mogą liczyć na dyskrecję, ochronę danych osobowych oraz zachowanie pełnej poufności pozyskanej informacji.

Zgodnie z obowiązującą „Procedurą Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA” wszelkie informacje o nieprawidłowościach mogą być zgłaszane następującymi kanałami komunikacji obsługiwanymi przez Biuro Compliance:

- dedykowaną infolinię i fax;
- pocztę tradycyjną na adres jednostki compliance;
- dedykowane adresy e-mail;
- dedykowany formularz;
- osobiście - bezpośrednio do pracownika jednostki compliance.

Liczba zgłoszonych podejrzeń nieprawidłowości w PZU i PZU Życie	2022	2023
PZU i PZU Życie	100	119

Komentarz do roku 2023: wszystkie zgłoszone sprawy zostały rozpatrzone zgodnie z obowiązującymi w PZU regulacjami, w tym „Procedurą Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA”, zgłoszenia dotyczyły m.in. współpracy z pośrednikami / dystrybutorami; podejrzenia działań niezgodnych ze standardami postępowania lub przepisami i obszarem sprzedaży.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Procedura zgłaszania nieprawidłowości – zgłoszenia i postępowanie:

- dzięki różnym formom kontaktu z jednostką ds. zgodności pracownik może dokonać zgłoszenia w najbardziej dogodnej dla siebie formie i czasie przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
- zgodnie z obowiązującą „Procedurą” postępowania dotyczące zgłoszenia nieprawidłowości w PZU i PZU Życie prowadzą pracownicy Biura Compliance. Osoba, która prowadzi daną sprawę, koordynuje czynności podejmowane podczas postępowania wyjaśniającego, a także dokonuje analizy okoliczności faktycznych i stanu prawnego podanych w zgłoszeniu;
- o wynikach postępowania, dotyczącego spraw o istotnym znaczeniu dla interesu spółki, informowana jest każdorazowo osoba nadzorująca Biuro Compliance, a jeśli zgłoszenie dotyczy tej osoby – prezes Zarządu spółki. Informacja w zakresie zgłoszonych nieprawidłowości podlega raportowaniu do Zarządu i Rady Nadzorczej ramach cyklicznego raportowania ryzyka braku zgodności.

Liczba potwierdzonych przypadków nieprawidłowości	2022	2023
Grupa PZU	39	67
- w tym PZU i PZU Życie	22	28

Regulacje w spółkach zależnych

W podmiotach należących do Grupy PZU istnieją niezależne mechanizmy zgłaszania informacji o podejrzeniu, możliwości lub zaistnieniu nieprawidłowości bądź nadużyć. Pracownicy każdego z tych podmiotów zapoznają się z regulacjami wewnętrznymi w zakresie procedury zgłaszania nieprawidłowości, a sprawy rozpatrywane są przez odpowiednie komórki compliance.

W ubezpieczeniowych spółkach zagranicznych PZU również obowiązują systemy zgłaszania nieprawidłowości. Naruszenia zgłaszane są tam drogą e-mailową, w formie pisemnej oraz osobiście do pracownika jednostki ds. compliance.

We wszystkich spółkach PZU z obszaru zdrowia wdrożono regulacje compliance, w tym m.in. procedurę zgłaszania nieprawidłowości.

Regulacje w spółkach zależnych - banki

Wyrazem zaangażowania Banku Pekao w promowanie kultury korporacyjnej wspierającej zachowania etyczne, zgodne z przepisami prawa, obowiązującymi w banku procedurami i standardami etycznym jest „Procedura zgłaszania

naruszeń (whistleblowing) w Banku Pekao S.A.”. Celem tej Procedury jest stworzenie bezpiecznych sygnalizacyjnych dla zgłaszania działań lub zaniechań w banku które są niezgodne z obowiązującym prawem lub mają na celu jego obejście, naruszają regulacje wewnętrzne lub naruszają standardy etyczne. Procedura ma także zagwarantować, że zgłoszone problemy zostaną przyjęte, poddane analizie i właściwie zarządzane, osoba składająca zgłoszenie w dobrej wierze będzie objęta ochroną przed ewentualnymi działaniami odwetowymi.

W 2023 roku w Banku Pekao dokonano 10 zgłoszeń naruszeń przy wykorzystaniu mechanizmu whistleblowing, natomiast w pozostałych Spółkach Grupy Pekao odnotowano 1 przypadek takiego zgłoszenia.

Alior Bank przykłada dużą wagę do właściwego zorganizowania systemu zgłaszania naruszeń, aby pracownicy mogli łatwo i bez obaw przekazać informacje lub podzielić się wątpliwościami. W tym celu Bank wdrożył „Politykę zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów”. Polityka określa procedury zgłaszania oraz rozpatrywania zgłoszeń nieprawidłowości w miejscu pracy oraz zapewnienia ochrony sygnalistom przed działaniami odwetowymi. Uzpełnieniem Polityki zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów jest „Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań” oraz „Procedura postępowania dotycząca zgłoszenia niepożądanych zachowań w Alior Bank”, które szczegółowo regulują postępowanie pracodawcy w przypadku otrzymania zgłoszenia występowania nieprawidłowości w środowisku pracy.

Alior Bank zapewnia swoim pracownikom możliwość zgłaszania naruszeń z wykorzystaniem wielu kanałów komunikacji. Zgłoszenie może zostać dokonane telefonicznie, pisemnie lub mailem na specjalnie do tego przeznaczone skrzynki mailowe, w tym również

bezpośrednio do członków Zarządu lub Rady Nadzorczej. Przyjęty system zgłaszania naruszeń daje możliwość zachowania anonimowości. Bank bezwzględnie wyklucza stosowanie wobec pracownika, który dokonał zgłoszenia naruszenia, jakichkolwiek działań o charakterze represyjnym, dyskryminacyjnym lub innego rodzaju niesprawiedliwego traktowania. Zapewnia również poufność w przypadku, gdy zgłaszający ujawnił swoją tożsamość lub jego tożsamość jest możliwa do ustalenia. Bank prowadzi politykę informacyjną, której celem jest upowszechnienie wiedzy wśród pracowników o zasadach zgłaszania naruszeń oraz ochrony sygnalistów.

[GRI 2-25] [ESRS G1-3]

7.10.4. Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie

Zarządzanie ryzykiem korupcji²

W Grupie PZU nie ma przyzwolenia na jakąkolwiek formę korupcji. Wdrożone rozwiązania definiują sposób zarządzania ryzykiem korupcji, włączając w to identyfikację, ograniczenie i monitoring tego ryzyka. W podmiotach Grupy obowiązują wewnętrzne regulacje służące przeciwdziałaniu korupcji, w tym

2) **Korupcja** - bezpośrednie lub pośrednie żądanie, przyjęcie, udzielenie lub obietnica nienależnej korzyści majątkowej lub osobistej w zamian za działanie lub zaniechanie określonego działania, w związku z pełnieniem funkcji w PZU. Gratyfikacja jest formą korupcji. Polega na przekazywaniu niewielkich, nieoficjalnych płatności lub innego rodzaju korzyści, mających zapewnić przyspieszoną realizację rutynowego działania, do uzyskania którego strona wręczająca gratyfikację ma prawo.

Łapówka - forma korupcji, polega na wręczeniu lub przyjęciu prezentu, pożyczki, opłaty, nagrody lub innej korzyści materialnej bądź osobistej innej osobie lub od innej osoby jako zachęty do nieuczciwego postępowania lub bezprawnego działania, naruszenia zaufania w toku prowadzenia działalności przez spółkę.

m.in. zasady przyjmowania i wręczania prezentów, zasady zarządzania konfliktem interesów, zasady etyki obowiązujące członków organów statutowych. W zależności od podmiotu zostały uwzględnione w jednym lub kilku dokumentach w ramach przyjętych programów antykorupcyjnych i kodeksów etycznych. Powyższe zagadnienia są także omawiane podczas wewnętrznych szkoleń dla pracowników.

Ścisłe określone są także zasady przyjmowania i wręczania prezentów przez pracowników Grupy oraz zasady ich rejestrowania. Prezenty i rozrywka, mogą być oferowane lub przyjmowane wyłącznie w celu budowania relacji biznesowych lub w związku z okazaniem uprzejmości w relacjach z klientem lub partnerem biznesowym. W żadnych okolicznościach nie wolno oferować lub przyjmować pieniędzy bądź ich ekwiwalentu. Wręczenie i przyjmowanie prezentów nie może być tak częste czy nadmierne lub hojne, by stanowiło faktyczne lub postrzegane ryzyko korupcji czy naruszało lokalne przepisy ustawowe lub wykonawcze.

PZU i PZU Życie w roku 2023 uzyskały certyfikację Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi zgodnie z normą ISO 37001, przyznaną przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji S.A. Uzyskanie certyfikatu stanowi potwierdzenie zaangażowania spółek w systemowe zapobieganie i przeciwdziałanie zagrożeniom korupcyjnym.

[GRI 205-1]

Program antykorupcyjny

W PZU i PZU Życie obowiązuje „Program antykorupcyjny PZU SA i PZU Życie”, który wyznacza standardy postępowania służące ograniczaniu ryzyka korupcji. Opisane w nim ramowe



zasady zarządzania ryzykiem korupcji stanowią podstawę dla wprowadzenia szczegółowych przepisów wewnętrznych w poszczególnych obszarach działalności spółki. Program ma na celu utrzymanie reputacji spółki jako firmy uczciwej w zakresie stosowanych praktyk zarządczych i prowadzonych działań biznesowych. Nadzór nad realizacją Programu sprawują Zarządy Spółek.

Zgodnie z zasadami określonymi w tym programie spółki prowadzą działalność zgodnie z przepisami prawa, w sposób uczciwy i przeciwdziałają wszelkim formom korupcji, która może się wiązać z ich działalnością. Z kolei ich pracownicy zobowiązani są do etycznego i zgodnego z prawem działania w imieniu i na rzecz PZU oraz unikania czynników zwiększających ryzyko korupcji. Pracownicy nie mogą proponować, obiecywać, dawać i żądać korzyści majątkowych lub osobistych w celu uzyskania oczekiwanej decyzji, w tym stosować gratyfikacji. W Programie antykorupcyjnym zostały wskazane obszary działalności szczególnie zagrożone korupcją - należą do nich:

- współpraca z partnerami biznesowymi i klientami;
- polityka kadrowa;
- pomoc społeczna, działalność prewencyjna i sponsoringowa;
- prowadzenie ksiąg rachunkowych;
- zasady postępowania z prezentami;
- zarządzanie konfliktem interesów

W obszarach tych funkcjonują mechanizmy identyfikacji i monitorowania ryzyka korupcji, takie jak:

- działania systemowe podejmowane przez Biuro Compliance PZU, polegające m.in. na przeprowadzaniu systemowej oceny ryzyka korupcji i edukacji antykorupcyjnej;
- działania operacyjne podejmowane w jednostkach biznesowych w obszarach szczególnie narażonych na ryzyko, w szczególności m.in.:
 - działania ograniczające ryzyko korupcji w obszarze współpracy z partnerami biznesowymi i klientami tj. procesy zakupowe prowadzone są w sposób gwarantujący zachowanie zasad uczciwej konkurencji oraz
 - działania ograniczające ryzyko korupcji w obszarze kadrowym m.in. system wynagradzania premiowego pracowników nie stanowi zachęty do działań niezgodnych z prawem i standardami etycznymi.

Nieprzestrzeganie postanowień Programu stanowi naruszenie obowiązków pracowniczych i podlega sankcjom w przepisach prawa pracy. Korupcja jest też czynem, który może podlegać odpowiedzialności cywilnej lub odpowiedzialności karnej, jeżeli czyn ten wyczerpuje znamiona przestępstw, o których mowa w Kodeksie karnym.

W PZU funkcjonują mechanizmy identyfikacji i monitorowania ryzyka korupcji.

Program antykorupcyjny - cykliczne oceny ryzyka

Ocena ryzyka korupcji jest częścią systemowego zarządzania ryzykiem braku zgodności w PZU, w ramach realizacji postanowień Programu antykorupcyjnego PZU i przeprowadza się ją raz w roku. Zagregowane wyniki

oceny są przedstawiane Zarządowi PZU. Realizacja oceny ma na celu podniesienie wartości PZU poprzez świadome zarządzanie wielkością szacowanego ryzyka korupcji i zapobieganie przyjmowania ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić bezpieczeństwu zakładu. Dodatkowo, wyniki oceny stanowią podstawę do podejmowanych działań, mających na celu wzmocnienie w PZU mechanizmów kontrolnych dotyczących tego ryzyka.

[GRI 205-2]

Program antykorupcyjny – szkolenia i inne działania edukacyjne dla pracowników

Pracownicy PZU i PZU Życie składają w systemie kadrowym oświadczenia, że zapoznali się z Programem antykorupcyjnym i zobowiązują się do jego przestrzegania, a także że są świadomi odpowiedzialności karnej za korupcję. Szkolenia dotyczące programu antykorupcyjnego należą do grupy szkoleń obowiązkowych dla wszystkich osób zatrudnionych w tych spółkach. Przeprowadzane są w formie e-learningu dla nowozatrudnionych pracowników podczas onboardingu oraz corocznie szkolenia przypominające dla wszystkich pracowników. Uzupełnieniem działań są szkolenia antykorupcyjne, publikacje, konsultacje oraz kampanie realizowane poprzez kanały komunikacji korporacyjnej uwrażliwiające pracowników na ryzyko korupcji.

Szkolenie z zakresu Programu antykorupcyjnego obejmuje m.in.:

- cel Programu antykorupcyjnego;
- zagadnienie korupcji;

- obowiązki związane z Programem antykorupcyjnym;
- zakres odpowiedzialności;
- zgłoszenie korupcji;
- informację o konieczności złożenia oświadczenia o zapoznaniu się z Programem Antykorupcyjnym (dotyczy nowych pracowników);
- obszary szczególnie zagrożone ryzykiem korupcji.

Członkom Zarządu jest przekazywana informacja o Programie antykorupcyjnym w formie materiału szkoleniowego, po objęciu stanowiska. Składają również oświadczenia o zapoznaniu się z Programem antykorupcyjnym, zobowiązując się do jego przestrzegania.

Polityka antykorupcyjna



Zarządy PZU i PZU Życie wdrożyły w PZU oraz PZU Życie również „Politykę antykorupcyjną”. Dokument ten stanowi dodatkowy element

budowy skutecznego systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi, potwierdzając znaczenie w PZU oraz PZU Życie standardów postępowania, których źródłem jest etyka. Polityka ma pomóc pracownikom w podejmowaniu, często trudnych decyzji w sytuacji, w której mogą się znaleźć. Przypomina, jak postępować i jakich sytuacji unikać, aby minimalizować ryzyko korupcji.

Polityka została zakomunikowana i jest dostępna dla osób powiązanych z PZU i partnerów biznesowych.

Wszystkie osoby powiązane z PZU, to jest: członkowie zarządu, pracownicy, współpracownicy, pośrednicy mają obowiązek przestrzegać Polityki i działać rzetelnie



i uczciwie, zgodnie z prawem, normami etycznymi i postanowieniami tego dokumentu. Taki sam obowiązek spoczywa na partnerach biznesowych PZU.

W przypadku naruszenia Polityki lub regulacji antykorupcyjnych, PZU podejmuje działania wynikające z odpowiednich regulacji wewnętrznych lub przepisów prawa.

Zarządzanie dochodzeniami w przypadkach korupcji

Proces zgłaszania przypadków korupcji uwzględniony jest w Programie antykorupcyjnym. Wynika z niego, że osoby powiązane ze Spółką powinny zgłaszać wszelkie podejrzenia oraz zdarzenia mogące świadczyć o naruszeniu postanowień Programu, zgodnie z przepisami wewnętrznymi Spółki. Wobec tych osób Spółka nie może podejmować działań o charakterze represyjnym w związku z dokonaniem zgłoszenia. Zgłoszenia, także anonimowe, można kierować do Biura Compliance lub Biura Bezpieczeństwa, za pośrednictwem funkcjonujących w Spółce kanałów zgłaszania nieprawidłowości i incydentów bezpieczeństwa. Jeżeli zgłoszenie skierowano do Biura Bezpieczeństwa, informuje ono pisemnie Biuro Compliance o wynikach jego analizy.

Dochodzeniami w przypadkach podejrzenia popełnienia przestępstwa, w tym korupcji, zajmuje się Biuro Bezpieczeństwa, a osoby prowadzące dochodzenie wobec zgłoszonych incydentów korupcji są odrębne od łańcucha struktur zarządczych zaangażowanych w sprawę. Instrukcja prowadzenia czynności wyjaśniających incydenty bezpieczeństwa nie nakłada wymogu składania sprawozdań z wszystkich prowadzonych postępowań, w tym w sprawach o

podłożu korupcyjnym, do Członków Zarządu czy Rady Nadzorczej. W przypadku zgromadzenia w sprawie materiałów świadczących o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, jest on kierowany do Biura Prawnego w celu dokonania analizy formalno-prawnej, a następnie złożenia zawiadomienia.

W przypadku wystąpienia istotnego zdarzenia, informowany jest o nim Członek Zarządu nadzorujący Biuro Bezpieczeństwa. Incydentalnie sprawy mogą zostać przedłożone na posiedzeniu Zarządu. Biuro Bezpieczeństwa co roku przekazuje do Członków Zarządu PZU i PZU Życie Raport dotyczący bezpieczeństwa w spółkach Grupy PZU, w obszarach: zagrożenia przestępczością, bezpieczeństwa informacji, w tym cyberbezpieczeństwa, bezpieczeństwa fizycznego i ciągłości działania.

Regulacje w spółkach zależnych - banki



W Banku Pekao, zgodnie z wytycznymi „Polityki przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.” przyjęto „Program przeciwdziałania korupcji”, który m.in. składa się z zasad i procedur dotyczących współpracy z pośrednikami, prezentów i rozrywki, procesu rekrutacyjnego, współpracy z kontrahentami, darowizn i sponsoringu (w tym darowizn na rzecz partii politycznych), transakcji fuzji i przejęć, znaczących inwestycji, udziału banku w procedurze zamówień publicznych. Program zawiera również programy szkoleniowe i informacyjne dla pracowników w zakresie przeciwdziałania korupcji, a także zapewnienie bezpiecznych i łatwo dostępnych kanałów komunikacji, za pomocą których pracownicy banku lub inne osoby mogą w trybie poufnym zgłaszać próby korupcji lub zaistniałe działania mające znamiona korupcji.

W zakresie przeciwdziałania korupcji spółki Grupy Pekao kierują się Kodeksem Postępowania oraz tymi samymi zasadami co Bank Pekao. Zdecydowana większość spółek posiada stosowne regulacje dotyczące przeciwdziałania korupcji dostosowane do wielkości oraz specyfiki prowadzonej działalności. W części spółek funkcjonują wyspecjalizowane stanowiska koordynatorskie lub zespoły odpowiadające za działania antykorupcyjne.

Alior Bank wdrożył Politykę przeciwdziałania korupcji, która określa zasady postępowania mające na celu przeciwdziałanie korupcji w relacjach wewnętrznych lub w relacjach z Klientami, Kontrahentami Banku lub podmiotami z Grupy Alior Bank. Polityka definiuje podstawowe założenia i kompetencje w zakresie zarządzania ryzykiem korupcji i wprowadza Program przeciwdziałania korupcji w Alior Bank, który obejmuje obszary najbardziej narażone na ryzyko korupcji takie jak korzystanie z usług kontrahentów i współpraca z partnerami biznesowymi, prezenty i udział w wydarzeniach, sponsoring i darowizny oraz udział banku w zamówieniach publicznych. Bank zaprojektował mechanizmy kontrolne w zakresie przeciwdziałania korupcji oraz prowadzi bieżącą analizę potencjalnego ryzyka korupcji w zakresie podmiotów nawiązujących relację oraz współpracujących z Bankiem, podmiotów kredytowanych przez Bank zgodnie z odrębnymi regulacjami wewnętrznymi oraz kandydatów do pracy. Bank prowadzi działania edukacyjne w celu budowania wśród pracowników świadomości istnienia zjawiska korupcji, sposobów przeciwdziałania korupcji i zgłaszania naruszeń w tym zakresie. Działania edukacyjne realizowane są poprzez szkolenie e-learningowe oraz komunikację wewnętrzną.

[GRI 205-3] [ESRS G1-4]

Incydenty związane z korupcją i przekupstwem

Przypadki korupcji w 2023 roku

W PZU zarządzanie ryzykiem korupcji jest wbudowane w działalność biznesową Spółki. Przyjęte rozwiązania organizacyjne odpowiadają podstawowym potrzebom organizacji. Linie odpowiedzialności za ryzyko korupcji są jasno przypisane na każdym etapie procesu zarządzania, od identyfikacji ryzyka korupcji po jego ograniczanie i monitoring. Przyjęte rozwiązania organizacyjne w stopniu zadowalającym odpowiadały podstawowym potrzebom organizacji.



W 2023 roku nie nastąpiła materializacja ryzyka korupcji na poziomie zagrażającym działalności PZU w wymiarze ryzyka operacyjnego i reputacyjnego.



Przypadki korupcji - rezultaty	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Zwolnienie lub ukaranie dyscyplinarne pracowników	0	8	0	0
Nie odnowienie umów z kontrahentami z powodu naruszenia zasad dotyczących korupcji	0	0	0	0
Sprawy sądowe dotyczące praktyk korupcyjnych wszczętych przeciwko organizacji raportującej lub jej pracownikom w raportowanym okresie	0	0	0	0

Procent pracowników PZU oraz PZU Życie, którzy zapoznali się z Programem Antykorupcyjnym - stan na koniec 2023 roku	
Zarząd	94%
Wyższa kadra	97%
Pozostali	96%
Łącznie	96%

Liczba potwierdzonych przypadków korupcji	2022	2023
Grupa PZU, w tym:	1	9
• PZU	0	8
• PZU Życie	0	0

[ESRS G1-6]

7.10.5. Praktyki płatnicze

PZU i PZU Życie posiadają status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu Ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych. Zgodnie z ustawą terminy płatności w transakcjach, w których wierzycielem jest


mikro-, małe lub średnie przedsiębiorstwo, a dłużnikiem duży przedsiębiorca (tzw. transakcja asymetryczna) wynoszą 60 dni. Funkcjonujące w PZU i PZU Życie przepisy wewnętrzne skracają standardowy termin płatności do 30 dni i stosują go do wszystkich kategorii dostawców.

Poniższa tabela przedstawia procentowy rozkład faktur opłaconych w terminie oraz opóźnień w płatnościach na rzecz małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) w 2023 roku.

	Procent liczby faktur zapłaconych w 2023 roku					
	w terminie		po terminie			
	do 30 dni	< 5 dni	6-30 dni	31-60	61-120	> 120 dni
PZU	93,0%	3,9%	2,4%	0,4%	0,2%	0,1%
PZU Życie	92,6%	3,0%	3,4%	0,6%	0,2%	0,1%

W 2023 roku średni czas płatności faktur dla małych i średnich przedsiębiorstw od daty rozpoczęcia umownego terminu płatności wyniósł 29,3 dnia dla PZU i 29,4 dnia dla PZU Życie.

W 2023 roku toczyło się **0** postępowań sądowych w związku z opóźnieniem w płatnościach przez PZU i PZU Życie.



[GRI 207-1] [GRI 207-2]

7.10.6. Polityka podatkowa

Grupa PZU wykonuje liczne obowiązki sprawozdawcze przewidziane przepisami prawa polskiego. Sprawozdawczość podatkowa zwiększa przejrzystość Grupy PZU, promuje wiarygodność podmiotów wśród inwestorów i innych interesariuszy oraz buduje zaufanie do spółek Grupy. Spółki należące do Grupy PZU działają zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego, w oparciu o Strategię podatkową

Podatkowej Grupy Kapitałowej na lata 2021-2023 oraz korzystając z „Polityki podatkowej Grupy PZU” i innych wewnętrznych procedur podatkowych. W lutym 2024 roku zostało zawarte Porozumienie dotyczące zasad funkcjonowania Podatkowej Grupy Kapitałowej PZU na lata 2024-2026.

Grupa podatkowa

Od 2021 roku Podatkową Grupę Kapitałową (PGK) tworzą:

PZU jako spółka dominująca i reprezentująca PGK PZU oraz **spółki zależne**:

PZU Życie	Ipsilon
PZU Centrum Operacji	Tulare Investments
PZU Pomoc	PZU Cash
Ogrodowa – Inwestycje	LINK4
PZU Zdrowie	PZU Finanse
Omicron BIS	PZU Projekt 01 SA
PZU Lab	

Główne cechy PGK:

- procesy biznesowe, operacyjne oraz księgowe w ramach działalności Grupy PZU, uwzględniają prawidłowość realizacji obowiązków i procesów podatkowych;
- PGK PZU i tworzące ją Spółki dokonywały szeregu rozliczeń podatkowych, wynikających z podejmowanych przez nie działań, na podstawie obowiązujących przepisów prawa podatkowego;
- PGK PZU w ramach podejmowanych działań akceptuje wyłącznie niski poziom ryzyka podatkowego i zgodnie z tą zasadą zarządza ryzykiem podatkowym. Działania PGK PZU dążą do wyeliminowania ryzyk podatkowych, w szczególności przez terminowe dokonywanie płatności rozliczeń podatkowych i składanie deklaracji podatkowych oraz wypełnianie innych obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego, uwzględniając przy tym nie tylko literalne brzmienie przepisów, ale także cel, któremu mają służyć;
- PGK PZU oraz spółki należące do PGK PZU podejmują niezbędne działania w celu unikania sytuacji, które mogłyby prowadzić do naruszenia prawa podatkowego. Decyzje biznesowe PGK PZU oraz spółek podejmowane są na podstawie oceny wpływu ryzyka podatkowego.

Założenia i strategia PGK:

- PGK PZU nie angażuje się w agresywne planowanie podatkowe oraz nie planuje, ani nie realizuje intencjonalnie transakcji o sztucznym charakterze, których głównym lub jednym z głównych celów jest osiągnięcie korzyści podatkowej. W szczególności, PGK

PZU nie stosuje rozwiązań, które mogłyby być uznane za unikanie lub uchylanie się od opodatkowania;

- spółki wchodzące w skład PGK PZU nie posiadają siedziby w rajach podatkowych. PGK PZU nie dokonuje również rozliczeń z innymi podmiotami, które miałyby siedzibę w rajach podatkowych, w celu obniżenia zobowiązań podatkowych w Polsce;
- PGK PZU szczegółowo analizuje wszelkie transakcje oraz siedzibę podmiotów z nią współpracujących, w celu niedopuszczenia do nawiązywania kooperacji z kontrahentami mogącymi stosować rozwiązania mające na celu obniżenie podatków w Polsce;
- spółki Grupy PZU nie posiadają zaległości podatkowych – zobowiązania płać w terminach wyznaczonych w ustawach podatkowych. Prawidłowość wyliczeń potwierdza coroczny przegląd podatkowy oraz badanie sprawozdań finansowych dokonywane przez biegłego rewidenta. Na wniosek spółek Grupy PZU właściwy urząd skarbowy wystawia zaświadczenie o niezaleganiu w podatkach.

Zobowiązania podatkowe

Spółki Grupy PZU naliczają i płać zobowiązania podatkowe m.in. z tytułu:

- podatku dochodowego od osób prawnych CIT;
- podatku dochodowego od osób fizycznych PIT;
- podatku od towarów i usług VAT;
- podatku u źródła WHT;
- podatku od czynności cywilnoprawnych PCC;

- podatku od niektórych instytucji finansowych (podatek od aktywów) FIN;
- podatku od nieruchomości DN-1.

[GRI 207-3]

Konsultacje społeczne

Za pośrednictwem Polskiej Izby Ubezpieczeń spółki Grupy PZU uczestniczą w procesie legislacji rządowej i opiniują na etapie konsultacji społecznych projekty zmian przepisów w ustawach podatkowych. Działania te mają na celu służyć zarówno interesowi społecznemu, jak i gospodarczemu.

W związku z nowelizacją wprowadzoną do ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych od 1 stycznia

2021 został nałożony na część podatników obowiązek publikacji informacji o realizowanej strategii podatkowej przez podatników. Grupa PZU spełnia wymóg wynikający z art. 27 c ustawy CIT i na stronie internetowej publikuje informację o realizowanej strategii podatkowej.

[GRI 207-4]

Podatek dochodowy w podziale na kraje

Grupa PZU znajduje się wśród

10 największych płatników podatku CIT w Polsce.

	2022			2023		
	Zysk (strata) przed opodatkowaniem	Zapłacony podatek dochodowy	Efektywna stopa podatku	Zysk (strata) przed opodatkowaniem	Zapłacony podatek dochodowy	Efektywna stopa podatku
Polska	9 818	1 936	19,7%	8 917	1 100	12,3%
Litwa	118	56	47,3%	112	-17	-15,3%
Ukraina	13	10	71,0%	-21	-9	42,4%
Łotwa*	43	0	0,0%	51	0	0,0%
Estonia*	24	0	0,0%	22	0	0,0%

*) zgodnie z systemem podatkowym na Łotwie podatek płacony jest od wypłaty dywidendy, działalność w Estonii prowadzi oddział Lietuvos Draudimas na Litwie



7.10.7. Polityka inwestycyjna – TFI i PTE PZU

TFI PZU – proces inwestycyjny



TFI PZU jest częścią Grupy PZU. Zarządza funduszami inwestycyjnymi dla klientów detalicznych, aktywami klientów instytucjonalnych oraz środkami Grupy PZU.

W ramach każdego z zarządzanych przez TFI PZU produktów:

- fundusze inwestycyjne i portfele aktywów dla klientów zewnętrznych;
- fundusze inwestycyjne dedykowane dla Grupy PZU;
- portfele aktywów Grupy PZU;

w zakresie możliwości prawnych i strategii inwestycyjnej danego funduszu lub produktu, TFI PZU podejmuje decyzje inwestycyjne na podstawie kompleksowej analizy emitentów instrumentów finansowych i ich otoczenia. Analizy te dotyczą pełnego spektrum czynników wpływających na wartość instrumentów finansowych, w tym ryzyk dla zrównoważonego rozwoju. W procesie inwestycyjnym ryzyka te są uwzględniane m.in. w analizie finansowej, regulacyjnej i prawnej, jak również na poziomie zarządzania całym portfelem instrumentów.

Strategia wykonywania prawa głosu

TFI PZU, mając na względzie interes uczestników zarządzanych funduszy inwestycyjnych oraz klientów,

na których rzecz świadczy usługi zarządzania portfelami, kieruje się przyjętą „Strategią wykonywania prawa głosu z instrumentów finansowych wchodzących w skład portfeli inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU”.

Podstawowe obowiązki towarzystwa wynikające ze strategii to:

- monitorowanie istotnych zdarzeń we wskazanych w strategii spółkach;
- zapewnianie, że prawo głosu jest wykonywane zgodnie z celami inwestycyjnymi i polityką inwestycyjną poszczególnych funduszy;
- zapobieganie konfliktom interesów wynikającym z wykonywania prawa głosu i zarządzania spółkami.

Strategia wykonywania prawa głosu – kwestie ESG

Strategia wykonywania prawa głosu z instrumentów finansowych wchodzących w skład portfeli inwestycyjnych oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU uwzględnia kwestie środowiskowe, społecznej odpowiedzialności i ładu korporacyjnego. Przy wyborze sposobu głosowania na walnych zgromadzeniach spółek wchodzących w skład zarządzanych portfeli lub stanowiących przedmiot lokat funduszy.

Zgodnie z tymi zasadami TFI PZU:

- będzie aktywnie głosować w sprawach związanych z kwestiami natury społecznej i środowiskowej oraz z zakresu ładu korporacyjnego;
- będzie popierać stosowanie wysokich standardów ładu korporacyjnego, w szczególności tych zasad, które sprzyjają przejrzystości, równemu traktowaniu

Dobre praktyki spółek zależnych



Strategia wykonywania prawa głosu

TFI PZU aktywnie uczestniczy w procesie rozwoju ładu korporacyjnego spółek, biorąc udział w ich walnych zgromadzeniach oraz kierując się ochroną i budową wartości inwestycji uczestników funduszy i klientów TFI PZU. Z uwzględnieniem pozostałych postanowień strategii, TFI PZU przyjmuje, jako zasadę, że będzie dążyć do udziału i aktywnego głosowania we wszystkich walnych zgromadzeniach spółek, w których posiada, w imieniu funduszy lub klientów, prawo do wykonywania powyżej 5% ogólnej liczby głosów.

TFI PZU przyjęło zasady, którymi kieruje się przy wyborze sposobu głosowania na walnych zgromadzeniach spółek wchodzących w skład portfeli lub stanowiących przedmiot lokat funduszy. Zasady przewidują m.in. aktywne głosowanie w sprawach związanych z kwestiami natury społecznej i środowiskowej oraz z zakresu ładu korporacyjnego. Dodatkowo obejmują one zapisy dotyczące poparcia dla wysokich standardów ładu korporacyjnego, w szczególności tych zasad, które sprzyjają przejrzystości, równemu traktowaniu akcjonariuszy, niezależnemu nadzorowi oraz odpowiedzialności akcjonariuszy i członków władz spółek.

akcjonariuszy, niezależnemu nadzorowi oraz odpowiedzialności akcjonariuszy i członków władz spółek;

- będzie popierać działania mające na celu przyjęcie, wdrożenie oraz publikację przez emitentów zasad ładu korporacyjnego oraz zasad etycznych, standardów oraz procedur obejmujących zarząd, radę nadzorczą oraz pracowników emitenta.

Polityka zaangażowania funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU w spółki notowane na rynku regulowanym

Przyjęta polityka określa działania związane z zaangażowaniem funduszy TFI PZU w akcje emitentów, w których dokonano inwestycji, jest to m.in. monitorowanie emitentów w zakresie ryzyka inwestycji pod kątem wpływu społecznego, wpływu na środowisko naturalne oraz stosowanych zasad ładu korporacyjnego, stanowiących wybrane aspekty inwestowania społecznie odpowiedzialnego. Proces analityczny jest prowadzony w taki sposób, aby umożliwić podejmowanie świadomych i odpowiedzialnych decyzji inwestycyjnych.

Wprowadzone praktyki służą interesowi uczestników funduszy, wzrostowi wartości ich lokat, przy jednoczesnym poszanowaniu kwestii ochrony środowiska, CSR i budowaniu ładu korporacyjnego. Celem tego działania jest zapewnienie, aby podejmowane decyzje inwestycyjne były zgodne z celami inwestycyjnymi i polityką inwestycyjną poszczególnych funduszy.

PTE PZU – proces inwestycyjny



PTE PZU (zarządzający funduszami emerytalnymi OFE PZU „Złota Jesień” oraz DFE



PZU) posiada sformalizowany proces inwestycyjny. Kluczowymi dokumentami regulującymi go są „Zasady strategii inwestycyjnej” każdego z funduszy, „Deklaracja zasad polityki inwestycyjnej oraz celu inwestycyjnego Otwartego Funduszu Emerytalnego PZU Złota Jesień”, „Deklaracja zasad polityki inwestycyjnej DFE PZU”, procedura „Podejmowanie decyzji inwestycyjnych” oraz „Instrukcja przygotowywania materiałów analitycznych przez pracowników Biura Inwestycyjnego”.

Nadrzędnym celem procesu inwestycyjnego w PTE PZU jest długookresowa maksymalizacja wartości jednostek rozrachunkowych przy akceptowanym poziomie ryzyka i zachowaniu wymogów dotyczących płynności funduszy. Proces zarządzania portfelami akcyjnym i dłużnym OFE PZU „Złota Jesień” oraz DFE odbywa się z wykorzystaniem narzędzia do pomiaru ryzyka rynkowego, w szczególności szacowania wpływu planowanych decyzji na ryzyko stopy zwrotu.

PTE PZU podejmuje decyzje inwestycyjne na podstawie kompleksowej analizy emitentów instrumentów finansowych i ich otoczenia. Analizy te dotyczą pełnego spektrum czynników które wpływają na wartość instrumentów finansowych, w tym ryzyk dla zrównoważonego rozwoju. Ryzyka te są uwzględniane przez Spółkę w procesie inwestycyjnym m.in. w analizie finansowej, regulacyjnej i prawnej, jak również na poziomie zarządzania całym portfelem. Każda analiza emitenta akcji zawiera wewnętrzny Scoring ESG. Jest to narzędzie pozwalające potencjalnie uwzględnić w przyszłości niekorzystne skutki decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych.

Proces inwestycyjny – kwestie ESG

PTE PZU wprowadziło ocenę wpływu prywatnych emitentów instrumentów finansowych na czynniki zrównoważonego rozwoju do swojego procesu inwestycyjnego. Narzędziem służącym temu celowi jest Scoring ESG PTE PZU. Wynik Scoringu ESG jest wymaganym elementem każdej rekomendacji inwestycyjnej analityków Biura Inwestycyjnego PTE PZU.

Ocena ESG PTE PZU wykorzystuje dane spójne z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z dnia 27 listopada 2019 r. (tzw. „Rozporządzenie SFDR”), jest więc narzędziem o potencjalnie szerokim spektrum zastosowania, w szczególności przy ewentualnej decyzji o dobrowolnym ujawnianiu informacji zgodnie z punktem 3 art. 4 SFDR. Spośród 14 wykorzystywanych parametrów, 13 znalazło się w Załączniku 1 do Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2022/1288 z dnia 6 kwietnia 2022 („Rozporządzenie RTS³⁾). Wynik Scoringu jest średnią ważoną oceny 10 lub 14 parametrów w zależności o profilu działalności emitenta. W przypadku posiadania mniej niż 70% danych dla wybranego emitenta PTE PZU odstępuje od wydania własnej oceny i przyjmuje średnią ratingów ESG agencji zewnętrznych.

Scoring ESG PTE PZU pozwala określić ocenę ESG dla emitentów, których instrumenty stanowią ponad 90% wartości portfela OFE PZU „Złota Jesień”.

3) RTS tj. „Regulatory Technical Standards” jest dokumentem, który doprecyzowuje, czym są negatywne skutki dla czynników zrównoważonego rozwoju, którymi zajmuje się Art. 4 Rozporządzenia SFD

Uwzględnienie aspektów ESG przy wyborze pośredników w obrocie na giełdzie papierów wartościowych

„Ocena 100% kluczowych dostawców pod kątem ryzyka ESG” jest elementem strategii ESG Grupy PZU. Kluczowymi dostawcami usług dla PTE PZU są domy maklerskie. PTE PZU w odstępach dwuletnich przeprowadza ankietę ESG wśród dostawców usług pośrednictwa w realizacji zleceń na rynku finansowym. Ankieta składa się z 10 pytań, które równomiernie adresują wszystkie aspekty zrównoważonego rozwoju. Wyniki ankiety biur maklerskich pod względem aspektów ESG wykorzystywane są w procesie oceny i doboru biur maklerskich przy realizacji zleceń.



Dobre praktyki spółek zależnych



Strategia wykonywania prawa głosu

PTE PZU aktywnie wykonuje prawa korporacyjne z akcji znajdujących się w portfelach funduszy. Jako regułę przyjęto uczestnictwo pełnomocnika towarzystwa we wszystkich walnych zgromadzeniach spółek, które znajdują się w portfelu OFE PZU.

Sposób wykorzystania praw korporacyjnych regulują „Zasady ładu korporacyjnego w działalności inwestycyjnej OFE PZU ‘Złota Jesień’ oraz DFE PZU.” Zawierają one szczegółowe reguły popierania wysokich standardów corporate governance w tym ochrony praw akcjonariuszy mniejszościowych oraz niezależnego i profesjonalnego nadzoru, a także zawierają warunki brzegowe dla programów motywacyjnych opartych na akcjach.

PTE PZU przy tworzeniu instrukcji głosowania na walne zgromadzenia spółek uwzględnia także rekomendacje Institutional Shareholder Services Inc.



7.11. Minimalne gwarancje

Minimalne gwarancje w rozumieniu unijnego rozporządzenia 2020/852 (Taksonomia UE)⁴ to jedno z kryteriów determinujących czy dana działalność jest zrównoważona środowiskowo.

Celem minimalnych gwarancji jest zapobieganie oznaczaniu działalności jako zrównoważonej środowiskowo, gdy wiązałyby się one z wywieraniem negatywnego wpływu w obszarze:

- praw człowieka, w tym praw pracowniczych (np. przeciwdziałanie takiemu zjawisku jak mobbing);
- praktyk korupcyjnych;
- niezgodności z przepisami podatkowymi;
- nieuczciwej konkurencji;
- ekspozycji na kontrowersyjne rodzaje broni⁵.

Zgodnie z art. 3 Taksonomii UE, aby działalność gospodarcza była zakwalifikowana jako zrównoważona środowiskowo, podmioty ją prowadzące muszą przestrzegać zasady minimalnych gwarancji czyli działać zgodnie z międzynarodowymi standardami społecznymi

i etycznymi. Zgodnie z art. 18 rozporządzenia, minimalne gwarancje są to procedury stosowane przez przedsiębiorstwo, które mają zapewnić przestrzeganie:

- wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych (OECD Guidelines for Multinational Enterprises);
- wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka (UN Guiding Principles on Business and Human Rights), w tym:
 - zasad i praw określonych w ośmiu podstawowych konwencjach wskazanych w Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy (Declaration of the International Labour Organisation (referred to as ILO) on Fundamental Principles and Rights at Work) oraz
 - zasad i praw określonych w Międzynarodowej Karcie Praw człowieka (International Bill of Human Rights).

4) Zgodnie z Raportem opublikowanym przez Platformę ds. zrównoważonego finansowania UE dot. minimalnych gwarancji w Taksonomii UE (Final Report on Minimum Safeguards, October 2022)

5) Zgodnie z zawiadomieniem Komisji Europejskiej (2023/C 211/01)

Realizacja minimalnych gwarancji w PZU i Grupie PZU w 2023 roku

PZU i podmioty zależne prowadzące działalność zgodną z Taksonomią UE spełniają zasadę minimalnych gwarancji, zgodnie ze wskazaniem Platformy ds. zrównoważonego rozwoju i wskazanym zawiadomieniem Komisji. W zakładach ubezpieczeń i reasekuracji Grupy PZU minimalne gwarancje badane są w zakresie działalności własnej i inwestycyjnej.

W 2022 roku, decyzją Zarządu, PZU przystąpił do United Nations Global Compact (UNGC) i tym samym zaakceptował 10 Zasad UNGC z obszaru praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska i zapobiegania korupcji, które mają służyć osiągnięciu przez biznes Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ.

[\[GRI 2-23\]](#) [\[GRI 2-25\]](#) [\[ESRS S1-17\]](#)

Prawa człowieka

Polityka praw człowieka w Grupie PZU została przyjęta uchwałą Zarządu PZU 7 kwietnia 2021 roku. W 2023 roku Grupa PZU zaktualizowała Politykę praw człowieka o deklarację postępowania zgodnie z międzynarodowymi wytycznymi dotyczącymi ochrony praw człowieka wymienionymi w art. 18 rozporządzenia Taksonomia UE.

Podmioty Grupy PZU zadeklarowały przyjęcie Polityki praw człowieka, tym samym zobowiązanie do przestrzegania praw człowieka zgodnie z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Proces należytej staranności obowiązuje w całej Grupie PZU. W 2023 roku PZU przeprowadził badanie

funkcjonowania tego procesu w podmiotach Grupy PZU, które prowadzą działalność zgodną z Taksonomią UE.

Poszanowanie praw człowieka jest podstawą budowania relacji z kluczowymi interesariuszami:

- pracownicy;
- klienci;
- dostawcy i partnerzy biznesowi;

oraz wszystkimi innymi interesariuszami.

Zapisy w Polityce praw człowieka zobowiązują Grupę PZU do realizacji procesu należytej staranności (due diligence) praw człowieka. Proces ten przeprowadzany jest według zdefiniowanych wewnętrznych zasad i wytycznych.

W 2023 roku zgodnie z tym procesem PZU zrealizował szereg działań przedstawionych w Tabeli 1. Proces ten będzie rozwijany i aktualizowany w kolejnych latach.



Tabela 1: Realizacja procesu należytej staranności w PZU w 2023 roku

Krok w procesie należytej staranności	Działania zrealizowane przez PZU
Krok 1. Przyjęcie i przestrzeganie polityki praw człowieka, która zobowiązuje spółkę do realizacji procesu należytej staranności we wszystkich procesach i obszarach organizacji	<ul style="list-style-type: none"> PZU zaktualizował Politykę praw człowieka zgodnie z wytycznymi ONZ i OECD PZU powołał Pełnomocnika Zarządu ds. praw człowieka w Grupie PZU, który zapewnia spójne podejście do zarządzania obszarem praw człowieka w Grupie PZU
Krok 2. Identyfikowanie i ocena niekorzystnych skutków działania organizacji dla praw człowieka, z uwzględnieniem działań interesariuszy (relacje biznesowe, łańcuch dostaw)	<ul style="list-style-type: none"> PZU wskazał prawa człowieka na które może mieć negatywny wpływ w ramach prowadzonej działalności ubezpieczeniowej, reasekuracyjnej, inwestycyjnej i operacyjnej (w obszarze zakupów, relacji z pracownikami, bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony danych osobowych) PZU przygotował mapę wrażliwości praw człowieka i wskazał sytuacje, w których mogą być naruszane. Zestawienie zidentyfikowanych praw zawiera Tabela 2.
Krok 3. Podejmowanie działań mających na celu powstrzymanie, zapobieganie, łagodzenie i naprawę zidentyfikowanych niekorzystnych skutków działania organizacji dla praw człowieka	<ul style="list-style-type: none"> Z mapy wrażliwości wynikają priorytetowe działania. PZU wprowadził zmiany w procesach w obszarze zakupów i inwestycji. W 2023 roku został zaktualizowany Kodeks postępowania i dobrych praktyk ESG Dostawców Grupy PZU TFI PZU do umów najmu nieruchomości, które znajdują się w portfelach funduszy zarządzanych przez TFI PZU dodało zapis, na mocy którego obie strony zobowiązują się do przestrzegania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka zatwierdzonych przez Radę Europy 16 czerwca 2011 roku oraz do podejmowania wszelkich działań zapobiegających naruszeniom tych praw. Najemca musi także potwierdzić, że stosuje skuteczne procedury i narzędzia do monitorowania i minimalizacji ryzyka naruszeń praw człowieka oraz procedury które przeciwdziałają, łapownictwu, nieuczciwej konkurencji oraz niedozwolonym praktykom podatkowym
Krok 4. Monitorowanie skuteczności i efektywności zastosowanych działań z pkt 3.	<ul style="list-style-type: none"> PZU przygotował listę KPI za pomocą których monitoruje skuteczność i efektywność realizowanych działań z zakresu praw człowieka
Krok 5. Publiczne informowanie przez spółkę o przyjętym podejściu do procesu należytej staranności. Informowanie o działaniach, które spółka podjęła, aby uniknąć niekorzystnych skutków działania organizacji dla praw człowieka	<ul style="list-style-type: none"> W listopadzie 2023 PZU zamieścił na stronie informację o aktualizacji Polityki praw człowieka oraz zobowiązanie do realizacji procesu należytej staranności w obszarze praw człowieka Nie stwierdzono problemów z efektywną komunikacją z interesariuszami w zakresie praw człowieka

Tabela 1: Realizacja procesu należytej staranności w PZU w 2023 roku

Krok w procesie należytej staranności	Działania zrealizowane przez PZU
Krok 6. Zapewnienie środków zaradczych i współpraca w tym zakresie. W tym stworzenie mechanizmów skargowych (lub uczestnictwo w takich procesach), w ramach których poszczególne osoby lub grupy mogą zgłaszać swoje zastrzeżenia dot. niekorzystnych skutków dla praw człowieka	<ul style="list-style-type: none"> Zgłoszenia dotyczące praw człowieka w Grupie PZU rozpatruje Rzecznik Klienta. Zgłoszenia są przyjmowane w lokalnych językach na adres mailowy rzecznikklienta@pzu.pl lub adres korespondencyjny Rzecznika Klienta w centrali PZU w Warszawie Sposób rozpatrywania tych zgłoszeń w PZU został opisany w wewnętrznej procedurze dot. przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka W 2023 roku PZU przeprowadził działania edukacyjne na temat praw człowieka. W warsztatach tematycznych dot. praw człowieka w biznesie wzięło udział 246 pracowników. W ramach komunikacji wewnętrznej opublikowany został artykuł na temat dostosowania budynku centrali PZU do potrzeb osób niepełnosprawnych

Tabela 2: Zestawienie zidentyfikowanych praw człowieka, na które PZU może mieć negatywny wpływ w swojej działalności

Prawa i wolności człowieka	Pracodawca i działalność operacyjna (kadry, BHP, RODO)	Łańcuch wartości	Inwestor	Ubezpieczyciel
Prawo do życia		X		X
Prawo do tego, by nie być poddawany torturom lub okrutnemu, niehumanitarnemu i/ lub poniżającemu traktowaniu lub karaniu, wolność od mobbingu	X	X		
Prawo dostępu do wody i urządzeń sanitarnych	X			X
Prawo do zdrowia	X	X	X	X
Prawo do zabezpieczenia społecznego, w tym ubezpieczenia społecznego		X		X
Prawo do odpowiedniego standardu życia		X		X

Tabela 2: Zestawienie zidentyfikowanych praw człowieka, na które PZU może mieć negatywny wpływ w swojej działalności

Prawa i wolności człowieka	Pracodawca i działalność operacyjna (kadry, BHP, RODO)	Łańcuch wartości	Inwestor	Ubezpieczyciel
Prawo do pracy oraz prawo do korzystania ze sprawiedliwych i korzystnych warunków pracy (wynagrodzenie, godziny pracy)	X	X	X	X
Prawo do tworzenia i przystępowania do związków zawodowych oraz prawo do strajku		X	X	
Prawo do tego, by nie być trzymanym w niewoli, poddaństwie lub zmuszanym do pracy przymusowej		X	X	
Prawo do prywatności/prawo do bezpieczeństwa cyfrowego i prywatności	X	X		X
Prawo do równości wobec prawa, jednakowej ochrony prawnej, oraz prawa do ochrony przed dyskryminacją (w tym niedyskryminacją w zakresie zatrudnienia, równość między kobietami i mężczyznami).	X	X	X	X
Prawa mniejszości				X
Prawo do demokratycznych wyborów, do udziału w sprawach publicznych			X	
Prawo do wolności opinii, do wypowiedzi i prawo do informacji			X	
Prawo do nauki			X	
Prawo do swobody przemieszczania się			X	
Prawo autorów do moralnych i materialnych korzyści płynących z dzieł			X	

W 2023 roku wobec PZU i podmiotów Grupy PZU **nie było**:



- prawomocnych orzeczeń sądowych skazujących za naruszenia prawa pracy lub praw człowieka,
- sprawy przed Krajowym Punktem Kontaktowym OECD (KPK OECD), która prowadziłaby do uznania przez KPK OECD za działające niezgodnie z Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych,
- zarzutów przed Business and Human Rights Resource Centre.

Uczciwa konkurencja i zapobieganie korupcji

W PZU i podmiotach Grupy PZU funkcjonują odpowiednie wewnętrzne procesy oraz procedury dotyczące zarządzania działaniami antykorupcyjnymi. PZU i podmioty Grupy PZU dokonują przeglądu przepisów wewnętrznych z obszaru zarządzania ryzykiem korupcji pod kątem ich aktualności oraz przechowują dokumentację, która potwierdza realizację tego celu. Funkcjonowanie w spółce ww. regulacji zapewnia zgodność spółki z Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, które zawierają łącznie 12 wytycznych w obszarach korupcji i konkurencji.

PZU i PZU Życie są w pełni zgodne z Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych za rok 2023 (Spółki spełniają 12 z 12 zidentyfikowanych przez PZU wytycznych w zakresie korupcji i konkurencji). W 2023 roku, PZU doprecyzował zapisy regulacji dotyczące zasad przyjmowania i wręczania prezentów w PZU

oraz PZU Życie o wskazanie, że niedopuszczalne jest wykorzystywanie stron trzecich (otwarty katalog osób) do przekazywania pieniędzy urzędnikom państwowym lub pracownikom partnerów handlowych, ich krewnym lub współpracownikom. Zmiana ta ma charakter dobrej praktyki i nie stanowiła luki. PZU i PZU Życie uzyskały w lipcu 2023 roku certyfikaty zgodności z normą ISO 37001 (system zarządzania działaniami antykorupcyjnymi).

Zasady zapobiegania korupcji, w tym Program antykorupcyjny funkcjonujący w PZU i PZU Życie zostały opisane w Rozdziale [7.10.4. Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie](#).

PZU i podmioty Grupy PZU budują świadomość prawa konkurencji w organizacji przez przygotowanie i wdrożenie efektywnego programu szkoleniowego oraz działalność informacyjną. W PZU i PZU Życie zorganizowany jest program szkoleniowy z zakresu prawa konkurencji dla nowych pracowników, coroczny dla kadry kierowniczej i osób na stanowiskach z większym ryzykiem braku zgodności z prawem konkurencji, online dla wszystkich osób powiązanych z PZU oraz doraźny, jeśli zaistnieje taka potrzeba. PZU i PZU Życie podejmują bieżące działania promujące działalność zgodną z prawem konkurencji oraz procedurami, w tym w ramach bieżącego doradztwa wyjaśniają wątpliwości z zakresu prawa konkurencji. Biuro Compliance PZU przeprowadziło w 2023 roku szkolenia z prawa konkurencji zgodnie z planem szkoleń.

W 2023 roku wobec PZU i podmiotów Grupy PZU nie było spraw sądowych z zakresu korupcji lub naruszenia przepisów o ochronie konkurencji. Brak jest prawomocnego skazania przez sąd w sprawie korupcyjnej w danym roku sprawozdawczym podmiotów zależnych lub ich kierownictwa wyższego szczebla.



Kwestie podatkowe

PZU i podmioty Grupy PZU traktują zarządzanie kwestiami podatkowymi i zgodność z przepisami podatkowymi jako ważny element działalności. Mają odpowiednie strategie i procesy zarządzania ryzykiem podatkowym, zgodnie z wymaganiami wytycznych ONZ i OECD w tym zakresie.

W 2023 roku PZU i PZU Życie realizowały obowiązki w oparciu o obowiązujące przepisy prawa zgodnie ze Strategią podatkową Podatkowej Grupy Kapitałowej na lata 2021-2023 oraz korzystając z „Polityki podatkowej Grupy PZU” i innych wewnętrznych procedur podatkowych. Sprawy podatkowe w PZU i PZU Życie prowadzone są przez wykwalifikowany zespół w merytorycznej jednostce (Biuro Polityki Podatkowej). Sprawy podatkowe traktowane były w 2023 roku z należytą starannością pod nadzorem Dyrektora Biura Polityki Podatkowej i Członka Zarządu odpowiedzialnego za Pion Finansów. Realizacja obowiązków podatkowych wykonywana jest na podstawie obowiązujących przepisów prawa podatkowego oraz przyjętych regulacji wewnętrznych. W sytuacji, gdy przepisy prawa podatkowego uległy zmianie regulacje wewnętrzne podlegają aktualizacji, a pracownicy Biura Polityki Podatkowej stosują do czasu przyjęcia regulacji wewnętrznych bezpośrednio przepisy podatkowe. PZU i PZU Życie wywiązują się z płatności podatków w terminach wskazanych w przepisach podatkowych.

W 2023 roku nie zapadł dla PZU i podmiotów Grupy PZU prawomocny wyrok wydany przez Wojewódzki Sąd Administracyjny lub Naczelny Sąd Administracyjny potwierdzający naruszenie przepisów prawa podatkowego.

Broń kontrowersyjna

PZU i podmioty Grupy PZU nie prowadzą działalności związanej z kontrowersyjną bronią (miny przeciwpiechotne, amunicja kasetowa, broń chemiczna i biologiczna).



7.12. System bezpieczeństwa

[ESRS G1-6]

Dla PZU bezpieczeństwo to istotny element funkcjonowania nowoczesnej instytucji ubezpieczeniowej, wpływający na reputację Spółki, podnoszący jej wiarygodność oraz budujący zaufanie klientów. Dlatego PZU przykłada dużą wagę do działalności zgodnie z przepisami prawa oraz wyznaczonymi standardami, gwarantując wysoki poziom bezpieczeństwa operacyjnego.



W PZU i PZU Życie funkcjonuje „**Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA**”.

Dokument wraz z aktami wewnętrznymi i decyzjami wydanymi w celu realizacji polityki jest kompleksową i zupełną regulacją obejmującą obszary:

- bezpieczeństwa informacji;
- przeciwdziałania przestępczości;
- przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- ciągłości działania;
- bezpieczeństwa systemów IT;
- bezpieczeństwa fizycznego oraz bezpieczeństwa i higieny pracy.

Dyrektor Biura Bezpieczeństwa przedkłada Zarządowi corocznie, w drugim kwartale, raport z oceny poziomu

zagrożeń bezpieczeństwa za poprzedni rok kalendarzowy. Zarząd na podstawie tego raportu może zobowiązać właściwe jednostki organizacyjne do podjęcia działań mających na celu obniżenie poziomu identyfikowanego zagrożenia bezpieczeństwa PZU i PZU Życie.

Polityka kreuje również wspólne standardy bezpieczeństwa dla innych spółek Grupy PZU. Każda ze spółek Grupy uczestniczy w osiąganiu celów bezpieczeństwa operacyjnego z wykorzystaniem wspólnych standardów bezpieczeństwa.

Respektowanie postanowień Polityki przez podmioty zewnętrzne współpracujące PZU i PZU Życie, na podstawie zawartych umów i porozumień, w tym osoby fizyczne świadczące usługi na rzecz Spółki na podstawie umów cywilnoprawnych jest jednym z priorytetów bezpieczeństwa operacyjnego PZU i PZU Życie.

23 [GRI 3-3] [GRI 2-25]

7.12.1. Bezpieczeństwo informacji

Podejście do zarządzania

PZU dokłada staranności dbając o bezpieczeństwo informacji chronionych, w tym danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową oraz danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Nadzór nad biurem odpowiadającym za bezpieczeństwo w PZU i PZU Życie sprawuje Członek Zarządu. W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku był to Ernest Bejda. Posiada on wieloletnie doświadczenie w nadzorowanym obszarze. Przed zatrudnieniem w Grupie PZU pracował w Generalnym Inspektoracie Celnym w Warszawie, a następnie prowadził własną praktykę adwokacką. Współtworzył Centralne Biuro Antykorupcyjne, w którym pełnił funkcję Zastępcy Szefa CBA (2006-2009), od grudnia 2015 roku p.o. Szefa CBA, a następnie funkcję szefa tej instytucji (2016-2020).

W PZU i PZU Życie zostały wdrożone zasady identyfikacji klienta oraz udzielania informacji zgodnie z wnioskiem klienta. Dostęp do danych osobowych oraz informacji objętych tajemnicą ubezpieczeniową mają jedynie osoby do tego upoważnione. Uprawnienia nadawane są odpowiednio do wykonywanych obowiązków za pośrednictwem Centralnego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (CSZBI). Dodatkowo w PZU został wdrożony system monitorujący klasy DLP (ang. *Data Loss Prevention*), w którym zaimplementowano odpowiednie reguły minimalizujące ryzyko ujawnienia

informacji, w tym danych osobowych, osobom nieuprawnionym. Spółki cyklicznie wdrażają i aktualizują procedury oraz zabezpieczenia w elektronicznych kanałach komunikacji z klientem, minimalizujące ryzyko ujawnienia informacji prawnie chronionych.



Dokumenty, które regulują kwestie bezpieczeństwa informacji chronionych w PZU i PZU Życie to „Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA oraz w szczególności:

- Procedura bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji - której zakres przedmiotowy obejmuje m.in. zasady ochrony informacji i bezpieczeństwa informacji w systemach informatycznych, instrukcję zarządzania systemem informatycznym, prewencję i profilaktykę oraz zarządzanie ryzykiem bezpieczeństwa. Dokument reguluje również zasady udostępniania informacji prawnie chronionych, w tym danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową;
- Procedura bezpieczeństwa w obszarze ochrony danych osobowych - dokument ten określa w szczególności zasady przetwarzania danych osobowych, dostępu do danych, obsługi wniosków podmiotów danych, postępowania z incydentami bezpieczeństwa, oceny i notyfikacji naruszeń oraz rolę i zadania wykonywane przez Inspektora Ochrony Danych. Procedura reguluje również zasady wyboru i audytu procesora;
- Procedura monitoringu dostawcy usług - która określa podstawę prawną, cel oraz zakres monitoringu. Na podstawie tej procedury prowadzone są audyty kontrahentów, którym PZU powierzył przetwarzanie danych osobowych.

Funkcjonuje również szereg dodatkowych procedur i zasad, m.in:





- Procedura zarządzania ryzykiem bezpieczeństwa IT;
- Procedura oceny ryzyka i oceny skutków przetwarzania danych osobowych PZU SA i PZU Życie SA;
- Zarządzanie ochroną przed złośliwym oprogramowaniem;
- Zasady bezpiecznego przetwarzania danych osobowych;
- Zasady zarządzania ryzykiem przetwarzania danych osobowych;
- Zasady bezpieczeństwa IT - System Zarządzania Bezpieczeństwem IT;
- Zasady zarządzania podatnościami i testami bezpieczeństwa infrastruktury IT;
- Instrukcja (metryka) przeprowadzania identyfikacji i oceny ryzyka przetwarzania danych osobowych;
- Klasyfikacja informacji i poziomy zabezpieczeń PZU i PZU Życie;
- Cykliczne raportowanie do zarządów PZU i PZU Życie obejmujące dane na temat wykonanych analiz DPIA;
- Monitoring procesów oraz sprawdzenie wykonania wydanych rekomendacji.

Przekazywanie informacji chronionych podmiotom zewnętrznym

Udostępnianie przez PZU i PZU Życie informacji objętych tajemnicą ubezpieczeniową odbywa się na podstawie art. 35 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, który definiuje listę podmiotów i instytucji, którym dane mogą być przekazane. Powierzenie przez PZU i PZU Życie przetwarzania danych osobowych podmiotom zewnętrznym następuje na

podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. W przypadku przekazania podmiotom trzecim informacji chronionych standardem jest zawieranie umowy o zachowaniu poufności. Treść przedmiotowych umów obejmuje m.in. zobowiązanie do wdrożenia co najmniej takich samych środków zapewniających ochronę informacji oraz gwarantuje możliwość przeprowadzenia audytu.

Przyjęte rozwiązania mają na celu zapewnienie ochrony każdej informacji zgodnie z odpowiednim poziomem bezpieczeństwa, zapewnienie kontroli dostępu do informacji, integralności i dostępności informacji oraz przeciwdziałanie kradzieży i nieautoryzowanemu wypływowi informacji, jak również zapewnienie odpowiedniego poziomu prywatności klientów. Każda osoba, której dane są przetwarzane przez PZU i PZU Życie, ma prawo dostępu do danych oraz do usunięcia, sprostowania, uzupełnienia lub zmiany danych osobowych, a także ma możliwość zgłaszania pytań dotyczących prywatności. Pomagają w tym wdrożone w tym celu procesy zapewniające realizację praw osób, których dane dotyczą, określonych w art. 12-22 RODO⁶.

W PZU i PZU Życie prowadzone są audyty kontrahentów, którym PZU powierzył przetwarzanie danych osobowych. Podczas audytu weryfikowana jest zgodność przetwarzania przez procesora powierzonych danych osobowych z przepisami RODO oraz umową powierzenia przetwarzania danych osobowych. W PZU i PZU Życie prowadzone są również audyty procesorów, u których doszło do incydentów bezpieczeństwa. Na podstawie przeprowadzonego audytu wydawane są rekomendacje do zmiany procesów lub zmiany systemów dla poszczególnych właścicieli biznesowych.

⁶) z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO)

[GRI 2-16] [GRI 418-1]

Inspektor ochrony danych osobowych

W PZU działa wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, który realizuje obowiązki administratora danych osobowych (ADO) i inspektora ochrony danych (IOD) wynikające z przepisów prawa, monitoruje incydenty bezpieczeństwa informacji, w szczególności w obszarze danych osobowych oraz naruszeń zgłaszanych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) oraz cyklicznie raportuje do Zarządów PZU i PZU Życie.

Zakres raportowania w obszarze bezpieczeństwa przetwarzanych danych w zakresie identyfikowanych ryzyk i zidentyfikowanych podatności obejmuje dane na temat incydentów bezpieczeństwa informacji, w szczególności w obszarze ochrony danych osobowych, w tym informacje o realizacji obowiązków wynikających z art. 33 (zgłaszanie naruszenia ochrony danych osobowych organowi nadzorczemu) i art. 34 (zawiadanie osoby, której dane dotyczą, o naruszeniu ochrony danych osobowych) RODO. Prowadzony bieżący monitoring procesów przetwarzania danych oraz analiza i raportowanie danych gwarantują transparentność i rozliczalność. Dzięki wprowadzonym mechanizmom identyfikowane są obszary wymagające wdrożenia zmian oraz wydawane są rekomendacje dotyczące podniesienia bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w tych obszarach.

Ocena skutków przetwarzania dla ochrony danych (ang. *Data Protection Impact Assessment, DPIA*)

Zgodnie z realizacją obowiązków wynikających wprost z RODO, w PZU i PZU Życie wdrożono procesy gwarantujące udokumentowany proces związany z realizacją



postanowień art. 35 (Ocena skutków dla ochrony danych) RODO, zobowiązującego spółki do dokonania oceny skutków dla ochrony danych w celu oszacowania w szczególności źródła, charakteru, specyfiki i powagi tego ryzyka.

Proces opiniowania spraw

Dokumenty wewnętrzne, umowy i procesy opiniowane są pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, orzecznictwem sądów, decyzjami organów, regulacjami przyjętymi w PZU i PZU Życie oraz dobrymi praktykami rynkowymi.

Wdrożenie w PZU i PZU Życie procesu opiniowania przyczyniło się do zapewnienia zgodności przetwarzania danych z przepisami prawa, zapewnia rozliczalność oraz wdrożenie zasad ochrony danych w fazie projektowania

(ang. *privacy by design*). Pozwala na wczesnym etapie zidentyfikować nieprawidłowości i dostosować działania do obowiązujących norm.

Wprowadzony proces opiniowania obejmuje wdrożenie nowych lub zmiany w obecnie funkcjonujących systemach IT, dokumentach wewnętrznych, procesach, umowach, w których występuje lub może wystąpić element związany z tematyką danych osobowych. Aby jak najlepiej realizować ten proces powstała dedykowana skrzynka mailowa, na którą kierowane są zapytania z jednostek biznesowych. Sprawy rozdzielane są pomiędzy pracowników wyspecjalizowanych w różnych obszarach ochrony danych. Opiniowanie kończy się wydaniem rekomendacji uwzględniającej obowiązujące przepisy prawa z zakresu ochrony danych osobowych, orzecznictwo sądów, decyzje organów, regulacje wewnętrzne PZU i PZU Życie oraz dobre praktyki rynkowe. W celu zapewnienia rozliczalności wszystkie opiniowane sprawy odnotowywane są w rejestrze.

Liczba przeanalizowanych procesów związanych z przetwarzaniem danych w PZU i PZU Życie	2022	2023
Inicjatywy	674	737
Podtematy	935	1379
Proof of Concept	8	8
Analiza DPIA ang. Data Protection Impact Assessment – nowe procesy	24	27
Analiza DPIA ang. Data Protection Impact Assessment – istniejące procesy	4	2

Liczba skarg na działalność PZU złożonych przez podmioty zewnętrzne do PUODO	2022	2023
PZU	13	10
PZU Życie	4	3

Komentarz: w 2023 roku liczba skarg na działalność PZU złożonych przez podmioty zewnętrzne do organu nadzoru wyniosła 10, natomiast na PZU Życie złożono 3 skargi.

W 2023 roku organ nadzoru wydał 9 decyzji administracyjnych w sprawach skarg złożonych przez podmioty zewnętrzne w roku 2023 roku oraz w latach poprzednich (7 decyzji wydanych w sprawach skarg dot. PZU SA i 2 decyzje wydane w sprawach skarg dot. PZU Życie SA). W ramach wydanych w 2023 roku decyzji administracyjnych organ udzielił 2 upomnienia za naruszenie art. 6 ust. 1 RODO (1 przypadek PZU SA oraz 1 przypadek PZU Życie SA). W pozostałych przypadkach wydanych w 2023 roku decyzji administracyjnych organ nadzoru: odmówił uwzględnienia wniosku, umorzył postępowanie, uchylił zastrzeżenie tajemnicy przedsiębiorstwa.

Przypadki naruszenia ochrony danych zgłoszone do PUODO przez podmioty Grupy PZU	2022	2023
Grupa PZU, w tym:	1 053	916
• PZU	198	213
• PZU Życie	84	69

Efektywność systemu zarządzania bezpieczeństwem w PZU i PZU Życie	2022	2023
Liczba zablokowanych potencjalnych infekcji	>7,5 tys.	5,5 tys.
Liczba zablokowanych prób połączenia w celu wysłania złośliwych wiadomości e-mail	210 mln	263 mln
Liczba zablokowanych ataków wysokiego ryzyka*	744 tys.	177 tys.
Liczba zablokowanych przekierowań do niebezpiecznych zasobów	>1 mln	0,97 mln
Liczba zablokowanych złośliwych wiadomości e-mail	0,7 mln	0,65 mln

Komentarz: spadek liczby zablokowanych ataków wysokiego ryzyka wynika ze skorygowania metody pomiaru.

System zarządzania bezpieczeństwem w PZU i PZU Życie – wybrane działania	2022	2023
Liczba analiz	70 tys.	~104 tys.
Liczba zaopiniowanych inicjatyw	1,2 tys.	1,03 tys.
Liczba manualnych testów bezpieczeństwa	148	152
Liczba wykrytych podatności:	129 tys.	295,8 tys.
• w tym krytycznych	27,0 tys.	34,2 tys.

Cyberbezpieczeństwo

23 [GRI 3-3]

Ochrona danych i systemów wewnętrznych przed zagrożeniami, jakie niosą za sobą cyberataki, stanowi istotny element systemu zarządzania bezpieczeństwem w PZU. Najważniejszym celem zapewnienia bezpieczeństwa w sieci jest zmniejszenie ryzyka ataków cybernetycznych oraz skuteczna ochrona przed nieuprawnionym wykorzystaniem danych i programów.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Cyberbezpieczeństwo

System zarządzania cyberbezpieczeństwem w PZU i PZU Życie jest zgodny z wymaganiami normy ISO 27001, uznawanym i rozpoznawalnym na całym świecie najwyższym standardem Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Bezpieczeństwo informatyczne stanowi jedno z ważniejszych wyzwań świata nowych technologii. Strategizacja priorytetów w tym zakresie w Grupie PZU stara się odpowiedzieć na nowe zagrożenia w zakresie organizacyjnym i technologicznym. We wszystkich spółkach Grupy funkcjonują odpowiednie polityki, procedury i szczegółowe wymagania mające na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony informacji oraz danych klientów. W PZU i PZU Życie funkcjonuje i stale jest rozwijany kompleksowy i wielowarstwowy system ochrony przeciw zagrożeniom cyberbezpieczeństwa – pozyskiwane są nowe narzędzia i kompetencje.

Testy bezpieczeństwa

Wdrażanie i sprzedaż produktów oraz dostosowywanie oferty do zmieniających się potrzeb klientów stanowi ogromne wyzwanie dla systemów informatycznych Grupy PZU. Aby zmiany przebiegały płynnie i nie zakłócały obsługi klientów, w organizacji wypracowano powtarzalną procedurę informatyczną zakładającą szeroki wybór testów i sposobów weryfikacji. Procedura gwarantuje wczesne wykrywanie zagrożeń i ewentualnych problemów oraz odpowiednie zarządzanie nimi.

W Grupie PZU przeprowadzane są testy oceny podatności systemów PZU. Wykrywanie podatności w infrastrukturze jest procesem ciągłym i zautomatyzowanym z wykorzystaniem dedykowanych rozwiązań Vulnerability Assessment. Przeprowadzane testy bezpieczeństwa są częścią procesów zarządzania zmianą, wydania i projektami.

Opiniowanie i koordynacja wdrażania rozwiązań opartych o chmurę obliczeniową

23 stycznia 2020 roku Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF) opublikował komunikat dotyczący przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej. Zarząd PZU wskazał Biuro Bezpieczeństwa jako jednostkę koordynującą i właściwą w zakresie akceptacji wdrażania rozwiązań opartych o chmurę obliczeniową.

Zgodnie z wytycznymi UKNF przyjęte zostały procedury standaryzujące proces klasyfikacji i oceny informacji oraz proces szacowania ryzyka tj.:

- procedura klasyfikacji i oceny informacji na cele ich przetwarzania w chmurze obliczeniowej w PZU i PZU Życie;
- procedura szacowania ryzyka przetwarzania informacji w chmurze obliczeniowej w PZU i PZU Życie.

Wprowadzono cykliczne raportowanie do Zarządu, w ramach informacji kwartalnej z obszaru bezpieczeństwa informacji, które obejmują wykaz zaopiniowanych tematów opartych na rozwiązaniach chmurowych.

Wdrożenie wyżej wymienionych działań przyczyniło się do ustandaryzowania procesu wdrażania rozwiązań chmurowych, a co za tym idzie, do ograniczenia ryzyka niezgodności z wytycznymi UKNF oraz transparentnego informowania organizacji na temat podejmowanych działań.

Efektywność systemu zarządzania bezpieczeństwem	2022	2023
Liczba zaopiniowanych rozwiązań opartych o chmurę obliczeniową w PZU/PZU Życie	97	137
Liczba procesów wymagających notyfikacji do UKNF	1	8

E-learning „W chmurze trzymaj tylko dane, a nie głowę – bądź zgodny z regulacjami”	2023
Liczba przeszkolonych osób	8 654
Komentarz: jest to obowiązkowe szkolenia dotyczące procesu przetwarzania danych w chmurze obliczeniowej dla wszystkich pracowników PZU SA oraz PZU Życie SA. Pierwsza edycja tego szkolenia miała miejsce w październiku 2023 roku, stąd też brak danych porównawczych z poprzednich okresów.	



Działania edukacyjne z zakresu bezpieczeństwa w 2023 roku

- Szkolenia wdrożeniowe - dla nowo zatrudnionych osób, które podczas szkolenia poznały zasady bezpieczeństwa, a następnie przeszły obowiązkowe szkolenia e-learningowe: „RODO” oraz „Bezpieczeństwo informacji, cyberbezpieczeństwo i przeciwdziałanie przestępczości”;
- Szkolenie odświeżające – dla pracowników oddziałów, jednostek obsługi szkód i świadczeń oraz agencji wyłączni (tj. w szczególności osób zajmujących się przetwarzaniem danych osobowych klientów);
- Dwie kampanie edukacyjne, w których przedstawione zostały tematy dotyczące nowych obowiązków

wynikających z Polityki sankcyjnej, bezpieczeństwa informacji oraz cyberzagrożeń, w tym dezinformacji;

- Spotkania on-line z ekspertami zewnętrznymi i wewnętrznymi m.in. na temat socjotechniki i dezinformacji;
- Materiały informacyjne dotyczące bezpieczeństwa publikowane w intranecie PZU.

W 2024 roku zaplanowane są do przeprowadzenia szkolenia e-learningowe na temat zasad bezpieczeństwa, bezpiecznego przetwarzania danych oraz klasyfikacji informacji chronionych.

Szkolenia stacjonarne lub webinary z trenerem z tematyki bezpieczeństwo informacji / ochrona danych osobowych / cyberbezpieczeństwo PZU i PZU Życie	Liczba szkoleń		Liczba uczestników	
	2022	2023	2022	2023
Szkolenia wdrożeniowe dla nowo zatrudnionych	35	47	992	1 010
Szkolenia odświeżające	16	67	586	1 894

E-learning „RODO”	2022	2023
Liczba przeszkolonych osób	1 396	1 389

Komentarz: jest to szkolenie obowiązkowe. Dotychczas przechodzili je jedynie nowo zatrudnieni pracownicy. Planuje się jednak, że od 2024 roku odbywać się będą przynajmniej raz w roku szkolenia odświeżające z tego zakresu dla wszystkich pracowników PZU i PZU Życie.

E-learning „Bezpieczeństwo informacji, cyberbezpieczeństwo i przeciwdziałanie przestępczości”	2022	2023
Liczba przeszkolonych osób	1 468	1 271

Komentarz: jest to szkolenie obowiązkowe. Dotychczas przechodzili je jedynie nowo zatrudnieni pracownicy.

Procedury bezpieczeństwa w spółkach zależnych

W spółkach Grupy PZU oraz we wszystkich spółkach zagranicznych wdrożone są procedury zarządzania bezpieczeństwem procesów informatycznych, w szczególności:



w Grupie PZU Zdrowie funkcjonuje pakiet regulacji dotyczący polityk bezpieczeństwa, zawierający wymagania dla procesów IT;



w PTE PZU wdrożone są wytyczne wydane przez KNF dotyczące zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa

środowiska teleinformatycznego w powszechnych towarzystwach emerytalnych;



W TUV PZUW funkcjonują regulacje wspierające w procesie zapewnienia poufności, integralności i dostępności informacji, a także realizacji obowiązków wymaganych przepisami prawa oraz wytycznych KNF. Ponadto TUV PZUW, korzystając z rozwiązań wypracowanych przez Grupę PZU, stosuje szereg zabezpieczeń technologicznych, mających na celu ograniczenie ryzyk związanych z utratą poufności, integralności lub dostępności informacji.

Procedury bezpieczeństwa w spółkach zależnych – banki



W Banku Pekao w celu zagwarantowania kompleksowych działań w obszarze ochrony danych osobowych funkcjonuje Polityka Bezpieczeństwa Informacji wraz z Dokumentami Polityki Bezpieczeństwa Informacji oraz szereg regulacji wewnętrznych odnoszących się do poszczególnych obszarów funkcjonowania banku. Dyrektorzy jednostek organizacyjnych Banku i właściciele informacji ponoszą pełną odpowiedzialność za organizację, bezpieczeństwo, przetwarzanie danych osobowych w podległych im jednostkach. Pracownicy natomiast zobowiązani są do przetwarzania danych osobowych zgodnie z nadanym im upoważnieniem, wynikającym z zakresu czynności określonego dla zajmowanego przez nich stanowiska. Bank wdrożył również zasady ochrony danych osobowych w zakresie stosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych. Powołano Operacyjne Centrum Bezpieczeństwa (OCC), jednostkę czuwającą nad nieuprawnionym dostępem do danych (w tym danych osobowych), a także (poprzez działające w Banku

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



W Alior Banku utworzono Centrum Bezpieczeństwa środowiska lokalnego “Cybersecurity on-premises Competence Center”, które wraz z istniejącym “Cloud Security Competency Center” mają za zadanie interdyscyplinarne wsparcie IT i biznesu w zakresie dostarczania i utrzymywania bezpiecznych rozwiązań teleinformatycznych.

systemy) mającą na celu zapobieganie wyciekowi tych danych.

W Alior Banku obowiązują restrykcyjne i zgodne z wymaganiami prawnymi i regulacyjnymi procedury bezpieczeństwa zapewniające poufność, integralność oraz dostępność przetwarzanych informacji. Wdrożona Polityka Bezpieczeństwa, standardy oraz wszystkie procedury w tym obszarze są na bieżąco aktualizowane w odpowiedzi na zmieniające się uwarunkowania rynku w zakresie cyberbezpieczeństwa, a także nowe wymagania i wytyczne regulatorów, w tym wynikające z obowiązków Alior Bank jako operatora usługi kluczowej w myśl Ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa (implementującej wymagania europejskiej dyrektywy NIS, bazującej na wymaganiach normy ISO/IEC 27001). W 2023 roku kluczowe systemy informatyczne Alior Banku przetwarzające dane klientów oraz uczestniczące w procesach realizacji transakcji finansowych zostały poddane dogłębny testom bezpieczeństwa.

7.12.2. Przeciwdziałanie przestępczości

[GRI 2-25]

Podejście do zarządzania

W Grupie PZU jest wyodrębniony jeden właściciel obszaru przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej, odpowiedzialny za przebieg całości procesu, monitorowanie jego jakości i efektywności, oraz przestrzeganie obowiązujących procedur.

W PZU i PZU Życie funkcjonuje Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości, która obejmuje:

- ujawnianie incydentów bezpieczeństwa, a także przestępstw ubezpieczeniowych, dokonywanych na szkodę spółki;
- prewencję i profilaktykę;
- zarządzanie ryzykiem bezpieczeństwa.

W ramach obszaru przeciwdziałania przestępczości funkcjonuje Zespół Przeciwdziałania Przestępczości Ubezpieczeniowej (ZPPU) i Zespół Zarządzania Incydentami Bezpieczeństwa (ZZIB). Zespół Przeciwdziałania Przestępczości Ubezpieczeniowej realizuje zadania z zakresu analiz przeciwdziałania fraudom i działań operacyjnych polegających na ustalaniu rzeczywistego przebiegu zdarzenia związanego ze zgłoszoną szkodą. Zespół Zarządzania Incydentami Bezpieczeństwa realizuje zadania z zakresu łamania

procedur wewnętrznych oraz zdarzeń, które mogą być przestępstwami, a których dopuścili pracownicy lub współpracownicy PZU. Obydwa zespoły w realizacji swoich zadań są wspomagane systemem Fraud Management System (FMS) – jest to najnowocześniejszy system na rynku polskim, który typuje potencjalne fraudy, wspomaga w ich analizowaniu oraz zapewnia efektywny i skuteczny obieg realizowanych spraw.

System FMS

Typujący oszustwa wewnętrzne i zewnętrzne system Fraud Management System (FMS) funkcjonuje w obszarze szkód powstałych w ramach ubezpieczeń majątkowych i osobowych, a także w ramach procesów wewnętrznych PZU dotyczących merytorycznej i technicznej obsługi szkód i świadczeń. Jest kompleksowym narzędziem informatycznym opartym o rozwiązania firmy SAS, w ramach ekosystemu Hurtowni Danych zapewniającym hybrydowe podejście przez wykorzystanie wielu połączonych technik analitycznych (data mining, text mining, grafowe sieci powiązań) w procesach operacyjnych i zarządczych. Danymi źródłowymi są polisy ubezpieczeniowe, szkody, dane podmiotowo-przedmiotowe oraz dane z źródeł zewnętrznych (Ośrodek Informacji UFG).

Główne korzyści z funkcjonowania FMS w PZU:

- zmniejszenie strat z tytułu nienależnych wypłat, dzięki możliwości skutecznego wykrywania nadużyć przed wypłatą odszkodowań i świadczeń w tym także automatyczne typowanie fraudów w momencie rejestracji szkody;
- redukcja wskaźnika tzw. fałszywych typowań i oszczędność zasobów potrzebnych na weryfikację błędnie wskazanych przypadków;

- poprawa efektywności pracy śledczych i analityków z racji wykorzystania narzędzi do zarządzania sprawami (WorkFlow);
- monitorowanie jakości i efektywności procesu zarządzania ryzykiem nadużyć w oparciu o raportowanie kluczowych wskaźników oceny.

Liczba incydentów dotyczących przestępstw ubezpieczeniowych przekazanych organom ścigania	2022	2023
Grupa PZU, w tym:	190	161
• PZU	136	113
• PZU Życie	13	10

Regulacje w wybranych spółkach zależnych

W TUV PZUW „Polityka przeciwdziałania przestępczości w TUV Polskim Zakładzie Ubezpieczeń Wzajemnych” formalizuje proces identyfikowania, zarządzania i przeciwdziałania przestępczości, w szczególności w odniesieniu do przestępczości ubezpieczeniowej oraz fraudów.

W TFI PZU wdrożono „Regulamin przeciwdziałania i ujawniania przypadków manipulacji instrumentami finansowymi w działalności Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych PZU SA”. W spółce funkcjonuje również „Kodeks Dobrych Praktyk Inwestorów Instytucjonalnych” przygotowany i zatwierdzony przez Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami. Kodeks stanowi dla spółki istotne wsparcie w definiowaniu zasad, reguł moralnych, etycznych i poziomu należytej staranności w relacjach pomiędzy TFI PZU a innymi inwestorami

instytucjonalnymi, jego klientami oraz emitentami instrumentów finansowych. Przyjęcie przez TFI PZU Kodeksu jest także potwierdzeniem stosowania dobrych praktyk inwestycyjnych w tej spółce.

W spółkach bałtyckich obowiązują „Polityki zapobiegania przestępczości finansowej / zarządzania ryzykiem przestępstw”. Określają one minimalne wymagania spółki w zakresie zarządzania ryzykiem związanym z oszustwami zewnętrznymi i wewnętrznymi oraz innymi przestępstwami finansowymi przeciwko spółce a także praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu.

Regulacje w spółkach zależnych - banki



W Alior Banku funkcjonuje Polityka Bezpieczeństwa Grupy Kapitałowej Alior Banku. Określa ona podstawowe zasady

funkcjonowania systemu bezpieczeństwa w Alior Banku oraz stanowi podstawę do opracowania polityk, szczegółowych wymagań, procesów i procedur bezpieczeństwa. Jest dokumentem nadrzędnym wobec innych regulacji wewnętrznych banku związanych z bezpieczeństwem. Dokumenty te mają zastosowanie do wszystkich osób zatrudnionych w banku, bez względu na podstawę zatrudnienia, jak również dotyczą, pracowników podmiotów zewnętrznych współpracujących z bankiem w zakresie określonym umowami.

Bank ma scentralizowany proces zarządzania ryzykiem nadużyć kredytowych uwzględniający opiniowanie nowych produktów i procesów, automatyczne strategie antyfraudowe, centralne bazy referencyjne, wydawanie opinii wobec udzielanych finansowań, tworzenie wytycznych dla bankierów i analityków w zakresie

rozpoznawania nadużyć oraz monitoringu aktywnych produktów bankowych.

W Banku Pekao obowiązuje zarządzenie – Proces zarządzania fraudami wprowadzające Instrukcję służbową – Proces zarządzania fraudami w Banku Polska Kasa Opieki. Instrukcja służbowa określa:

- co to jest fraud i jakie kategorie fraudów mogą dotyczyć bank w toku prowadzonej działalności;
- która jednostka organizacyjna banku i który pracownik tej jednostki zobowiązany jest do realizowania działań w przypadku zajścia fraudu;
- w jaki konkretnie sposób należy przeciwdziałać fraudom (katalog czynności do realizacji).

Proces zarządzania fraudami oraz wprowadzona Instrukcja służbowa nakładają na każdego pracownika banku obowiązki i uprawnienia związane z przeciwdziałaniem przestępczości finansowej na szkodę samej organizacji i klientów banku.

7.12.3. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu

[GRI 2-25]

Podejście do zarządzania

W Grupie PZU obowiązuje procedura grupowa w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. PZU nie podlega przepisom Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu



terroryzmu (AML), ale jako podmiot dominujący w Grupie PZU przyjął procedurę grupową i ustanowił standardy w obszarze AML oraz zasady wymiany i ochrony informacji pomiędzy spółkami Grupy, które zabezpieczają działalność Grupy przed procederem prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. Procedurą objęte są wszystkie instytucje obowiązane (zobowiązane do stosowania ustawy AML) w Grupie PZU zarówno krajowe jak i zagraniczne. Również każda ze spółek wdrożyła własne procedury przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

W PZU Życie jest wyodrębniony właściciel obszaru przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, odpowiedzialny za przebieg całości procesu, monitorowanie jego jakości i efektywności, przestrzeganie obowiązujących procedur wewnętrznych oraz wyznaczenie standardów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w Grupie PZU. Za wdrażanie obowiązków z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu określonych w ustawie AML odpowiada Członek Zarządu nadzorujący Biuro AML w PZU Życie. W ramach obszaru AML funkcjonują: Zespół Analiz AML i Zagrożeń Bezpieczeństwa, który realizuje procesy bieżące przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz Zespół Regulacji i Procesów AML zajmujący się kontrolami poprawności wykonania obowiązków AML, natomiast standardy działalności oraz proces docelowy, w tym wdrożenie systemu informatycznego, jest tworzony w ramach Projektu AML.

Liczba incydentów dotyczących przestępstw ubezpieczeniowych przekazanych organom ścigania	Grupa PZU	
	2022	2023
Spółki	18	19*
Fundusze inwestycyjne	15	32**

Komentarz: * dodatkowo niezależną instytucją obowiązującą (IO) jest Alior Bank Oddział w Rumunii, w poprzednich latach był on wliczany do liczby IO (nie jest wykazany jako spółka Grupy PZU bo nie występuje w strukturze);

** obok funduszy inwestycyjnych PZU TFI zostały również wykazane fundusze inwestycyjne Alior TFI i Pekao TFI), w poprzednich latach nie były one wliczane do liczby IO.

Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w PZU Życie

W PZU Życie obowiązuje „Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu”, która określa czynności jakie podejmuje Spółka, aby zapewnić zgodność z obowiązującymi regulacjami oraz zabezpieczyć swoją działalność przed nawiązaniem i utrzymaniem stosunków gospodarczych z podmiotami podejrzanymi o pranie pieniędzy i finansowanie terroryzmu. Do czynności tych należą między innymi:

- ocena ryzyka prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związanego z nawiązaniem stosunków gospodarczych lub z transakcjami związanymi z umową ubezpieczenia;

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Działanie prewencyjne - szkolenia

Świadomość ryzyka jest kluczowym elementem prawidłowego funkcjonowania systemu bezpieczeństwa w spółce, dlatego wszyscy pracownicy i sprzedawcy PZU Życie są szkoleni aby posiadać aktualną wiedzę o obowiązujących aktach wewnętrznych i innych niezbędnych regulacjach z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Wdrożony został kompleksowy plan szkoleń dla pracowników i współpracowników, który obejmuje:

- dla wszystkich nowo zatrudnionych w PZU Życie pracowników i agentów wyłącznych - obowiązkowy e-learning „Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu”,
- dla pracowników i agentów z jednostek sprzedaży i obsługi klienta - coroczne szkolenie odświeżające w ramach szkoleń zawodowych.

Za nadzór nad przeszkoleniem odpowiadają kierujący jednostką organizacyjną, w której zatrudniony jest pracownik. W przypadku pracowników struktur terenowych pionów i sprzedawców współpracujących na zasadzie wyłączności odpowiedzialność ta spoczywa na kierującym jednostką organizacyjną centrali nadzorującą daną strukturę.

- stosowanie środków bezpieczeństwa finansowego (ocena aktualnej sytuacji oraz potencjalnego ryzyka) wobec klienta przed nawiązaniem stosunków gospodarczych oraz wobec uprawnionych przy wypłacie środków z tytułu umowy ubezpieczenia;
- stosowanie środków bezpieczeństwa finansowego w zależności od ryzyka klienta, np. wzmocniona ocena aktualnej sytuacji oraz potencjalnego ryzyka dla klientów powiązanych z krajami wysokiego ryzyka czy pełniących eksponowane stanowiska polityczne;
- analizy klientów i ich transakcji pod kątem identyfikacji podejrzanych transakcji;
- szkolenia pracowników w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- monitorowanie istniejących stosunków gospodarczych.

E-learning „Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu”	Pracownicy PZU Życie i agenci	
	2022	2023
Liczba przeszkolonych osób	9 601	9 153

Komentarz do zmian 2022/2023: w 2022 został nałożony obowiązek odświeżenia zaktualizowanego szkolenia dla wszystkich pracowników PZU Życie. W 2023 szkolenie AML było obowiązkowe tylko dla nowo zatrudnionych pracowników. Dodatkowo, w ramach szkoleń zawodowych, szkolenie AML jest okresowo kierowane do pracowników i agentów w wyznaczonych jednostkach sprzedażowych PZU Życie.



7.12.4. Zarządzanie ciągłością działania

W PZU i PZU Życie funkcjonują Plany Ciągłości Działania oraz Procedura zarządzania ciągłością działania. Plan ciągłości działania jest opisem działań niezbędnych do wykonania w sytuacji zakłócenia działalności PZU lub PZU Życie w celu zapewnienia ciągłego i nieprzerwanego ich funkcjonowania.

Zakłócenia działania mogą być skutkiem:

- awarii systemów;
- cyberataków;
- awarii zasilania;
- pożaru lub powodzi;
- ataku terrorystycznego;
- pandemii lub epidemii.

W PZU funkcjonuje dwustopniowy model reagowania na zakłócenia:

- pierwszy poziom reagowania – procedury awaryjne uruchamiane są decyzją kierującego jednostką organizacyjną odpowiedzialnego za obszar dotknięty zdarzeniem;
- drugi poziom reagowania – w sytuacji wyczerpania możliwości działań podjętych w ramach pierwszego poziomu reagowania lub przekroczenia czasu na przywrócenie obszaru niefunkcjonującego objętego Planem, uruchamiany jest Sztab Kryzysowy, który przejmuje kontrolę nad zaistniałą sytuacją.

Cyklicznie, ale nie rzadziej niż raz na 3 lata przeprowadzana jest analiza wpływu zdarzeń na funkcjonowanie Spółki (BIA), której celem jest wskazanie krytycznych dla Spółki procesów i usług oraz ryzyk powodujących ich przerwanie. W celu utrzymania skuteczności i adekwatności rozwiązań ciągłości działania przeprowadzane są regularnie Testy ciągłości działania. Odbývają się one na podstawie uzgodnionego z właściwymi jednostkami organizacyjnymi oraz zaakceptowanego przez Zarząd Spółki Harmonogramu Testów na dany rok kalendarzowy.

W 2023 roku w PZU i PZU Życie działał Sztab Kryzysowy powołany w 2022 roku w obliczu ataku sił zbrojnych Federacji Rosyjskiej na Ukrainę. W ramach ogłoszonej Sytuacji Kryzysowej, realizowane jest bieżące monitorowanie aktualnej sytuacji politycznej i rynkowej oraz wprowadzanie adekwatnych działań nakierowanych w szczególności na zapewnienie:

- bezpieczeństwa pracowników;
- ciągłości działania spółek oraz bezpieczeństwa aktywów finansowych Grupy PZU;
- dodatkowych środków bezpieczeństwa w obszarze cyberzagrożeń oraz bezpieczeństwa fizycznego.

W ramach działającego przy Sztapie Kryzysowym zespołu zadaniowego prowadzony jest monitoring bieżącej sytuacji spółek ukraińskich w tym w zakresie realizacji założeń wypracowanego przez spółki ukraińskie „Planu zarządzania w sytuacji kryzysowej”.

Wprowadzono dodatkowe środki bezpieczeństwa cybernetycznego mitygujące ryzyka o wzrastającym prawdopodobieństwie materializacji. Realizowany jest bieżący, całodobowy monitoring anomalii w obszarze

cyberzagrożeń obejmujący zasięgiem także podmioty zależne.

W związku z wprowadzeniem na terenie całego kraju trzeciego stopnia alarmowego CRP (CHARLIE-CRP) oraz drugiego stopnia alarmowego (BRAVO), nieprzerwanie od lutego 2022 roku⁷ utrzymywany jest podwyższony stan gotowości obszarów bezpieczeństwa fizycznego oraz cybernetycznego.

7.12.5. Stosowanie sankcji międzynarodowych

[GRI 2-25]

Podejście do zarządzania

W PZU jest wyodrębniony właściciel biznesowy obszaru, odpowiedzialny za przebieg całości procesu, monitorowanie jego jakości i efektywności, raportowanie oraz przestrzeganie obowiązujących procedur. W PZU funkcjonują procedury obszarowe określające standardy zarządzania ryzykiem sankcyjnym w PZU i PZU Życie. Właściciel biznesowy procesu odpowiedzialny jest m.in. za wprowadzenie rozwiązań dotyczących przestrzegania przez Spółkę sankcji, wsparcie jednostek organizacyjnych w procesie zarządzania ryzykiem sankcyjnym, ochronę interesów Spółki, w tym jej interesu prawnego, interesu finansowego w kontaktach biznesowych z innymi podmiotami w kraju i za granicą oraz wizerunku na rynku finansowym. Analogiczne rozwiązania w zakresie polityki sankcyjnej wdrożono w PTE PZU, gdzie dokonuje się weryfikacji członków zarządzanych funduszy

⁷⁾ Zarządzeniem premiera z 30 listopada 2023 roku trzeci stopień alarmowy CRP (CHARLIE-CRP) został przedłużony do 29.02.2024 roku do godz. 23:59.

emerytalnych, ich spadkobierców i osób uposażonych, jak również kontrahentów PTE PZU, pod kątem obecności na listach sankcyjnych określonych w szczególności przepisami Rzeczypospolitej Polskiej i Unii Europejskiej.

Polityka sankcyjna

W PZU i PZU Życie funkcjonuje Polityka sankcyjna. W ramach tej Polityki PZU ani PZU Życie:

- nie podejmuje współpracy z podmiotami objętymi sankcjami;
- nie przeprowadza transakcji na rzecz podmiotów objętych sankcjami;
- stosuje klauzule sankcyjne w umowach, w których identyfikuje ryzyko sankcyjne;
- analizuje ryzyko sankcyjne w przypadku planowanej współpracy z podmiotami objętymi ryzykiem sankcyjnym.

Poza tymi działaniami PZU i PZU Życie dokonuje wszelkich starań, aby wdrażane w Spółkach mechanizmy dotyczące zarządzania ryzykiem naruszenia reżimu sankcji międzynarodowych były skuteczne, adekwatne i proporcjonalne. Przy dokonywaniu analizy ryzyka jest brane pod uwagę ryzyko prawne, finansowe i reputacyjne. W związku z sytuacją geopolityczną i obowiązującym stanem prawnym PZU stale podejmuje działania, aby wprowadzić usprawnienia i zautomatyzować proces zarządzania ryzykiem naruszenia reżimu sankcji międzynarodowych. W tym celu w ramach Projektu AML uruchomiono Nurt Sankcji, którego celem jest w pierwszej kolejności analiza procesów z ryzykiem sankcyjnym i opracowanie wymagań na rozwiązania docelowe, w tym na wdrożenie zmian w systemach informatycznych.





E-learning "Sankcje i Polityka sankcyjna"	2023
Szkolenie obowiązkowe dla pracowników PZU SA/PZU Życie SA	7 669
Szkolenia zawodowe dla agentów	11 293

Komentarz: w 2023 roku został uruchomiony nowy obowiązkowy e-learning "Sankcje i polityka sankcyjna". W związku z tym, że była to pierwsza edycja tego szkolenia, brak danych porównawczych z poprzednich lat.



8. Środowisko (E)

- 8.1. Biznes Grupy PZU w obliczu zmian klimatu
- 8.2. Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/852
- 8.3. Wpływ Grupy PZU na klimat





8.1. Biznes Grupy PZU w obliczu zmian klimatu

Grupa PZU jako jedna z największych instytucji finansowych w Europie Środkowo – Wschodniej jest świadoma, że branża ubezpieczeniowa ma istotne znaczenie w transformacji gospodarki w kierunku zero-emisyjności. Grupa PZU intensyfikuje wysiłki i podejmuje działania, które mają przyczynić się do łagodzenia zmian klimatycznych. Dotyczy to przede wszystkim rozwoju oferty produktowej, sposobu jej dostarczania oraz rozwoju innowacji w zakresie ograniczania ryzyka środowiskowego i łagodzenia zmian klimatycznych. Grupa inwestuje w projekty wspierające transformację klimatyczną, m.in. w rozwój sektora energii odnawialnej.

Podejmowane działania strategiczne realizowane są w oparciu o przeprowadzone analizy, pozwalające na identyfikację szans i ryzyk.

[IIRC]

8.1.1. Globalne wyzwania dla zrównoważonego rozwoju

W raporcie Światowego Forum Ekonomicznego The Global Risk Report 2024¹ ekstremalne zjawiska pogodowe znalazły się na drugim miejscu wśród zagrożeń krótkoterminowych. W horyzoncie 10-letnim po raz kolejny dominują ryzyka środowiskowe. Wśród

pięciu najważniejszych zagrożeń długoterminowych znajdują się 4 związane z klimatem i środowiskiem, są to: ekstremalne zdarzenia pogodowe, krytyczna zmiana w systemach ziemskich, utrata różnorodności biologicznej i upadek ekosystemu oraz niedobory odpady naturalnych. Dodatkowo rok 2023 był najcieplejszy w historii pomiarów, co potwierdzają dane z raportu Global Climate Highlights 2023², opartym głównie na zbiorze danych z analizy ERA5. W 2023 roku średnia globalna temperatura powietrza wyniosła 14,98 st. Celsjusza i była wyższa o 0,17 stopnia od rekordowej wartości z 2016 roku.

W porównaniu do wniosków z 2022 roku autorzy Raport The Emissions Gap Report 2023³ wskazują, że od czasu podpisania porozumienia paryskiego w 2015 roku poczyniono postępy. W oparciu o obowiązujące w momencie przyjęcia Porozumienia Paryskiego polityki przewidywano wzrost emisji gazów cieplarnianych o 16% w 2030 roku. Obecnie prognozowany wzrost wynosi 3%. Jednak, aby osiągnąć wyznaczone w Porozumieniu Paryskim na rok 2030 cele, przewidywane emisje gazów cieplarnianych muszą spaść o 28 proc. w przypadku ścieżki 2°C i aż o 42% w przypadku ścieżki 1,5°C. Autorzy raportu wzywają wszystkie narody do przyspieszenia działań na rzecz niskoemisyjnych gospodarek. Wskazują również, że kraje rozwinięte, o większych możliwościach i odpowiedzialności za emisje będą musiały podjąć bardziej ambitne działania oraz aktywnie wspierać kraje rozwijające się w dążeniu do niskoemisyjnego rozwoju.

Jak wynika z raportu PIU⁴ „Klimat rosnących strat. Rola ubezpieczeń w ochronie klimatu i transformacji energetycznej” w latach 2016-2021 zakłady ubezpieczeń w Polsce zgłosiły do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego 273 katastrof naturalnych, z tytułu których wypłaciły 3,622 mld zł odszkodowań. Większość z nich miała charakter lokalny i była wynikiem przechodzących nad Polską deszczów nawalnych, burz, gradu i huraganów, a także podtopień. Autorzy raportu prognozują, że zjawiska ekstremalne będą coraz częstsze, a ich skutki bardziej dotkliwie.

Z analiz powyższych opracowań wynika, że skutki zmian klimatycznych będą wpływać na rozwój gospodarczy i kondycję społeczeństw. W konsekwencji firmy ubezpieczeniowe muszą uwzględnić te tendencje w wycenie zdarzeń ubezpieczeniowych. Ryzyka

związane ze zmianami klimatu, zarówno te fizyczne, jak i transformacji wymagają coraz wyraźniejszego i pełniejszego uwzględnienia w sposobie zarządzania Grupy PZU. Z jednej strony wpływają one bezpośrednio na działalność Grupy PZU, z drugiej jednak to Grupa PZU przez swoje działania może przyczynić się do ograniczenia negatywnych skutków zmian klimatycznych. Obydwe perspektywy będą miały coraz bardziej istotny wpływ na decyzje podejmowane w Grupie PZU i osiągnięte wyniki finansowe.

1 [GRI 3-3]

Monitorowanie działań organizacji międzynarodowych

Grupa PZU monitoruje działania instytucji finansowych i organizacji międzynarodowych, tj. Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) oraz Komisji Europejskiej. Przy ujawnianiu informacji i zarządzaniu ryzykami związanymi ze zmianami klimatycznymi w sektorze finansowym, Grupa PZU uwzględnia zapisy porozumienia klimatycznego zawartego przez 195 krajów w Paryżu w 2015 roku. Dokumentem wyznaczającym kierunek działania w przypadku ograniczania klęsk żywiołowych jest „Plan działania w sprawie ram z Sendai dotyczący ograniczania ryzyka klęsk żywiołowych w latach 2015–2030 – podejście oparte na ryzyku klęsk żywiołowych dla wszystkich strategii politycznych UE” (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030). W pracach nad rozwiązaniami odpowiadającymi na wyzwania środowiskowe i związane ze zmianami klimatu, Grupa PZU uwzględnia również działania prowadzone przez polski rząd i założenia „Polityki energetycznej Polski do 2040 roku”.

1) Preface - Global Risks Report 2024 | World Economic Forum (weforum.org)

2) www.climate.copernicus.eu/global-climate-highlights-2023

3) www.unep.org/resources/emissions-gap-report-2023

4) www.piu.org.pl/raporty/klimat-rosnacych-strat/



1 8 [GRI 3-3] [GRI 2-28]

Udział Grupy PZU w inicjatywach na rzecz zrównoważonego rozwoju

Zapobieganie zmianom klimatu i przystosowanie się do nowych warunków wymaga skoordynowanego działania decydentów, przedsiębiorstw oraz sektora finansowego. Dlatego PZU aktywnie uczestniczy w inicjatywach branżowych, angażuje się w procesy konsultacji społecznych i opiniowanie projektów ustaw związanych z ochroną klimatu. W 2023 roku PZU znacząco zwiększyło swoje zaangażowanie w zewnętrznych inicjatywach na rzecz zrównoważonego rozwoju:

- **UNEPFI** - od czerwca 2017 roku PZU jest sygnatariuszem Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP Finance Initiative). To globalne partnerstwo ustanowione między Programem Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska a sektorem finansowym służy mobilizacji całego systemu finansowego (w tym sektora ubezpieczeniowego) na rzecz zrównoważonego rozwoju.
- **UNEP/GRID-Warszawa** – od kwietnia 2022 roku PZU współpracuje z Centrum UNEP/GRID-Warszawa. W roku 2023 po raz drugi PZU przystąpił do kolejnej edycji programu Climate Leadership. Zobowiązaniem PZU w ramach edycji 2023 programu Climate Leadership było rozszerzenie działań edukacyjnych oraz zwiększenie świadomości pracowników w obszarze zrównoważonego rozwoju. PZU został także partnerem jubileuszowej 10. edycji programu „Eco-Miasto”, prowadzonego przez UNEP/GRID-Warszawa we współpracy z Ambasadą Francji w Polsce. Celem inicjatywy jest edukacja, inspiracja oraz wymiana

doświadczeń pomiędzy jednostkami samorządu terytorialnego, przedsiębiorcami działającymi w obszarach zurbanizowanych oraz ekspertami zrównoważonego rozwoju miast. PZU przygotował i udostępniła wszystkim zainteresowanym kompendium wiedzy na temat najlepszych trendów i praktyk w zakresie zrównoważonego rozwoju miast – „Moc naszych miast”.

- **UNGC** - od maja 2022 roku PZU jest członkiem United Nations Global Compact – największej na świecie inicjatywy wspierającej prowadzenie biznesu zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Członkiem UNGC jest również Bank Pekao. PZU był zaangażowany w inicjatywę Climate Positive koordynowaną przez UN Global Compact Network Poland i uczestniczył m.in. w pracach zespołu zrównoważone finanse.
- **Partnerstwo na rzecz realizacji SDGs** – w czerwcu 2022 roku PZU dołączył do Partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju, którego inicjatorem jest Ministerstwo Rozwoju i Technologii.
- **Forum Odpowiedzialnego Biznesu** – PZU kontynuował uczestnictwo w Programie Partnerstwa Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Program jest platformą rozwoju, zdobywania wiedzy oraz networkingu i dzielenia się dobrymi praktykami w obszarze zrównoważonego rozwoju. W Programie uczestniczy ponad 60 firm-liderów zrównoważonego rozwoju w Polsce. PZU angażuje się również w koordynowaną przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu inicjatywę Chapter Zero Poland. Jest to polska odłoga międzynarodowej inicjatywy Climate Governance powołanej przez World Economic Forum, powstała by podnieść świadomość konsekwencji zmian klimatycznych dla biznesu i wpływu biznesu na klimat.
- **Projekty Ministerstwa Klimatu i Środowiska** - PZU kontynuuje swoje zaangażowanie w realizację założeń „Porozumienia na rzecz rozwoju morskiej energetyki wiatrowej w Polsce” oraz „Porozumienia sektorowego na rzecz rozwoju gospodarki wodorowej”. Są to projekty zainicjowane przez Ministerstwo Klimatu i Środowiska. Stanowią one platformę międzysektorowej współpracy na rzecz rozwoju gospodarczego Polski, wzrostu konkurencyjności polskich przedsiębiorców oraz rozwoju inicjatywy gwarantujących bezpieczeństwo, zarówno ekonomiczne, jak i energetyczne Polski w oparciu o nisko i zeroemisyjne źródła energii. Członek Zarządu PZU Życie pełni funkcję członka Rady Koordynacyjnej ds. Morskiej Energetyki Wiatrowej.
- **Zrównoważone finansowanie** - Grupa PZU systematycznie uczestniczy w dialogu na temat zrównoważonego rozwoju i zrównoważonego finansowania. Przedstawiciel PZU przewodniczy Grupie roboczej ds. zrównoważonego finansowania w Polskiej Izbie Ubezpieczeń (PIU). PZU przewodniczy również Zespołowi ds. zarządzania ryzykiem katastrof naturalnych, którego jednym z zadań jest wsparcie Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF) w definiowaniu testów warunków skrajnych związanych ze zmianami klimatu. PZU zaangażowany jest także w prace polskiej Platformy Zrównoważonych Finansów, powołanej przy Ministerstwie Finansów.
- **Sustainable Investment Forum Poland (POLSIF)** – w lutym 2024 roku TFI PZU dołączyło do grona członków Sustainable Investment Forum Poland (POLSIF), którego misją jest działanie na rzecz rozwoju rynku zrównoważonych inwestycji i finansów w Polsce poprzez tworzenie oraz rozpowszechnianie najlepszych praktyk w tym zakresie. Sustainable Investment Forum Poland (POLSIF) to organizacja pozarządowa założona w 2023 roku przez przedstawicieli wiodących towarzystw funduszy inwestycyjnych, banków, funduszy private equity, organizacji i izb

branżowych oraz świata nauki. POLSIF jest częścią ogólnoeuropejskiej organizacji The European Sustainable Investment Forum (EUROSIF).

Wskaźnik strategii ESG: Przystąpienie do co najmniej 3 nowych inicjatyw - promujących zrównoważony rozwój

Poziom realizacji 2023: Udział w 7 inicjatywach promujących zrównoważony rozwój



25 [GRI 3-3][IIRC] [GRI 2-16]

8.1.2. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk

Analizując wpływ klimatu na działalność Grupy PZU, w kontekście rozwoju, wyników oraz sytuacji kapitałowej, dokonano identyfikacji ryzyk uwzględniając wytyczne Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) oraz wytyczne Komisji Europejskiej i przeprowadzono analizę scenariuszową dotyczącą zmian klimatu.

Ryzyka związane ze zmianą klimatu

Jako punkt wyjścia do analiz przeprowadzonych w Grupie PZU została przyjęta struktura scenariuszy zaproponowana przez NGFS (The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System). Scenariusze są ustrukturyzowane według stopnia osiągnięcia celów klimatycznych oraz wzorca transformacji. Natomiast Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA) w swoim dokumencie do czterech obrazów świata zdefiniowanych przez NGFS przyporządkował dwa długoterminowe scenariusze wzrostu temperatur (powyżej i poniżej 2°C).

Testy stresu i analizy wrażliwości

Grupa PZU przeprowadza regularne testy stresu i analizy wrażliwości, zarówno na potrzeby corocznego procesu własnej oceny ryzyka i wypłacalności (ORSA) jak i testów warunków skrajnych zgodnych z wymogami

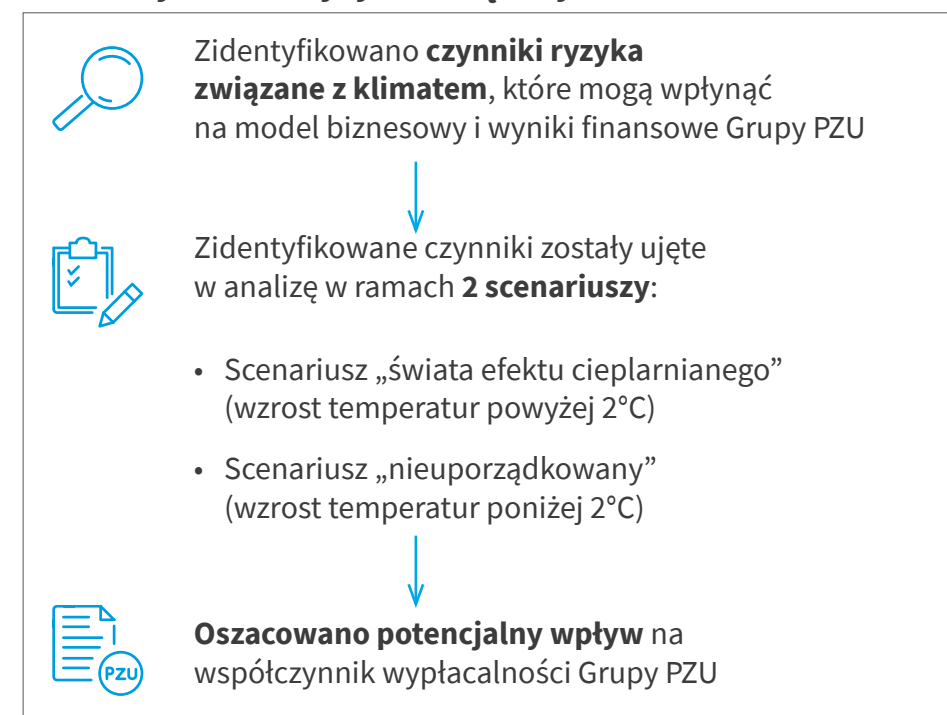
organu nadzoru. W ramach ORSA analizy wrażliwości obejmują scenariusze stresowe, wpływające zarówno na aktywa, jak i na zobowiązania. Testy stresu wybrane do przeprowadzenia w ramach tej oceny pokrywają najważniejsze obszary działalności oraz profil ryzyka Grupy PZU. Odpowiadają ocenie najistotniejszych ryzyk, w szczególności regularnie analizowany jest krótkoterminowy wpływ ekstremalnych zjawisk pogodowych (szkód katastroficznych) oraz wzrost szkodowości na kondycję kapitałową Grupy PZU.

Proces identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych

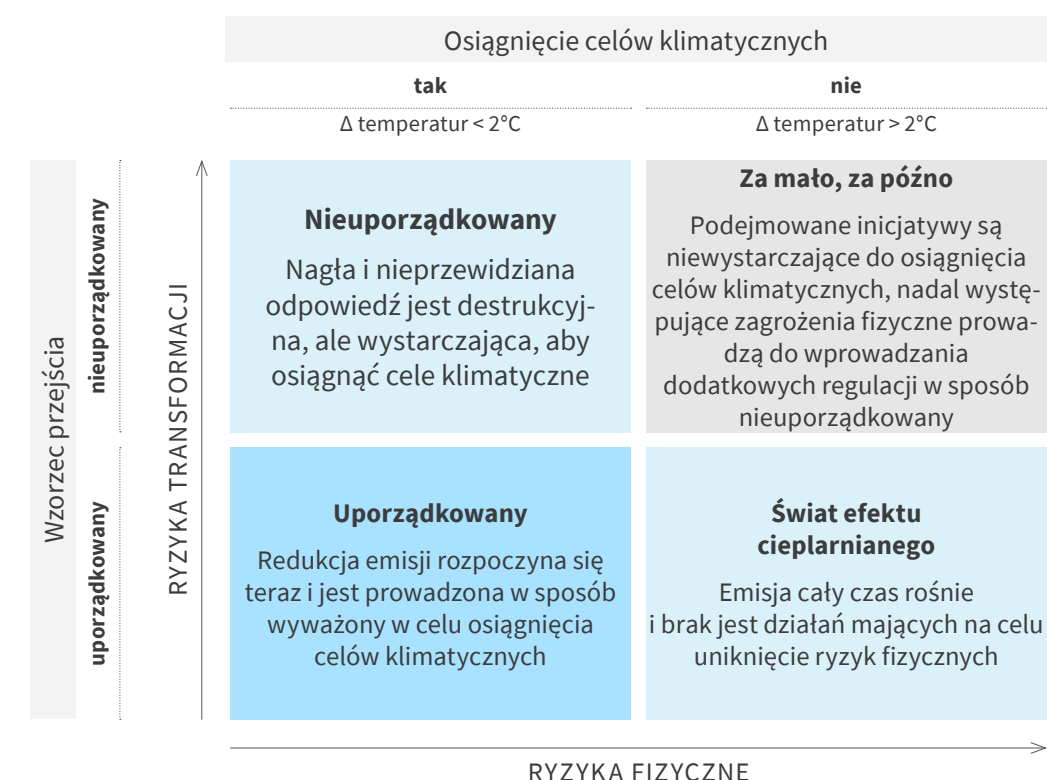
W uzupełnieniu do procesów zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka, PZU jako podmiot dominujący przeprowadza cykliczny proces identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych. Wszystkie ryzyka zidentyfikowane w toku tego procesu są oceniane pod kątem częstotliwości oraz skali materializacji (z uwzględnieniem aspektu finansowego oraz wpływu na reputację). Analizie podlegają w szczególności ryzyka związane ze zmianami klimatu, zarówno w aspekcie ryzyk fizycznych jak i ryzyk transformacji. Proces pozwala na analizę ryzyk w horyzoncie średnioterminowym oraz identyfikację i ocenę ryzyk wschodzących. Analiza jest aktualizowana co najmniej raz do roku.

W wyniku przeprowadzonych analiz zidentyfikowano następujące czynniki ryzyka związane z klimatem, które mogą wpłynąć na model biznesowy i wyniki finansowe Grupy PZU.

Analiza czynników ryzyka związanych z klimatem



Struktura scenariuszy



Źródło: A call for action; Climate change as a source of financial risk, April 2019



Czynnik ryzyka		Horyzont	Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem	Podjęwane działania	
RYZYKA TRANSFORMACJI	Rozbieżność pomiędzy tempem transformacji polskiej gospodarki a zmianami na rynku reasekuracyjnym, czego skutkiem jest zmniejszenie dostępności ofert reasekuracyjnych dla projektów związanych z przemysłem wydobywczym i energetyką opartą na węglu. Materializacja ryzyka może prowadzić do następujących konsekwencji:				
	<ul style="list-style-type: none"> Ograniczona sprzedaż ubezpieczeń tego typu projektów. 	Średni / Długi	Ryzyko biznesowe (proces analizy kluczowych ryzyk)	W ramach odnowienia umów są przeprowadzane negocjacje z reasekuratorami oraz klientami . Klienci mają oferowany zakres ubezpieczeń dostosowany do dostępnej oferty reasekuracyjnej . Konieczne są ograniczenia limitów odpowiedzialności. Dodatkowo zakłada się stopniową transformację portfela PZU zgodną z transformacją polskiej gospodarki .	
	<ul style="list-style-type: none"> Wzrost cen ochrony reasekuracyjnej. 	Krótki			
	<ul style="list-style-type: none"> Wzrost wymogu kapitałowego dla ryzyka niewykonania zobowiązania przez kontrahenta w wyniku plasowania części portfela u reasekuratorów o niższych ratingach. 	Średni	Ryzyko kredytowe	Jakość kredytową reasekuratorów ocenia się na podstawie danych pozyskanych ze źródeł zewnętrznych, w tym ratingu siły finansowej według oceny kredytowej agencji, a także na podstawie modelu wewnętrznego . Model dzieli reasekuratorów na kilka klas, w zależności od poziomu szacowanego ryzyka. Akceptuje się tylko podmioty o ryzyku niższym niż ustalony punkt odcięcia oraz o ratingu nie niższym niż A-. Akceptacja nie jest automatyczna, a analizę uzupełnia się o ocenę dokonaną przez brokerów reasekuracyjnych. W ramach monitoringu ryzyka kredytowego ocenę danego podmiotu aktualizuje się raz na kwartał.	
	Spadek cen akcji oraz wycen obligacji korporacyjnych przedsiębiorstw z wybranych sektorów w wyniku większych obciążeń regulacyjnych.		Średni	Ryzyko rynkowe/Ryzyko kredytowe	Ryzyko rynkowe podlega stałemu monitoringowi oraz wewnętrznej siatce limitów. W ramach ryzyka kredytowego funkcjonuje kompleksowy system oceny kontrahentów oraz stanowienia limitów (w tym na branże). W zakresie oceny ryzyka kredytowego danego podmiotu wyznacza się wewnętrzne ratingi kredytowe (podejście do wyznaczania ratingu różni się w zależności od typu podmiotu). Ratingi są oparte na analizie ilościowej oraz jakościowej i stanowią jeden z podstawowych elementów procesu ustanawiania limitów zaangażowania. Jakość kredytowa kontrahentów oraz emitentów podlega cyklicznemu monitoringowi . Jednym z podstawowych elementów monitoringu jest okresowa aktualizacja ratingów wewnętrznych.
Podniesienie wymogów kapitałowych w wyniku rewizji parametrów formuły standardowej dla wybranych ryzyk		Średni	Ryzyko braku zgodności	Grupa PZU na bieżąco śledzi zmiany regulacyjne, uczestniczy w prowadzonych konsultacjach i analizuje wpływ wprowadzanych lub planowanych zmian na swoją sytuację kapitałową.	
RYZYKA FIZYCZNE	Nasilenie się ekstremalnych zjawisk pogodowych, co może prowadzić również do wzrostu cen reasekuracji.		Krótki / Długi	Ryzyko aktuarialne	System zarządzania ryzykiem funkcjonujący w Grupie PZU zapewnia cykliczny monitoring ekspozycji, a stosowany program reasekuracji pozwala na istotną redukcję wielkości potencjalnej szkody katastroficznej na udziale własnym do akceptowalnych poziomów, nie zagrażających stabilności finansowej PZU
	Występowanie intensywnych pożarów na terenach leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz polach uprawnych w związku z nasilającą się suszą.			Ryzyko aktuarialne	
	Podwyższona śmiertelność, w szczególności w miastach spowodowana ekstremalnymi zjawiskami pogodowymi podwyższającymi temperatury w mieście w stosunku do terenów otaczających, co może prowadzić do zwiększonych wypłat oraz konieczności rewizji założeń na przyszłość przez podwyższenie współczynników śmiertelności przyjmowanych w najlepszym oszacowaniu zobowiązań (BEL).		Długi	Ryzyko aktuarialne	

Czynniki ryzyka wyszczególnione w powyższej tabeli zostały poddane analizie w ramach 2 scenariuszy, dla których punktem wyjścia jest struktura scenariuszy zaproponowana przez The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System (NGFS).

W obecnej fazie analizy zjawisk klimatycznych Grupa PZU badała:

1. Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”, w którym główną rolę odgrywają ryzyka fizyczne przy uproszczeniu polegającym na założeniu zerowego wpływu ryzyk transformacji;
2. Scenariusz „nieuporządkowany”, w którym główną rolę odgrywają ryzyka transformacji przy uproszczeniu polegającym na założeniu zerowego wpływu ryzyk fizycznych.

Uwzględniono poniższe założenia i czynniki ryzyka:

Wyniki analizy

Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”	Scenariusz „nieuporządkowany”
<ul style="list-style-type: none"> • Wystąpienie ekstremalnych zjawisk katastroficznych: (i) powodziowych, gdzie wartość szkody 1 na 200 lat wyznaczona zgodnie z metodyką formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności, (ii) pożary obszarów leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz polach uprawnych – maksymalna szkoda na udziale własnym z tytułu pojedynczego zdarzenia. <p>Krótki horyzont: wypłaty z tytułu ryzyk katastroficznych zgodnie z bieżącym programem reasekuracji – spadek środków własnych.</p> <p>Długi horyzont: wzrost cen reasekuracji i podwyższenie zachowka – wzrost SCR w wyniku wzrostu wartości netto najlepszego oszacowania zobowiązań (BEL netto).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podwyższona śmiertelność w miastach spowodowana ekstremalnymi zjawiskami pogodowymi podwyższającymi temperatury w mieście w stosunku do terenów otaczających <p>Krótki horyzont: wypłaty z tytułu wyższej szkodowości w pierwszym roku – spadek środków własnych.</p> <p>Długi horyzont: podwyższone współczynniki śmiertelności, służące do wyznaczania BEL – spadek środków własnych i zmiana kapitałowego wymogu wypłacalności (SCR).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Podwyższenie ryzyka kredytowego ze względu na reasekurację części portfela u kontrahentów o niższych ratingach. • Przepena akcji oraz obligacji korporacyjnych z wybranych sektorów. • Ryzyko regulacyjne związane z rewizją parametrów formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności. <p>Zakłada się, że ryzyka transformacji będą występowały w krótkim lub średnim horyzoncie czasu.</p>

- W przypadku realizacji zakładanych scenariuszy wypłacalność Grupy PZU nie byłaby zagrożona.
- W obu scenariuszach spełnione są zarówno wymogi regulacyjne, jak i założenia wewnętrznej siatki limitów. Tabela poniżej przedstawia wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU oszacowaną na bazie prognoz na koniec 2024 roku.

	Wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU
Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”	(44) p.p.
Scenariusz „nieuporządkowany”	(6) p.p.

- Najbardziej dotkliwym czynnikiem jest, klasyfikowane do ryzyk fizycznych, wystąpienie ekstremalnego zjawiska powodziowego. Jest to ryzyko długookresowe związane ze wzrostem temperatur powyżej 2°C. Coroczne odnowienia umów oraz analiza aktualnych danych i prognoz wraz z doбором odpowiedniego programu reasekuracyjnego pozwala na znaczącą redukcję możliwego wpływu tego ryzyka na Grupę PZU.
- Wśród ryzyk transformacji najbardziej dotkliwe jest ryzyko regulacyjne związane ze zmianą parametrów wykorzystywanych do kalkulacji podmodułu ryzyka katastrof naturalnych.
- W krótkim i średnim okresie prawdopodobieństwo materializacji ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej na niskoemisyjną (ryzyko transformacji) jest wyższe niż prawdopodobieństwo materializacji najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą klimatu.

W powyższej analizie przedstawiono wpływ kluczowych ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, a w szczególności zmianą klimatu na Grupę PZU. Niemniej odpowiedź na zidentyfikowane ryzyka pozwala na zmianę w kierunku zrównoważonej oferty produktowej, która nie tylko odpowiada na potrzeby klientów, zidentyfikowane wyzwania klimatyczne, ale jest przede wszystkim szansą na rozwój biznesu i budowanie przewagi rynkowej. Grupa PZU podejmuje działania mające na celu ograniczanie prawdopodobieństwa materializacji ryzyka związanego z transformacją przez inwestycje na rzecz gospodarki niskoemisyjnej, kształtowanie swojej oferty w celu przeciwdziałania ryzykom klimatycznym oraz wsparcia zdolności adaptacyjnych polskiej gospodarki.

Wskaźnik strategii ESG: Wypracowanie i wdrożenie stosowanych analiz wpływu zmian klimatu w celu zapewnienia zgodności z wymogami regulacyjnymi

Poziom realizacji 2023: Zrealizowane

1 [GRI 3-3] [ESRS SBM-3/E1] [ESRS IRO-1/E1]

8.1.3. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu

Zidentyfikowane ryzyka klimatyczne, zostały uwzględnione w Strategii ESG „Rozwój w równowadze”, w szczególności w filarze środowiskowym „Zaufany parter zielonej transformacji”. Grupa PZU koncentruje swoje działania na rzecz ograniczenia zmian klimatycznych na kilku obszarach, jednocześnie poszukuje w nich szans na rozwój biznesu. Są to m.in.:

- Odpowiednia oferta produktowa umożliwiająca i zachęcająca klientów do działań ograniczających emisję dwutlenku węgla;
- Wykorzystanie nowych technologii w procesie obsługi szkód i świadczeń;
- Rozwój usług doradczych w zakresie ograniczenia ryzyka, budowy zrozumienia i bardziej skutecznego podejścia klientów do łagodzenia skutków zmian klimatu;
- Decyzje inwestycyjne, wspierające rozwój odnawialnych źródeł energii i zmianę miksu energetycznego polskiej gospodarki;
- Działania zmierzające do zbadania i lepszego zrozumienia ryzyk ESG w portfelu ubezpieczeniowym i inwestycyjnym;
- Działania ograniczające bezpośredni wpływ środowiskowy Grupy PZU.

Szansy związane ze zmianą klimatu

Zmiany klimatyczne stanowią rosnące ryzyko dla branży ubezpieczeniowej, ale stwarzają one również nowe szanse. Zrozumienie ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem pozwala nie tylko chronić ubezpieczonych przed stratami, ale także zapewnić długoterminową dostępność produktów ubezpieczeniowych, a w pewnych sytuacjach obniżyć całkowity koszt ubezpieczenia. Analiza ryzyka pozwala na dokładną identyfikację ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, a w szczególności ze zmianą klimatu. Aby podążać w kierunku zrównoważonej oferty produktowej Strategia Grupy PZU oraz cała jej działalność koncentruje się wokół odpowiedzi na zidentyfikowane ryzyka. Jest ona nie tylko odpowiedzią na potrzeby klientów i zidentyfikowane wyzwania klimatyczne, lecz także szansą na rozwój biznesu i budowanie przewagi rynkowej. Dla przykładu, zarządzanie ryzykiem klimatycznym wynikającym z transformacji portfela ubezpieczeniowego polegające na zwiększaniu i uatrakcyjnianiu oferty produktów finansowych skierowanej do niskoemisyjnych gałęzi gospodarki oraz gałęzi wykorzystujących energię odnawialną również wpływa na rozwój tych gałęzi. W ten sposób przejawia się również pozytywny wpływ oferty produktowej Grupy na klimat i środowisko. Warto podkreślić, że osiągnięcie celu, jakim jest odpowiednie dostosowanie społeczeństwa i gospodarki do zmian klimatycznych, wymaga szerokich działań wspierających, wykraczających poza zakres działalności branży ubezpieczeniowej.

Wpływ pośredni na zmiany klimatu

Spółki Grupy prowadząc swoją działalność korzystają z zasobów naturalnych. Z uwagi na to, że większość spółek Grupy to instytucje finansowe bezpośredni wpływ na klimat jest relatywnie niewielki. Z drugiej strony, przez finansowanie, ubezpieczanie i inwestowanie mogą, do pewnego stopnia oddziaływać na zachowania klientów, a w konsekwencji też na ich wpływ na środowisko i zmiany klimatyczne.

Grupa PZU ma ambicję stać się zaufanym partnerem transformacji energetycznej i rozwijać ofertę wspierającą rozwój niskoemisyjnej gospodarki. Informacje o tym w jaki sposób Grupa PZU kształtuje swoją ofertę ubezpieczeniową i bankową tak, aby wspierać rozwój polskiej gospodarki w kierunku neutralności klimatycznej oraz w jaki sposób wykorzystuje szanse związane z klimatem zostały przedstawione w rozdziale [8.1.4. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja](#).

6 [GRI 3-3] [ESRS E1-1]

8.1.4. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja


Grupa PZU ma świadomość tego, że usługi ubezpieczeniowe oraz działalność bankowa i inwestycyjna to obszary, w których decyzje spółek Grupy mogą oddziaływać na zachowania klientów, a w konsekwencji na ich stosunek do środowiska naturalnego, wagi poszanowania praw człowieka czy etycznego prowadzenia biznesu.

Oferta produktowa oraz działania Grupy PZU uwzględniają różne scenariusze i kierunki zmian klimatu. Dlatego działania są wielokierunkowe. Z jednej strony przyczyniają się do zapobiegania zmianom klimatu,

Dobre praktyki PZU i PZU Życie +

7 [GRI 3-3]

Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie

 Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie - określa ogólne zasady lokowania środków, czynniki ESG brane przy tym pod uwagę oraz sposób realizacji celów zrównoważonego inwestowania określonych w Strategii ESG i Strategii Grupy PZU. Ma ona zastosowanie przy lokowaniu środków własnych i środków pokrywających zobowiązania ubezpieczeniowe. Ponadto w Polityce zostały wskazane przykładowe czynniki ESG uwzględniane w działalności lokacyjnej PZU i PZU Życie. Polityka została przyjęta odpowiednimi uchwałami. Polityka jest dostępna na stronie internetowej pod adresem: <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1535345>



czyli koncentrują się na wspieraniu gospodarki w jej wysiłkach transformacyjnych i ograniczeniu emisji gazów cieplarnianych. Ważną częścią zobowiązań Strategii ESG jest rozwój oferty produktowej wspierającej transformację energetyczną kraju. Z drugiej strony, działalność Grupy przyczynia się do adaptacji do zmian klimatu, czyli budowania odporności kraju na zmiany klimatu. W odpowiedzi na wyzwania związane ze zmianami klimatycznymi Grupa PZU poszukuje i wdraża innowacyjne rozwiązania produktowe.

Prowadzona przez Grupę PZU działalność ubezpieczeniowa nakierowana jest na zapewnienie produktów ubezpieczeniowych dostosowanych do potrzeb klientów indywidualnych i korporacyjnych w różnych sektorach gospodarki. Najwyższym priorytetem jest odpowiedź na aktualne potrzeby polskiego rynku i gospodarki w zgodzie z krajowymi i unijnymi regulacjami (m.in. poszanowania zasad uczciwej konkurencji i współpracy wyłącznie z klientami biznesowymi, których działalność, według wiedzy PZU, jest zgodna z prawem). Kompleksowość potrzeb, a co za tym idzie – oferty sprawia, że PZU zapewnia ochronę ubezpieczeniową również podmiotom z sektora wydobywczego i energetycznego. Klienci z tej grupy, poza tradycyjną działalnością operacyjną wykorzystującą węgiel i inne

Wskaźnik strategii ESG: Rozwój oferty ubezpieczeniowej dla technologii wspierających transformację klimatyczno - energetyczną w Polsce

Poziom realizacji 2023: Dwa produkty ubezpieczeniowe dla klientów korporacyjnych: PZU Energia Słońca i PZU Energia Wiatru oraz jeden produkt dla klientów indywidualnych i MSP: PZU Eko Energia

paliwa kopalne, rozwijają też działania w obszarze energetyki ze źródeł odnawialnych. Dodatkowo Grupa PZU jest świadoma, że proces transformacji polskiej gospodarki w kierunku zeroemisyjności będzie wymagał zaangażowania i inwestycji ze strony podmiotów obecnie działających w sektorze energetycznym. Aby ta transformacja dokonała się w sposób uporządkowany, potrzebna jest dostępność produktów finansowych, w tym finansowania oraz ubezpieczeń dla podmiotów tego sektora.

6 [GRI 3-3]

8.1.4.1. Klient korporacyjny



Ze względu na skalę wpływu działalności klientów korporacyjnych Grupa PZU systematycznie poszerza ofertę produktową skierowaną do tej grupy klientów. Celem Grupy jest dostarczenie rozwiązań, które będą ich wspierały w drodze do neutralności klimatycznej. Jest to odpowiedź na największe wyzwania klimatyczne. Dzięki oferowanym produktom Grupa PZU przyczynia się do zmniejszenia negatywnego wpływu środowiskowego, a oferta jest dostosowana do polskiej specyfiki gospodarczej.

Ubezpieczenia OZE – produkty „PZU Energia Wiatru” i „PZU Energia Słońca”

W odpowiedzi na potrzeby wynikające z rosnącego rynku energii odnawialnej w ofercie PZU znajdują się ubezpieczenia dla klientów korporacyjnych, którzy inwestują w OZE. PZU Energia Wiatru i PZU Energia Słońca to produkty, które chronią elektrownie wiatrowe i instalacje fotowoltaiczne na wypadek awarii, uszkodzeń czy zniszczeń. Zabezpieczają również klientów przed odpowiedzialnością cywilną i utratą zysku spowodowaną

szkodami materialnymi. Obie polisy chronią zarówno urządzenia służące do generowania energii (w przypadku PZU Energia Wiatru: gondole, wieże, fundamenty, okablowanie wewnętrzne, a w PZU Energia Słońca: panele fotowoltaiczne, ich konstrukcję, okablowanie wewnętrzne, inwertery) oraz całą infrastrukturę towarzyszącą: magazyny energii, podziemne przyłącza kablowe, napowietrzne linie elektroenergetyczne, linie światłowodowe, urządzenia wyprowadzające moc do sieci elektroenergetycznej, jak i infrastrukturę pomocniczą: ogrodzenia, oświetlenie, systemy dozoru, drogi wewnętrzne, budynki stacji i rozdzielni wraz z wyposażeniem.

Ubezpieczenia OZE – produkty „Siła Wiatru” i „Moc Słońca”

TUW PZUW, który działa w segmencie ubezpieczeń dla przedsiębiorstw, podmiotów medycznych i instytucji publicznych, w kompleksowy sposób uwzględnia kwestie klimatyczne oferując ochronę ubezpieczeniową także dla odnawialnych źródeł energii. Specyfika ubezpieczeń gospodarczych w ramach towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych opiera się na zawieraniu ubezpieczeń w toku negocjacji z wykorzystaniem indywidualnej oceny ryzyka, a programy ubezpieczeniowe dostosowane są do indywidualnych potrzeb i oczekiwań członków towarzystwa. Zgodnie ze strategią ESG „Rozwój w równowadze” TUW PZUW również jest partnerem zielonej transformacji polskiej gospodarki. Swoje zobowiązane realizuje przez ubezpieczenie podmiotów szeroko rozumianego sektora energetyczno-węglowego, które są w procesie zmiany tzw. miksu energetycznego, ze szczególnym uwzględnieniem tych obszarów działalności spółek energetycznych, które rozwijają odnawialne źródła energii, tj. farmy wiatrowe, fotowoltaiczne, sieć elektrowni wodnych oraz biogazowni. W swej ofercie TUW PZUW posiada ubezpieczenia – elektrowni

wiatrowych „Siła Wiatru” i instalacji fotowoltaicznych „Moc Słońca”. Są to kompleksowe ubezpieczenia majątkowe od wszystkich ryzyk, w tym od uszkodzeń i utraty zysku, a także odpowiedzialności cywilnej z tytułu eksploatacji generatorów wiatrowych i paneli fotowoltaicznych.

W 2023 roku TUW PZUW poszerzył ofertę o ubezpieczenie odpowiedzialności za szkody w środowisku. Jest przeznaczone dla podmiotów korzystających ze środowiska w rozumieniu ustawy z 30 kwietnia 2007 roku o zapobieganiu szkodom w środowisku i ich naprawie. Chodzi m.in. o podmioty prowadzące działalność powodującą szkodę w środowisku lub ryzyko takiej szkody. Zakresem ubezpieczenia objęta jest odpowiedzialność ubezpieczonego za szkody w środowisku, w tym koszty działań podejmowanych w celu naprawy lub zastąpienia w równoważny sposób elementów przyrodniczych lub ich funkcji, a także koszty działań podejmowanych, aby zapobiec szkodzie w środowisku lub zmniejszyć jej rozmiary.





System Inteligentnego Zarządzania Energią PZU LAB dla klientów biznesowych

Usługa pozwala na bardziej oszczędne zarządzanie energią w budynkach oraz ograniczenie emisji CO₂. Zastosowanie Systemu Inteligentnego Zarządzania Energią umożliwia klientom zintegrowanie wszystkich istotnych źródeł energii w taki sposób, aby ograniczyć niepotrzebne i nadmierowe jej zużycie. Połączenie nowoczesnych technologii informatycznych, monitorowania warunków bytowych w budynkach, algorytmicznego sterowania istotnymi urządzeniami zużywającymi energię w okresach użytkowania i w okresach zmniejszonych potrzeb - może przynieść oszczędności na poziomie 15-30%. Korzyści z wdrożenia Systemu Inteligentnego Zarządzania Energią w postaci zmniejszenia zużycia wszystkich rodzajów energii oraz mierzalne ograniczenie emisji CO₂ wpisują się w potrzeby dostosowania przedsiębiorstw do wyzwań związanych z sytuacją na rynku energii i możliwych ograniczeń w dostępie do nich. Obecnie prowadzone są dwa wdrożenia systemu inteligentnego zarządzania energią.

Ograniczenia negatywnego wpływu w łańcuchu wartości - iAgro

Grupa PZU dba o ograniczenie wpływu środowiskowego swoich produktów nie tylko w procesie ich tworzenia i oferowania, ale również w całym cyklu. Z jednej strony to dodatkowe wsparcie dla klientów Grupy PZU, które przyczynia się do ograniczenia ich wpływu środowiskowego. Z drugiej strony jest to odpowiedź Grupy PZU na jej negatywny wpływ środowiskowy w łańcuchu wartości. W ramach inicjatywy PZU iAgro wdraża usługę umożliwiającą klientom ograniczenie kosztów prowadzenia produkcji rolnej oraz optymalizację oddziaływania środowiskowego. Celem projektu jest:

- optymalizacja i odpowiedniość poziomu zużycia środków ochrony roślin na hektar uprawy;
- ograniczenie ilości i kosztów zabiegów ochronnych;
- umożliwienie stosowania mechanicznych lub naturalnych zabiegów pielęgnacyjnych w miejsce np. oprysków;
- dostęp do kilkudziesięciu modeli chorobowych roślin;
- prowadzenie polityk prewencyjnych dla klientów PZU (klient posiada dostęp do systemu estymacji ryzyka wystąpienia szkód w uprawie, alertów i ostrzeżeń);
- wsparcie klientów w redukcji emisji CO₂.

System PZU iAgro składa się ze specjalistycznych stacji pomiarowych (mierzonych jest kilkanaście parametrów), oprogramowania wykorzystującego zaawansowane algorytmy AI oraz modele chorobowe oraz platformy online do przeglądu i zarządzania danymi (w tym alertami chorobowymi). Założeniem projektu PZU iAgro i etapu pilotażowego było także zbudowanie programu i metody mierzenia bilansu CO₂ w ramach prowadzonej działalności produkcji rolnej. W ramach szerokiego uruchomienia usługi PZU iAgro tak zwany kalkulator CO₂ będzie częścią rozwiązania oferowanego dla klientów PZU. System monitoringu i sygnalizacji infekcji chorobowych oraz szkodników pozwala precyzyjnie określić, kiedy i w jakiej ilości należy zastosować zabiegi ochronne. Zbyt późno wykonany zabieg lub niewłaściwa identyfikacja patogenu może obniżyć jakość plonów. To przyczynia się do strat finansowych. W 2023 roku trwały prace nad rozwojem systemu, a w testach nowych rozwiązań wzięło udział 80 gospodarstw rolnych. Z przeprowadzonych ankiet ewaluacyjnych wynika, że dzięki rozwiązaniu klienci ograniczyli od 10% do 40% zabiegów agrotechnicznych w tym sezonie.

Ubezpieczenia AC – samochody elektryczne

PZU oferuje zakres ubezpieczenia AC dla samochodów elektrycznych wchodzących w skład flot samochodowych. Ochroną objęte są szkody dotyczące ładowarek, w tym wallbox'a, a także kabli ładujących oraz baterii w samochodach. Jest to odpowiedź na rosnącą popularność samochodów elektrycznych we flotach samochodowych. Według danych PSPA w 2023 roku w Polsce zarejestrowano 19 612 nowych, całkowicie elektrycznych samochodów osobowych i użytkowych (BEV), czyli o ponad połowę więcej niż w 2022 roku. Rośnie również liczba elektrycznych ciężarówek, autobusów, motorowerów i motocykli. Równoległe do floty pojazdów z napędem elektrycznym, rozwija się również infrastruktura ładowania. Pod koniec października 2023 roku w Polsce funkcjonowało 3 166 ogólnodostępnych stacji ładowania pojazdów elektrycznych (6 378 punktów). Zgodnie z pakietem legislacyjnym Komisji Europejskiej „Fit for 55” bardziej rygorystyczne normy emisji CO₂ dla samochodów osobowych i dostawczych przyspieszą przejście na mobilność bezemisyjną dzięki wymogowi zmniejszenia średnich emisji z nowych samochodów o 55% od roku 2030 i o 100% od roku 2035 w porównaniu z poziomami z 2021 roku. Dzięki ubezpieczeniu samochodów elektrycznych klienci flotowi, którzy zawrą ubezpieczenie AC w PZU, mogą liczyć na ochronę w przypadku szkód dotyczących elementów pojazdu elektrycznego, które są następstwem m.in. kradzieży, przeciążenia instalacji, przegrzania, zwarcia, spadku napięcia, a także uszkodzenia wskutek rażącego niedbalstwa.



Elektryfikacja floty

Rosnące zainteresowanie flot samochodowych pojazdami elektrycznymi wynikającym ze zmian legislacyjnych Unii Europejskiej oraz polskiej ustawy o elektromobilności i paliwach alternatywnych przyczyniło się do rozszerzenia działań PZU w tym zakresie. PZU wspólnie z operatorem technologicznym programu PZU iFlota wprowadził program prewencyjny oparty o system informatyczny do zarządzania flotą dla korporacyjnych klientów flotowych. Program uwzględni rozszerzenie o moduł doradztwa dla klientów PZU w przechodzeniu z floty spalinowej na flotę elektryczną. Celem PZU iFlota EV jest wspieranie klientów w zwiększaniu bezpieczeństwa floty a jednocześnie ułatwienie procesu elektryfikacji floty, który będzie w nadchodzących latach kluczowy dla ograniczenia emisji CO₂ na rynku flotowym. PZU udostępnił także opracowania w formie raportów oraz konfigurator i kalkulator opłacalności wdrożenia elektromobilności. Narzędzie jest dostępne na stronie programu PZU iFlota <https://www.pzu.pl/pzuiflota>

**Dobre praktyki spółek zależnych****7 [GRI 3-3]**

TUW PZUW oferuje ubezpieczenia przedsiębiorstwom działającym w segmencie wykorzystującym niskoemisyjne źródła energii oparte na gazie ziemnym (np. Gaz System, PLNG, nowe inwestycje Baltic Pipe). W przemyśle energetycznym **wspiera nowe przyjazne środowisku inwestycje**, spełniające wysokie wymagania środowiskowe Unii Europejskiej i zastępujące mniej efektywne ekologicznie składniki majątku. Dodatkowo TUW PZUW kreuje i **promuje własne standardy bezpieczeństwa pożarowego** ograniczające liczbę pożarów w podmiotach prowadzących działalność gospodarczą, przyczyniając się tym samym do ograniczenia emisji toksycznych produktów spalania do atmosfery oraz zanieczyszczeń wód powierzchniowych i gruntowych.

6 [GRI 3-3]**8.1.4.2. Klient indywidualny i MŚP**

Grupa PZU intensyfikuje działania związane z „zieloną” ofertą produktową nie tylko w zakresie rozwiązań przeznaczonych dla klientów korporacyjnych oraz instytucjonalnych. Odpowiada też na potrzeby firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Zaangażowanie tych przedsiębiorców na rzecz ochrony środowiska może przynieść znaczące korzyści. Dlatego w ramach oferty PZU Doradca skierowanej do przedsiębiorców z segmentu MŚP, PZU chroni:

- instalacje fotowoltaiczne, w tym farmy fotowoltaiczne;
- elektrownie wiatrowe (wiatraki);
- biogazownie – urządzenia do wytwarzania energii gazowej z biomasy;
- oczyszczalnie ścieków.

Dodatkowo ubezpieczenie obejmuje mienie osób trzecich, które dana firma przyjęła w celu realizacji świadczonych usług i może być zakupione przez firmy instalujące panele fotowoltaiczne na rzecz indywidualnych klientów. Taka współpraca wspiera dynamiczną sprzedaż instalacji fotowoltaicznych, ale przede wszystkim chroni użytkowników przed ewentualnymi szkodami w tej instalacji. W ofercie dla MŚP znajdują się również ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody w środowisku naturalnym (np. pokrycie kosztów usunięcia wycieku substancji do gleby).

Ubezpieczenia OZE – produkt „PZU Eko Energia”

PZU w ofercie ubezpieczeń majątkowych posiada produkt chroniący urządzenia wytwarzające energię z odnawialnych źródeł. Ochrona obejmuje również właścicieli instalacji fotowoltaicznych przed ryzykiem przerw lub obniżonej efektywności w produkcji prądu. PZU Eko Energia to rozwiązanie m.in. dla gospodarstw domowych, małych i średnich przedsiębiorstw i gospodarstw rolnych, które wykorzystują ogniwa fotowoltaiczne, kolektory słoneczne lub pompy ciepła do produkcji energii na własny użytek. Ubezpieczenie jest dostępne w trzech wariantach, spośród których klient może wybrać ten najbardziej dopasowany do swoich potrzeb. Polisa PZU Eko Energia chroni instalację fotowoltaiczną (w tym ładowarkę samochodową oraz akumulator) od wszystkich ryzyk, czyli utraty, uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia w wyniku np. awarii, pożaru, przepięcia, powodzi, wichury, gradu czy innych gwałtownych zjawisk pogodowych, a także dewastacji i kradzieży.

Ograniczenie negatywnego wpływu w łańcuchu wartości - Green Parts

Grupa PZU dba o ograniczenie wpływu środowiskowego swoich produktów nie tylko w procesie ich tworzenia i oferowania, ale również w całym cyklu. Dotyczy to w szczególności procesu obsługi i likwidacji szkód. W ramach ubezpieczeń OC i AC funkcjonuje Green Parts, innowacyjny proces regulujący kwestie gospodarowania odpadami powstałymi w trakcie naprawy pojazdu po szkodzie. Rocznie PZU pokrywa koszty wytworzenia ok. 4 mln części zamiennych do pojazdów. Przejmuje odpowiedzialność za zagospodarowanie pozostałości po naprawie pojazdu po szkodzie (części podlegających wymianie na nowe) zgodne z wymogami powszechnie obowiązującego prawa. Niewłaściwa utylizacja

uszkodzonych części stanowi zagrożenie dla środowiska. Dlatego partnerzy Green Parts, którzy realizują odbiory pozostałości po naprawie, to firmy z doświadczeniem w utylizowaniu pojazdów mechanicznych i części zamiennych. Posiadają oni wszystkie wymagane pozwolenia. Ich profesjonalizm i renoma gwarantują, że każda przekazana im część będzie zagospodarowana zgodnie z wymogami prawnymi oraz najlepszymi standardami środowiskowymi. Stan techniczny uszkodzonych elementów pojazdów może zagrażać zdrowiu i życiu. Wraz z siecią wykwalifikowanych partnerów Grupa PZU dokłada starań, aby wszystkie części (zakwalifikowane w ramach szkody do wymiany na nowe), zostały na pewno wymienione i nie były naprawiane. Działanie ma również na celu ograniczenie obrotu wtórnego pozostałościami, które utraciły walory bezpieczeństwa. Ważnym elementem ograniczającym wpływ na środowisko w procesie likwidacji szkody jest również możliwość wynajmu elektrycznego pojazdu zastępczego, co pozytywnie oddziałuje na zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych.

7 [GRI 3-3]**Zrównoważone produkty inwestycyjne**

W odpowiedzi na rosnącą świadomość środowiskową i klimatyczną inwestorów indywidualnych, spółki Grupy PZU wprowadzają do swojej oferty produkty pozwalające im lokować środki w sposób zrównoważony. PZU TFI oferuje fundusze inwestycyjne, o których mowa w Rozporządzeniu SFDR (Rozporządzenie 2019/2088 w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych). Są wśród nich produkty zarówno „jasnozielone” (promujące aspekt środowiskowy lub społeczny, zgodnie art. 8 SFDR), jak i ciemnozielone (mające na celu zrównoważone

inwestycje, zgodnie z art. 9 SFDR). Na koniec 2023 roku w pierwszej grupie znajdowały się cztery fundusze, w tym dwa zarządzane pasywnie (inPZU Akcje Sektora Zielonej Energii – dający ekspozycję na globalną transformację energetyczną, inPZU Akcje Sektora Zrównoważonej Gospodarki Wodnej – inwestujący w spółki odgrywające ważną rolę w rozwiązywaniu problemu niedoboru wody na świecie) i dwa zarządzane aktywnie (PZU Akcji Odpowiedzialnego Rozwoju – inwestujący przede wszystkim w akcje spółek, których działalność wpisuje się w Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ, oraz emitentów o odpowiednio niskich wskaźnikach intensywności emisji gazów cieplarnianych, PZU Obligacji Odpowiedzialnego Rozwoju – inwestujący przede wszystkim w zielone obligacje i listy zastawne, obligacje społeczne, a także obligacje zrównoważonego rozwoju lub powiązane ze zrównoważonym rozwojem). Ponadto PZU TFI posiadało kwalifikujący się do drugiej grupy fundusz pasywny inPZU Zielone Obligacje, inwestujący w obligacje emitowane

w celu finansowania projektów związanych z: energią alternatywną (w tym odnawialną), efektywnością energetyczną, zapobieganiem zanieczyszczeniom i ich kontrolą, zrównoważoną gospodarką wodną, zielonym budownictwem i przystosowaniem się do zmian klimatu. PZU TFI stale analizuje możliwość wprowadzenia kolejnych podobnych funduszy do swojej oferty, tak by dać inwestorom szerszą paletę produktów inwestujących zgodnie z trendem zrównoważonego rozwoju.

Pekao TFI oferuje subfundusz Pekao Ekologiczny, ukierunkowany na wsparcie zrównoważonych inwestycji. Do jego portfela wybrano spółki z sektorów przyjaznych środowisku i proekologicznych (energetyka odnawialna, elektromobilność, efektywność energetyczna, recykling i gospodarka odpadami). Przy analizie ich doboru, oprócz czynników finansowych, równie istotne były kwestie ESG, czyli aspekty środowiskowe, społeczne oraz związane z ładem korporacyjnym.



Banki Grupy PZU prowadzą działania wspierające klientów z sektora MŚP w drodze do neutralności klimatycznej.

Alior Bank współpracując z BGK udostępnił do oferty kredyt ekologiczny dla mikrofirm oraz małych i średnich przedsiębiorstw, które planują zwiększenie efektywności energetycznej poprzez modernizację infrastruktury, a także kredyt inwestycyjny do grantu OZE, rozszerzając tym samym ofertę finansowania termomodernizacji budynków wielorodzinnych.

W szerokiej ofercie Biura Maklerskiego Alior Banku dostępne są fundusze promujące aspekt środowiskowy lub społeczny, inwestujące zgodnie z zasadami ESG w rozumieniu art. 8 lub art. 9 Rozporządzenia SFDR. W ofercie jest ponad 200 subfunduszy spełniających „zielone” kryteria SFDR.

Alior TFI oferuje subfundusz Alior Odpowiedzialny, promujący aspekty środowiskowe i społeczne w rozumieniu Rozporządzenia SFDR poprzez uwzględnianie tych aspektów w kryteriach doboru lokat oraz wprowadzeniu minimalnego zaangażowania w instrumenty finansowe, które mają pozytywną ocenę Towarzystwa w tym zakresie. Subfundusz koncentruje się na instrumentach finansowych o charakterze dłużnym stanowiąc odpowiedź na potrzeby tych inwestorów, którzy wrażliwość na aspekty zrównoważonego rozwoju chcą połączyć z niskim poziomem ryzyka inwestycyjnego.



W 2023 roku dla klientów Banku Pekao dostępna była Pożyczka Ekspresowa na cele ekologiczne, np. na odnawialne źródła energii (kolektorów słonecznych, paneli /ogniw fotowoltaicznych w tym magazynów energii), zakup kotłów centralnego ogrzewania (z wykluczeniem kotłów węglowych oraz

Dobre praktyki spółek zależnych



Assistance TUV PZUW

TUV PZUW oferuje klientom ubezpieczenie assistance, dzięki któremu promuje naprawę zepsutego urządzenia zamiast zakupu nowego. Pomaga w ten sposób odciążyć środowisko naturalne przez ograniczanie odpadów, wspierając klienta końcowego w oszczędzaniu. Zakłady energetyczne dzięki współpracy z TUV PZUW oferują klientom produkt. Fachowcy TUV PZUW, dzięki któremu możliwe jest zorganizowanie i dokonanie napraw instalacji i urządzeń znajdujących się w domu. Jest to również odpowiedź na zmieniające się trendy i rosnącą świadomość oraz potrzebę ochrony środowiska wśród konsumentów. W ramach oferty klienci zakładów energetycznych mogą skorzystać z profesjonalnego wsparcia w przypadku awarii: urządzeń elektrycznych (RTV, AGD, PC), urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, wewnętrznej instalacji elektrycznej, gazowej, wodnej, kanalizacyjnej, drzwi, zamków i innych.

ekogroszek), okien, drzwi czy materiałów do ocieplenia domu. Z jej środków można też było sfinansować zakup samochodów osobowych z napędem elektrycznym lub hybrydowym oraz motocykli i skuterów z napędem elektrycznym, rowerów elektrycznych, przydomowych oczyszczalni bio, wentylacji z odzyskaniem ciepła,

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Rower zamiast samochodu zastępczego



W marcu 2023 roku podobnie jak w latach poprzednich, PZU uruchomił program Rower zamiast samochodu zastępczego. W ramach programu klienci, którym przydarzył się wypadek, w wyniku którego istniała konieczność naprawy pojazdu trwająca co najmniej 7 dni, mogli wybrać samochód zastępczy na czas naprawy lub rower na własność. Program ma na celu propagowanie zdrowego trybu życia oraz dbałości o środowisko naturalne i ograniczenie emisji spalin. Dodatkowo PZU promuje zastępcze samochody elektryczne jako alternatywę dla samochodów spalinowych.

Podobne rozwiązanie wprowadziła BALTA dla posiadaczy ubezpieczenia AC komunikacyjnego. Na czas naprawy możliwość wymiany na pojazdy współdzielone (samochód, hulajnoga lub skuter elektryczny lub rower) według preferencji klienta. BALTA umożliwia klientom wybór zrównoważonej opcji, jeśli odpowiada ona stylowi ich życia.



domowych stacji uzdatniania wody z ujęć własnych oraz systemu odzysku wody deszczowej. Bank oferował również EKO Kredyt Mieszkaniowy. W jego ramach dostępne było finansowanie na instalację kolektorów słonecznych, paneli fotowoltaicznych czy pomp ciepła podczas budowy lub remontu nieruchomości.

1 7 [GRI 3-3]

8.1.4.3. Inwestycje i wsparcie transformacji energetycznej

Ważnym kierunkiem i widoczną zmianą w podejściu do zarządzania wpływem na zmiany klimatyczne jest szerokie podejście do inwestycji wspierających transformację energetyczną. Zgodnie ze zobowiązaniem strategicznym PZU TFI oraz PZU uzupełniły tradycyjne kryteria oceny ryzyka o te z obszaru ESG. Są to między innymi własne metodyki scoringu na rynku długu czy akcji oraz uwzględnienie czynników ESG na wszystkich etapach procesu inwestycyjnego.

W 2022 roku została opracowana jednolita metodyka oceny składników portfela inwestycyjnego. Wdrożono również narzędzia umożliwiające okresowy monitoring portfeli zgodnie z tą metodyką. W 2023 roku TFI przeprowadziło screening portfela lokat Grupy PZU w zakresie kryteriów ESG. Objął on około 86% portfela lokat o wartości 71,59 mld PLN. Dodatkowo w ramach inicjatywy przeprowadzono przegląd i dostosowanie metodyki oceny ESG w zakresie obligacji skarbowych.

Rozwój zielonego finansowania w Polsce

W 2023 roku PZU i PZU TFI partycypowały w finansowaniach dłużnych z komponentem ESG (tzw. ESG-linked) z udziałem w łącznej kwocie ok. 1,5 mld zł, w których koszt finansowania został w pewnym stopniu powiązany z realizacją celów z obszarów środowiskowego, społecznego lub corporate governance. Uwzględnienie celów z obszaru ESG w warunkach finansowania tworzy bodziec do podejmowania i intensyfikowania działań zmierzających do ich uwzględniania w bieżącej działalności finansowanych przedsiębiorstw. Uczestnicząc w finansowaniach o charakterze ESG-linked, PZU oraz TFI PZU aktywnie włączają się w ten nurt, premiując i stymulując finansowane podmioty do bardziej zrównoważonego rozwoju ich biznesu.

Wskaźnik strategii ESG: Ocena pod kątem czynników ESG 55% inwestycji w sektorach wrażliwych na ryzyko ESG

Poziom realizacji 2023: Ocena 86% inwestycji pod kątem czynników ESG

Alior Bank w 2023 roku udzielał finansowania aukcyjnych projektów odnawialnych źródeł energii (OZE). Oferta przeznaczona jest dla przedsiębiorców, którzy wygrali aukcję na sprzedaż energii, przeprowadzoną przez Urząd Regulacji Energetyki. Bank proponuje w tym modelu finansowanie budowy nowych elektrowni wiatrowych lub fotowoltaicznych o mocy większej niż 500 kW. Z oferty mogą skorzystać spółki celowe (SPV) z segmentu małych, średnich i dużych przedsiębiorstw, prowadzone przez inwestorów doświadczonych w realizacji projektów OZE.

Atutem oferty jest możliwość finansowania nawet do 80% nakładów inwestycyjnych, możliwość dostosowania wysokości rat do sezonowości sprzedaży energii oraz długi okres spłaty, skorelowany z długością wsparcia aukcyjnego.

W 2023 roku Alior Bank rozszerzył ofertę o Kredyt Inwestycyjny do Grantu OZE przeznaczony na finansowanie zakupu, montażu, budowy lub modernizacji instalacji odnawialnego źródła energii. Grant OZE jest udzielany przez Bank Gospodarstwa Krajowego i umożliwia spłatę kapitału kredytu w wysokości 50 proc. kosztów netto realizowanej inwestycji. Kredyt inwestycyjny do grantu OZE jest udzielany na okres do 20 lat. Jego maksymalna kwota wynosi 5 mln zł. Mogą się o niego ubiegać właściciele i zarządcy budynków wielorodzinnych, np. wspólnoty i spółdzielnie mieszkaniowe oraz Towarzystwa Budownictwa Społecznego. Warunkiem koniecznym do udzielenia kredytu jest wcześniejsza pozytywna decyzja Banku Gospodarstwa Krajowego o przyznaniu grantu OZE

Tej grupie klientów Alior Bank proponował również:

- Preferencyjne finansowanie modernizacji energetycznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych w formie Pożyczki Termomodernizacyjnej. Pożyczka jest współfinansowana ze środków Regionalnych Programów Operacyjnych dla województw: dolnośląskiego, łódzkiego, małopolskiego, podlaskiego, pomorskiego i kujawsko-pomorskiego.
- Finansowanie termomodernizacji w formie kredyt z premią Banku Gospodarstwa Krajowego. Bezzwrotna premia BGK na częściową spłatę finansowania modernizacji energetycznej lub remontu budynków to tylko jeden z atutów nowej oferty. Spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe oraz jednostki samorządu

terytorialnego z całej Polski mogły też liczyć na wysoką kwotę finansowania – do 5 mln zł, długi okres finansowania – do 20 lat i refundację kosztów audytu i dokumentacji technicznej.

Zgodnie z deklaracją strategiczną z 2021 roku Bank Pekao kontynuuje działalność w zakresie zrównoważonego finansowania, taką jak projekty zielone i społeczne oraz wsparcie emisji obligacji ESG swoich klientów. Głównym zamierzeniem Banku Pekao jest znacząca redukcja finansowania projektów wysokoemisyjnych w portfelu kredytowym. Do najważniejszych projektów finansowanych przez Bank w obszarze ESG w roku 2023 należały:

- finansowanie konsorcjalne powiązane ze zrównoważonym rozwojem dla spółki z branży energetycznej w kwocie 600 mln zł;
- finansowanie konsorcjalne powiązane celami zrównoważonego rozwoju jednej z największych grup z branży medialno-telekomunikacyjnej w kwocie 1,2 mld zł;
- finansowanie inwestycyjne budowy farmy wiatrowej w kwocie 95 mln zł;
- finansowanie w ramach konsorcjum instytucji finansowych kredytu powiązanego ze zrównoważonym rozwojem na łączną kwotę 1,65 mld zł;
- finansowanie budowy morskiej farmy wiatrowej o mocy 1,2GW w ramach konsorcjum instytucji finansowych kredytu na łączną kwotę 3,9 mld zł;
- przystąpienie do międzynarodowego konsorcjum, które sfinansuje budowę linii tramwajowej w Krakowie w formule partnerstwa publiczno-prywatnego. Udział Banku w finansowaniu przekracza 0,5 mld zł



Dodatkowo Bank Pekao:

- pełnił funkcję współorganizatora i współprowadzącego księgę popytu emisji 7-letnich obligacji zrównoważonego rozwoju (sustainability-linked bonds) na kwotę 3,49 mld zł dla największego dostawcy zintegrowanych usług medialno-telekomunikacyjnych w Polsce;
- pełnił funkcję wyłącznego organizatora emisji zielonych euroobligacji (Climate Awareness Bonds) dla międzynarodowej instytucji finansowej na kwotę 400 mln zł;
- był współorganizatorem i dealerem emisji zielonych obligacji spółki należącej do międzynarodowej grupy deweloperskiej na kwotę 180 mln zł;
- był współorganizatorem i dealerem emisji 3,5-letnich zielonych obligacji spółki należącej do międzynarodowej grupy deweloperskiej na kwotę 340 mln zł;
- był organizatorem emisji obligacji o charakterze społecznym dla samorządów: Lublin (150 mln PLN), Toruń (140 mln PLN) i Łódź (160 mln PLN);
- wyemitował 4-letnie zielone euroobligacje o wartości 500 mln euro w ramach programu emisji średnioterminowych euroobligacji EMTN o wartości 5 mld euro.

Wskaźnik strategii ESG: Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln PLN w latach 2021-2024 r.

Poziom realizacji 2023: Od 2021 roku zaangażowanie PZU i TFI PZU w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną wzrosło o 2,645 mld zł.

8 [GRI 3-3]

Ocena kluczowych klientów i inwestycji pod kątem ESG

PZU zobowiązał się do szerszego włączenia czynników ESG w ocenę kluczowych klientów i inwestycji. Zgodnie z wewnętrzną definicją, ocenie podlegają najwięksi korporacyjni klienci ubezpieczeniowi, którzy działają w sektorach wysoko i średnio-wrażliwych na ryzyko ESG oraz mają znaczący wpływ na przychody PZU.

Do wyboru branż wysoko i średnio wrażliwych na ryzyko ESG posłużyły wewnętrzne analizy. Zostały one przeprowadzone w oparciu o dane dotyczące krajowej emisji gazów cieplarnianych oraz udziału procentowego poszczególnych gałęzi przemysłu w emisji CO2. Dodatkowo wykorzystano zewnętrzne źródła danych, w tym dobre praktyki rynkowe, wytyczne międzynarodowych organizacji (OECD, UNEP FI, ECB) oraz wiodących agencji ratingowych, a także wymagania regulacyjne (Taksonomia UE).

Wysoko wrażliwe sektory obejmują branże, które w największym stopniu bazują na nieodnawialnych źródłach energii, odpowiadają za największy poziom emisji gazów cieplarnianych z emisji bezpośrednich i pośrednich, a także mają największy wpływ na degradację środowiska naturalnego. Do tej grupy zakwalifikowano: branżę paliwową, branżę wydobywczą oraz energetykę konwencjonalną. Do branż średnio-wrażliwych zakwalifikowano m.in.: branżę chemiczną, transportową, motoryzacyjną, budownictwo oraz rolnictwo.

Ocena klientów została przeprowadzona w oparciu o dwie autorskie metodyki dla podmiotów publicznych oraz niepublicznych. Metodyki te zostały wypracowane w Grupie PZU pod kierownictwem PZU. W 2023

roku została zaktualizowana metodyka oceny ESG kluczowych klientów korporacyjnych. Główne zmiany dotyczą interpretacji wskaźnika strategii, tak aby uwzględniał aktualizacje baz danych klientów, umożliwienie przeprowadzenia oceny ESG na bazie raportów niefinansowych klientów oraz aktualizacji przyporządkowania sektorów do kategorii wysoko, średnio i nisko wrażliwych na ryzyko ESG na podstawie Taksonomii UE. W obszarze środowiskowym metodyki zostały uwzględnione tematy takie jak: emisyjność gazów cieplarnianych, ślad węglowy, wpływ działalności na bioróżnorodność, poziom energochłonności, zarządzanie odpadami, obecne kluczowe, zdefiniowane przez firmę ryzyka środowiskowe i zarządzanie nimi, przyjęcie celu neutralności klimatycznej oraz strategii dekarbonizacji.

W obszarze społecznym zdefiniowano zagadnienia dotyczące m.in.: przestrzegania praw pracowniczych, zapewnienia bezpiecznych warunków pracy, uczciwej konkurencji i działalności społecznej. W obszarze ładu korporacyjnego uwzględniono m.in.: kwestie związane z różnorodnością organów zarządczych, zapobieganiem korupcji i nieuczciwej konkurencji, strukturą organów zarządczych i nadzoru, ochroną praw akcjonariuszy mniejszościowych, powiązaniem wynagrodzeń zarządów z realizacją celów z zakresu zrównoważonego rozwoju.

Na końcową oceną ma wpływ również sektor, w którym działa spółka. Zastosowanie kryteriów ESG służy ocenie ryzyka i nie ma charakteru wykluczającego dla klientów.

Wskaźnik strategii ESG: Ocena pod kątem czynników ESG 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG

Poziom realizacji 2023: 40% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG ocenionych pod kątem czynników ESG

1 6 [GRI 3-3]

8.1.4.4. Adaptacja do zmian klimatycznych

Kompleksowa oferta dla agrobiznesu



PZU ubezpiecza około 2 mln ha upraw rolnych w Polsce. Jako lider tego segmentu rynku posiada dopasowaną ofertę ubezpieczeniową dla sektorów najbardziej narażonych na ryzyko klimatyczne, jak np. rolnictwo. Obejmuje ona ochronę upraw, budynków w gospodarstwach rolnych, mienia ruchomego (m.in. sprzęt rolniczy), zwierząt hodowlanych, drobiu oraz pasiek w wyniku zdarzeń losowych m.in. powódź, huragan, grad, deszcz nawalny czy uderzenie pioruna.

Oprócz rozwoju oferty produktowej PZU poszukuje rozwiązań, które odpowiedzą na wyzwania związane ze wzrostem liczby ekstremalnych zjawisk pogodowych, wywołanych zmianami klimatycznymi i powodujących masowe szkody w rolnictwie. W oszacowaniu strat w spowodowanych przez susze, huragany czy ulewne deszcze pomaga narzędzie Agro Lab. Jest





ono przeznaczone dla mobilnych ekspertów PZU, wykorzystuje AI i technologię kosmiczną. Zastosowane w nim algorytmy sztucznej inteligencji na podstawie analizy satelitarnych zdjęć terenu i danych z bazy PZU precyzyjnie określają uszkodzony obszar. Następnie wspierają rzeczoznawców w sprawnym wyliczeniu odszkodowania. Wdrożenie technologii Agro Lab w Grupie PZU zmniejszyło czasochłonność analizy szkód w terenie o około 50% i przyspieszyło wypłaty odszkodowań o ok. 25%.



Gwarancje środowiskowe

Gwarancja środowiskowa stanowi zabezpieczenie dla firm, których działalność może powodować szkodliwe skutki dla środowiska, np.: zakładów chemicznych, firm zajmujących się transgranicznym przemieszczaniem odpadów, zakładów gospodarki komunalnej. To zobowiązanie do zapłaty określonej kwoty w przypadku, gdy firma, której została udzielona gwarancja, nie usunęła negatywnych dla środowiska skutków prowadzonej działalności gospodarczej. Beneficjentem jest organ ochrony środowiska wydający odpowiedni akt administracyjny na korzystanie z zasobów środowiska naturalnego.



Ubezpieczenie utraty zysku

W ramach ubezpieczenia utraty zysku PZU chroni firmy, których zysk spadnie, np. w wyniku uszkodzeń mienia ubezpieczonego w PZU spowodowanego np. pożarem, powodzią, huraganem lub innymi zdarzeniami losowymi.



Ochrona przed odpowiedzialnością za szkody w środowisku

PZU dla środowiska

W zakresie odpowiedzialności za szkody w środowisku PZU oferuje dwa rozwiązania.

W ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności możliwe jest rozszerzenie (w formie dodatkowych klauzul) zakresu ubezpieczenia o odpowiedzialność cywilną za szkody powstałe w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu (albo odpowiedzialność cywilną i administracyjną za szkody w środowisku. Klauzule te są oferowane przede wszystkim przedsiębiorstwom przemysłowym, a także branżom: budowlanej, energetycznej, oczyszczania ścieków oraz firmom gospodarującym odpadami.

W ofercie PZU znajduje się także **ubezpieczenie odpowiedzialności za szkody w środowisku**. Jego celem jest zapewnienie ubezpieczonemu kompleksowej ochrony w zakresie odpowiedzialności za szkody w środowisku (w szczególności w zakresie uregulowanym przepisami ustawy o zapobieganiu szkodom w środowisku i ich naprawie oraz innych ustaw dotyczących ochrony środowiska) i odpowiedzialności cywilnej za szkody będące następstwem emisji.

Ochroną ubezpieczeniową objęta jest odpowiedzialność cywilna i administracyjna podmiotu korzystającego ze środowiska. Zakres ubezpieczenia obejmuje m. in:

- odpowiedzialność za szkody w gruntach należących do osób trzecich oraz w gruntach własnych, w chronionych gatunkach i chronionych siedliskach przyrodniczych;

- koszty działań naprawczych podejmowanych w celu naprawy lub zastąpienia w równoważny sposób elementów przyrodniczych lub ich funkcji;
- koszty działań zapobiegawczych podejmowanych w celu zapobieżenia szkodzie w środowisku lub zmniejszenia szkody w środowisku;
- koszty obrony, potrzebne ubezpieczonemu w celu obrony przed roszczeniami, wysuwanymi wobec niego, w zakresie zdarzeń objętych ochroną wprowadzanego OWU, co jest dodatkowym elementem w stosunku do klauzul zawartych w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej.

Ubezpieczenie oferowane jest w szczególności podmiotom prowadzącym działalność gospodarczą, działającym w branżach: produkcji przemysłowej (m.in.: przemysł ciężki, chemiczny, petrochemiczny, spożywczy), związanej z dostawą energii i gazu, wodno-kanalizacyjnej).

Ponadto w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej przewoźnika drogowego w ruchu krajowym i międzynarodowym rozszerzono zakres ochrony o odpowiedzialność cywilną o szkody w środowisku realizując politykę ESG.

W ubezpieczeniach majątkowych: **PZU Doradca, ubezpieczeniu od ognia i innych żywiołów** oraz **PZU Dla wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych**, wprowadzono zniżkę dla klientów posiadających zabezpieczenia przeciwpowodziowe oraz przeciwpożarowe w celu minimalizacji skutków ryzyk klimatycznych zgodnie z wytycznymi wynikającymi z Taksonomii. Natomiast w ubezpieczeniu PZU Dom wprowadzono zniżkę dla klientów posiadających zabezpieczenia przeciwpowodziowe.



Polisa PZU Dla Wspólnot i Spółdzielni

Polisa PZU Dla Wspólnot i Spółdzielni to kompleksowa ochrona ubezpieczeniowa oferowana dla spółdzielni, wspólnot mieszkaniowych i Towarzystw Budownictwa Społecznego. Ochroną ubezpieczeniową może zostać objęty cały majątek związany z prowadzeniem działalności w zakresie zarządzania nieruchomościami. Produkt uwzględnia również ubezpieczenie od ryzyk klimatycznych, w tym: od ognia i innych żywiołów - powodzi, wiatru, uderzenie pioruna, deszcz, zalanie – również przez topniejący śnieg.

W odpowiedzi na potrzeby klientów, będących członkami zdefiniowanej grupy m.in.: wspólnoty mieszkaniowej, spółdzielni mieszkaniowej, oferta ubezpieczeniowa została rozszerzona o produkt PZU Bezpieczne Lokum. Właściciele domów i lokali mieszkalnych mogą liczyć na ochronę ubezpieczeniową posiadanej nieruchomości oraz mienia m.in. w zakresie następujących zdarzeń losowych: ognia, huraganu, powodzi, zalania, eksplozji oraz przepięcia i dewastacji.



Teledetekcja

W procesie obsługi szkód w PZU w uprawach rolnych realizowany jest innowacyjny proces ustalania zakresu uszkodzeń upraw ozimych, z wykorzystaniem rozwiązań teledetekcji satelitarnej. Rozwiązanie to obiektywizuje wyniki oraz umożliwia ocenę uszkodzeń upraw w słabo dostępnych miejscach, i co bardzo ważne na większych arealach, w krótszym czasie. Wykorzystanie opracowanych metod teledetekcji ma również zastosowanie w szkodach z ryzyka przymrozków wiosennych oraz przy ustaniu terminu ścięcia upraw, dla większości upraw polowych. Dodatkowo trwają prace nad opracowaniem nowej technologii teledetekcyjnej w





Dobre praktyki spółek zależnych



Od wielu lat w przypadku dużych klientów, takich jak zakłady przemysłowe, przeprowadzana jest **inżynierska ocena ryzyka**, która pozwala ubezpieczycielowi określić poziom składki. Szczegółowe wyniki wraz z pełną oceną ryzyka i scenariuszami zdarzeń przedstawiane są klientowi. Ocena odnosi się m.in. do ryzyka biznesowego, które niejednokrotnie łączy się z ryzykiem środowiskowym. Dlatego podejmowane przez klienta działania na rzecz wyeliminowania lub ograniczenia jego pewnych elementów – nawet jeśli motywowane wyłącznie chęcią obniżenia kosztów ubezpieczenia – przyczyniają się do zmniejszenia zagrożeń dla środowiska naturalnego lub ludzi.

TUW PZUW wykonuje cykliczne analizy ryzyka oraz wydaje rekomendacje w zakresie poprawy bezpieczeństwa. Rekomendacje wydawane przez inżynierów ryzyka PZUW dla przedsiębiorstw sklasyfikowanych jako Zakłady Dużego Ryzyka (ZDR) i Zakłady Zwiększonego Ryzyka (ZZW), zmniejszają ryzyko awarii przemysłowych i ograniczają ich skutki dla ludzi i środowiska. PZUW służy eksperckim wsparciem w analizie ryzyka i prowadzi audyty bezpieczeństwa mające na celu ograniczanie ewentualnych zagrożeń. Mogą z nich korzystać zarówno ubezpieczeni w TUW PZUW, jak też podmioty dopiero zainteresowane współpracą. Reprezentujący TUW PZUW eksperci do spraw inżynierskiej oceny ryzyka diagnozują problemy i wskazują słabe punkty, czyli miejsca i czynniki niosące niebezpieczeństwo szkody. Podpowiadają, jak im zapobiegać oraz co, jak i gdzie naprawić.

Do podmiotów prowadzących gospodarkę odpadami TUW PZUW skierował ofertę, która szczególnie promuje proekologiczne sposoby zagospodarowania odpadów, tj. tworzenie instalacji, które w maksymalny sposób zagospodarowują odpady, np. przetwarzając je na nawozy, odzyskiwanie ciepła przy termicznej ich obróbce lub produkowanie paliwa alternatywnego.

szkodach z ryzyka ujemnych skutków przezimowania, huraganu oraz deszczu nawalnego. Do końca 2023 roku drony pomogły ustalić zakres uszkodzeń w 103 uszkodzeniach uprawowych oraz 700 uszkodzeniach majątkowych.



Monitorowanie napylenia cząstek farby

We współpracy z młodymi naukowcami i inżynierami PZU LAB wdrożyło pionierskie rozwiązanie technologiczne monitorujące oddziaływanie procesów malarskich prowadzonych na terenie Gdańskiej Stoczni Remontowej na otoczenie i środowisko naturalne. System do detekcji zanieczyszczeń to narzędzie, które zautomatyzowało dotychczasowy manualny proces weryfikacji napylenia cząstek farby. Przyczynia się to do wyeliminowania możliwych problemów środowiskowych oraz do udoskonalenia realizowanych procesów malowania kadłubów statków. To pierwsze tego typu rozwiązanie wdrożone w polskich stoczniach. Projekt wykorzystuje technologię wizyjnego monitorowania komputerowego. Zastosowane algorytmy sztucznej inteligencji pozwalają na detekcję kolorów oraz kształtów występujących napyleń i pochłapań. Urządzenie uruchamia się zgodnie z ustalonymi odstępami czasu w cyklu 24 h/7, wysyła informację na temat gęstości zapylenia i jego przyrostu w danych punktach do bazy danych oraz e-mailem do odpowiednich osób. Dzięki temu osiadłe cząstki farby można wykryć zdecydowanie szybciej niż w przypadku ich manualnego sprawdzania przez pracownika stoczni. Z uwagi na pomiar w czasie rzeczywistym proces ten jest też znacznie dokładniejszy i bardziej bezpieczny – po wykryciu cząstek farby urządzenie automatycznie wysyła alert do osób zainteresowanych. Zdjęcia są zapisywane w pamięci z oznaczeniem czasowym, co pozwala precyzyjnie określić moment pochłapania i ograniczyć ryzyko strat środowiskowych.



Alerty pogodowe

LINK4 przy współpracy ze Skywarn Polska (Polscy Łowcy Burz) udostępnia klientom z ubezpieczeniem nieruchomości i ubezpieczeniem Casco system alertów pogodowych. W przypadku wystąpienia niebezpiecznego zjawiska pogodowego - Klienci otrzymują SMS-a z ostrzeżeniem i odnośnikiem do strony internetowej, gdzie mogą dowiedzieć się m.in. jak zabezpieczyć się przed negatywnymi skutkami poszczególnych zdarzeń pogodowych.



8.2. Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/852⁵

¹ [GRI 3-3] [ESRS E1-2]

Informacje ujawniane na podstawie Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 roku uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji.

Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową, reasekuracyjną i inwestycyjną.

8.2.1. Działalność ubezpieczeniowa i reasekuracyjna

Taksonomia UE zawiera listę działalności gospodarczych o istotnym wpływie na środowisko. Dla każdej z działalności wskazanych w Taksonomii UE, przygotowano techniczne kryteria kwalifikacji czyli warunki, które działalność gospodarcza musi spełnić, aby była uznana za zrównoważoną środowiskowo.

Działalność w zakresie ubezpieczeń innych

5) Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniającego rozporządzenie (UE) 2019/2088

niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji jest określona w Taksonomii UE jako działalność, która wspomaga adaptację do zmian klimatu.⁶ Aby działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji była uznana za zrównoważoną środowiskowo musi spełnić **techniczne kryteria kwalifikacji** (określone w rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca

6) Definicja działalności wspomagającej wg Taksonomii UE (art. 16 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020) – „Dana działalność gospodarcza powinna kwalifikować się jako wnosząca istotny wkład w realizację co najmniej jednego z celów środowiskowych określonych w niniejszym rozporządzeniu, jeżeli bezpośrednio umożliwia innym rodzajom działalności wnoszenie istotnego wkładu w realizację co najmniej jednego z tych celów. Taka działalność wspomagająca nie powinna prowadzić do uzależnienia od aktywów podważających długoterminowe cele środowiskowe, z uwzględnieniem ekonomicznego cyklu życia tych aktywów, oraz powinna mieć istotne pozytywne skutki dla środowiska na podstawie względów związanych z cyklem życia.”

2021 r. uzupełniającym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 wraz z aktami delegowanymi i rozporządzeniami uzupełniającymi) służące określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w adaptację do zmian klimatu, nie wyrządzać poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych oraz działać zgodnie z **zasadą minimalnych gwarancji**. Zgodnie z art. 8 Taksonomii UE, każde przedsiębiorstwo podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na mocy art. 19a lub 29a Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE⁷, zawiera w swoim oświadczeniu na temat informacji niefinansowych lub w skonsolidowanym oświadczeniu na temat informacji niefinansowych informacje na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność tego przedsiębiorstwa jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona.

Zgodnie z art. 10 ust.3 Rozporządzenia Delegowanego PE i Rady UE 2021/2178⁸ („Akt Delegowany”), precyzującego art. 8 Taksonomii w kontekście raportowania przez przedsiębiorstwa finansowe, w 2024 za rok 2023 są one zobowiązane do przedstawienia ujawnień jakościowych i ilościowych dla PZU i Grupy PZU.

7) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie rocznych sprawozdań finansowych, skonsolidowanych sprawozdań finansowych i powiązanych sprawozdań niektórych rodzajów jednostek, zmieniająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/43/WE oraz uchylająca dyrektywę Rady 78/660/EWG i 83/349/EWG

8) Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji





Ujawnienia ilościowe dla PZU

PZU	Istotny wkład w adaptację do zmian klimatu			DNSH (zasada “nie czyn poważnych szkód”)					
	Działalność gospodarcza (1)	Składki w ujęciu bezwzględnym, rok 2023 (3)	Udział procentowy składek, rok 2023 (4)	Udział procentowy składek, rok t -1 (5)	Łagodzenie zmian klimatu (7)	Zasoby wodne i morskie (8)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (9)	Zanieczyszczenie (10)	Różnorodność biologiczna i ekosystemy (11)
	zł	%	%	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N
A.1. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji zgodna z systematyką (zrównoważona środowiskowo)	896 631 293	5,54%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.1.1 w tym: reasekurowane	220 508 747	1,36%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.1.2 w tym wynikające z działalności reasekuracyjnej	33 436 483	0,21%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.1.2.1 w tym reasekurowane (retrocesja)	22 312 791	0,14%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.2. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)	7 359 732 527	45,47%	N/D						
B. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność niekwalifikująca się do systematyki	7 931 134 923	49%	N/D						
Razem (A.1 + A.2 + B)	16 187 498 743	100%	N/D						



Ujawnienia ilościowe dla Grupy PZU

Grupa PZU	Istotny wkład w adaptację do zmian klimatu			DNSH (zasada “nie czyn poważnych szkód”)						
	Działalność gospodarcza (1)	Składki w ujęciu bezwzględnym, rok 2023 (3)	Udział procentowy składek, rok 2023 (4)	Udział procentowy składek, rok t -1 (5)	Łagodzenie zmian klimatu (7)	Zasoby wodne i morskie (8)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (9)	Zanieczyszczenie (10)	Różnorodność biologiczna i ekosystemy (11)	Minimalne gwarancje (12)
		zł	%	%	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N
A.1. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji zgodna z systematyką (zrównoważona środowiskowo)	935 783 674	4,72%	N/D	T	T	T	T	T	T	T
A.1.1 w tym: reasekurowane	248 479 120	1,25%	N/D	T	T	T	T	T	T	T
A.1.2 w tym wynikające z działalności reasekuracyjnej	0	0,00%	N/D	T	T	T	T	T	T	T
A.1.2.1 w tym reasekurowane (retrocesja)	0	0,00%	N/D	T	T	T	T	T	T	T
A.2. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)	8 971 009 295	45,26%	N/D							
B. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność niekwalifikująca się do systematyki	9 912 429 209	50,01%	N/D							
Razem (A.1 + A.2 + B)	19 819 222 178	100%	N/D							



8.2.1.1. Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych, w tym zakres aktywów i działań objętych kluczowymi wskaźnikami wyników, informacje na temat źródeł danych i ograniczeń oraz wyjaśnienia dotyczące charakteru i celów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką oraz rozwoju w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, począwszy od drugiego roku od wdrożenia, z rozróżnieniem na elementy związane z działalnością gospodarczą oraz elementy metodyczne i związane z danymi

Wskaźniki dotyczące działalności ubezpieczeniowej

Zgodnie z wymaganiami Aktu Delegowanego, druga grupa wskaźników dla zakładów ubezpieczeń powinna wykazywać, jaki udział procentowy w całej działalności w zakresie ubezpieczeń innych niż na życie stanowi działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie, związana z adaptacją do zmian klimatu, spełniająca warunki określone w Rozporządzeniu Delegowanym 2021/2139.

Kryteria zgodności

Aby określić procent działalności zgodnej z systematyką, a także skalkulować wskaźniki w sposób zapewniający pełną informację, Grupa PZU przygotowała metodykę

opartą o Rozporządzenie Delegowane i przeprowadziła przegląd wszystkich produktów ubezpieczeniowych należących do linii produktowych z ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (Grupa II) wskazanych w Rozporządzeniu Delegowanym. Na podstawie przeglądu wyodrębniono te, które zapewniają ochronę ubezpieczeniową w przypadku zaistnienia ryzyk związanych z klimatem wymienionych w dodatku A do załącznika II Rozporządzenia Delegowanego. Następnie dla tych produktów przeprowadzono analizę zgodnie z technicznymi kryteriami kwalifikacji dla działalności ubezpieczeniowej. Za produkty zgodne z Taksonomią UE uznano te, które spełniają wszystkie wymagane kryteria.

Kryteria dotyczące modelowania ryzyka

Zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia Delegowanego, zakłady ubezpieczeń wykorzystują najnowocześniejsze techniki modelowania ryzyk klimatycznych.

W PZU ryzyka klimatyczne i ekstremalne zjawiska klimatyczne analizowane są w ramach wyliczeń objętych formułą standardową (powódź, huragan), a także w ramach ORSA (powódź, pożar dla największych ekspozycji w obszarach leśnych z uwzględnieniem pól uprawnych). W ramach ORSA, PZU SA przeprowadza testy warunków skrajnych, a także analizy wrażliwości obejmujące scenariusze stresowe oparte na czterech scenariuszach NGFS. W ramach obowiązkowych projekcji ORSA rozważany jest także wpływ ryzyk klimatycznych na sytuację wypłacalnościową PZU SA w krótkoterminowej 3-letniej perspektywie (perspektywa spójna z planowaniem biznesowym).

Dodatkowo, PZU ma zaawansowany model powodziowy, który został opracowany przy współpracy z IMGW. Model ten wykorzystuje modelowanie hydrauliczne, które pozwala na propagowanie wezbrań wodnych na

terenie Polski. PZU stosuje ten model w działalności ubezpieczeniowej związanej z oferowanymi produktami taksonomicznymi. Model powodziowy wykorzystywany jest w procesach biznesowych w szczególności w procesie underwritingu dla klientów korporacyjnych, a także w procesie taryfikacji dla konsumentów oraz małych i średnich przedsiębiorstw dla ubezpieczeń z linii ubezpieczeń ogniowych i pozostałych szkód rzeczowych.

Kryteria dotyczące produktów i sposobu dystrybucji

Zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia Delegowanego, zakłady ubezpieczeń mają w zakresie produktów, które są związane z ryzykami klimatycznymi:

- badać zainteresowanie klientów ochroną przez ryzykami klimatycznymi i odpowiednio je adresować w ofercie produktowej;
- stosować preferencyjne warunki cenowe dla klientów, które zachęcają ich do ograniczenia lub zapobiegania skutkom ryzyk klimatycznych; takimi zachętami mogą być np. zniżki za określone działania klientów;
- poinformować klientów o możliwych korzyściach, które wynikają z ograniczenia lub zapobiegania skutkom ryzyk klimatycznych;
- edukować klientów w zakresie działań, jakie mogliby podjąć aby ograniczać lub zapobiegać ryzykom klimatycznym.

W PZU za zgodne z Taksonomią UE uznano produkty z linii:

- 7 - Ubezpieczenie ogniowe i pozostałych szkód rzeczowych;
- 11 - Ubezpieczenie świadczenia pomocy.

Ubezpieczenia z linii ogniowej i pozostałych szkód rzeczowych dla przedsiębiorstw i konsumentów chronią przed ryzykami klimatycznymi. Zgodnie z ich warunkami, klient korporacyjny i MSP może uzyskać zniżkę za zabezpieczenia przeciwpożarowe, a klienci MSP i konsumenci mogą uzyskać także zniżkę za zabezpieczenia przeciwpowodziowe. W przypadku ubezpieczeń korporacyjnych dokonywana jest indywidualna ocena ryzyka, w której uwzględniane są wszystkie czynniki w tym również wszelkie działania adaptacyjne i zapobiegawcze. W przypadku ubezpieczeń dla klientów MSP i konsumentów zniżki są uwzględnione w konstrukcji taryfy produktu. We wszystkich wymienionych ubezpieczeniach klienci w procesie sprzedaży i obsługi otrzymują kompendia lub informacje z poradami dotyczącymi sposobu zabezpieczenia się przed ryzykami klimatycznymi oraz ich wpływu na cenę lub zakres ubezpieczenia. Kompendia są też zamieszczone na stronie www.pzu.pl w zakładkach produktowych oraz w zakładce zrównoważony rozwój. Do ubezpieczeń tych jest również oferowana możliwość wykupienia dodatkowych ubezpieczeń związanych z przenoszeniem ryzyka w rozumieniu Taksonomii UE. Na przykład klienci, którzy skorzystają z PZU Dom mogą również rozszerzyć ochronę np. garażu i innych budynków niemieszkalnych w sytuacji gdy podczas gaszenia pożaru straż pożarna zaleje budynek oraz o assistance domowy np. pobyt w hotelu w sytuacji zdarzenia losowego, w tym związanego z ryzykami klimatycznymi.

Dla wszystkich opisanych wyżej produktów, PZU bada zainteresowanie klientów ochroną przed ryzykami klimatycznymi w procesie tworzenia i sprzedaży produktu.



Kryteria udostępniania danych

Na stronie internetowej PZU znajduje się deklaracja dotycząca udostępniania danych organom administracji publicznej, zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE. <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/zrownowazony-rozwoj/taksonomia-ue>.

Kryteria obsługi szkód

Zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE, PZU informuje, że stosuje procedurę dotyczącą obsługi szkód na dużą skalę. „Procedura zarządzania kryzysowego w obsłudze szkód”, dotyczy szkód masowych majątkowych powstałych w następstwie m.in.: zalania, huraganu, powodzi, deszczu nawalnego, podtopienia, gradu, śniegu, przepięcia w wyniku wyładowań atmosferycznych, skutków złego przezimowania, przymrozków wiosennych, suszy oraz trzęsienia ziemi.

Procedura ta zapewnia dodatkowe środki w przypadku zdarzeń na dużą skalę, co umożliwi zapewnić wysokiego poziomu obsługi szkód pod względem jakości i terminowości. Procedura ta dotyczy wszystkich taksonomicznych produktów i uzupełnia wysokie standardy obsługi szkód.

Kryteria dotyczące zasady „Nie czyni poważnych szkód” (Do not significant harm)

Zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE, w kalkulacji składki jest uwzględniona zasada nie czyni poważnych szkód. Działalność klientów związanych z „wydobyciem, składowaniem, transportem lub produkcją paliw kopalnych” oraz ubezpieczenia „pojazdów, mienia lub innych aktywów przeznaczonych do takich celów” została zidentyfikowana na podstawie

Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD), a w nielicznych przypadkach na poziomie kontraktu. Ubezpieczenia z takiej działalności są wyłączone z liczenia wskaźników taksonomicznych.

Wyliczenie wskaźników taksonomicznych z działalności ubezpieczeniowej

Wskaźniki taksonomiczne dla ubezpieczeń PZU liczy wyłącznie z produktów, które spełniają wszystkie wymagania Taksonomii UE z uwzględnieniem wyłączeń związanych z zasadą „nie czyni poważnych szkód”. Zgodnie z publikacją przez Komisję Europejską wstępnej interpretacji w zakresie implementacji artykułu 8 Taksonomii UE w kontekście ujawnień wymaganych przez „Disclosure Delegated Act”, z 21 grudnia 2023 w kalkulacji została uwzględniona tylko ta część składki, która pokrywa ryzyka klimatyczne. Część ta została oszacowana dla każdego taksonomicznego produktu na podstawie udziału szkód, które wynikają z ryzyk klimatycznych, we wszystkich szkodach w okresie ostatnich 10 lat.

Działalność reasekuracyjna

Analiza taksonomiczności działalności reasekuracyjnej została ograniczona do działalności wewnątrzgrupowej. PZU nie dysponuje stosownymi danymi dla działalności pozagrupowej.

W Grupie PZU w zakresie działalności potencjalnie taksonomicznej reasekurowane są głównie ubezpieczenia od ognia i innych szkód rzeczowych. Ponadto bliska współpraca między ubezpieczycielem i reasekuratorem w zakresie modelowania ryzyka klimatycznego, zapewnia spełnienie wymagań w zakresie modelowania ryzyka oraz produktowych. W działalności

wewnątrzgrupowej przyjęto założenie, że reasekuracja składki z produktów, które spełniają wszystkie wymagania Taksonomii UE również jest podstawą do spełnienia kryteriów produktowych Taksonomii UE dla reasekuracji. Deklaracja udostępniania danych zamieszczona na stronie PZU obejmuje również dane z działalności reasekuracyjnej. PZU potwierdza również realizację obsługi szkód w reasekuracji zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE.

Konsolidacja na poziomie Grupy PZU

Dla możliwie pełnego oddania obrazu Grupy PZU zgodnie z Taksonomią, wskaźniki zostały skalkulowane w dwóch ujęciach: jednostkowym, dla PZU, oraz skonsolidowanym – dla całej Grupy PZU, tj. dla wszystkich spółek Grupy PZU, które prowadzą działalność w obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych: PZU, LINK4, TUV PZUW, Lietuvos Draudimas, PZU Odział w Estonii, AAS Balta oraz PrJSC IC PZU Ukraine. W obydwu przypadkach, jako składki przypisane brutto rozumiana jest zarówno działalność bezpośrednia jak i pośrednia. Wyliczenia uwzględniają zasady konsolidacji, w szczególności wyłączenia pomiędzy jednostkami z Grupy.

PZU przygotował wytyczne dotyczące interpretacji Taksonomii UE dla działalności ubezpieczeniowej, reasekuracyjnej, inwestycyjnej oraz spełnienia zasady minimalnych gwarancji. W 2023 roku TUV PZUW spełnił wszystkie wymagania Taksonomii UE i został uwzględniony w skonsolidowanym wskaźniku działalności zgodnej z systematyką dla Grupy PZU. TUV PZUW spełnia kryteria dotyczące modelowania ryzyka zgodnie z Taksonomią, produktów i komunikacji z klientem oraz obsługi szkód. TUV PZUW ma również specjalną procedurę obsługi szkód na masową skalę oraz zadeklarował udostępnianie danych. TUV PZUW spełnia

również zasadę minimalnych gwarancji m.in. przez realizację procesu należytej staranności w obszarze praw człowieka.

[ESRS E1-4]

8.2.1.2. Opis zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 („Taksonomia”) w strategii biznesowej przedsiębiorstwa finansowego, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami

Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024 „Potencjał i wzrost” uwzględnia czynniki zrównoważonego rozwoju wskazując, że miarą sukcesu Grupy PZU są nie tylko wyniki finansowe, ale przede wszystkim osiągnięcie tych wyników w sposób zrównoważony.

PZU i PZU Życie przyjęły również Strategię ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021 – 2024 określającą podejście do zarządzania, oczekiwanych wyników i perspektyw na przyszłość w sposób, który odzwierciedla kontekst finansowy, społeczny, środowiskowy i zarządczy w działalności PZU.

Ambicje dot. zrównoważonego rozwoju biznesu Grupy PZU określono w trzech filarach, odnoszących się bezpośrednio do trzech czynników ESG:

- #Zaufany partner zielonej transformacji (E)
- #Lepsza jakość życia (S)
- #Odpowiedzialna organizacja (G)





Jedną z korzyści płynących z przyjęcia obu strategii jest możliwość skutecznego przygotowania PZU do wdrożenia regulacji prawnych dotyczących ESG, w tym Taksonomii UE. Taksonomia UE została wprost wskazana w Strategii ESG „Rozwój w równowadze” jako jeden z elementów regulacyjnych dotyczących zrównoważonego rozwoju, na których będą oparte działania obu spółek. W strategiach nie opisano celów odnoszących się bezpośrednio do Taksonomii UE, zauważono jednak Taksonomię jako podstawę regulacyjną dla dalszego działania spółek.

Grupa PZU kładzie duży nacisk na redukcję negatywnego wpływu swojej działalności biznesowej na klimat i środowisko naturalne, a także stara się przewidywać wpływ zmian klimatycznych na swoją działalność. Wspiera zrównoważoną transformację gospodarki opierając się na analizach biznesowych, krajowych i międzynarodowych regulacjach prawnych oraz wytycznych takich organizacji jak ONZ czy OECD.

Realizacja obowiązków wynikających z Taksonomii osadzona jest w pierwszym – środowiskowym filarze strategii ESG: #Zaufany partner zielonej transformacji. Grupa PZU rozumie, że aby zahamować zmiany klimatu, konieczne jest przejście do niskoemisyjnej gospodarki. Jej ambicją jest bycie partnerem dla firm i przedsiębiorstw, które przechodzą energetyczną transformację, dlatego zaplanowano kluczowe działania w obszarach:

- produktowym (Grupa PZU rozwijająca ofertę ubezpieczeniową wspierającą transformację energetyczno-klimatyczną);
- inwestycyjnym (odpowiedzialny inwestor wspierający zrównoważoną transformację);

- działalności operacyjnej (zielona organizacja funkcjonująca w oparciu o zrównoważone procesy decyzyjne i zarządcze).

Procesy projektowania produktów

W PZU funkcjonują rozwiązania produktowe uwzględniające zmieniające się potrzeby środowiskowe. Grupa PZU rozumie, że aby zahamować zmiany klimatyczne, konieczne jest przejście do niskoemisyjnej gospodarki. Dlatego dla przedsiębiorców inwestujących w odnawialne źródła energii dostępne są produkty i usługi, które będą wspierały dekarbonizację: m.in. niskoemisyjny transport, przyjazne środowisku instalacje fotowoltaiczne, pompy ciepła, małe i wielkie elektrownie wiatrowe. Ponadto przy projektowaniu produktów PZU bierze pod uwagę elementy ESG wynikające ze zmian w IDD czy Taksonomii UE.

Współpraca z klientami i kontrahentami

Zagadnienia zrównoważonego rozwoju są istotne także w relacjach z klientami Grupy PZU i zostały zdefiniowane w strategii biznesowej. Grupa PZU wspiera inicjatywy mające na celu ochronę środowiska, a także chce wspierać podmioty, które przechodzą energetyczną transformację uwzględniając:

- uczestników rynku finansowego – Grupa PZU rozszerza ofertę funduszy inwestycyjnych o takie, które uwzględniają czynniki ESG, opracuje też długofalową strategię rozwoju zrównoważonego portfela oraz konsekwentnie zwiększa inwestycje w zielone sektory;
- klientów indywidualnych – Grupa PZU rozwija zrównoważoną ofertę ubezpieczeniową, dostosowaną do indywidualnych potrzeb klienta;

- klientów korporacyjnych – Grupa PZU wspiera podmioty podejmujące działania służące zrównoważonej transformacji energetycznej oraz prowadzi ocenę ESG kluczowych klientów korporacyjnych;
- organizacje pozarządowe – Grupa PZU chce być partnerem w działaniach społecznych, ekonomicznych i klimatycznych.

8.2.2. Działalność inwestycyjna

W czerwcu 2021 roku Komisja Europejska przyjęła akt delegowany do Taksonomii UE dotyczący klimatu („Akt Delegowany dotyczący Klimatu”)⁹ w celu wdrożenia Taksonomii UE w odniesieniu do działalności gospodarczej znacząco przyczyniającej się do osiągnięcia celów łagodzenia zmian klimatu i przystosowania się do zmian klimatu. W marcu 2022 roku Komisja Europejska zmieniła Akt Delegowany dotyczący Klimatu, dodając kryteria dotyczące niektórych, nowych rodzajów działalności energetycznej.¹⁰ W czerwcu 2023 roku Komisja Europejska przyjęła akt delegowany do Taksonomii UE dotyczący ochrony środowiska („Akt Delegowany dotyczący Ochrony Środowiska”)

- 9) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych
- 10) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2022/1214 z dnia 9 marca 2022 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2139 w odniesieniu do działalności gospodarczej w niektórych sektorach energetycznych oraz rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2178 w odniesieniu do publicznego ujawniania szczególnych informacji w odniesieniu do tych rodzajów działalności gospodarczej

w odniesieniu do pozostałych celów środowiskowych¹¹ oraz zmieniła Akt Delegowany dotyczący Klimatu, dodając kryteria dotyczące nowych rodzajów działalności w sektorach wytwórczym i transportowym.¹²

W lipcu 2021 roku Komisja Europejska przyjęła akt delegowany określający obowiązki przedsiębiorstw w zakresie ujawniania informacji zgodnie z art. 8 rozporządzenia w sprawie Taksonomii w odniesieniu do tych rodzajów ich działalności, które kwalifikują się do Taksonomii UE oraz są dostosowane do Taksonomii UE („Akt Delegowany dotyczący Ujawnień”)¹³. Ten Akt Delegowany został zmieniony w czerwcu 2023 r. przez Akt Delegowany dotyczący Ochrony Środowiska w celu zapewnienia zgodności wymogów informacyjnych z Aktem Delegowanym dotyczącym Ochrony Środowiska.

Przedsiębiorstwa niefinansowe rozpoczęły raportowanie kluczowych wskaźników wyników (ang. *key performance indicators*, KPI) w ramach Taksonomii UE od 1 stycznia

11) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/2486 z dnia 27 czerwca 2023 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w zrównoważone wykorzystywanie i ochronę zasobów wodnych i morskich, w przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym, w zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrolę lub w ochronę i odbudowę bioróżnorodności i ekosystemów, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem któregośkolwiek z innych celów środowiskowych, i zmieniające rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178 w odniesieniu do publicznego ujawniania szczególnych informacji w odniesieniu do tych rodzajów działalności gospodarczej

12) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/2485 z dnia 27 czerwca 2023 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2139 ustanawiające dodatkowe techniczne kryteria kwalifikacji służące określeniu warunków, na jakich niektóre rodzaje działalności gospodarczej kwalifikują się jako wnoszące istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy działalność ta nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych

13) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji



2023 r. Akt Delegowany dotyczący Ujawnień wymaga, aby przedsiębiorstwa finansowe korzystały z KPI ujawnianych przez swoich kontrahentów przy obliczaniu własnych KPI, w tym wskaźnika zielonych inwestycji (ang. Green Investment Ratio, GIR).

Przedsiębiorstwa finansowe rozpoczynają raportowanie swoich KPI od 1 stycznia 2024 roku. Biorąc pod uwagę, że obliczanie wskaźników KPI przedsiębiorstw finansowych, w tym wskaźnika GIR, zależy od przepływu informacji i danych od przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych, w które dokonywane są inwestycje, można oczekiwać, że solidność i dokładność tych wskaźników KPI będzie się stopniowo poprawiać wraz przyjmowaniem Taksonomii UE przez kolejne przedsiębiorstwa, a także wraz ze zwiększonym przepływem danych od przedsiębiorstw niefinansowych do przedsiębiorstw finansowych.

Ponadto, zasady ujawniania informacji określone w Akcie Delegowanym dotyczącym Ujawnień dotyczące przedsiębiorstw finansowych nie obejmują konkretnych ekspozycji, o których mowa w jego art. 9, takich jak niektóre ekspozycje z tytułu długu publicznego, a także ekspozycje wobec nienotowanych na giełdzie małych i średnich przedsiębiorstw („MŚP”) oraz niektórych przedsiębiorstw spoza UE. Artykuł 9 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień zobowiązuje Komisja Europejską do dokonania przeglądu sposobu traktowania tych ekspozycji i oceny skutków ewentualnego rozszerzenia KPI w celu pokrycia tych ekspozycji.

Biorąc pod uwagę ten ograniczony zakres obecnych przepisów dotyczących ujawniania informacji, wskaźniki KPI nie mogą obecnie odzwierciedlać całego finansowania działalności gospodarczej dostosowanej do Taksonomii UE przez przedsiębiorstwa finansowe.

Chociaż wskaźniki KPI przedsiębiorstw finansowych mają wiernie odzwierciedlać zakres, w jakim przedsiębiorstwo finansowe finansuje działalność gospodarczą zgodną z Taksonomią UE, nie nakładają one żadnych ograniczeń na finansowanie żadnego konkretnego sektora, w tym sektorów strategicznych, ani żadnych konkretnych podmiotów gospodarczych, w tym MŚP. W związku z tym te konkretne sektory i podmioty również powinny być nadal finansowane. W związku z tym KPI przedsiębiorstw finansowych, w tym wskaźnik GIR, należy umieścić w szerszym kontekście operacji z zakresu finansowania i inwestycji przedsiębiorstw finansowych, ponieważ przedsiębiorstwa te finansują nie tylko działalność gospodarczą zgodną z Taksonomią UE, ale całą legalną działalność gospodarczą i podmioty gospodarcze.

Ujawnienia na podstawie Załącznika X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień

Średnia ważona wartość wszystkich dokonanych przez zakłady ubezpieczeń lub zakłady reasekuracji inwestycji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością, w stosunku do wartości aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników , z zastosowaniem następujących wag w odniesieniu do inwestycji w przedsiębiorstwa, jak wskazano poniżej:		Średnia ważona wartość wszystkich dokonanych przez zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji inwestycji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością, z zastosowaniem następujących wag w odniesieniu do inwestycji w przedsiębiorstwa, jak wskazano poniżej:	
na podstawie obrotu: %	0,73%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	2 131 789 096
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	1,25%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	3 628 339 435
Wartość procentowa aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników w stosunku do wszystkich inwestycji dokonanych przez zakłady ubezpieczeń lub zakłady reasekuracji (wszystkich zarządzanych aktywów). Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe.		Wartość pieniężna aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników. Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe	
Stopa pokrycia: %	74,27%	Pokrycie: [kwota pieniężna (zł)]	291 190 530 696
Dodatkowe informacje uzupełniające: podział mianownika kluczowego wskaźnika wyników			
Wartość procentowa instrumentów pochodnych w stosunku do aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników.		Wyrażona w kwotach pieniężnych wartość instrumentów pochodnych.	
X %	0,61%	[kwota pieniężna (zł)]	1 780 165 820

Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE:	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	33,49%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna (zł)]	97 531 413 466
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	7,51%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna (zł)]	21 857 750 087
Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych z państw niebędących członkami UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych z państw niebędących członkami UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE:	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	1,96%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna (zł)]	5 698 821 620
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	0,28%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna (zł)]	802 201 965
Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych objętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych objętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE:	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: X %	6,00%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna (zł)]	17 460 197 203
w przypadku przedsiębiorstw finansowych: X %	0,93%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna (zł)]	2 715 584 131
Udział procentowy ekspozycji wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji wobec innych kontrahentów :	
X %	44,65%	[kwota pieniężna (zł)]	130 008 766 380

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji innych niż inwestycje w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający i które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością:		Wartość inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji innych niż inwestycje w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający i które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością:	
na podstawie obrotu: X %	0,72%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	2 094 688 036
na podstawie nakładów inwestycyjnych: X %	1,21%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	3 527 918 138
Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w stosunku do wartości aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki :	
X %	29,21%	[kwota pieniężna (zł)]	85 064 636 670
Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w stosunku do wartości aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką :	
X %	27,46%	[kwota pieniężna (zł)]	79 949 430 104

Dodatkowe informacje uzupełniające: podział licznika kluczowego wskaźnika wyników

Udział procentowy ekspozycji działalności zgodnej z systematyką wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych objętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji działalności zgodnej z systematyką wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych objętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE:	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:		w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	
na podstawie obrotu: %	0,45%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	1 320 117 517
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	0,97%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	2 816 870 951
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:		w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	
na podstawie obrotu: %	0,00%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	206
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	0,00%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	21 611
Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji innych niż inwestycje w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający i które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością:		Wartość inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji innych niż inwestycje w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający i które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością:	
na podstawie obrotu: %	0,72%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	2 094 688 036
na podstawie nakładów inwestycyjnych: X %	1,21%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	3 527 918 138

Udział procentowy ekspozycji działalności zgodnej z systematyką wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji działalności zgodnej z systematyką wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	
na podstawie obrotu: %	0,28%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	805 785 796
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	0,28%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	805 785 796

Podział licznika kluczowego wskaźnika wyników według celu środowiskowego

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką – pod warunkiem uzyskania pozytywnej oceny pod kątem zasady „nie czyni poważnych szkód” i zabezpieczenia społecznego:

1. Łagodzenie zmian klimatu	Obrót: %	0,7442%
	nakłady inwestycyjne: %	1,1616%
2. Adaptacja do zmian klimatu	Obrót: %	0,0916%
	nakłady inwestycyjne: %	0,1510%

Działalność na rzecz przejścia:

A % (obróć)	0,0088%
B % (nakłady inwestycyjne)	0,0220%

Działalność wspomagająca:

B % (obróć)	0,1147%
B % (nakłady inwestycyjne)	0,4549%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień

Ujawnienia na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta na podstawie obrotu

Wzór 1 Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Działalność związana z energią jądrową		
1.	Przedsiębiorstwo prowadzi badania, rozwój, demonstrację i rozmieszczenie innowacyjnych instalacji wytwarzania energii elektrycznej wytwarzających energię w ramach procesów jądrowych przy minimalnej ilości odpadów z cyklu paliwowego, finansuje tę działalność lub jest ma na nią ekspozycję.	TAK
2.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę i bezpieczną eksploatację nowych obiektów jądrowych w celu wytwarzania energii elektrycznej lub ciepła technologicznego, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, z wykorzystaniem najlepszych dostępnych technologii, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
3.	Przedsiębiorstwo prowadzi bezpieczną eksploatację istniejących obiektów jądrowych wytwarzających energię elektryczną lub ciepło technologiczne, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru z energii jądrowej, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
Działalność związana z gazem ziemnym		
4.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę lub eksploatację instalacji do wytwarzania energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
5.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do skojarzonego wytwarzania energii cieplnej/chłodniczej energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
6.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do wytwarzania ciepła wytwarzających energię cieplną/chłodniczą z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK

Wzór 2 Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik)

Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
	CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	11 435 295	0,00%	11 435 295	0,00%	0	0,00%
4. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	258	0,00%	258	0,00%	0	0,00%



	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	14 323	0,00%	14 323	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 406 959 258	0,48%	1 359 761 842	0,47%	47 197 416	0,02%
8.	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	1 418 409 134	0,49%	1 371 211 718	0,47%	47 197 416	0,02%

Wzór 3 Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik)

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	3 449	0,00%	3 449	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	11 451 260	0,54%	11 451 260	0,54%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	256	0,00%	256	0,00%	0	0,00%



	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	14 277	0,00%	14 277	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 416 096 611	66,43%	1 360 441 509	63,82%	55 655 102	2,61%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 427 565 853	66,97%	1 371 910 751	64,35%	55 655 102	2,61%

Wzór 4 Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	13 405 487	0,00%	11 744 912	0,00%	1 660 575	0,00%



	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	64 181 125	0,02%	64 181 125	0,02%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 622 597	0,00%	1 622 597	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	80 953 770 993	27,80%	78 530 511 435	26,97%	2 423 259 558	0,83%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	81 032 980 202	27,83%	78 608 060 069	27,00%	2 424 920 133	0,83%

Wzór 5 Działalność gospodarcza niekwalifikująca się do systematyki

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota (zł)	Udział procentowy
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 1 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 2 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 3 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	172 279	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 4 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	666 101	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 5 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 6 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	3 662	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	79 628 033 309	27,35%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	79 628 875 350	27,35%

Ujawnienia na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta na podstawie nakładów inwestycyjnych

Wzór 2 Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik)

Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
	CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	152 099	0,00%	152 099	0,00%	0	0,00%
3. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	11 357 707	0,00%	11 225 289	0,00%	132 419	0,00%
4. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 071	0,00%	1 071	0,00%	0	0,00%

Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
	CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
5. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 683	0,00%	2 683	0,00%	0	0,00%
6. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	12 942	0,00%	12 942	0,00%	0	0,00%
7. Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 915 085 777	1,00%	2 694 656 630	0,93%	220 429 147	0,08%
8. Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	2 926 612 281	1,01%	2 706 050 715	0,93%	220 561 565	0,08%

**Wzór 3 Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik)**

Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
	CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	164 858	0,00%	164 858	0,00%	0	0,00%
3. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	11 331 189	0,31%	11 198 770	0,31%	132 419	0,00%
4. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 058	0,00%	1 058	0,00%	0	0,00%
5. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 504	0,00%	2 504	0,00%	0	0,00%

Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
	CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
6. Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	12 589	0,00%	12 589	0,00%	0	0,00%
7. Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 914 738 824	80,33%	2 694 538 758	74,26%	220 200 066	6,07%
8. Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 926 251 022	80,65%	2 705 918 537	74,58%	220 332 484	6,07%

**Wzór 4 Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką**

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	254 019 620	0,09%	252 918 753	0,09%	1 100 867	0,00%

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	107 940 347	0,04%	107 940 347	0,04%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	3 050 162	0,00%	3 050 162	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	83 115 431 148	28,54%	79 160 126 906	27,18%	3 955 304 242	1,36%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	83 480 441 276	28,67%	79 524 036 167	27,31%	3 956 405 109	1,36%

Wzór 5 Działalność gospodarcza niekwalifikująca się do systematyki

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota (zł)	Udział procentowy
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 1 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 2 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	935 602	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 3 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	102 446	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 4 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	575 269	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 5 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 6 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	77 147 355 490	26,49%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	77 148 968 806	26,49%

Ujawnienia na podstawie art. 10 ust. 7 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień

Udział procentowy, w aktywach objętych wskaźnikiem, ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki na podstawie Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska

Grupa PZU	
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w zrównoważone wykorzystanie i ochronę zasobów wodnych i morskich	0,00%
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym	0,41%
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrolę	0,00%
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w ochronę i odbudowę bioróżnorodności i ekosystemów	0,00%
Aktywa objęte kluczowym wskaźnikiem wyników [mln zł]	291 191

Udział procentowy, w aktywach objętych wskaźnikiem, ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki na podstawie sekcji 3.18-3.21 i 6.18-6.20 załącznika I oraz sekcji 5.13, 7.8, 8.4, 9.3, 14.1 i 14.2 załącznika II do Aktu Delegowanego dotyczącego Klimatu

Grupa PZU	
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu (zgodnie z Rozporządzeniem 2021/2139) - rozszerzone rodzaje działalności gospodarczych dodane do Rozporządzenia 2021/2139 przez Rozporządzenie 2023/2485	0,04%
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w adaptację do zmian klimatu (zgodnie z Rozporządzeniem 2021/2139) - rozszerzone rodzaje działalności gospodarczych dodane do Rozporządzenia 2021/2139 przez Rozporządzenie 2023/2485	0,04%
Aktywa objęte kluczowym wskaźnikiem wyników [mln zł]	291 191



8.2.2.1. Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych, w tym zakres aktywów i działań objętych kluczowymi wskaźnikami wyników, informacje na temat źródeł danych i ograniczeń

Kluczowym wskaźnikiem wyników (KPI) dla zakładów ubezpieczeń w zakresie działalności inwestycyjnej jest wskaźnik zielonych inwestycji (ang. Green Investment Ratio, GIR). Wskazuje on udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z Taksonomią UE lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji. Jest on wyliczany zgodnie z Załącznikiem IX do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień oraz prezentowany zgodnie z tabelą drugą w Załączniku X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień. Informacje jakościowe przygotowano zgodnie z Załącznikiem XI do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.

Grupa PZU jest grupą mieszaną (składa się zarówno ze spółek finansowych i spółek niefinansowych), a spółką dominującą jest zakład ubezpieczeń, w związku z czym ujawnienia na podstawie Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień zostały skonstruowane z punktu widzenia zakładu ubezpieczeń.

Wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej

W niniejszym sprawozdaniu oraz sprawozdaniu dotyczącym informacji niefinansowych Grupy PZU za 2023 rok znajdują się cztery tabele:

- 1) Wskaźnik zielonych inwestycji (Green Investment Ratio) na podstawie Załącznika X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.
- 2) Wskaźniki dotyczące niektórych nowych rodzajów działalności energetycznej – działalności związanej z energią jądrową i z gazem ziemnym na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.
- 3) Wskaźniki kwalifikowalności do czterech celów środowiskowych na podstawie art. 10 ust. 7 lit. a) Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień zmienionego przez art. 5 pkt 2 Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska.
- 4) Wskaźniki kwalifikowalności do nowych rodzajów działalności w sektorach wytwórczym i transportowym w ramach dwóch celów klimatycznych na podstawie art. 10 ust. 7 lit. a) Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień zmienionego przez art. 5 pkt 2 Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska.

Zgodnie z wytycznymi zawartymi w dokumentach uzupełniających, o których mowa powyżej, wskaźniki zostały skalkulowane na podstawie standardów stosowanych w sprawozdawczości finansowej, czyli Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej. Wskaźniki skonsolidowane odnoszą się do spółek finansowych, wchodzących w skład Grupy PZU, przy czym zakres konsolidacji jest, zgodnie z założeniami przytoczonymi powyżej, identyczny jak ten przyjęty w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym, z wyłączeniem banków, gdzie aktywa zostały skonsolidowane ostrożnościowo, zgodnie z Rozporządzeniem CRR.

Ujawnienia zostały przygotowane na zasadzie skonsolidowanej. Podstawą są skonsolidowane aktywa ze skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU. Spółki objęte konsolidacją pełną są traktowane jako „przezrocyste”.

Nie wyliczono i nie przedstawiono osobnych KPI dla spółek zależnych PZU SA należących do Grupy PZU. W kolejnych latach, w przypadku utrwalenia się takich wytycznych regulacyjnych oraz praktyki rynkowej, Grupa PZU rozważy wyliczenie i zaprezentowanie KPI dla spółek zależnych, będących przedsiębiorstwami niefinansowymi i finansowymi (np. na podstawie Załączników III-IV Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień dla podmiotów zarządzających aktywami, na podstawie Załączników V-VI dla instytucji kredytowych itp.) oraz wyliczenie skonsolidowanego wskaźnika KPI dla Grupy PZU na podstawie udziału danej działalności w przychodach Grupy PZU oraz wskaźnika KPI dla danej działalności.

Środki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych („UFK”) są lokowane m.in. w jednostki i tytuły uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Do wyliczeń wskaźników dotyczących działalności inwestycyjnej Grupy PZU przyjęto tzw. zasadę przełamania (ang. *look through approach*), czyli uwzględniono spółki znajdujące się w portfelach tych funduszy inwestycyjnych w proporcji odpowiadającej wartości inwestycji UFK w fundusz inwestycyjny. Zasada przełamania, o której mowa powyżej, nie dotyczyła funduszy ETF, z których znaczną pozycję stanowiły ETF w portfelach spółek ubezpieczeniowych Grupy PZU na Litwie i na Łotwie, w tym w ramach UFK. W kolejnych latach Grupa PZU podejmie starania, żeby objąć również fundusze ETF tzw. zasadą przełamania.

W przypadku, gdy Grupa PZU inwestuje w fundusze inwestycyjne (UCITS lub AFI), planowane jest w dalszym

ciągu stosowanie tzw. zasady przełamania, natomiast nie jest planowane stosowanie rozwiązania, w którym do obliczenia własnych KPI byłyby stosowane wskaźniki KPI oparte na obrocie i oparte na CapEx podmiotu zarządzającego aktywami, który zarządza tym UCITS lub AFI.

Po zastosowaniu kryterium przełamania, Grupa PZU miała ekspozycję na dużą liczbę emitentów, w które dokonano inwestycji, a dla części emitentów udział instrumentów emitowanych przez emitenta w aktywach Grupy PZU (przy zastosowaniu kryterium przełamania) był bardzo niski. Przyjęto, że wpływ wskaźników KPI takich emitentów na wartość wskaźnika KPI Grupy PZU jest nieistotny i w związku z tym ustalono, że nie będą brane pod uwagę wskaźniki dla emitentów o wartości inwestycji Grupy PZU niższej niż 25.000 złotych (przy przyjęciu kryterium przełamania). Taki punkt odcięcia został wybrany metodą ekspercką, przy uwzględnieniu również kosztów pozyskania danych rynkowych. Po uwzględnieniu tego punktu odcięcia, emitenci, których wskaźniki pominięto, stanowią łącznie ok 25 mln zł, co stanowi niecałe 0,15% aktywów Grupy PZU objętych kluczowym wskaźnikiem wyników. Dla takich ekspozycji przyjęto, że ich działalność nie kwalifikuje się do Taksonomii UE, więc też nie jest zgodna z Taksonomią UE. Takie podejście jest zgodne z wytycznymi Europejskiej Platformy ds. Zrównoważonego Finansowania, zgodnie z którymi Akt Delegowany dotyczący Ujawnień milczy na temat stosowania progów istotności dla działalności kwalifikowalnej, dlatego też przedsiębiorstwo może zawsze zaraportować małą działalność jako niekwalifikującą się do Taksonomii UE.





Źródła danych

Ujawnienia dotyczące działalności inwestycyjnej Grupy PZU przygotowano w oparciu o następujące źródła danych:

- dane wewnętrzne, z systemów księgowych oraz raportów finansowych;
- dane o podmiotach, w które dokonało inwestycji, pochodzących z zewnętrznych serwisów, w szczególności z serwisu Bloomberg;
- dane o podmiotach, w które dokonało inwestycji, pozyskane bezpośrednio od tych podmiotów;
- dane wewnętrzne dotyczące nieruchomości inwestycyjnych lub dane pozyskane od zarządców tych nieruchomości. Dane z zewnętrznych serwisów, w tym z serwisu Bloomberg, zasadniczo odzwierciedlają dane publikowane przez przedsiębiorstwa, ale nie można wykluczyć, że na obecnym etapie rozwoju rynku i rozwoju systemów, dane z zewnętrznych serwisów mogą nie w pełni odzwierciedlać dane publikowane przez przedsiębiorstwa. Skutkiem tego mogą być rozbieżności w danych, przykładowo pomiędzy danymi z raportu na podstawie Załącznika X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień oraz Załącznika XII do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.

Ujawnienia działalności inwestycyjnej Grupy PZU za 2023 rok są publikowane wraz z raportem skonsolidowanym z działalności Grupy PZU w pierwszym kwartale 2024 roku. Równocześnie będą publikowane raporty niefinansowe za 2023 rok przedsiębiorstw niefinansowych i finansowych, w które Grupa PZU dokonała inwestycji. Z tego względu, dla znacznej większości przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji, dane za 2023 rok nie

były jeszcze dostępne na etapie przygotowywania niniejszego ujawnienia. Dlatego do wyliczeń wskaźników dla działalności inwestycyjnej Grupy PZU przyjęto dane dla przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji, za 2022 rok. Celem było zapewnienie spójności danych dla wszystkich przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji.

Dla spółek, w które dokonano inwestycji, które nie publikują sprawozdań niefinansowych, ale wchodzi w skład grupy kapitałowej, która jest objęta obowiązkiem raportowania niefinansowego, i które są objęte raportem skonsolidowanego. Natomiast w przypadkach, gdyby nie miało to merytorycznego uzasadnienia (np. zupełnie inna działalność niż działalność wiodąca grupy, projekt w trakcie budowy itp.) dopuszcza się nieuwzględnianie wskaźnika dla grupy.

Zgodnie z Aktem Delegowanym dotyczącym Ujawnień przedsiębiorstwa finansowe mogą wykorzystywać oszacowania do oceny klasyfikacji ekspozycji wobec przedsiębiorstw, o których mowa w ust. 6 lit. e) i f) [przedsiębiorstwa z siedzibą w państwie trzecim], jeżeli te przedsiębiorstwa finansowe są w stanie wykazać zgodność ze wszystkimi kryteriami określonymi w art. 3 rozporządzenia (UE) 2020/852, z wyjątkiem kryteriów określonych w art. 3 lit. b) tego rozporządzenia [nie wyrządza poważnych szkód dla żadnego z celów środowiskowych określonych w art. 9 zgodnie z art. 17]. Przedsiębiorstwa finansowe formalizują, dokumentują i podają do wiadomości publicznej metodę, na której opierają się takie oszacowania, w tym podejście i metodę badań, główne założenia i stosowane zasady ostrożności. Jednakże Grupa PZU podjęła decyzję o niestosowaniu tego rodzaju oszacowań. Do opracowania wyliczeń skorzystano zatem wyłącznie z danych dostarczonych przez przedsiębiorstwa, w które dokonano inwestycji. Nie

skorzystano także z oszacowań dokonanych przez serwis Bloomberg.

Grupa PZU zdecydowała, że nie będzie się indywidualnie kontaktowała z podmiotami, w które dokonała inwestycji, w celu uzyskania danych przed ich oficjalną publikacją ze względu na koszty związane z wykonaniem tego zadania, biorąc pod uwagę skalę działalności Grupy PZU. Grupa PZU zdecydowała również, że nie będzie dokonywała samodzielnych szacunków dotyczących danych dla innych podmiotów ze względu na przyjęte podejście ostrożnościowe.

Inwestycje (zarządzane aktywa)

Zgodnie z Załącznikiem IX do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień, jako inwestycje należy rozumieć wszystkie inwestycje bezpośrednie i pośrednie, w tym inwestycje w przedsiębiorstwa zbiorowego inwestowania i w udziały kapitałowe, pożyczki i kredyty hipoteczne, rzeczowe aktywa trwałe, a także, w stosownych przypadkach, wartości niematerialne.

Za inwestycje uznano następujące pozycje aktywów ze sprawozdania finansowego:

- Rzeczowe aktywa trwałe (przy czym w ramach tej pozycji ujęto jedynie nieruchomości własne);
- Nieruchomości inwestycyjne;
- Jednostki wyceniane metodą praw własności;
- Aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań;
- Aktywa przeznaczone do sprzedaży (przy czym w ramach tej pozycji ujęto jedynie nieruchomości inwestycyjne i nieruchomości własne, natomiast nie wliczono innych typów aktywów)

- Należności od klientów z tytułu kredytów;
- Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe, z wyjątkiem środków pieniężnych i depozytów;
- Pochodne instrumenty finansowe (zgodnie z art. 7 ust. 2 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień są one uwzględnione w mianowniku, natomiast są wyłączone z licznika).

Przyjęto, że następujące pozycje aktywów ze sprawozdania finansowego nie spełniają definicji inwestycji, w związku z czym nie ujęto ich w ramach raportowania:

- Wartość firmy;
- Wartości niematerialne;
- Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego;
- Aktywa z tytułu umów ubezpieczenia;
- Aktywa z tytułu umów reasekuracji;
- Inne aktywa;
- Należności;
- Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych.

Zgodnie z art. 7 ust. 1 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień, ekspozycje wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych wyłącza się z obliczania licznika i mianownika kluczowych wskaźników wyników przedsiębiorstw finansowych. Dlatego przyjęto, że aktywa objęte kluczowym wskaźnikiem wyników (KPI) (ang. covered assets) to wszystkie inwestycje dokonane przez zakład ubezpieczeń (wszystkie zarządzane aktywa) (ang. total assets / total AuM) z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe:





[aktywa objęte kluczowym wskaźnikiem wyników (KPI) (ang. *covered assets*)] = [wszystkie inwestycje (wszystkie zarządzane aktywa) (ang. *total assets / total AuM*)] – [inwestycje w podmioty państwowe (ekspozycje wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych)]

Za ekspozycje wobec rządów centralnych uznano również papiery wartościowe gwarantowane lub poręczone przez Skarb Państwa, m.in. obligacje emitowane przez Bank Gospodarstwa Krajowego i Polski Fundusz Rozwoju. Za emitentów ponadnarodowych uznano m.in. Europejski Bank Inwestycyjny.

Za ekspozycje wobec rządów centralnych nie uznano ekspozycji wobec władz regionalnych i jednostek samorządu terytorialnego. Emitowane przez nie instrumenty finansowe, takie jak obligacje komunalne, zostały włączone do mianownika – do aktywów objętych KPI – natomiast są wyłączone z licznika. To podejście nie zostało zastosowane do ekspozycji wobec władz regionalnych i jednostek samorządu terytorialnego znajdujących się w portfelach funduszy inwestycyjnych, w które Grupa PZU dokonała inwestycji, do których zastosowano metodę przełamania (ang. *look through approach*). Te ekspozycje są wyłączone z mianownika, tak jak ekspozycje wobec rządów centralnych. Grupa PZU dołoży starań, aby w kolejnych latach włączyć również te ekspozycje na zasadzie przełamania do mianownika – do aktywów objętych KPI.

Dodatkowe założenia

Zgodnie z art. 7 ust. 3 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień z licznika kluczowych wskaźników wyników wyłączono ekspozycje wobec przedsiębiorstw, które

nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE. W związku z tym, z licznika KPI wyłączono obligacje ekologiczne Małych i Średnich Przedsiębiorstw („MŚP”) oraz finansowanie przedsięwzięć w zakresie odnawialnych źródeł energii („OZE”) (np. farmy wiatrowe), a także wyłączono pożyczki udzielone takim podmiotom.

Grupa PZU na zasadzie dobrowolnej ujawnia szacowany wskaźnik zielonych inwestycji (GIR) wyliczony w taki sposób, jak gdyby w liczniku KPI uwzględniono finansowanie przedsięwzięć w zakresie OZE. W takim przypadku wskaźnik GIR wynosiłby 0,84%. Należy podkreślić, że jest to ujawnienie dobrowolne i nie stanowi ujawnienia na podstawie przepisów prawa.

Zgodnie z Załącznikiem IX do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień dłużne papiery wartościowe mające na celu finansowanie określonych zrównoważonych środowiskowo rodzajów działalności lub projektów, lub ekologicznych obligacji emitowanych przez spółkę, w której dokonano inwestycji, zostały włączone do licznika do wartości działalności gospodarczej zgodnej z Taksonomią UE, która jest finansowana z przychodów z tych obligacji i dłużnych papierów wartościowych, na podstawie informacji dostarczonych przez spółkę, w której dokonano inwestycji.

W mianowniku (w aktywach objętych KPI) zostały uwzględnione instrumenty pochodne ujęte w aktywach w sprawozdaniu finansowym, bez kompensowania ze zobowiązaniami z tytułu instrumentów pochodnych (pasywami).

Zgodnie z art. 7 ust. 4 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień bez uszczerbku dla przepisów art. 7 ust. 1

tego Aktu obligacje ekologiczne lub ekologiczne dłużne papiery wartościowe mające na celu finansowanie określonych zidentyfikowanych rodzajów działalności, które to obligacje lub dłużne papiery wartościowe są emitowane przez spółkę, w której dokonano inwestycji, są uwzględniane w liczniku KPI do pełnej wartości działalności gospodarczej zgodnej z Taksonomią UE finansowanej przez przychody (wpływy) z tych obligacji i dłużnych papierów wartościowych, na podstawie informacji dostarczonych przez spółkę, w której dokonano inwestycji. Natomiast, jak wskazano powyżej, jeżeli takie informacje nie są dostępne, przyjmuje się ogólne wskaźniki dla spółki/grupy z raportu niefinansowego spółki dominującej. Ekspozycje, których celem nie jest finansowanie określonych zidentyfikowanych rodzajów działalności, uwzględniono w liczniku ważonym KPI dotyczącym obrotu i KPI dotyczącym nakładów inwestycyjnych emitenta zgodnie z metodą określoną w załącznikach III, V, VII oraz IX z Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień. Jeżeli spółka, w której dokonano inwestycji, wyemitowała obligacje ekologiczne lub ekologiczne dłużne papiery wartościowe w celu finansowania określonych zidentyfikowanych rodzajów działalności, przedsiębiorstwa finansowe dyskontują (korygują) kluczowy wskaźnik wyników spółki, w której dokonano inwestycji, w celu uniknięcia podwójnego liczenia.

Przyjęto, że skoro w art. 7 ust. 4 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień jest mowa wyłącznie o obligacjach ekologicznych oraz ekologicznych dłużnych papierach wartościowych, to nie należy zasad opisanych w tym przepisie interpretować rozszerzająco jako obejmującego inne formy inwestycji, takich jak pożyczki udzielane na taki cel.

Przyjęto, że art. 7 ust. 4 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień nie jest przepisem szczególnym wobec art.

7 ust. 3 tego Aktu. Przyjęto, że art. 7 ust. 4 dotyczy sytuacji, w której przedsiębiorstwo objęte obowiązkiem raportowania niefinansowego (zgodnie z art. 7 ust. 3) emituje obligacje ekologiczne. W takim przypadku przychody z nich uwzględniono do pełnej wysokości, a nie jako ogólny wskaźnik zgodności z Taksonomią UE dla działalności przedsiębiorstwa.

W przypadku inwestycji w instytucje kredytowe, w miejsce przychodów (REVENUE) oraz nakładów inwestycyjnych (CAPEX) przyjęto wskaźniki zielonych aktywów (ang. *Green Asset Ratio, GAR*) w postaci wskaźników GAR_REVENUE i GAR_CAPEX. W przypadku inwestycji w zakłady ubezpieczeń, w miejsce przychodów (REVENUE) oraz nakładów inwestycyjnych (CAPEX) przyjęto wskaźniki zielonych inwestycji (GIR) w postaci wskaźników GIR_REVENUE i GIR_CAPEX. W przypadku braku wskaźnika GIR dla danego zakładu ubezpieczeń, przyjęto wskaźnik zielonych ubezpieczeń (GUR).

Przedsiębiorstwa finansowe są zdefiniowane w art. 1 pkt 8) Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień. Przedsiębiorstwa, które świadczą inne usługi finansowe, ale spełniają kryteriów z tej definicji, uznano za przedsiębiorstwa niefinansowe. Klasyfikacji dokonano na podstawie serwisu Bloomberg, na podstawie szczegółowych sub-sektorów w ramach sektora Financials.

Przedsiębiorstwa objęte art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli objęte obowiązkiem raportowania niefinansowego, ustalono na podstawie danych z zewnętrznych serwisów. W przypadku przedsiębiorstw z Polski, korzystano z bazy danych Fundacji InStrat. W przypadku przedsiębiorstw z innych krajów, korzystano z serwisu Bloomberg, przy czym przyjęto, że objęte obowiązkiem raportowania niefinansowego jest przedsiębiorstwo, które według serwisu Bloomberg



zatrudnia ponad 500 pracowników. Nie dokonywano dodatkowej weryfikacji w tym zakresie.

W ramach raportowania podziału licznika KPI według celu środowiskowego, działalność na rzecz przejścia oraz działalność wspomagająca zostały zaraportowane bez podziału na cele klimatyczne (łagodzenie zmian klimatu (ang. *climate change mitigation*, CCM) oraz adaptacja do zmian klimatu (ang. *climate change adaptation*, CCA). Dane pochodzą z serwisu Bloomberg. Grupa PZU współpracuje z dostawcami danych ESG odnośnie kompletności i jakości danych. Grupa PZU dołoży starań, aby w kolejnych latach w ramach podziału licznika KPI zaraportować działalność na rzecz przejścia oraz działalność wspomagającą z podziałem na cele klimatyczne i środowiskowe.

Dane w zakresie pozycji Należności od klientów z tytułu kredytów zostały przygotowane przez banki wchodzące w skład Grupy PZU objęte raportem skonsolidowanym. Dane zostały przygotowane zgodnie z zasadami określonymi w Załącznikach V-VI Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.

Zasada minimalnych gwarancji

Do celów obliczenia w swoich KPI zgodności z Taksonomią UE swojej ekspozycji wobec innych przedsiębiorstw, same przedsiębiorstwa finansowe nie muszą przestrzegać minimalnych gwarancji, ze względu na fakt, że działalność finansująca jako taka nie kwalifikuje się do Taksonomii UE. Każde przedsiębiorstwo, w które Grupa PZU dokonuje inwestycji, samo określa i raportuje, czy spełnia minimalne gwarancje. Przedsiębiorstwo może uznać, że jego działalność jest zgodna z Taksonomią UE wyłącznie wtedy, jeżeli spełnia minimalne gwarancje. Jeżeli

przedsiębiorstwo raportuje, że określony procent jego działalności jest zgodny z Taksonomią UE, to oznacza, że spełnia minimalne gwarancje. Grupa PZU SA nie dokonuje żadnej dodatkowej weryfikacji.

Ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe

Zgodnie z Załącznikiem IX do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień w dodatkowych ujawnieniach wyodrębniono udział procentowy inwestycji w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający oraz udział procentowy pozostałych inwestycji. Inwestycje w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający, to m.in. ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym („UFK”).

Jak wskazano powyżej, zastosowano zasadę przełamania (ang. *look through approach*), uwzględniając wszystkie inwestycje znajdujące się w portfelach funduszy inwestycyjnych, których tytuły uczestnictwa lub jednostki uczestnictwa znajdują się w portfelach UFK.

Inwestycje w nieruchomości

Jak wskazano powyżej, pod kątem zgodności z Taksonomią UE poddano analizie nieruchomości, które zostały uwzględnione w następujących pozycjach aktywów w bilansie:

- rzeczowe aktywa trwałe,
- aktywa przeznaczone do sprzedaży.

Przyjęto, że do oceny zgodności nieruchomości z Taksonomią UE będą stosowane wskaźniki właściwe dla nieruchomości, a nie przychody (REVENUE) lub nakłady inwestycyjne (CAPEX), których nieruchomości nie posiadają. Nieruchomości mają własne kryteria i wskaźniki zgodności z Taksonomią UE. Inwestycje są pokazywane na zasadzie przełamania (ang. *look-through approach*), więc właściwymi inwestycjami są nieruchomości (budynki), które są własnością poszczególnych spółek należących do Grupy PZU, w tym spółek celowych należących do funduszu PZU FIZAN Sektora Nieruchomości 2.

Wskaźnik zgodności z Taksonomią UE wyliczony dla danej nieruchomości pokazano zarówno w pozycji przychody (REVENUE), jak i w pozycji nakłady inwestycyjne (CAPEX).

W związku z brakiem obecnie ukształtowanych standardów do analizy Taksonomii UE, zdecydowano o poddawaniu badaniu zgodność z Taksonomią UE tylko dla budynków istniejących. Budynki w budowie uznano za niezgodne z Taksonomią UE.

W kryteriach, które odnoszą się do wzniesienia budynków przed lub po 31.12.2020 r., za „datę wzniesienia” uznano datę złożenia wniosku o pozwolenie na budowę.

Oceniano tylko te budynki, które uzyskały już pozwolenie na użytkowanie lub inną decyzję o podobnym skutku, nawet jeśli dotyczy ono jedynie niewielkiej części budynku. Podobnie ocenione zostały parki magazynowe. Założono też konserwatywnie, że jeśli choć jeden z budynków parku magazynowego nie spełnia wymagań Taksonomii UE, to cały park magazynowy został oceniony jako niezgodny z Taksonomią UE.

Przyjęto następujące wytyczne i założenia do analizy kryterium dotyczącego zapotrzebowania na energię dla budynków wzniesionych przed dniem 31.12.2020 roku. W Polsce nie są stosowane w świadectwach energetycznych klasy zapotrzebowania na energię, więc to kryterium sprawdzane jest przed odpowiedzią na pytanie „Czy budynek należy do 15% najbardziej efektywnych budynków (odpowiednio mieszkalnych lub niemieszkalnych dla budynków sprzed 31.12.2020 r.) w kraju pod względem zapotrzebowania na energię pierwotną (PED)?”. Dla wszystkich rodzajów nieruchomości, w tym budynków biurowych, magazynowych i handlowych wzniesionych przed dniem 31.12.2020 roku to kryterium jest spełnione:

- do 15 % najbardziej efektywnych budynków (kryterium dla celu 1 – łagodzenie zmian klimatu), jeśli PED (EP) < 118,26 kWh/m2rok;
- do 30% najbardziej efektywnych budynków (kryterium dla celu 2 – adaptacja do zmian klimatu), jeśli PED (EP) < 155 kWh/m2rok.

W sytuacji, gdy budynek posiada kilka świadectw energetycznych związanych np. z różnymi najemcami, to budynek taki spełni wymagania dotyczące energii pierwotnej, jeśli każda z jego części spełni te wymagania.

Przyjęto następujące wytyczne i założenia do analizy kryterium dotyczącego zapotrzebowania na energię dla budynków wzniesionych po 31.12.2020 roku. Dla wszystkich rodzajów nieruchomości, w tym budynków biurowych, magazynowych i handlowych wzniesionych po 31.12.2020 roku to kryterium jest spełnione:

- przynajmniej o 10 % mniejsze niż próg (kryterium dla celu 1 – łagodzenie zmian klimatu), jeśli PED (EP) < 108 kWh/m2 rok;



- nie przekracza progu (kryterium dla celu 2 – adaptacja do zmian klimatu), jeśli PED (EP) < 120 kWh/m²rok.

Dla budynków o powierzchni większej niż 5 000 m²:

- Czy budynek został poddany badaniom szczelności powietrznej i integralności cieplnej wykonanym przez certyfikowaną firmę? Oraz Czy wyniki tych badań zostały udostępnione klientom/najemcom?
- Czy został wyliczony współczynnik globalnego ocieplenia?

Przyjęto następujące wytyczne i założenia do kryterium dotyczących systemów zarządzania budynkiem. Zagadnienie dotyczy tylko dużych budynków niemieszkalnych wyposażonych w systemy ogrzewania, systemy wentylacji, systemy klimatyzacji o mocy użytecznej ponad 290 kW. Dla tych budynków ustala się, czy posiadają dowody na efektywną eksploatację np. funkcjonuje tam system automatyki i sterowania budynku lub jest podpisana umowa o poprawie efektywności energetycznej. Przyjęto założenie, że budynek spełnia to kryterium, jeśli ma nowoczesny BMS (Building Management System). „Nowoczesny BMS” został zidentyfikowany jako ten określony w standardach CBRE jako klasa A.

Przez poprawę efektywności energetycznej rozumie się każde działanie, które systemowo zmniejsza zużycie energii np. wymiana oświetlenia na LED, wprowadzenie czujników ruchu, zwiększenie izolacji w elewacji. Poprawę taką trzeba realizować co rok, aby to kryterium można było uznać w danym roku za spełnione.

Przyjęto następujące wytyczne i założenia do kryterium dotyczące adaptacji nieruchomości do zmian klimatu. Aby spełnić to kryterium należy potwierdzić, że

nieruchomość nie jest na terenie zalewowym. Jeżeli w raporcie due diligence dotyczącym nieruchomości lub w planie zagospodarowania miejscowego jest wskazane, że nieruchomość leży na terenie zalewowym, to kryterium nie jest spełnione. Przy analizie, czy nieruchomość jest na terenie zalewowym mogą być wykorzystane także mapy powodziowe dostępne w Biurze Ryzyka PZU lub dostępne na geoportalu oraz zapisy planów miejscowych, o ile wskazują takie czynniki.

Przyjęto następujące wytyczne i założenia do kryterium dotyczące paliw kopalnych. Przeanalizowano, czy nieruchomość została specjalnie wybudowana/ przygotowana na przechowywanie paliw kopalnych lub produkcję energii z paliw kopalnych celem jej dalszego sprzedaży do użytkowników końcowych. Jeśli tak by było, nie można by jej było uznać za zgodną z Taksonomią UE. Przechowywanie paliw przetworzonych z paliw kopalnych np. oleju napędowego nie powoduje, że nieruchomość nie może zostać uznana za spełniającą kryteria Taksonomii UE. Rozstrzygające jest to, czy dane paliwo jest kopalne i występuje w tej postaci naturalnie w środowisku. Magazynowanie paliw kopalnych na potrzeby działalności własnej spółki nie wyklucza zgodności nieruchomości z Taksonomią UE, pod warunkiem, że magazyn/budynek, w którym przechowywane są te paliwa kopalne, nie był wybudowany wyłącznie do takich celów. W przypadku, gdy był wybudowany wyłącznie w takim, a nie innym celu, to nie może zostać uznany za zgodny z Taksonomią UE. Natomiast za spełniający warunki Taksonomii UE został uznany taki obiekt, w którym może zaistnieć potrzeba przechowywania paliw, np. w celu zapewnienia funkcjonowania znajdujących się na miejscu urządzeń do wytwarzania energii (np. na potrzeby ogrzewania lub działania systemów ppoż.).

Przyjęto następujące podejście w zakresie minimalnych gwarancji w badaniu zgodności nieruchomości z Taksonomią UE. W przypadku oceny kryterium Taksonomii UE dotyczącego procesu należytej staranności w zakresie praw człowieka bazowano na pozyskanych informacjach i deklaracjach w tym zakresie od zarządcy danej nieruchomości. W przypadku kryterium Taksonomii UE dotyczącego zapobiegania korupcji, zasad uczciwej konkurencji i zapobiegania naruszeniom prawa podatkowego, informacje te pozyskano od właściciela nieruchomości, którym jest spółka z Grupy PZU.

[ESRS E1-3]

Finansowanie odnawialnych źródeł energii

PZU, PZU Życie oraz fundusze inwestycyjne zamknięte zarządzane przez PZU TFI, których jedynym uczestnikiem są PZU i PZU Życie (PZU FIZAN BIS 1 i PZU FIZAN BIS 2) w ramach swojej działalności inwestycyjnej finansują poprzez udzielanie pożyczek lub nabywanie wierzytelności zewnętrzne podmioty, które budują farmy wiatrowe lub inne instalacje OZE. Pożyczki są udzielane na poziomie spółek celowych („SPV”) powołanych do danej inwestycji.

Do podmiotów realizujących daną inwestycję w OZE zwrócono się o informację, czy spełniają techniczne kryteria kwalifikacji (ang. *technical screening criteria*, TSC) dla produkcji energii z OZE oraz minimalne gwarancje dla tej działalności. Zapytanie bazowało na rozbiciu na działalność zgodną z Taksonomią UE, kwalifikującą się do Taksonomii UE i nie kwalifikującą się do Taksonomii UE, zgodnie ze obowiązującymi standardami raportowania niefinansowego.

Do oceny spełnienia zasady minimalnych gwarancji przyjęto zasadę wynikającą z „Ostatecznego raportu nt. minimalnych gwarancji” Platformy ds. zrównoważonego finansowania, zgodnie z którą w przypadku, jeżeli jeden z udziałowców ma przynajmniej 50% udziału, to aby inwestycja mogła być uznana za zgodną z Taksonomią UE, udziałowiec ten musi realizować zasadę minimalnych gwarancji. Z kolei jeżeli żaden z udziałowców nie miałby przynajmniej 50 % udziałów, wówczas sama spółka celowa powinna wypełnić zasadę minimalnych gwarancji.

Większość SPV wchodzi w skład grup kapitałowych, które nie są objęte art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli nie sporządzają raportów niefinansowych, w tym nie publikują danych dotyczących zgodności ich działalności z Taksonomią UE. Większość SPV nie dostarczyła Grupie PZU danych w tym zakresie. W przypadku podmiotów, które dostarczyły dane, w zakresie spełniania przez SPV technicznych kryteriów kwalifikacji oraz minimalnych gwarancji bazowano na oświadczeniach podmiotów i nie dokonywano dodatkowej weryfikacji.

Powyżej na zasadzie dobrowolnej ujawniono szacowany wskaźnik zielonych inwestycji (GIR) wyliczony w taki sposób, jak gdyby w liczniku KPI uwzględniono finansowanie przedsięwzięć w zakresie OZE, z uwzględnieniem tych podmiotów, które przekazały dane.

Banki

Banki (instytucje kredytowe) wchodzące w skład Grupy PZU ujawniają w swoich sprawozdaniach niefinansowych wskaźnik zielonych aktywów (GAR) wyliczony zgodnie z Załącznikami V-VI do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień. Wskaźniki te zostały opublikowane w raportach banków.





Jak wskazano powyżej, według przyjętej metody konsolidacji do celów realizacji obowiązków wynikających z Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień, spółki objęte konsolidacją są traktowane jako „przezroczyste”. Dotyczy to również Banku Pekao i Alior Banku. Dlatego inwestycje banków zostały wykazane we wskaźniku GIR dla Grupy PZU. Dane do wyliczeń zostały dostarczone przez banki zgodnie Załącznikami IX-X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień, by skutecznie przeprowadzić proces konsolidacji danych do jednego wskaźnika GIR. Dane dotyczące banków – pozycja należności od klientów z tytułu kredytów – zostały uwzględnione w ramach wskaźnika GIR na poziomie skonsolidowanym.

Private Equity

PZU i PZU Życie dokonują inwestycji w fundusze typu private equity z siedzibą za granicą. Fundusze private equity w większości nie są objęte art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli nie są zobowiązane do raportowania niefinansowego, w tym nie publikują danych dotyczących zgodności ich działalności z Taksonomią UE.

W przypadku funduszy private equity nie zastosowano metody przełamania (ang. look through approach). Jest to uzasadnione faktem, że spółki, w które inwestują te fundusze, również w większości nie są zobowiązane do raportowania niefinansowego. Duża część zarówno funduszy, jak i spółek portfelowych, ma siedzibę poza UE. Część funduszy raportuje wybrane dane w zakresie ESG na zasadzie dobrowolnej, natomiast, ze względu na specyfikę klasy aktywów oraz szeroki mandat inwestycyjny PZU, wśród funduszy portfelowych występuje bardzo duże zróżnicowanie w raportowaniu, w jakości danych oraz w poziomie wdrożenia polityk ESG. Fundusze portfelowe znacząco różnią się od

siebie skalą działalności, a w związku z tym posiadają istotnie różne budżety, które mogą być przeznaczone na cele związane z monitoringiem i wdrażaniem polityki ESG. Niemniej jednak temat raportowania i wdrażania najlepszych praktyk ESG jest istotną kwestią, z którą rynek private equity powoli zaczyna się mierzyć. Skala działalności funduszu ma bezpośredni wpływ na tempo wprowadzania zmian i nowych procedur w obszarze ESG. Aktualnie brak jest jasnych wytycznych, dzięki którym można dokonać obiektywnej oceny, który fundusz lepiej wywiązuje się z obowiązków raportowania ESG. Dodatkowo, portfel private equity posiada stosunkowo niewielką ekspozycję w strukturze aktywów inwestycyjnych PZU. Grupa PZU liczy na poprawę jakości danych w kolejnych latach.

Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Wskaźniki dla Grupy PZU w zakresie działalności związanej z energią jądrową i gazem ziemnym pokazano osobno dla obrotów (REVENUE) a osobno dla nakładów inwestycyjnych (CAPEX). Taki sposób przedstawienia danych wynika z faktu, że przedsiębiorstwa niefinansowe, w które Grupa PZU dokonuje inwestycji, zaprezentowały swoje dane także według tego wzoru.

[ESRS E3-1] [ESRS E5-1]

Kwalifikowalność do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych

Ze względu na brak dostępnych danych na temat kwalifikowalności do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych konkretnego procentu obrotu i wydatków kapitałowych poszczególnych spółek, w które dokonano inwestycji, przyjęto poniższe podejście do raportowania za rok 2023.

W celu stwierdzenia czy działalność danej spółki, w którą dokonano inwestycji, kwalifikuje się do Taksonomii UE dla każdego z czterech celów środowiskowych, zweryfikowano następujące informacje:

- czy emitent jest objęty art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli czy jest zobowiązany do raportowania informacji niefinansowych,
- czy emitent prowadzi swoją działalność na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego,
- jaki jest wiodący kod NACE (według statystycznej klasyfikacji działalności gospodarczej w UE) dotyczący działalności emitenta.

W przypadku gdy emitent jest objęty art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli jest zobowiązany do raportowania informacji niefinansowych, prowadzi swoją działalność na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz wiodący kod NACE jest wymieniony w:

- Załączniku I do Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska dla celu środowiskowego

zrównoważone wykorzystanie i ochrona zasobów wodnych i morskich;

- Załączniku II do Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska dla celu środowiskowego przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym;
- Załączniku III do Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska dla celu środowiskowego zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrola;
- Załączniku IV do Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska dla celu środowiskowego ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów;

uznano, że dana spółka, w którą dokonano inwestycji, jest kwalifikowalna w 100% dla danego celu środowiskowego. Ze względu na brak odpowiednich danych w serwisie Bloomberg, przyjęto uproszczenie, polegające na założeniu, że dla podmiotów o kodach NACE kwalifikujących się do Taksonomii UE, cała ekspozycja Grupy PZU jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla danego celu środowiskowego.

Dla emitentów, którzy nie są objęci art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli nie są zobowiązani do raportowania informacji niefinansowych założono, że ich działalność nie jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych.

Dla emitentów prowadzących działalność poza Europejskim Obszarem Gospodarczym założono, że ich działalność nie jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych.

W przypadku, gdy kod NACE dotyczący wiodącej działalności emitenta nie jest wymieniony w Załącznikach I, II, III i IV do Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska przyjęto, że jego



działalność nie jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych.

Raportowana kwalifikowalność dla danego celu środowiskowego jest ilorazem ekspozycji na wszystkie spółki, w które dokonano inwestycji, kwalifikowalne dla danego celu środowiskowego, i zarządzanych aktywów objętych KPI.

Kwalifikowalność do Taksonomii UE dla nowych rodzajów działalności w ramach dwóch celów klimatycznych

W raportach za 2023 rok przedsiębiorstwa finansowe muszą raportować kwalifikowanie się określonej działalności do Taksonomii UE dla nowych rodzajów działalności, które zostały dodane do Aktu Delegowanego dotyczącego Klimatu przez Rozporządzenie 2023/2485.

Wyliczono to w sposób analogiczny do określenia kwalifikowalności do czterech celów środowiskowych, w sposób opisany powyżej.

Kwalifikowalność do Taksonomii UE dla nowych rodzajów działalności wymienionych w Akcie Delegowanym dotyczącym Klimatu przez Rozporządzenie 2023/2485, obliczono na podstawie wiodących kodów NACE poszczególnych podmiotów, w które dokonano inwestycji, oraz ekspozycji na poszczególne działalności gospodarcze. Ze względu na brak odpowiednich danych w serwisie Bloomberg, przyjęto uproszczenie, polegające na założeniu, że dla podmiotów o kodach NACE kwalifikujących się do Taksonomii UE, cała ekspozycja Grupy PZU jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla danego celu klimatycznego.

[ESRS E1-3]

8.2.2.2. Wyjaśnienia dotyczące charakteru i celów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE) oraz rozwoju w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE), począwszy od drugiego roku od wdrożenia, z rozróżnieniem na elementy związane z działalnością gospodarczą oraz elementy metodyczne i związane z danymi

Spółki Grupy PZU prowadzą działalność inwestycyjną, w przypadku niektórych spółek regulowanych z zastrzeżeniem ograniczeń przewidzianych w przepisach prawa.

Grupa PZU nie przyjęła ograniczeń na finansowanie żadnego konkretnego sektora, w tym sektorów strategicznych, ani żadnych konkretnych podmiotów gospodarczych, w tym MŚP. W związku z tym te konkretne sektory i podmioty również są nadal finansowane przez spółki z Grupy PZU.

W zawartej umowie ubezpieczenia na życie z UFK, ubezpieczający dokonuje wyboru UFK, w które chce ulokować środki pochodzące ze składki ubezpieczeniowej.

[ESRS E1-4]

8.2.2.3. Opis zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 w strategii biznesowej przedsiębiorstwa finansowego, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami

Mając na uwadze rosnącą wagę tematyki zrównoważonego rozwoju oraz zmiany klimatyczne, a także ich znaczenie dla branży finansowej, PZU oraz PZU Życie przyjęły strategię ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024, która określa kierunek działań mających zapewnić zrównoważony wzrost ekonomiczny PZU oraz PZU Życie z poszanowaniem kwestii społecznych, środowiskowych i ładu korporacyjnego.

Jednym z kluczowych działań wspierających realizację celów strategii ESG „Rozwój w równowadze” było opracowanie i przyjęcie polityki zrównoważonego inwestowania.

PZU Życie nie oferuje produktów finansowych promujących aspekty środowiskowe lub społeczne albo mających na celu zrównoważone inwestycje. PZU Życie nie wyklucza wprowadzenia i oferowania takich produktów w przyszłości.

PZU Życie oferuje ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (produkty finansowe z wariantami inwestycyjnymi), których środki mogą być lokowane w jednostki i tytuły uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, wśród których mogą być

fundusze będące produktami finansowymi promującymi aspekty środowiskowe lub społeczne lub fundusze będące produktami finansowymi mającymi na celu zrównoważone inwestycje.

Grupa PZU od swoich dostawców oczekuje przestrzegania standardów i zasad, które sama stosuje w działalności biznesowej. „Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU” jest zbiorem zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców, a prowadzenie działalności zgodnie z niniejszym Kodeksem oraz promowanie jego wartości, jest istotnym kryterium kwalifikacji i oceny potencjalnych dostawców.

8.2.2.4. Dodatkowe lub uzupełniające informacje dotyczące strategii przedsiębiorstwa finansowego oraz wagi finansowania działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE) w ogólnej działalności przedsiębiorstwa

Jednym z elementów strategii ESG „Rozwój w równowadze” jest wzrost zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną. Od ogłoszenia strategii ESG w 2021 Grupa PZU włączyła się w szereg dużych projektów wiatrowych onshore, angażując w ich finansowanie w sumie już około 420 mln zł. Roczna produkcja farm wiatrowych finansowanych przez Grupę PZU powinna zapewnić zieloną energię elektryczną dla ponad 800 tys. gospodarstw domowych w Polsce.




8.3. Wpływ Grupy PZU na klimat

1 [GRI 3-3] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [ESRS SBM-3][ESRS E1-2] [ESRS E5-2]

8.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko

Grupa PZU monitoruje zużycie zasobów (energia, paliwa, woda, papier) oraz podejmuje działania ograniczające to zużycie. Jednym ze zobowiązań Strategii ESG jest osiągnięcie do roku 2024 neutralności klimatycznej w działalności własnej. PZU realizuje to zobowiązanie przez zakup większości energii ze źródeł odnawialnych, ograniczania pozostałych emisji, a tam gdzie będzie to niemożliwe ich rekompensaty.

W PZU za działania na rzecz redukcji bezpośredniego śladu środowiskowego Grupy PZU i zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami odpowiada Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska.

 Kluczowe regulacjami w tym zakresie są Polityka środowiskowa Grupy PZU, Standard Zielone PZU, Strategia ESG „Rozwój w równowadze”



Polityka środowiskowa

Kluczowym dokumentem w zakresie wpływu środowiskowego jest przyjęta w 2021 roku Polityka środowiskowa Grupy PZU, która określa ramy zarządzania wpływem działalności spółek na środowisko naturalne. Celem Polityki środowiskowej w Grupie PZU jest skuteczne zarządzanie wpływem jej działalności na środowisko naturalne przez minimalizację bezpośredniego wpływu na środowisko i klimat oraz

minimalizację pośredniego wpływu na środowisko i klimat związanego z oferowanymi produktami i usługami. Dokument odnosi się do relacji z interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi, w tym klientami, partnerami biznesowymi i dostawcami. Polityka powstała z uwzględnieniem założeń kluczowych dokumentów, w tym: Porozumienia Paryskiego, Krajowego planu na rzecz energii i klimatu na lata 2021-2030 oraz Polityki energetycznej Polski 2040. Monitorowanie realizacji założeń polityki odbywa się zgodnie z zasadami raportowania Strategii ESG „Rozwój w równowadze”. Polityka została przyjęta odpowiednimi uchwałami przez Zarządy spółek Grupy PZU. W 2023 polityka środowiskowa została zaktualizowana, a nadzór nad jej realizacją pełni Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska.



Standard „Zielone PZU”

Dodatkowo od 2018 funkcjonuje standard Grupy PZU „Zielone PZU”, który został wdrożony w celu prawnego i pełniejszego dbania o zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko w działalności bezpośredniej. Standard środowiskowy Grupy PZU określa kluczowe założenia podejścia zarządczego w kwestiach środowiskowych. Dokument ten odnosi się do zasad zrównoważonego rozwoju, przestrzegania wysokiego poziomu ochrony środowiska, stosowania zasady przezorności i przewidywania ewentualnych negatywnych skutków działań oraz partnerstwa – konieczności podejmowania przez wszystkie podmioty z Grupy PZU wspólnych działań na rzecz ochrony środowiska.

Wdrożenie odpowiednich procedur i systemów zarządzania pozwala Grupie PZU spełniać wszystkie środowiskowe wymogi formalno-prawne.

Również wszystkie zagraniczne spółki ubezpieczeniowe wdrożyły Standard Grupy PZU „Zielone PZU” uwzględniając tym samym interesy publiczne oraz aspekty związane z ochroną środowiska w swoich strategiach działania. Posiadają także sformalizowane polityki środowiskowe opisujące zasady ochrony środowiska i określające ramy, w jakich każda z firm przestrzega tych zasad dzięki czemu osiąga wyznaczone cele. Wdrożyły również politykę dotyczącą zrównoważonego rozwoju Grupy PZU.

Standard ISO 14001

W spółce Lietuvos Draudimas obowiązuje certyfikowany System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001. System wprowadzono także w centrach medycznych oddziału PZU Zdrowie POLMEDIC Radom. Dodatkowo wybrane spółki zależne i oddziały PZU Zdrowie wdrożyły i certyfikowały System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015. We wszystkich centrach medycznych funkcjonuje procedura gospodarowania odpadami, która w szczególności określa zasady postępowania z niebezpiecznymi odpadami medycznymi.

Armatura Kraków prowadzi kompleksową „Politykę Jakości”, której zapisy uwzględniają również kwestie ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko. Strategia KFA Armatura na lata 2021-2025 uwzględnia cele środowiskowe. Działaniami wspierającymi ich realizację są m.in. inwestycje w farmę fotowoltaiczną, wdrażanie innowacyjnych i ergonomicznych rozwiązań w produktach, jak wdrożona już bateria z funkcją filtracji wody oraz rozpoczęty projekt B+R, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Działania 1.1. „Projekty B+R przedsiębiorstw”, Poddziałania 1.1.1 „Badania przemysłowe i prace rozwojowe realizowane

przez przedsiębiorstwa Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014-2020. Projekt jest realizowany w ramach konkursu Narodowego Centrum Badań i Rozwoju 1/1.1.1/2021 POIR Szybka Ścieżka, na stworzenie innowacyjnego i energooszczędnego grzejnika.

W 2023 roku Spółka zainstalowała nową centralę wyciągowo-filtracyjną wraz z instalacją odpylającą na wydziale obróbki mechanicznej grzejnika. Nowa centrala posiada najnowocześniejsze rozwiązania filtracyjne oraz dotyczące bezpieczeństwa pracy przy obróbce aluminium. Poziom filtracji wynosi odpowiednio:


- dla cząstek o wielkości 0,5 mikrona: 99,999%;
- dla cząstek o wielkości 0,3 mikrona: 99,997%.

Wymieniona instalacja filtrowała na poziomie 98,5%. Zmiana w znaczący sposób wpłynęła na zmniejszenie ilości emitowanych pyłów do atmosfery. Centrala posiada też bezpłomieniowe urządzenie do uwalniania wybuchu typu FLEX, które zapewnia bardzo wysoki poziom bezpieczeństwa dla ludzi i mienia.

Uzyskany w 2023 roku tytuł „Lider zrównoważonej produkcji” pokazuje, że przeprowadzone inicjatywy zostały docenione przez zewnętrzne grono ekspertów w ramach konferencji Sustainable Economy Summit i konkursu Diamenty Sustainable Economy 2023.

Oprócz wdrożonych dokumentów Grupa w codziennej działalności podejmuje działania na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu środowiskowego.

Bezpośredni ślad środowiskowy Grupy:

zużycie wody	
zużycie energii	
zużycie papieru	
wytwarzanie odpadów	
emisje zanieczyszczeń do powietrza	

Ekologiczny plan w PZU i PZU Życie:

- ograniczenie zużycia mediów;
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- montaż klimatyzacji z ekologicznym czynnikiem chłodniczym;
- preferowanie aspektów środowiskowych i społecznych przy wyborze powierzchni do najmu.

Działania w obszarze administracji służące ograniczeniu negatywnego wpływu na środowisko:

- ograniczanie zużycia materiałów i urządzeń biurowych;
- ograniczanie wytwarzania dokumentacji;
- wtórne zagospodarowanie używanych składników majątku;
- współpraca w zakresie utylizacji składników majątku z firmami, które spełniają najwyższe standardy w zakresie ochrony środowiska;

- prowadzenie proekologicznych działań w polityce zarządzania flotą samochodową;
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- zmiana sposobu dystrybucji wody pitnej;
- prowadzenie akcji edukacyjnych wśród pracowników w zakresie zachowań proekologicznych.

Program ten jest formą środowiskowego systemu zarządzania polegającym na systematycznym wprowadzaniu proekologicznych rozwiązań w funkcjonowaniu Grupy PZU.

[GRI 307-1]

Kary za naruszenie przepisów dotyczących ochrony środowiska

W 2023 roku w PZU/ PZU Życie nie odnotowano naruszeń prawa lub przepisów dotyczących ochrony środowiska i nie naliczono żadnych kar środowiskowych.

[ESRS E5-4]

8.3.2. Zużycie surowców

PZU podejmuje inicjatywy mające na celu redukcję wykorzystywanych surowców, tj. w szczególności wody i papieru. Drugim aspektem w inicjatywach na rzecz środowiska jest właściwa utylizacja urządzeń, które zostały przeznaczone do likwidacji.

8.3.2.1. Papier

PZU podejmuje działania, których celem jest przejście z korespondencji papierowej na elektroniczną. Widoczne

korzyści takich działań zauważalne są szczególnie w procesie wysyłki korespondencji dot. wznowień ubezpieczeń komunikacyjnych i rolnych. W 2023 roku już prawie co trzeci klient otrzymał korespondencję wznowieniową w formie elektronicznej, a wskaźnik pozyskanych zgód na kontakt tą drogą wzrósł względem 2022 roku o kolejne 4,24%.

Takie podejście przynosi realne oszczędności, które w mijającym roku wyniosły 6,9 mln zł na kosztach materiałów, usługach wydruku i wysyłki.

[GRI 301-1]

Całkowite zużycie papieru w Grupie Kapitałowej PZU

Grupa PZU	2022	2023
Papier [t]	1 678	1 327

W 2023 roku kontynuowano realizację założenia, że co najmniej 50% formularzy ubezpieczeniowych w udziale wagowym zostanie wykonana na papierach certyfikowanych. W związku z tym założeniem, w 2023 roku, 71 % formularzy ubezpieczeniowych zostało wykonanych na papierach certyfikowanych. Wszystkie nowe urządzenia drukujące posiadają certyfikat Blue Angel i są wyposażone w moduł automatycznego druku dwustronnego (dupleks) – wszędzie tam, gdzie pozwala na to specyfika pracy, wydruk dwustronny jest ustawiany jako domyślna forma druku.

W PZU i PZU Życie systematycznie ogranicza się zakup i zużycie materiałów biurowych, w tym papieru oraz stale zmniejsza liczbę eksploatowanych drukarek. W 2023 roku kupowano papier z papierni zlokalizowanej na terenie Polski minimalizując tym samym ślad węglowy związany

[GRI 301-1]

Całkowite zużycie surowców w PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Papier [t]	114	114	85	85

z jego transportem. Dodatkowo papier Discovery jest produkowany z drzew eukaliptusa gałkowego, który dzięki innej strukturze włókien pozwala na osiągnięcie ok. 37% redukcji drewna zużywanego do produkcji papieru w stosunku do powszechnie używanych drzew takich jak sosna nadmorska czy brzoza papierowa.

Redukcja liczby urządzeń drukujących w PZU i PZU Życie

PZU i PZU Życie w sposób zrównoważony i odpowiedzialny podchodzą do utylizacji i ponownego wykorzystania składników majątku, w myśl zasady „5 R”. Zasada ta zachęca do racjonalnego korzystania z zasobów, odnawiania i naprawiania starszych rzeczy, żeby wydłużyć ich czas działania:

- Reduce (redukuj, ograniczaj);
- Reuse (użyj ponownie, wykorzystaj);
- Recycle (segreguj i przekaz do recyklingu);
- Recover (odzyskuj, szczególnie energię zawartą w odpadach);
- Renew (odnawiaj).

Zużycie papieru w PZU i PZU Życie

Rok	Papier w tonach	Zmiana
2018	277	(4,6)%
2019	276	(0,3)%
2020	204	(26,1)%
2021	197	(3,4)%
2022	199	+1,0%
2023	199	0%

Redukcja liczby urządzeń drukujących w PZU i PZU Życie

Rok	Liczba urządzeń drukujących pozostających w eksploatacji na koniec danego roku kalendarzowego	Redukcja
2018	4 750	5,0%
2019	4 600	3,2%
2020	4 540	1,3%
2021	4 420	2,6%
2022	4 290	2,9%
2023	4 180	2,6%

Wolumen używanych telefonów komórkowych i modemów do recyklingu oraz odsprzedaż pracownikom firmy

Rok	Ilość w szt.
2018	2 602
2019	do 2 030
2020	ponad 3 000
2021	1 703
2022	1 046
2023	1 224

Dobre praktyki spółek zależnych

Spółki Grupy PZU współpracują z firmami o najwyższych standardach zagospodarowania odpadów potwierdzonych stosownymi certyfikatami ekologicznymi. PZU i PZU Życie za cel postawiły sobie zwiększenie udziału zagospodarowania wtórnego w ogólnej liczbie likwidowanych składników majątku. W 2024 roku planowany jest dalszy udział zagospodarowania wtórnego w ogólnej liczbie likwidowanych składników majątku. Wskaźnik ten jest osiągany dzięki promowaniu sprzedaży składników majątku pracownikom i klientom zewnętrznym lub przekazywania w formie darowizny. Dodatkowo cyklicznie prowadzone są zbiórki używanych telefonów komórkowych i odsprzedaż wyspecjalizowanej firmie (recykling).

[ESRS E3-4]

8.3.2.2. Woda

Inicjatywy redukcyjne

Ocieplenie klimatu i co raz częstsze pojawianie się susz w Polsce pokazuje, jak wyjątkowo cennym zasobem naturalnym jest woda. Polska zalicza się do krajów o ubogich zasobach wodnych, dlatego Grupa PZU dostrzega swoją rolę w ochronie wody przed zanieczyszczeniami oraz niepotrzebnymi stratami. Ponadto, ma świadomość, że ryzyko kryzysu wodnego i utraty bioróżnorodności jest ściśle związane ze zmianami klimatu ponieważ rosnące temperatury zakłócają wzorce opadów i cykle wodne. Działania

[GRI 303-5]

Całkowite zużycie wody z wyszczególnieniem PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Woda [m3]	38 815	43 289	16 012	19 276

Całkowite zużycie wody w Grupie Kapitałowej PZU

Grupa PZU	2022	2023
Woda [m3]	285 117	292 878

związane z oszczędnością wody w dużej mierze wiążą się z dystrybucją wody pitnej. PZU od 2018 wdraża zmianę dystrybucji wody w galonach na system bardziej przyjazny środowisku. Instalacja dystrybutorów z wodą z sieci wodociągowej, stosowanie filtrów bieżącej wody lub spożycie wody w miejscach, gdzie jest zdatna do picia bezpośrednio z kranu przekłada się nie tylko na optymalizację wykorzystania wody, ale również na zmniejszenie liczby plastikowych opakowań w obiegu, ograniczenie emisji CO2 do atmosfery ze względu na ograniczenie ich transportu oraz zmniejszenie ilości energii i surowców potrzebnych do wyprodukowania butli plastikowych.

Armatura Kraków od trzeciego kwartału 2022 roku wykorzystuje efektywny system schładzania obiegu wody w procesie przygotowania do malowania grzejnika, przy pomocy systemu (agregatu) wody lodowej. Nowe rozwiązanie pozwoli na średnią oszczędność 4.000 m³ wody w ciągu roku. Oszczędności zużycia wody są

zależne od warunków pogodowych w danym roku i temperatur powietrza.

Oferta marki KFA Armatura obejmuje również serie baterii o obniżonym zużyciu wody (do poziomu 5-6 l/min). W roku 2023 sprzedane zostało prawie 20 tysięcy sztuk. Tradycyjne baterie kuchenne i umywalkowe zużywają 12 l/min. Sprzedane zostały baterie oszczędnościowe, m.in. z kolekcji Moza, Logon, Mokait, Abasha.

W portfolio firmy znajduje się też Bateria Mungo z funkcją filtrowania wody. Bateria Mungo wspiera ekologiczne postawy użytkowników i wpływa na ograniczenie zużycia plastikowych butelek po wodzie. Wkład filtrujący do baterii jest montowany bezpośrednio pod zlewem, a jeden filtr wystarcza na 6 tys. litrów wody lub okres 6 miesięcy. W roku 2023 sprzedanych zostało 281 sztuk, co przełoży się na szacowane ograniczenie zużycia plastiku na poziomie 112 tysięcy kg w roku 2024.

Marka KFA Armatura prowadzi również szeroko zakrojony projekt edukacyjny na temat oszczędzania wody. W roku 2023 działania komunikacyjne na temat ekologii objęły 500 tys. użytkowników.

Planowana redukcja liczby dystrybutorów na wodę i butli z wodą¹

Rok (koniec)	Liczba dystrybutorów na butle	Liczba butli	Zmiana liczby dystrybutorów (r/r)
2018	1 145	4 665	-
2019	916	3 732	(20,0)%
2020	733	2 986	(20,0)%
2021 ²	738	3 533	+0,7%
2022 ³	117	1 353	(84,15)%
2023	105	1 192	(10,25)%

- 1) W lokalizacjach PZU, w których warunki techniczne to umożliwiają, instalowane są sukcesywnie dystrybutory na wodę bieżącą. W dystrybutorach woda z sieci wodociągowej poddawana jest wielostopniowemu procesowi filtracji, po czym uzdatniona możliwa jest do pobrania jako zimna, w temperaturze otoczenia lub gorąca. Na front-office instalowane są dystrybutory bez wody gorącej.
- 2) Wzrost liczby dystrybutorów na butle o 5 szt. w stosunku do 2020 roku wynika ze zwiększonego zapotrzebowania na wodę – powrót do pracy stacjonarnej oraz awarie dystrybutorów sieciowych. Od 1 kwietnia 2022 roku nastąpiła sukcesywna wymiana dystrybutorów butlowych na dystrybutory sieciowe.
- 3) W 2021 rozpoczęto postępowanie przetargowe na sieciowe dystrybutory wody w całym kraju jednocześnie. Umowa na nowe dystrybutory została zawarta. Po wdrożeniu umowy dystrybutory na butle pozostały tylko w pomieszczeniach, w których podłączenie sieciowe jest niemożliwe z powodów technicznych lub własnościowych.

[ESRS E5-5]

8.3.2.3. Składniki majątku przeznaczone do likwidacji

W roku 2022 odsprzedano (pracownikom oraz klientom zewnętrznym) 15,2 tys. składników majątku (w tej liczbie telefony) przeznaczonych do likwidacji co stanowi ponad 53% likwidowanych składników majątku. Jako darowiznę przekazano szkołom, fundacjom, straży pożarnej i innym potrzebującym ponad 1 tys. składników majątku między innymi telefony, AGD – ekspresy, lodówki, zmywarki, mikrofalówki, telewizory LCD, wyświetlacze/monitory

wielkoformatowe LCD, niszczarki, projektory, drobny sprzęt biurowy. W roku 2023 kontynuowano te działania zwiększając udział wtórnego zagospodarowywania wyeksploatowanych składników majątku. W 2023 roku zagospodarowano wtórnie w PZU i PZU Życie 79% mebli (z tego sprzedano 78% i przekazano w darowiznie 22%). Ponadto sprzedano 50% likwidowanego sprzętu AGD.

PZU prowadzi szereg działań wspierających wtórne zagospodarowanie sprzętu komputerowego. Kształtowanie odpowiedzialnych postaw pracowników w zakresie dbałości o powierzony majątek powoduje, że część wycofywanych z bieżącej eksploatacji urządzeń może być ponownie użyta w innych obszarach,



	2022		2023	
	Wolumen w szt.	Udział %	Wolumen w szt.	Udział %
Utylizacja	12 480	43,4%	4 677	27,2%
Sprzedaż	15 249	53,1%	10 426	60,8%
Darowizna	1 009	3,5%	2 057	12,0%
Likwidacja razem	28 738	100,0%	17 160	100,0%

Informacja o wolumenie komputerów wycofanych

	Informacja o wolumenie komputerów wycofanych – liczba wszystkich komputerów wycofanych w okresie od 1 stycznia 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku wynosi 3 113 szt. w tym:		Informacja o wolumenie komputerów wycofanych – liczba wszystkich komputerów wycofanych w okresie od 1 stycznia 2023 roku do 31 grudnia 2023 roku stanowi 4 358 szt. w tym	
Utylizacja	2 872 szt.	średnia wieku 7,5 roku	3 257 szt	średnia wieku 6,7 roku
Darowizna	138 szt.	średnia wieku 6,5 roku	309 szt.	średnia wieku 6,3 roku
Odprzedaż	103 szt.	średnia wieku 5 lat	792 szt	Średnia wieku 6 lat

	2022	2023
Udział komputerów przekazanych w drodze darowizny - wskaźnik informujący o procencie komputerów przekazanych w darowiźnie	4,4%	7,1%
Udział komputerów odsprzedanych - wskaźnik informujący o procencie komputerów odsprzedanych w procesach wewnętrznych i zewnętrznych	3,3%	18,2%

odsprzedana lub podarowana instytucjom pożytku publicznego. W roku 2023 stanowiło to średnio 25% wycofanego sprzętu. Zwiększa to efektywność użycia sprzętu oraz minimalizuje koszt środowiskowy produkcji tych urządzeń. Urządzenia wyeksploatowane podlegają wycofaniu w oparciu o dedykowane umowy z firmami realizującymi zagospodarowanie wtórne urządzeń i ich komponentów oraz ich recykling. W 2024 roku PZU planuje kontynuować prace w powyższym zakresie.



W Alior Bank wszystkie dokumenty, odpady wielkogabarytowe, nieużywany sprzęt komputerowy i inne elektrośmieci są utylizowane przez wyspecjalizowane w tym celu przedsiębiorstwa. Odpady odbierane są zgodnie z harmonogramem (dokumenty niearchiwalne) lub na zlecenie (sprzęt AGD, meble, nośniki danych IT):

- papier jest mielony i wykorzystywany w przemyśle papierniczym,
- nośniki informatyczne, meble, czy też urządzenia AGD/RTV zostają poddane recyklingowi i przygotowane do ponownego użycia jako surowiec wtórny lub jako wkład do paliw alternatywnych.

Dodatkowo od kilku lat sprawne, ale nieużywane sprzęty komputerowe oraz telefony komórkowe są cyklicznie przekazywane do odsprzedaży pracownikom. Dzięki temu zmniejsza się ilość generowanych przez Alior Bank elektroodpadów.

W bieżącej działalności Grupy Pekao oraz Banku wdrażane są działania mające na celu znaczące zmniejszenie zużycia papieru. Od 2021 roku Bank Pekao zintensyfikował działania służące redukcji korespondencji papierowej. Do najważniejszych elementów tych działań należą łączenie korespondencji

wysyłanej pod ten sam adres oraz promowanie elektronicznej formy otrzymywania informacji takich jak wyciągi bankowe czy regulaminy. W efekcie udało się ograniczyć liczbę klientów korzystających z korespondencji tradycyjnej o 450 tys. osób, w tym w 2023 o 160 tys. a liczba wysyłanych listów w 2023 zmniejszyła się o 2 mln rocznie. W przypadku korespondencji masowej spadek zużycia papieru rok do roku wyniósł 23,1%, a kopert o 26,7%. Dodatkowo też w codziennej pracy, w tym w wydrukach do klientów używany jest wyłącznie papier z certyfikatami m.in. FSC, EU Ecolabel, PEFC.

[ESRS E1-5]

8.3.3. Zużycie energii

W 2023 roku w głównych spółkach Grupy PZU: PZU i PZU Życie nastąpił wzrost zużycia energii o 5,8%. Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej, które stanowi 50% całkowitego zużycia energii, wzrosło o 4,3%. Powodem była głównie wyższa eksploatacja nieruchomości przez spółki Grupy. Wyższa frekwencja pracowników w centralach przełożyła się na większe zużycie energii.

Zużycie paliw wzrosło o 7,3% r/r, było to szczególnie widoczne w zużyciu benzyny oraz LPG. Zmiany wynikają z rozbudowy oraz ze zmian w strukturze floty – rosnący udział samochodów na benzynę oraz samochodów hybrydowych.

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych w PZU i PZU Życie

Tabela A'	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Gaz ziemny [GJ] ¹	23 212	22 652	10 627	10 143
Olej opałowy [GJ] ²	1 312	940	425	409
Benzyna [GJ] ³	65 127	72 584	21 762	25 193
Olej napędowy [GJ] ⁴	716	243	6	33
Suma zużycia [GJ]	90 367	96 419	32 821	35 777

1) Wartość opałowa dla gazu ziemnego na poziomie 36,65 MJ/m³ za 2023 i 36,56 MJ/m³ za 2022 rok

2) Wartość opałowa dla oleju opałowego na poziomie 43 MJ/kg za 2023 i 2022 rok

3) Wartość opałowa dla benzyny na poziomie 44,3 MJ/kg za 2023 i 2022 rok

4) Wartość opałowa dla oleju napędowego na poziomie 43 MJ/kg za 2023 i 2022 rok

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej w PZU i PZU Życie

Tabela B'	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Energia elektryczna [GJ]	46 346	44 540	15 515	18 980
- w tym energia ze źródeł odnawialnych	39 472	34 292	10 519	15 804
- udział w energii elektrycznej (%)	85%	77%	68%	83%
- w tym energia ze źródeł nieodnawialnych	6 874	10 247	4 995	3 176
Energia cieplna [GJ]	48 491	49 190	18 727	21 934
Suma zużycia [GJ]	94 837	93 730	34 242	40 914

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych oraz zakupionej i wyprodukowanej w PZU i PZU Życie

Tabela A' + B'	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Całkowite zużycie energii [GJ]	185 203	190 149	67 062	76 691

Energia elektryczna ze źródeł odnawialnych

W 2023 roku 77% energii elektrycznej zakupionej przez PZU oraz 83% energii elektrycznej zakupionej przez PZU Życie pochodziło ze źródeł odnawialnych (OZE¹⁴). W lokalizacjach objętych bezpośrednimi umowami z zakładami energetycznymi ok. 80% zakupionej energii elektrycznej pochodziło ze źródeł odnawialnych.

Dodatkowo w 2023 roku PZU i PZU Życie zamontowały w 5 nieruchomościach panele fotowoltaiczne – ich łączna moc to 77,78 kWp¹⁵.

Wykorzystanie energii elektrycznej pochodzącej z OZE oprócz aspektu ekonomicznego ma istotny wpływ na ochronę klimatu przez obniżenie poziomu emisji CO2 i innych gazów cieplarnianych. Powoduje ograniczenie emisji w zakresie 2 przez spadek zapotrzebowania na energię oraz w konsekwencji – spadek wykorzystania paliw kopalnych do produkcji energii ze źródeł wysokoemisyjnych. Oszczędności kosztowe energii elektrycznej zużytej na potrzeby 41 nieruchomości, w których zainstalowano panele fotowoltaiczne szacowane są na poziomie ok. 26%.

Dzięki zakupowi przez PZU i PZU Życie energii elektrycznej ze świadectwami pochodzenia, jej udział w całkowitym zużyciu (energii zakupionej, wyprodukowanej oraz z paliw) tych spółek wyniósł odpowiednio 18%

14) OZE - ogół zasobów wykorzystywanych do produkcji energii elektrycznej i ciepłej, których długotrwałe wykorzystywanie nie powoduje znacznego deficytu lub, których odnawianie następuje w krótkim czasie. Źródła te obejmują energię wiatru, energię promieniowania słonecznego, energię geotermalną, energię wodną, energię fal, prądów i pływów morskich, energię otrzymywaną z biomasy, biogazu oraz z biopłynów

15) kWp - określa wydajność, jaką mogą osiągnąć panele fotowoltaiczne, jeśli ich praca odbywa się w tzw. standardowych warunkach pomiarowych - ile energii elektrycznej (1 kWh), jest w stanie wyprodukować dany panel lub cała instalacja fotowoltaiczna

i 21%. W kolejnych latach planowane jest dalsze korzystanie z OZE i w miarę dostępności na rynku zielonej energii zwiększanie jej udziału.

Z drugiej strony, spółki kontynuowały działania nakierowane na optymalizację i zmniejszenie wykorzystania paliw oraz zużycia energii elektrycznej i ciepłej. Spadek zużycia surowców wynika m.in. z mniejszej ilości placówek, termomodernizacji budynków, zmiany sposobów ogrzewania oraz warunków pogodowych. Z powodu wyższych temperatur w 2023 roku, zmniejszono temperatury w budynkach, co wpłynęło na mniejsze wykorzystanie ciepła w budynkach.

W celu przeliczenia paliw na energię dla wszystkich spółek Grupy zostały zastosowane wartości opałowe za KOBIZE (Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami).

Lietuvos Draudimas ma na celu redukcję emisji CO2 uwalnianego w wyniku działalności firmy o ponad 10% do 2024 roku w porównaniu do roku 2019. W tym celu w Lietuvos Draudimas wybrano dwa główne kierunki analizy i dalszego wdrażania: energia odnawialna oraz elektryfikacja floty. Spółka korzysta z zielonej certyfikowanej energii elektrycznej w siedzibie głównej i w oddziałach, obecnie jest ona kupowana od UAB Elektrum. W czerwcu 2023 roku podpisano umowę na zakup paneli słonecznych o mocy 350 kW, co zapewnia około 30% bieżącego zużycia energii elektrycznej. Budowa elektrowni słonecznej została zakończona. Uruchomienie zakładu ma nastąpić najpóźniej w marcu 2024 roku. W 2023 roku zainstalowano pierwsze stacje szybkiego ładowania samochodów elektrycznych w nowej siedzibie Lietuvos Draudimas. Cztery stacje szybkiego ładowania dają możliwość ładowania ośmiu samochodów jednocześnie.

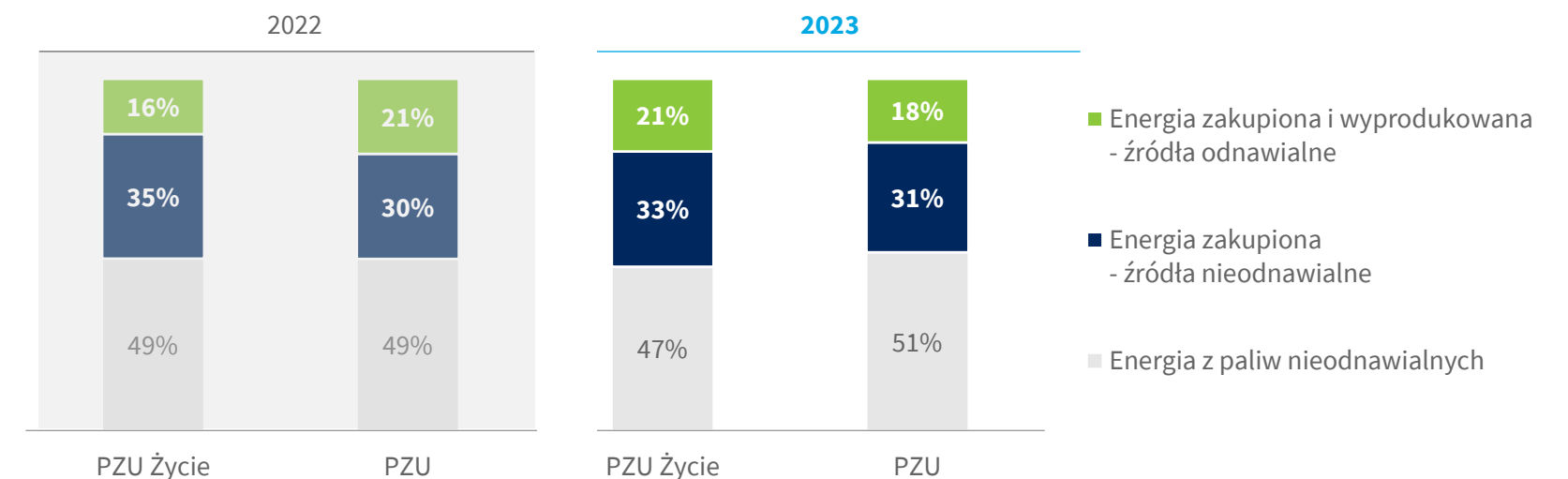
W całej Grupie PZU w 2023 roku nastąpił spadek zużycia energii wytworzonej i zakupionej – o 0,2%. Głównymi czynnikami wpływającym na zmianę wielkości zużycia był spadek zużycia energii elektrycznej (-3,6% r/r), gazu ziemnego (-14,8% r/r), oleju opałowego (-25,4% r/r), natomiast kluczowym czynnikiem przyczyniającym się do wzrostów – zwiększona konsumpcja LPG oraz benzyny. W 2023 roku wykorzystanie floty wzrastało, ponieważ nastąpił powrót do pełnego trybu operacyjnego w użytkowaniu floty samochodów co skutkowało wzrostem zużycia energii zakupionej i pochodzącej z paliw. Z drugiej strony, spółki kontynuowały działania nakierowane na optymalizację i zmniejszenie wykorzystania paliw oraz zużycia energii elektrycznej i ciepłej. Spadek zużycia surowców wynika m.in. z mniejszej ilości placówek, termomodernizacji budynków, zmiany sposobów ogrzewania oraz warunków pogodowych. Z powodu wyższych temperatur w 2023 roku, zmniejszono temperatury w budynkach, co wpłynęło na mniejsze wykorzystanie ciepła w budynkach.

W celu przeliczenia paliw na energię dla wszystkich spółek Grupy zostały zastosowane wartości opałowe za KOBIZE (Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami).

Wskaźnik strategii ESG: Ograniczenie zużycia energii elektrycznej PZU i PZU Życie od 3% do 10% do 2024 r. względem roku 2019

Poziom realizacji 2023: Ograniczenie zużycia energii elektrycznej PZU i PZU Życie o 13,6% względem roku 2019

Udział energii ze źródeł odnawialnych w całkowitym zużyciu energii w PZU i PZU Życie



[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela A	2022	2023
Gaz ziemny [GJ]	162 599	138 535
Olej opałowy [GJ]	11 950	8 910
Benzyna [GJ]	193 899	217 032
Olej napędowy [GJ]	14 118	14 504
LPG [GJ] ¹	13 712	26 716
Suma zużycia [GJ]	396 276	405 697

1) Wartość opałowa dla LPG na poziomie 47,3 MJ/kg za 2023 i 2022 rok

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela B	2022	2023
Energia elektryczna [GJ]	421 492	406 465
Energia cieplna [GJ]	354 318	357 693
Suma zużycia [GJ]	775 810	764 158

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych oraz zakupionej i wyprodukowanej w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela A + B	2022	2023
Całkowite zużycie energii (GJ)	1 172 086	1 169 855

Ograniczanie zużycia energii – siedziba główna PZU i PZU Życie

Budynek w centrum Warszawy zasilany jest zieloną energią, co pozwala na znaczące ograniczenie emisji CO2. W budynku zastosowano przyjazne środowisku technologie np. system odzysku wody szarej i deszczowej pozwalający na znaczne obniżenie poboru wody. W 2023 roku procentowy udział wody szarej poddanej recyklingowi i ponownie wykorzystanej w PZU Park wyniósł łącznie dla PZU i PZU Życie 8,3%. Dodatkowo PZU Park wyposażony jest m.in. w system wentylacji z wysokiej klasy filtrami, który dostarcza 30% więcej świeżego powietrza. O jego odpowiednią wilgotność dbają adiabatyczne nawilzacze. Odpowiednie filtry minimalizują zagrożenie alergiami. Woda w budynku podlega testowaniu na obecność około 30 związków chemicznych. Pracownicy mają zapewniony dostęp do odpowiedniej ilości światła dziennego. Do dyspozycji pracowników jest 187 miejsc rowerowych oraz kilka stacji ładowania samochodów elektrycznych. Klimatyzacja oparta o system belek chłodzących jest cicha i gwarantuje komfortową temperaturę oraz wydajność energetyczną. W certyfikacji WELL bardzo ważne są również kwestie wpływające na dobre samopoczucie pracowników. Stonowane kolory, naturalne materiały, z których wykonane jest wyposażenie, zielony taras na 35 piętrze, czy porośnięte roślinnością pergole ułatwiają skupienie i pobudzają kreatywność. W lobby biurowca znajduje się 15-metrowa zielona ściana o powierzchni 330 m2 z ponad sześcioma tysiącami roślin. Tlen, jaki wytwarzają w ciągu doby, wystarczyłby dla 150 osób.

W ramach procesu ograniczania zużycia energii elektrycznej w budynku PZU Park w roku 2023:

1. Zamontowano baterie kondensatorów do kompensacji mocy biernej pojemnościowej;

2. Zmniejszono moc umowną dla przyłączy elektrycznych;
3. Skrócono czasy świecenia oświetlenia zewnętrznego budynku.



W Alior Banku w 2023 roku sfinalizowana została umowa w zakresie budowy instalacji fotowoltaicznej w Centrali IT w Krakowie.

Wybudowano dwie instalacje o mocy 96,9 kWp oparte na konstrukcji CARPORT z wykorzystaniem miejsc parkingowych. W kolejnym etapie (w 2024 roku) planowana jest rozbudowa instalacji o 100,35 kWp z wykorzystaniem terenów zielonych i pozostałych miejsc parkingowych w oparciu o konstrukcję naziemną standardową i CARPORT. Instalacja fotowoltaiczna pozwoliła na częściowe wykorzystanie źródeł energii odnawialnej w funkcjonowaniu Centrali.



Bank Pekao w 2023 roku zrealizował duże projekty konsolidujące:

- **Projekt Light** – Konsolidacja warszawskich jednostek Centrali banku w jednej, nowoczesnej lokalizacji;
- Centrala banku została przeniesiona do siedziby Pekao Tower w kompleksie Forest przy ulicy Żubra 1 w Warszawie. W nowej siedzibie pracownikom zapewniono wysoki standard pracy oraz nowoczesne rozwiązania biurowe. Forest to nowoczesny budynek, który zapewnia bardzo dobry dostęp światła naturalnego i jakość powietrza we wnętrzach, dzięki zastosowaniu innowacyjnej, energooszczędnej fasady sprzyja ograniczeniu śladu węglowego i zużycia surowców. Potwierdzony ekologicznymi certyfikatami BREEAM oraz WELL projekt pracowni HRA Architekci sprzyja ograniczeniu śladu węglowego i zużycia surowców, m.in. umożliwia ponowne wykorzystywanie

wody deszczowej. Na otwartym dziedzińcu, rekreacyjnych tarasach oraz dachu budynku zostało zasadzonych 400 drzew i krzewów. Doskonała lokalizacja sprzyja zmniejszeniu natężenia ruchu samochodowego przy dojazdach do pracy. Położenie zapewnia doskonałe połączenie z każdą częścią miasta. W pobliżu budynku znajdują się: ścieżka rowerowa, przystanki autobusów, tramwajów oraz kolei miejskiej (Warszawa Powązki), a w ciągu 10-minutowego spaceru stacja metra Dworzec Gdański;

- **Projekt Multi-Branch-Polska** - celem projektu jest konsolidacja w jednej lokalizacji Jednostek zarządzających portfelami klientów w różnych segmentach poprzez stworzenie placówek Multi-Branch w głównych miastach Polski: Łódź – React, Lublin, Gdańsk - Olivia Star, Kraków - Fabryczna Office Park, Katowice - Face2Face.

Bank Pekao w 2023 roku kontynuował wdrażanie rozwiązań ekologicznych ze szczególnym uwzględnieniem tych, które ograniczają zużycie energii elektrycznej i redukują negatywny wpływ na środowisko. Należały do nich m.in.:

- stopniowa wymiana oświetlenia starszego typu na energooszczędne oświetlenie LED;
- optymalizacja zużycia energii (ograniczanie tzw. mocy umownych);
- wymiana zasilaczy awaryjnych UPS na nowe o większej sprawności maksymalnej;
- likwidacja niepotrzebnych podłączeń zasilania rezerwowego;
- montaż energooszczędnych systemów klimatyzacyjnych;

**Dobre praktyki PZU i PZU Życie**

[GRI 302-4]

Inicjatywa: Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz offsetowaniu

W 2023 roku Biuro Nieruchomości PZU i PZU Życie kontynuowały działania służące ograniczeniu w nieruchomościach tych spółek zużycia energii cieplnej, energii elektrycznej, emisji gazów do atmosfery. Przeprowadzone działania:

- wykonano termomodernizację 2 nieruchomości PZU i PZU Życie;
- zainstalowano kompensatory mocy w 20 nieruchomościach;
- w 59 punktach poboru energii elektrycznej zmniejszono moc umowną energii elektrycznej;
- w 7 nieruchomościach zmniejszono moc umowną energii cieplnej;
- w 3 punktach poboru paliwa gazowego zawnioskowano o zmniejszenie mocy umownej;
- zainstalowano wewnętrzne oświetlenie LED w 90 nieruchomościach;
- wymieniono 10 wyeksploatowanych kotłów grzewczych na nowoczesne, wysokoefektywne urządzenia oszczędzające energię elektryczną i ciepłą oraz mające możliwość dostosowania pracy do warunków atmosferycznych (sterowniki pogodowe) oraz ograniczające emisję gazów do atmosfery;
- zamontowano i zaplanowano do montażu na bieżący rok 44 urządzeń klimatyzacyjnych, w których zastosowano ekologiczny czynnik chłodniczy R 32;
- zamontowano i zaplanowano do montażu na bieżący rok 67 urządzeń klimatyzacyjnych o efektywności energetycznej EER minimum 3,2, w tym 27 o sezonowej efektywności energetycznej SEER minimum 6,9;
- przeprowadzono szkolenia użytkowników klimatyzacji nowych urządzeń w zakresie właściwego użytkowania i optymalnego wykorzystywania systemów;
- zainstalowano 5 instalacji fotowoltaicznych o mocy 77,78 kWp.

- analizy zmierzające do instalacji urządzeń kompensujących moc bierną (a w rezultacie eliminacja niepotrzebnych wydatków energii);
- przełączanie urządzeń elektronicznych w godzinach wieczornych na tryb czuwania, czyli „stand by”.

Przy kompleksowych modernizacjach nieruchomości należących do banku wykorzystywane są nowoczesne rozwiązania, np. oszczędne energetycznie systemy oświetlenia LED czy baterie sanitarne z perlatorami, dzięki którym następuje redukcja zużycia wody.

W 2023 roku Bank Pekao kontynuował działania z lat poprzednich sukcesywnie zmniejszając emisję spalin do atmosfery. Zarząd Banku wyraził zgodę na leasing 35 samochodów hybrydowych i 145 samochodów o obniżonej emisji, które mają zastąpić samochody wysokoemisyjne

Armatura Kraków uzyskała białe certyfikaty z URE, które stanowią potwierdzenie modernizacji służących poprawie efektywności energetycznej i skutkujących oszczędnością energii. Wartość uzyskanego Świadectwa Efektywności Energetycznej wartość świadectwa efektywności energetycznej wynosi: 705,641 toe, czyli 29 544 GJ średniorocznie. Przedsięwzięcie zakończyło się w październiku 2020, a jego korzyści są w pełni widoczne już od 2021 roku i będą miały pozytywny wpływ na środowisko przez kolejne lata, co najmniej do 2026 roku. Przełoży się to na redukcję emisji CO₂e o 1,6 tys. ton CO₂.

Na początku 2022 roku uruchomiono nową maszynę odlewniczą, a ciągły przegląd i modernizacja istniejących maszyn, związana z wymianą napędu i automatyki, poprawia wskaźniki produkcyjne i dalszą efektywność energetyczną. Zmodernizowana maszyna zużywa o około

30 kWh mniej na godzinę, co generuje oszczędność w skali roku na poziomie ok. 230.400 kWh.

W ramach zwiększania udziału energii ze źródeł odnawialnych, ważnym elementem w zakresie wykorzystania energii z OZE jest budowa farmy fotowoltaicznej o mocy blisko 1 800 000 Wp. W sierpniu 2023 roku została uruchomiona produkcja energii. W okresie od sierpnia do października wyprodukowała ona 473,11 MWh z czego 383,22 MWh zostało zużyte na potrzeby własne a pozostała ilość nadwyżki została odsprzedana do sieci. Prognozy szacunkowe wskazują, że dzięki pracy farmy Armatura Kraków ograniczy z tego tytułu emisję CO₂ w ilości ok. 1.300 ton w skali pełnego roku kalendarzowego. Powyższe jest symulowane na podstawie danych z serwisu Our World In Data – wynika z niego, że w Polsce w 2021 roku wyprodukowanie 1 MWh oznaczało emisję 657 kg CO₂ do atmosfery.

W listopadzie 2023 roku zainstalowano nową linię mechaniczną do obróbki grzejnika. Pozwoli ona nie tylko na poprawę jakości grzejnika oraz poprawę zdolności produkcji, ale zwiększy również efektywność energetyczną z potencjałem uzyskania świadectwa efektywności energetycznej 10-16 toe.



2 [GRI 3-3] [ESRS E1-6]

8.3.4. Ślad węglowy

Pomiar i redukcja emisji gazów cieplarnianych

PZU zdaje sobie sprawę z wagi jaką niesie za sobą ryzyko związane z niepowodzeniem w łagodzeniu zmian klimatycznych i podejmuje działania, które pozwalają mu przeciwdziałać i w swoich zobowiązaniach jest zgodny z polskimi i europejskimi politykami klimatycznymi.

Pomimo tego, że Grupa PZU jest organizacją ubezpieczeniowo-finansową, ma świadomość, że działania ograniczające jej własny ślad węglowy są niezbędne. Osiągnięcie neutralności klimatycznej stało się jednym ze zobowiązań strategicznych. Grupa PZU jako aktywny uczestnik transformacji energetycznej planuje do 2024 w pełni korzystać z energii ze źródeł odnawialnych oraz rekompensować emisje z własnych źródeł. W horyzoncie strategii spółki PZU i PZU Życie powinny stać się neutralne klimatycznie w zakresie 1 i 2.

Aby monitorować to zobowiązanie, Grupa PZU od 2018 mierzy swoje emisje bezpośrednie i pośrednie. Co roku proces mierzenia emisji jest doskonały, a zakres rozszerzany. Kalkulacja emisji jest poddawana niezależnej weryfikacji przez certyfikowanego weryfikatora.

W 2023 roku Grupa PZU kontynuowała wielokierunkowe działania nakierowane na redukcję własnych emisji w zakresie 1 i 2, między innymi przez zakup energii ze źródeł odnawialnych, montaż własnych instalacji produkcji energii odnawialnej (panele fotowoltaiczne) oraz zakup energii od dostawców, którzy charakteryzują się niższymi wskaźnikami emisyjności.

Wskaźnik strategii ESG: Ograniczenie emisji CO2 ze źródeł własnych PZU SA i PZU Życie SA od 3 % do 10% do 2024 roku względem 2019 roku

Poziom realizacji 2023: Ograniczenie emisji CO2 ze źródeł własnych o 23% względem roku 2019 (metoda location-based) i o 49% (metoda market-based)

Poniżej zaprezentowano dane dotyczące łącznych emisji bezpośrednich i pośrednich odrębnie dla całej Grupy Kapitałowej PZU oraz dla głównych spółek ubezpieczeniowych: PZU i PZU Życie. Obliczenia śladu węglowego zostały zrealizowane zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. Jako rok bazowy został przyjęty 2018 rok. Aby w pełni zobrazować wpływ działań redukcyjnych na całkowite emisje grupy, emisje pośrednie (zakresie 2) są liczone dwiema metodami. Metoda market-based w pełniejszym stopniu oddaje efekty podjętych działań, dzięki wykorzystaniu wskaźników emisji specyficznych dla danych sprzedawców energii elektrycznej oraz uwzględnienie gwarancji pochodzenia zakupionej energii elektrycznej.

[GRI 305-1]

Całkowita wielkość emisji bezpośrednich (zakres 1) w Grupie Kapitałowej PZU

Mg CO2e ¹	2018				2022				2023			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 1	31 400	9 229	2 322	19 849	26 296	6 095	2 276	17 925	26 817	6 508	2 384	17 925
Czynniki chłodnicze	1 945	1 919	26	-	1 066	147	148	770	650	132	42	475
Paliwa ²	29 454	7 310	2 295	19 849	25 231	5 948	2 128	17 155	26 167	6 376	2 342	17 449

- CO2e – ekwiwalent dwutlenku węgla, uniwersalna jednostka służąca do pomiaru emisji gazów cieplarnianych, która odzwierciedla ich różny współczynnik ocieplenia globalnego. Określa stężenie dwutlenku węgla, którego emisja do atmosfery miałaby identyczny skutek jak dane stężenie porównywalnego gazu cieplarnianego.
- W Grupie Kapitałowej PZU zbierane są dane na temat zużycia następujących paliw: benzyna, olej napędowy, gaz ziemny i olej opałowy

Emisje (zakres 1) 2023 vs. 2022

Całkowite emisje bezpośrednie Grupy Kapitałowej PZU w zakresie 1 wyniosły 26,8 tys. ton CO2e w porównaniu do 26,3 tys. ton CO2e w 2022 roku, co oznacza zmianę o 2,0% (+0,5 tys. ton r/r). Wzrost w porównaniu do 2022 roku wynika z wyższego zapotrzebowania na paliwa. Emisje z paliw były wyższe o 3,7% r/r (+0,94 tys. ton CO2e), przy czym zauważalny był wzrost emisji z tytułu spalania benzyny oraz gazu LPG. Natomiast spadek emisji ze spalania gazu ziemnego i oleju opałowego. Kontynuowane były liczne inicjatywy zmierzające do ograniczenia emisji w zakresie 1, m.in. zmieniano i modernizowano instalacje.

W PZU, PZU Życie i Banku Pekao wymieniano flotę własną na modele samochodów, charakteryzujących się niższą emisyjnością. W 2022 roku PZU oraz PZU Życie zmieniły również siedzibę Centrali. W efekcie, emisje powiązane

z czynnikami chłodniczymi spadły w 2023 roku o 39,0% (-416 ton r/r).

Emisje (zakres 1) 2023 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 1 spadły o 14,6% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z paliwami spadły o 11,2%, zaś emisje związane z wyciekami czynników chłodniczych były niższe o 66,6%, w porównaniu do roku bazowego. Podobnie jak w raporcie za poprzednie lata obliczeń dokonano dla obiektów, gdzie zużycia są opomiarowane. W przypadku zużycia gazu ziemnego przez PZU i PZU Życie (łącznie) dotyczą one niemal 90% powierzchni nieruchomości użytkowanych przez te spółki.

Emisje (zakres 2 – market-based) 2023 vs. 2022

Emisje pośrednie w zakresie 2 w ujęciu market-based wyniosły 74,5 tys. ton CO2e w 2023 roku w porównaniu

do 73,4 tys. ton w 2022 roku, co oznacza wzrost o 1,6% (+1,1 tys. ton). Emisje związane z energią elektryczną wzrosły o 3,3% (+1,2 tys. ton), natomiast emisje związane z energią ciepłą spadły o 0,2% (-0,1 tys. ton).

Wzrost emisji związanych z energią elektryczną wynikał głównie z wyższych wskaźników emisyjności zakupionej energii elektrycznej. Nieustannie PZU, PZU Życie, Ogrodowa Inwestycje, Bank Pekao i Lietuvos Draudimas zwiększają wykorzystanie energii ze świadectwami pochodzenia.

Emisje związane z energią ciepłą spadły o 0,2% (-0,1 tys. ton r/r), głównie w związku z redukcją powierzchni użytkowej i liczby nieruchomości poprzez m.in zmiany siedzib.

Dodatkowo, na powyższe tendencje miały wpływ zrealizowane w Grupie inicjatywy redukcyjne w obszarze własnych nieruchomości oraz działania takie jak m.in. termomodernizacje i optymalizacja zużycia energii poprzez zmiany sposobów ogrzewania. Zużycie energii elektrycznej i ciepłej pozostało ograniczone ze względu na kontynuację pracy zdalnej i / lub hybrydowej.

Emisje (zakres 2 – market based) 2023 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 2 liczone metodą market-based spadły o 55,8% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z dostarczoną energią ciepłą były niższe o 44,3%, a emisje związane z energią elektryczną o 62,7% niższe wobec roku bazowego. Obliczeń dokonano dla obiektów, gdzie zużycia są opomiarowane.

W przypadku PZU i PZU Życie (łącznie) dotyczą one około 90% powierzchni nieruchomości użytkowanych przez PZU i PZU Życie dla zużycia energii elektrycznej oraz niemal 80% dla zużycia energii ciepłej.

Emisje (zakres 2 – location based) 2023 vs. 2022

Emisje pośrednie w zakresie 2 w ujęciu location-based. Wyniosły 107,8 tys. ton CO2e w 2023 roku w porównaniu do 112,2 tys. ton w 2022 roku, co oznacza spadek o 4,0% r/r (-4,5 tys. ton). W metodzie location-based nie są uwzględnione świadectwa pochodzenia ani różnice w emisyjności poszczególnych dostawców.

Na ograniczenie emisji w zakresie 2 mierzonych metodą location-based złożyło się ograniczenie emisji związane

z niższym zużyciem energii ciepłej (-0,1 tys. ton CO2e) i spadek emisji związanych ze zużyciem energii elektrycznej (-4,4 tys. ton CO2e). W przypadku energii ciepłej i elektrycznej, spadek emisji (i zużycia) wynikał głównie z optymalizacji zużycia energii, wykonywanych remontów lub inwestycji oraz redukcją powierzchni użytkowej i liczby nieruchomości poprzez m.in zmiany siedzib.

Emisje (zakres 2 – location based) 2023 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 2 liczone metodą location-based spadły o 31,0% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z dostarczoną energią ciepłą były niższe o 44,3%, a emisje związane z energią elektryczną – o 21,8% niższe wobec roku bazowego.

[GRI 305-2]

Całkowita wielkość emisji pośrednich (zakres 2) w Grupie Kapitałowej PZU – metoda market-based

Mg CO2e	2018				2022				2023			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 2 - market based	168 573	21 760	7 324	139 490	73 422	6 219	2 835	64 367	74 571	6 817	2 780	64 974
Dostarczona energia ciepła	63 665	8 755	3 789	51 122	35 541	4 947	1 911	28 682	35 455	4 945	2 205	28 306
Dostarczona energia elektryczna market-based	104 908	13 005	3 535	88 368	37 881	1 272	924	35 685	39 116	1 872	575	36 669

[GRI 305-2]

Całkowita wielkość emisji pośrednich (zakres 2) w Grupie Kapitałowej PZU – metoda location-based

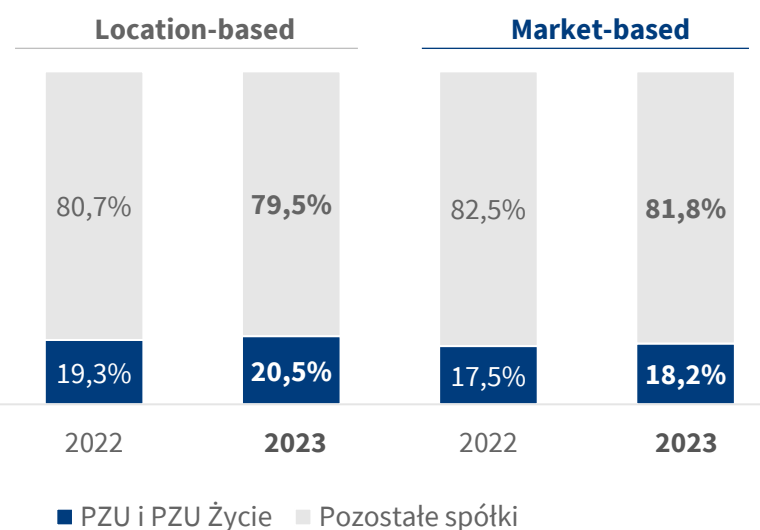
Mg CO2e	2018				2022				2023			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 2 - location based	156 091	21 098	7 109	127 884	112 237	13 522	4 781	93 935	107 775	12 996	5 636	89 142
Dostarczona energia ciepła	63 665	8 755	3 789	51 121	35 541	4 947	1 911	28 682	35 455	4 945	2 205	28 306
Dostarczona energia elektryczna location-based	92 426	12 343	3 320	76 763	76 697	8 574	2 870	65 252	72 320	8 052	3 431	60 837

Emisje 2023 (zakres) – location-based vs market-based

Porównując wyniki uzyskane metodą location-based i market-based widoczne staje się podejście zarządcze w obszarze wyboru dostawców ze względu na emisyjność oraz zakup energii ze źródeł odnawialnych. W PZU i PZU Życie całkowite emisje w zakresie 2 (liczone metodą market-based) wyniosły w 2023 roku 9,6 tys. ton CO₂e, co jest wartością ponad dwukrotnie mniejszą od rezultatu osiągniętego bez uwzględnienia emisyjności dostawców oraz energii z OZE (location-based). W pozostałych spółkach Grupy, całkowite emisje w zakresie 2 (liczone metodą market-based) były w 2023 roku o 27% niższe niż te liczone metodą location-based.

Udział PZU i PZU Życie w całości emisji Grupy w zakresie 1 i 2 (liczony metodą market-based) wyniósł w 2023 roku 18%.

Udział PZU i PZU Życie w tworzeniu emisji gazów cieplarnianych Grupy PZU (zakres 1 i 2)



Emisje (zakres 3) 2023 vs. 2022

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w kategoriach 1, 3, 5 oraz 6 (wymienione w tabeli poniżej) w Grupie PZU wyniosły w 2023 roku 19,5 tys. ton CO₂e wobec 20,9 tys. ton w 2022 roku (-6,8% r/r, -1,4 tys. ton). Spadek był widoczny głównie w emisjach związanych z energią i paliwami nie ujętymi w zakresie 1 i 2. Natomiast wzrost nastąpił w emisjach związanych z podróżami służbowymi.

Emisje (zakres 3) 2023 vs. 2018

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w wybranych kategoriach spadły o 21,9%, czyli o 5,5 tys. ton wobec roku bazowego (2018). Największy wpływ na zmianę miał spadek emisji związanych z energią i paliwami nie ujętymi w zakresie 1 i 2, głównie ze względu na zakup energii ze świadectwami pochodzenia. Ze względu na zmiany w polityce flotowej, spadły emisje związane ze zużyciem oleju napędowego, a wzrosły te związane z benzyną, przy czym bilans był ujemny – tzn. łącznie emisje WTT związane ze zużyciem tych dwóch paliw spadły w 2023 roku w porównaniu do roku bazowego.

Metodyka obliczeń

Przy obliczaniu emisji zgodnie ze standardem GHG Protocol, dla paliw oraz energii elektrycznej (zuywanej w Polsce) zostały wykorzystane wskaźniki emisji lub dane Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami natomiast dla energii cieplnej (zuywanej w Polsce) przyjęto wskaźnik za Urzędem Regulacji Energetyki (na podstawie publikacji: „Energetyka Ciepła w Liczbach 2022). Wskaźniki emisji dla energii elektrycznej zuywanej w spółkach zagranicznych za 2023 rok pochodziły z danych Europejskiej Agencji Środowiska (w poprzednich latach z Międzynarodowej Agencji Energii), a dla energii cieplnej pochodziły z bazy

[GRI 305-3]

Całkowita wielkość innych emisji pośrednich (zakres 3) w Grupie Kapitałowej PZU

tys. ton CO ₂ e	2018				2022				2023			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 3	24 936	4 372	1 293	19 270	20 893	2 440	1 077	17 376	19 475	2 573	973	15 929
Emisje związane z energią i paliwami nie ujęte w zakresie 1 i 2	22 944	3 977	1 130	17 836	18 718	1 927	795	15 996	17 551	2 123	751	14 677
Zakupione surowce i usługi (papier, woda, oczyszczanie ścieków)	1 736	202	99	1 434	1 361	101	70	1 190	1 080	100	69	911
Odpady powstałe w wyniku działalności	2	1	1	-	555	353	202	-	424	286	139	-
Podróże służbowe (samolot, pociąg, taxi)	255	192	63	-	260	60	10	190	419	65	14	341

Departamentu Środowiska, Żywności i Spraw Wiejskich w Rządzie Wielkiej Brytanii (DEFRA). Dla emisji w zakresie 2 obliczonych zgodnie z metodą location-based przyjęto wskaźniki emisji średnie dla krajów.

Wskaźniki dla energii elektrycznej od konkretnego sprzedawcy (metoda market-based) pochodziły ze stron internetowych sprzedawców energii (m. in. Enea, Energa, PGE, Innogy Polska, Tauron Sprzedaż, Tauron Sprzedaż

GZE, Tauron Polska Energia, PKN Orlen, ENGIE Zielona Energia).

Wskaźniki emisji dla energii w zakresie WTT – well to tank (zakres 3), podróży służbowych, zakupionych surowców i usług, zagospodarowania odpadów oraz współczynniki GWP dla czynników chłodniczych pochodzą z bazy DEFRA. Nie zidentyfikowano biogenicznych emisji gazów cieplarnianych.

[GRI 305-4]

Wykorzystano następujące źródła danych: zużycia paliw i energii elektrycznej oraz ciepłej pochodziły z faktur dla obiektów, gdzie zużycia są opomiarowane (określono na podstawie faktur w PZU i PZU Życie; dotyczyło to dla energii elektrycznej 90% obiektów, dla gazu ziemnego niemal 90% obiektów, dla ciepła niemal 80% obiektów). Zużycia surowców, czynników chłodniczych, wielkości odpadów oraz podróży służbowych określono na podstawie wewnętrznych rejestrów. Dane niezbrane z pozostałych spółek oznaczono myślnikiem w tabeli.

Intensywność emisji gazów cieplarnianych

	2018	2022	2023
Liczba pracowników	41 742	37 937	38 783
Skonsolidowane aktywa (mln zł)	328 554	429 186	467 893
Emisje (zakres 1 i 2) na pracownika (Mg CO2e / pracownik)	4,79	2,63	2,61
Emisje (Zakres 1 i 2) na mln zł aktywów skonsolidowanych (Mg CO2e / 1 mln skonsolidowanych aktywów)	0,61	0,23	0,22

Gaz cieplarniany ujęty we wskaźnikach emisji dla paliw oraz energii elektrycznej i ciepłej w Polsce to CO2. Pozostałe wskaźniki obejmowały emisję CO2, CH4 i N2O oraz gazy będące czynnikami chłodniczymi. Wielkość emisji w poszczególnych spółkach konsolidowano na poziomie Grupy PZU według kryterium kontroli operacyjnej.

Poniżej zostały zaprezentowane emisje gazów cieplarnianych w przeliczeniu na aktywa skonsolidowane i na liczbę pracowników.

W efekcie podejmowanych działań zmierzających do ograniczenia emisyjności, spadku zużycia energii i paliw oraz spadku emisyjności w Polsce, intensywność emisji w zakresie 1 i 2 market-based w przeliczeniu na pracownika spadła z 4,79 w roku bazowym i 2,63 w 2022 roku do 2,61 ton CO2e w 2023 roku. Natomiast emisje na milion zł aktywów skonsolidowanych spadły z 0,61 w roku bazowym i 0,23 w 2022 roku do 0,22 ton CO2e w 2023 roku.

[GRI 305-5]

Redukcje emisji gazów cieplarnianych

W PZU i PZU Życie podjęto działania nakierowane na ograniczenie emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2, związanych ze spalaniem paliw i zużyciem energii. W tym celu w 2023 roku spółki rozbudowały flotę o 43 sztuki samochodów tj. 5 samochodów o napędzie elektrycznym oraz 38 samochodów o napędzie hybrydowym.

W roku 2023 kontynuowano działania, które przyczyniają się do dalszej redukcji pośrednich emisji:

- rozwój modelu zrównoważonych podróży służbowych;
- współpraca z hotelami, posiadającymi wysokie standardy środowiskowe. Przygotowany został zespół cech „hotelu zrównoważonego”, który określa środowiskowe standardy, które powinien spełniać hotel. Będzie on uwzględniony jako pozytywny czynnik mający wpływ na wybór dostawcy usług.

W 2023 roku nie było przeprowadzonego przetargu, który pozwoliłby na weryfikację hoteli pod kątem cech „hotelu zrównoważonego”. Niemniej dostawcy usług z zakresu podróży służbowych (linie lotnicze, hotele) i użytkownicy uważają ten aspekt za coraz ważniejszy.

Podobnie PTE PZU korzysta z floty samochodowej zasilanej w większości napędem hybrydowym oraz zamierza w horyzoncie do 2024 roku zredukować zużycie paliwa i papieru o 10%, a także rozwijać narzędzia pracy zdalnej i hybrydowej.

Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem Strategii ESG PZU i PZU Życie dokonały rekompensaty emisji CO2, do powstania których przyczyniły się w 2022 roku. Emisje te zostały zrekomensowane przez zakup certyfikowanych jednostek offsetowych CERs, udostępnianych przez platformę ONZ (UN Carbon Offset Platform). W ramach zrekomensowania środowisku emisji wytworzonej w 2022 roku środki przeznaczono na rozwój energetyki wiatrowej w Indiach. Spółki zakupiły jednostki offsetowe odpowiadające emisjom dla PZU i PZU Życie 17 425 Mg CO2. Do tego działania włączyły się również PTE PZU (zakupione jednostki odpowiadające emisji 36 Mg CO2) oraz TUV PZUW (92 Mg CO2). Środki z zakupionych przez TUV PZUW CERs zostały przeznaczone na rozwój kompleksu hydroelektrycznego – elektrownie wodne na rzece Jordão w Brazylii. Poza dokonaną rekompensatą emisji CO2, TUV PZUW zakupił od Lasów Państwowych 1 040 JDW (jednostek dwutlenku węgla). JDW stanowi 1 tonę CO2, która w efekcie działań dodatkowych zostanie zakumulowana w drzewostanie oraz glebie. Zakup JDW stanowi wkład TUV PZUW w łagodzenie negatywnych skutków zmian klimatycznych w Polsce.

Wskaźnik strategii ESG: Osiągnięcie do 2024 roku neutralności w zakresie emisji CO2 z własnej działalności (zakres 1 i 2) przez ograniczenia emisji, zakup świadectw pochodzenia energii zielonej oraz offsetowanie emisji

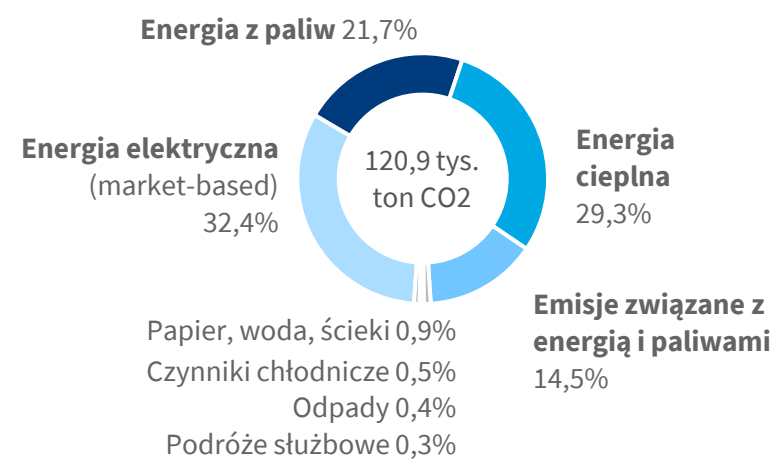
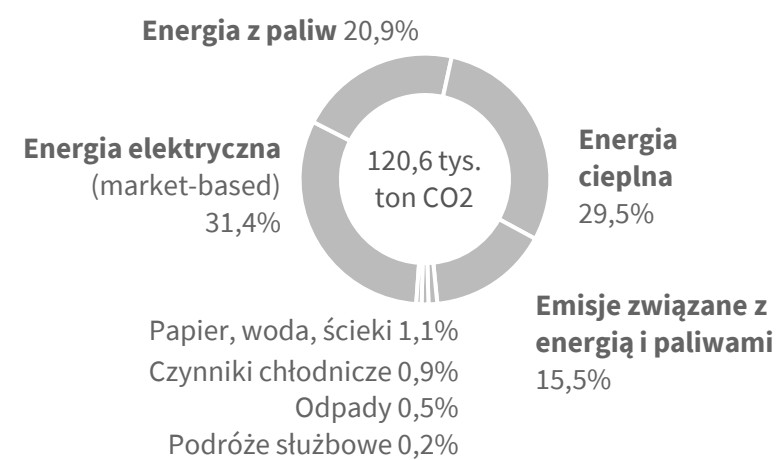
Poziom realizacji 2023: Ograniczenie emisji dwutlenku węgla ze źródeł własnych o 23% (metoda location-based). 79% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej pochodzącej z OZE. Rekompensata emisji 17 425 Mg CO2 za 2022.



**Całkowita emisja CO2 (zakres 1,2, i 3) w Grupie Kapitałowej PZU - w rozbiciu na źródła emisji**

2022

2023





9. Spółeczeństwo (S)

- 9.1. Pracownicy
- 9.2. Klient
- 9.3. Spółeczności





9.1. Pracownicy

[ESRS S1-4] [ESRS S1-5]

9.1.1. Pracownicy- podejście do zarządzania

PZU chce tworzyć inspirujące i angażujące miejsce pracy. PZU uważnie słucha głosów pracowników - ich potrzeb, ambicji oraz trudności. Głos pracowników i ich potrzeby wyznaczają kierunki zarządzania organizacją. Kultura zarządzania pracownikami w PZU pozostaje wierna zasadom: myśl kreatywnie, korzystaj z nowych technologii, bądź otwarty na ciągłe uczenie się, inspiruj innych, eksperymentuj i nie bój się mówić o swoich pomysłach. Realizując cele biznesowe PZU dba o dobrostan pracowników, ich pozytywne doświadczenia oraz zapewnia warunki do rozwoju. W PZU wspierany jest wolontariat, promowane są akcje rozwojowe i zdrowotne. Pracownicy zachęceni są do korzystania z zalet zróżnicowanego i włączającego środowiska pracy, a także do zachowania równowagi między życiem zawodowym, a prywatnym.

PZU stosuje holistyczne podejście do definiowania podejmowanych na rzecz pracowników inicjatyw i projektów. Uwzględnia zarówno trendy zewnętrzne, obserwowane zmiany społeczne oraz gospodarcze, wyzwania biznesowe jak i analizę potrzeb wewnętrznych. Tak szeroki obraz, pozwala na tworzenie i dostarczanie inicjatyw, które są skuteczne i jednocześnie atrakcyjne dla pracowników. Projektując ogólnofirmowe działania rozwojowe na rok 2023, wzięto pod uwagę wyniki badania zaangażowania oraz Puls PZU, aktualne trendy i rekomendacje zewnętrznych ekspertów, jak również potrzeby rozwojowe najczęściej identyfikowane w poszczególnych obszarach biznesowych.

W 2023 roku zostało wdrożone podejście zarządzania doświadczeniami pracowników (Employee Experience Management- „EXM”), które stanowi rozwój podejścia do budowania angażującego środowiska pracy. Analiza badań pomaga ocenić ogólną satysfakcję z miejsca pracy, a także zidentyfikować kluczowe czynniki wpływające na zaangażowanie. Wyniki badań satysfakcji pracowników są ważnym źródłem informacji zarządczych i podstawą wielu podejmowanych decyzji organizacyjnych. W ten sposób PZU wzmacnia wśród swoich pracowników poczucie wpływu na kształtowanie warunków pracy, poprzez uwzględnienie aktualnych potrzeb i oczekiwań.



Podstawowym dokumentem regulującym sprawy zarządzania kwestiami pracowniczymi jest przyjęta w 2018 roku Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU. Jej celem jest w szczególności wsparcie realizacji strategii Grupy PZU przez zabezpieczenie potrzeb biznesowych w zakresie zarządzania kapitałem ludzkim oraz zapewnienie zintegrowanych zasad zarządzania kapitałem ludzkim. Realizowane w tym zakresie działania pozwalają na ograniczenie ryzyka związanego z trudnością pozyskania wykwalifikowanej kadry pracowników o unikalnych kompetencjach. W komunikacji do kandydatów podkreślane są różnorodne atuty PZU: stabilny pracodawca, szerokie możliwości rozwoju zawodowego, systemy premiowe, dbałość o zachowanie równowagi między życiem prywatnym a zawodowym, wprowadzenie pracy hybrydowej, troska o dobrostan pracowników (wdrożenie strategii wellbeingowej #DobryStan). Narzędzia komunikacji z rynkiem pracy to m.in. obecność PZU jako pracodawcy w mediach społecznościowych oraz kampanie employer brandingowe w poszczególnych grupach docelowych online i offline. Kandydaci poszukiwani są w różnorodnych źródłach, włączając w to media społecznościowe i portale branżowe.

Dodatkowo zagadnienia dotyczące zarządzania kwestiami pracowniczymi zostały ujęte w Dobrych Praktykach Grupy PZU, które definiują:

- wspólne wartości i zasady zarządzania etyką;
- warunki pracy (m.in. polityka wynagrodzeń, benefity pozapłatcowe);
- rozwój kompetencyjny;
- bezpieczeństwo i higienę pracy.

Ambicją PZU – zdefiniowaną w strategii na lata 2021-2024 – jest bycie najlepszym pracodawcą na rynkach, na których prowadzi swoją działalność. PZU chce tworzyć przyjazne i inspirujące miejsce pracy, które będzie atrakcyjne dla zaangażowanych i zmotywowanych pracowników. Aby było to możliwe, uruchomiono 6 głównych inicjatyw strategicznych nastawionych na rozwój potencjału Pracowników PZU:

#JednoPZU – rozwój efektywnej współpracy między obszarami biznesowymi i zwiększanie szybkości działania oraz jakości wdrażanych rozwiązań;

#KompetencjePrzyszłości – rozwój kultury innowacyjności i zdolności do szybkiego reagowania na wyzwania oraz kreowania trendów rynkowych;

#TopTalenty – utrzymanie pracowników o kluczowych kompetencjach oraz przyciąganie najbardziej utalentowanych pracowników na rynku m.in. dzięki wizerunkowi pożądanego pracodawcy;

#PotencjałZespołów – efektywne wykorzystywanie potencjału różnorodnych zespołów;

#ZaangażowaniePracowników – kontynuacja efektywnego dialogu z pracownikami, który ma prowadzić do wspólnego budowania angażującego środowiska pracy;

#Dobrostan – zadbanie o szeroko rozumiany well-being pracowników i zapobieganie spadkom efektywności i wydajności Pracowników.



31 [GRI 3-3] [GRI 2-7] [ESRS S1-6]

9.1.2. Struktura zatrudnienia

Na koniec 2023 roku w Grupie Kapitałowej PZU zatrudnionych było 38,8 tys. osób (w przeliczeniu na etaty).

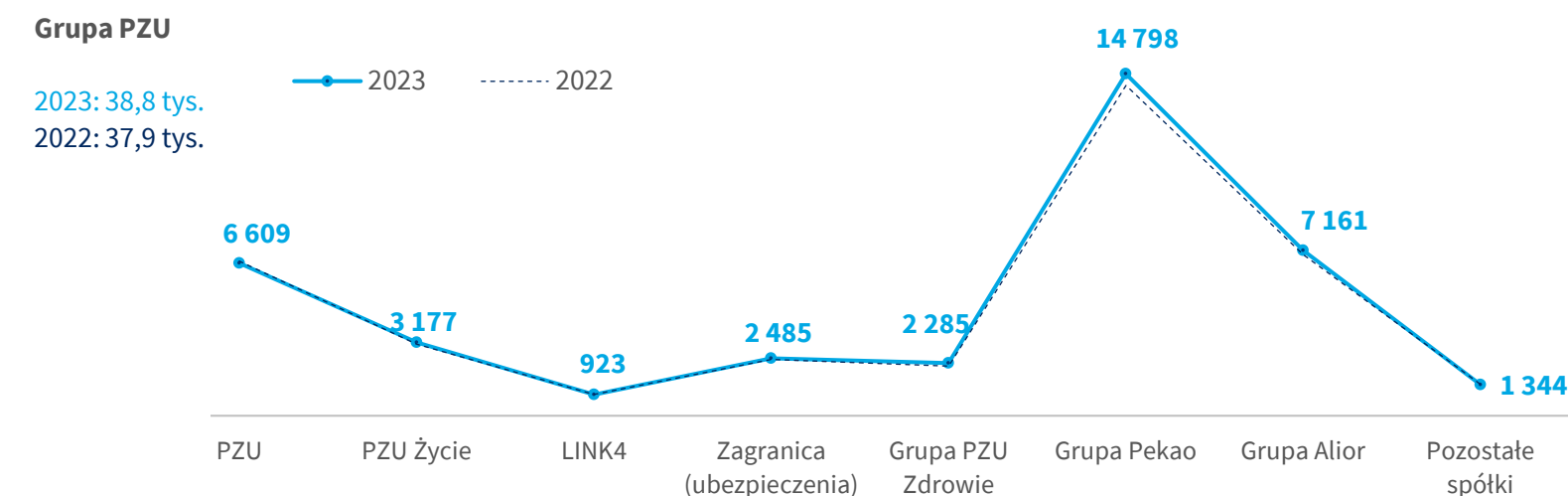
Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej PZU – w etatach	2022	2023	zmiana r/r
Grupa PZU	37,9 tys.	38,8 tys.	+0,8 tys.
PZU	17,6%	17,0%	-0,6 p.p.
PZU Życie	8,2%	8,2%	0,0 p.p.
LINK4	2,4%	2,4%	0,0 p.p.
Zagraniczne spółki ubezpieczeniowe PZU	6,4%	6,4%	0,0 p.p.
Grupa PZU Zdrowie	5,7%	5,9%	+0,2 p.p.
Grupa Pekao	37,7%	38,2%	+0,5 p.p.
Grupa Alior	18,4%	18,5%	+0,1 p.p.
Pozostałe podmioty	3,6%	3,5%	-0,1 p.p.

Komentarz do roku 2023: zatrudnienie w Grupie PZU pozostawało na stabilnym poziomie. W PZU oraz w całej Grupie PZU nie zanotowano istotnych zmian.

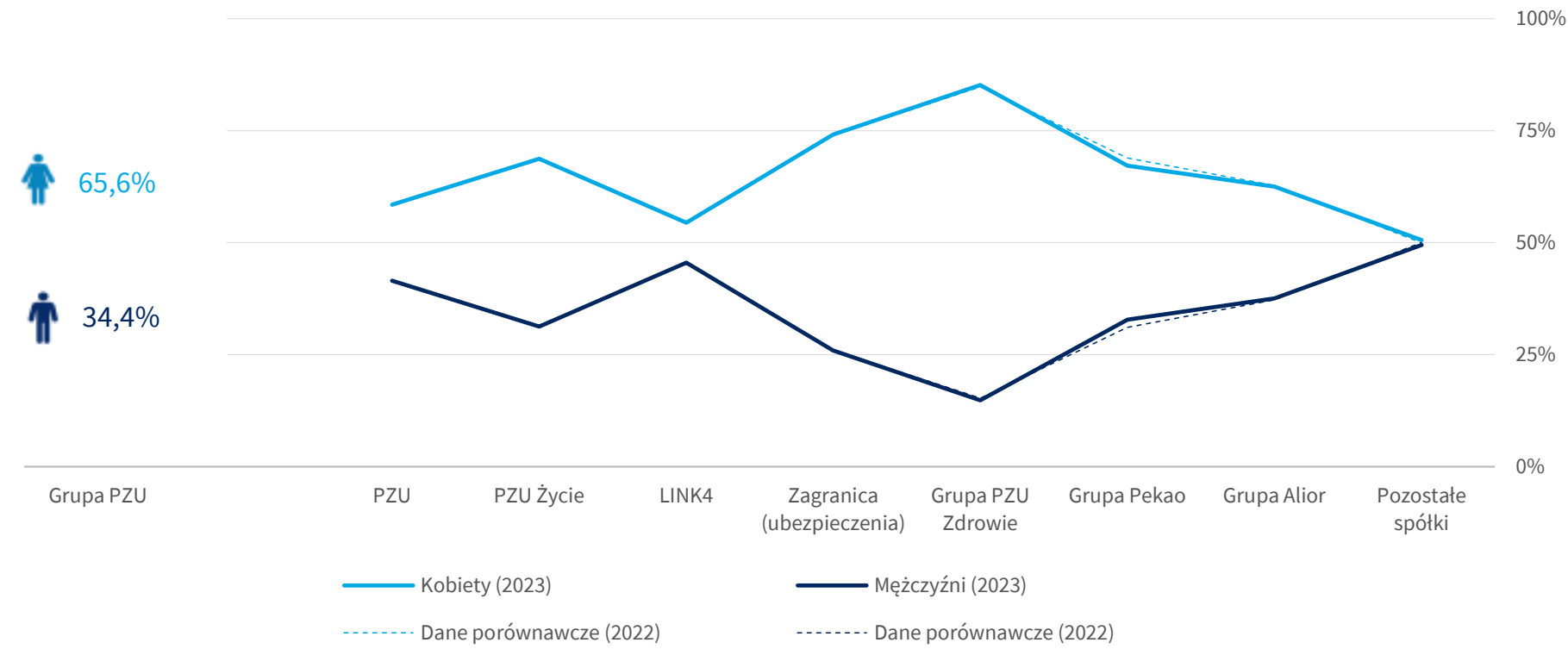
Liczba pracowników w państwach, w których Grupa PZU prowadzi swoją działalność

Liczba pracowników (w przeliczeniu na etaty) wg struktury geograficznej (w tys.)	2022			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Grupa PZU, w tym:	25,07	12,87	37,94	25,44	13,34	38,78
• Polska	23,27	12,23	35,5	23,6	12,7	36,3
• Litwa	0,75	0,23	0,98	0,76	0,23	0,99
• Łotwa	0,45	0,14	0,59	0,47	0,14	0,61
• Estonia	0,11	0,05	0,16	0,11	0,04	0,16
• Ukraina	0,49	0,22	0,71	0,50	0,23	0,73

Łączna liczba pracowników (w przeliczeniu na etaty)



Pracownicy Grupy PZU podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty)



Komentarz do roku 2023: w całej Grupie PZU największą część pracowników stanowiły kobiety (65,6%). W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

Liczba kobiet w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2022)



Liczba kobiet w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2023)



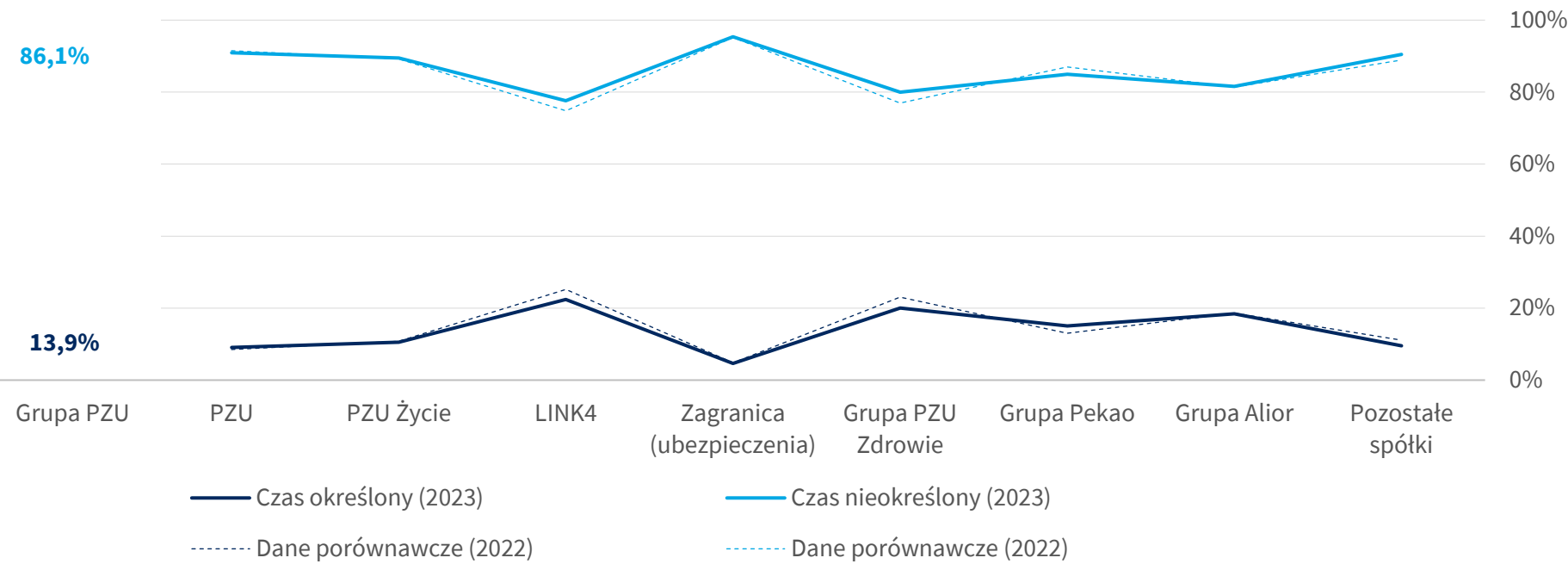
Liczba mężczyzn w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2022)



Liczba mężczyzn w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2023)



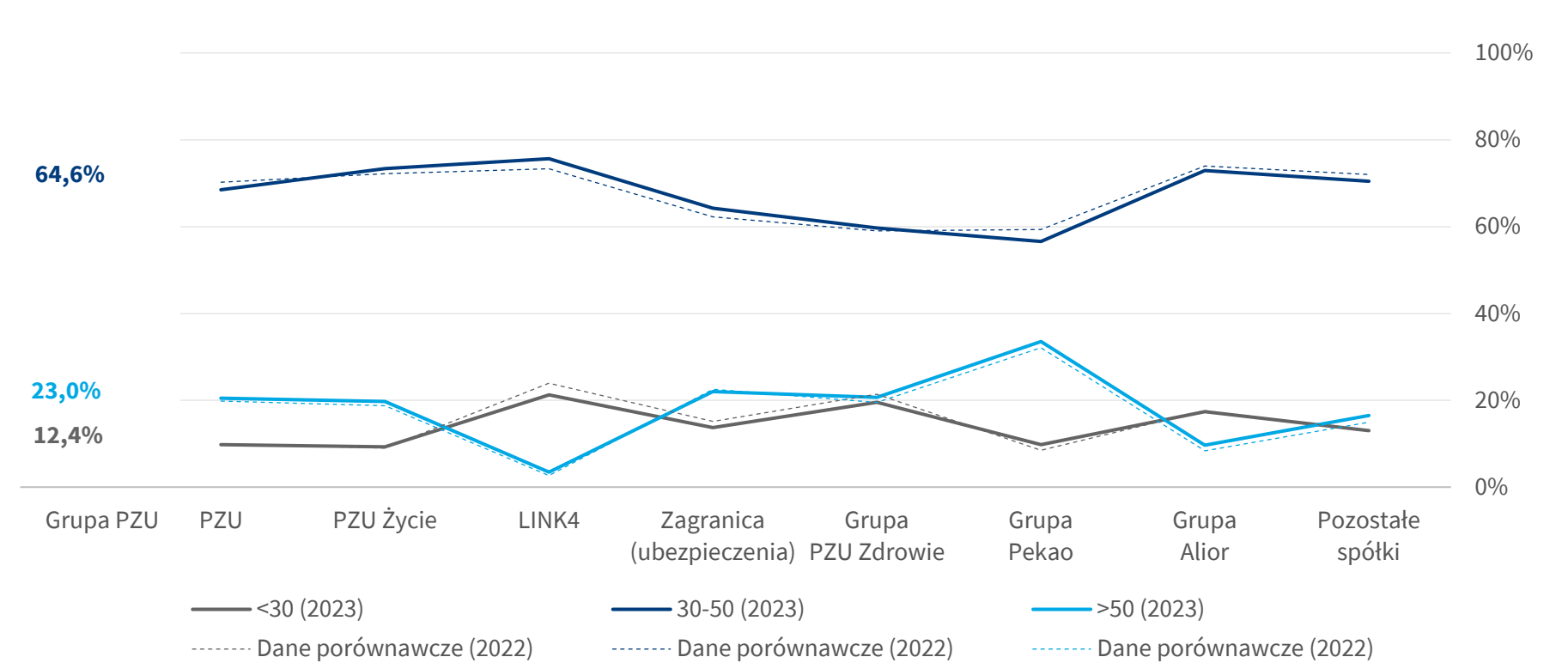
Pracownicy Grupy PZU w podziale na rodzaj umowy (w przeliczeniu na etaty)



Komentarz do roku 2023: w Grupie PZU 86,1% pracowników było zatrudnionych na umowę na czas nieokreślony. Najwyższy odsetek osób (w przeliczeniu na etaty) z umową na czas nieokreślony był w PZU (90,9%), a najniższy w LINK4 (77,6%). W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

[ESRS S1-9]

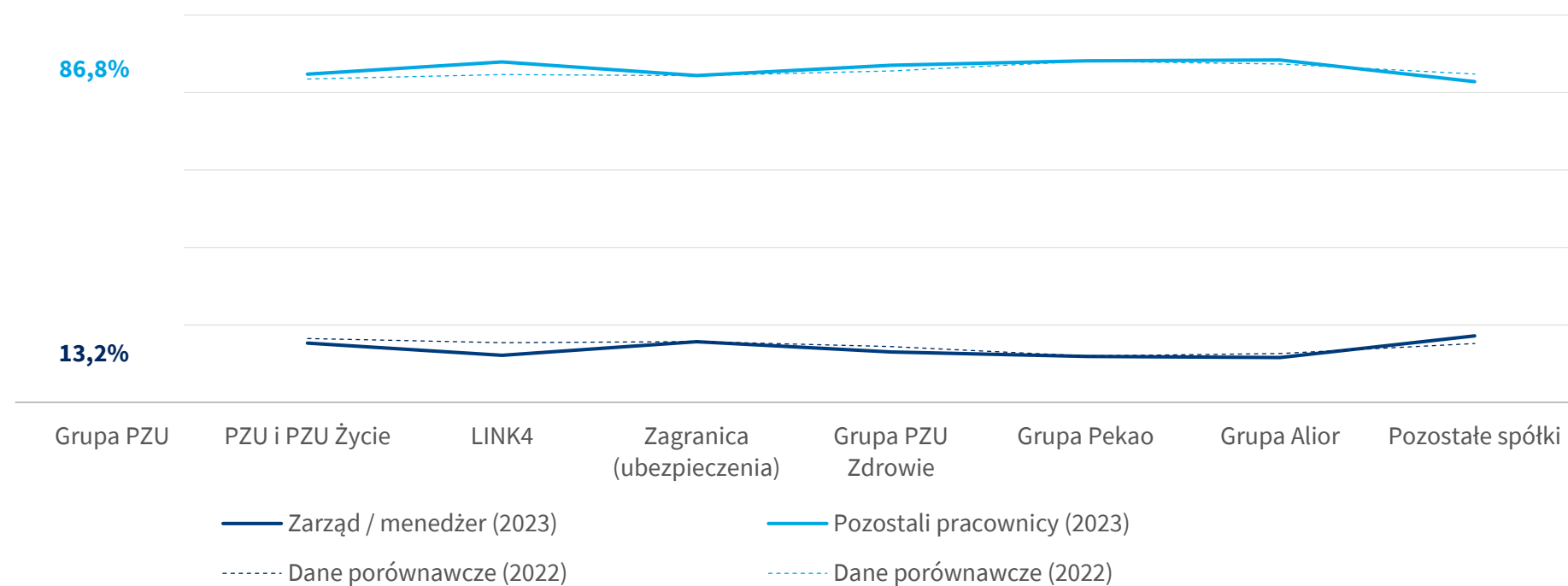
Łączna liczba pracowników w podziale na grupy wiekowe (w przeliczeniu na etaty)



Komentarz do roku 2023: najliczniejszą grupą pracowników były osoby w wieku od 30. do 50. lat, zaliczało się do niej 64,6% pracowników. Największy udział osób zatrudnionych w Grupie PZU w wieku poniżej 30 lat był w LINK4 (21,3%), a osób zatrudnionych w wieku powyżej 50. lat był w Grupie Pekao (33,6%). W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

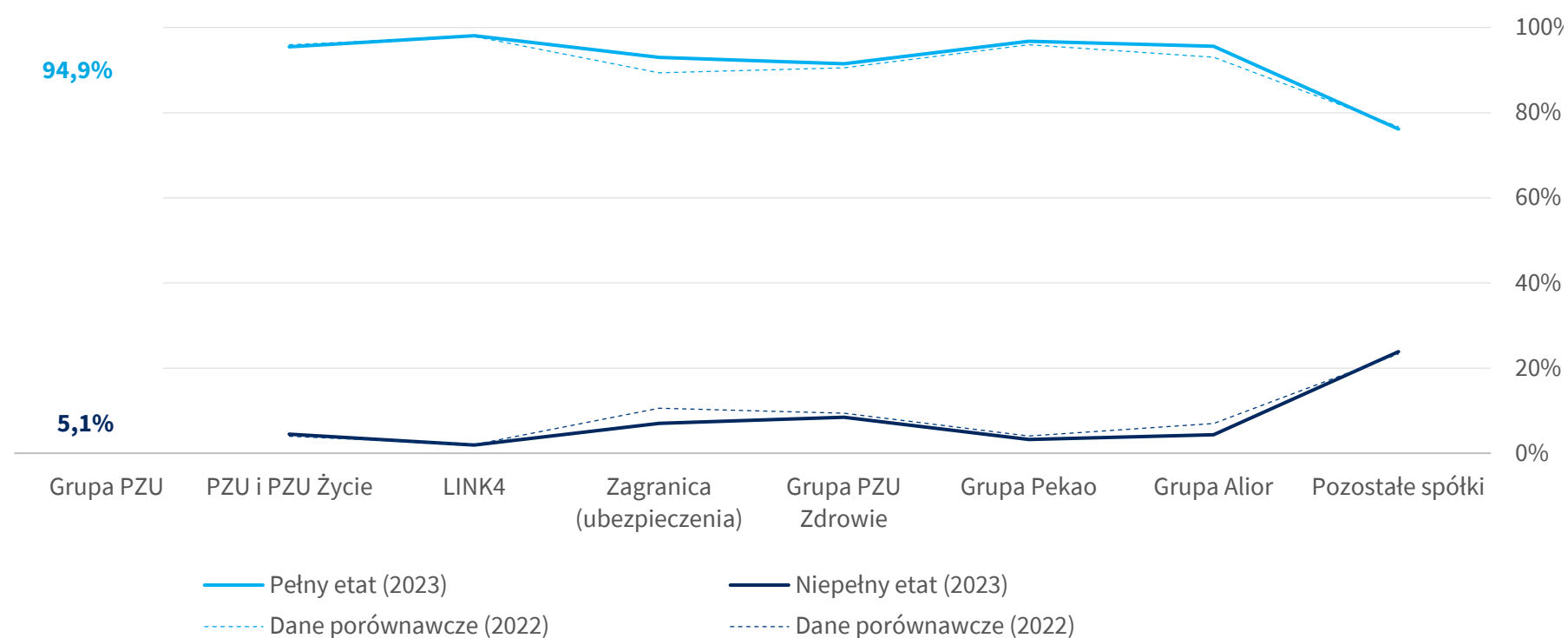


Podział pracowników według struktury zatrudnienia(w przeliczeniu na osoby)



Komentarz do roku 2023: w Grupie PZU osoby zatrudnione na stanowiskach menedżerskich stanowiły 13,2%. Najwyższy odsetek osób zajmujących stanowiska menedżerskie w stosunku do liczby pracowników był w pozostałych spółkach (17,2%). Najniższy odsetek był w Grupie Alior (11,6%). W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

Podział pracowników według wymiaru etatu (w przeliczeniu na osoby)



Komentarz do roku 2023: w Grupie PZU większość osób było zatrudnionych na pełen etat (94,9%). Największy odsetek osób zatrudnionych na takich zasadach był w LINK4 (98,1%). W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.



[GRI 2-8] [ESRS S1-7]

Liczba osób zatrudnionych na podstawie umowy zlecenia	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Grupa PZU, w tym:	7 809	3 047	7 842	2 965
• PZU i PZU Życie	1 237	847	1 283	898
• LINK4	31	13	30	14
• Zagraniczne spółki ubezpieczeniowe PZU	73	24	68	32
• Grupa PZU Zdrowie	2 457	709	2 664	706
• Grupa Pekao	78	62	69	75
• Grupa Alior	956	455	1 003	292
• Pozostałe spółki	2 977	937	2 725	948

[GRI 2-8]

Liczba współpracowników	2022			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Agenci (spółki ubezpieczeniowe)	306	89	395	276	153	429
Zatrudnieni na podstawie umów cywilnoprawnych (umowa o dzieło i zlecenie)	7 809	3 047	10 856	7 842	2 965	10 807
Zatrudnieni na podstawie umowy stażowej	10	8	18	10	15	25
Samozatrudnieni	858	645	1 503	665	672	1 337
Suma	8 983	3 789	12 772	8 793	3 805	12 598



[GRI 401-1]

9.1.2.1. Łączna liczba nowo zatrudnionych w podziale na płeć i wiek

[ESRS S1-9]

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płeć

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	3 914	288	7,4%	3 867	311	8,0%
Mężczyźni	2 776	214	7,7%	2 742	246	9,0%
Suma	6 690	502	7,5%	6 609	557	8,4%

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30 lat	665	226	33,9%	656	250	38,0%
30-50 lat	4 698	260	5,5%	4 583	287	6,3%
>50 lat	1 327	17	1,3%	1 370	20	1,5%
Suma	6 690	502	7,5%	6 609	557	8,4%

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	2 125	182	8,5%	2 184	216	9,9%
Mężczyźni	979	100	10,2%	993	104	10,5%
Suma	3 104	282	9,1%	3 177	320	10,1%

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30 lat	280	109	38,9%	288	125	43,2%
30-50 lat	2 242	163	7,3%	2 276	188	8,3%
>50 lat	582	10	1,7%	613	7	1,2%
Suma	3 104	282	9,1%	3 177	320	10,1%





[GRI 401-1]

9.1.2.2. Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień w podziale na płeć i wiek

[ESRS S1-6]

Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płeć

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
Kobiety	3 914	392	10,0%	3 867	321	8,3%
Mężczyźni	2 776	305	11,0%	2 742	264	9,6%
Suma	6 690	698	10,4%	6 609	584	8,8%

Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
<30 lat	665	143	21,5%	656	120	18,3%
30-50 lat	4 698	410	8,7%	4 583	330	7,2%
>50 lat	1 327	144	10,9%	1 370	134	9,8%
Suma	6 690	698	10,4%	6 609	584	8,8%

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
Kobiety	2 125	208	9,8%	2 184	181	8,3%
Mężczyźni	979	115	11,7%	993	88	8,9%
Suma	3 104	323	10,4%	3 177	269	8,5%

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
<30 lat	280	73	26,1%	288	57	19,8%
30-50 lat	2 242	187	8,3%	2 276	160	7,0%
>50 lat	582	63	10,9%	613	53	8,6%
Suma	3 104	323	10,4%	3 177	269	8,5%



Łączna **liczba odejść dobrowolnych i zwolnień** w przeliczeniu na pełne etaty w **Grupie Kapitałowej PZU**:

- **w 2022 roku: 6 456;**
w 2023 roku: 4 883.

Wskaźnik **odejść dobrowolnych i zwolnień**¹ dla wszystkich pracowników **Grupy Kapitałowej PZU** zatrudnionych na umowę o pracę:

- **w 2022 roku: 17,0%;**
w 2023 roku: 12,6%.

1) Wskaźnik uwzględnia również rotację wewnętrzną między PZU/PZU Życie a pozostałymi spółkami Grupy PZU.

W 2023 roku **wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień** dla wszystkich pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w Grupie Kapitałowej PZU **obniżył się o**

4,4 p.p. r/r

W PZU i PZU Życie wskaźniki te **spadły odpowiednio o**

1,6 p.p. r/r oraz **1,9 p.p. r/r**

Wyniki badania zaangażowania przeprowadzonego w 12 podmiotach Grupy PZU pokazują, że pracownicy są **mniej skłonni do zmiany pracodawcy**, a w organizacji **rośnie zarówno zaangażowanie jaki i ogólna satysfakcja z pracy**.

W porównaniu do 2022 roku, dwa pytania dotyczące **lojalności pracowników** (postawa pozostają) zanotowały wzrost pozytywnej percepcji o 5 p.p.

W Grupie PZU mając m.in. na celu spadek rotacji podejmowane są różne działania w poszczególnych obszarach biznesowych oraz centralnie, takie jak np. szeroka oferta rozwojowa, działania wspierające dobrostan pracowników, poczucie bycia poinformowanym.

9.1.3. Środowisko pracy

Spółki Grupy PZU oferują swoim pracownikom przyjazne środowisko pracy oraz równe dla wszystkich szanse na rozwój. PZU szanuje równowagę między pracą a życiem prywatnym swoich pracowników. Zapewnia bezpieczne formy zatrudnienia, terminowo wywiązuje się z finansowych zobowiązań wobec pracowników i stosuje jasne zasady w działaniu organizacji. Pracownicy spółek Grupy mają wpływ na usprawnienia w funkcjonowaniu firmy. Grupa PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój zapewniając odpowiednie warunki do efektywnej pracy – indywidualnej i zespołowej, zwiększając tym samym szanse na sukces.

Nowy Model Pracy

Wdrożony w PZU w maju 2022 roku Nowy Model Pracy wiązał się ze zmianami w trzech obszarach: wprowadzenie hybrydowego modelu pracy, wdrożenie wspierających go narzędzi pracy grupowej oraz zmiana siedziby głównej. Nowy Model Pracy pozwala realizować strategiczne cele w zakresie tworzenia inspirującego miejsca zapewniającego warunki do osiągnięcia wysokiej efektywności pracy pracowników i zespołów oraz zwiększanie zwinności i elastyczności organizacji. Wprowadzając rozwiązania wspierające rozwój kreatywnych metod pracy, PZU zapewnia dobre warunki dla rozwoju innowacyjności i budowania pozytywnych doświadczeń pracowników.

Model hybrydowy PZU dał pracownikom większą swobodę w wyborze miejsca pracy, dostosowanego do charakteru aktualnie wykonywanych zadań, aby mogli pracować bardziej autonomicznie, koncentrując się na wynikach. Funkcjonalności dostępnych **narzędzi pracy grupowej** zwiększają efektywność współpracy w ramach zespołów i między jednostkami w różnych lokalizacjach w całej Polsce – dzięki temu zarządzanie wiedzą i osiąganie efektów synergii jest łatwiejsze. **Elastyczne środowisko pracy** wspiera pracę zespołową, ułatwia współpracę pomiędzy obszarami organizacji, zapewnia też przestrzeń służącą nieformalnym interakcjom i budowaniu relacji oraz miejsca pozwalające pracować w skupieniu. W 2023 roku w PZU kontynuowano działania wspierające sprawne funkcjonowanie w Nowym Modelu Pracy.

PZU dba o to, aby wspólna przestrzeń do pracy zapewniała komfort każdemu pracownikowi bez względu na preferencje odnośnie stylu pracy oraz sprzyjała pracy zespołowej. Dlatego z uwagą analizuje opinie pracowników na temat sposobów wykorzystywania dostępnych funkcjonalności biura i dostarcza eksperckich wskazówek w zakresie zdrowej i efektywnej pracy na współdzielonej przestrzeni, jak również ergonomii pracy.

W 2023 przeprowadzono kampanię „**Razem twórzmy przyjazne środowisko pracy**”, która była poświęcona rozwinięciu świadomości na temat różnorodności potrzeb pracowników (na podstawie zebranych opinii) oraz czynników i sposobów podnoszących komfort i efektywność pracy w biurze.



Nowy Model Pracy		
Hybrydowy model pracy	Narzędzia Pracy Grupowej	PZU Park - siedziba główna PZU
<p>W obszarach gdzie jest to możliwe z uwagi na charakter pracy – możliwa jest praca zdalna w wymiarze do 2 dni w tygodniu.</p> <p>Model hybrydowy pozwala wybierać optymalne miejsce wykonywania aktualnych zadań służbowych.</p> <p>Dzięki pracy hybrydowej łatwiejsze jest godzenie różnych ról i obowiązków, planowanie czasu dla rodziny i czasu wolnego.</p>	<p>Wszyscy pracownicy mają dostęp do pakietu narzędzi opartych o zintegrowane środowisko Microsoft Office 365.</p> <p>Narzędzia wykorzystywane są do organizacji kreatywnych spotkań, szybkiej wymiany informacji i wiedzy (np. w tym współdzielenia dokumentów), budowania zasobów wiedzy, zarządzania zadaniami.</p> <p>Narzędzia pozwalają na efektywną i bezpieczną komunikację w modelu hybrydowym oraz utrzymanie efektywności codziennej pracy.</p>	<p>Aranżacja biura uwzględnia liczne dodatkowe przestrzenie o różnorodnych funkcjonalnościach (np. co-work, pokoje relaksu, focus roomy).</p> <p>Komfort korzystania z przestrzeni wspierają rozwiązania technologiczne (np. system rezerwacji biurek, systemy wideokonferencyjne, tablice interaktywne).</p> <p>Elastyczne biuro pozwala na szybką adaptację do zmian, sprzyja różnym stylom pracy, likwiduje bariery między pracownikami, ułatwia nawiązywanie kontaktów.</p>

Dobre praktyki PZU i PZU Życie +

Badanie efektywności pracy i współpracy w Nowym Modelu Pracy

PZU prowadzi cykliczne badania opinii pracowników - coroczne badanie zaangażowania oraz badania typu pulse check. Wyniki badań są źródłem informacji zarządczych, wykorzystywanych do podejmowania decyzji oraz świadomego kształtowania warunków pracy i współpracy. W 2023 roku po raz pierwszy w PZU przeprowadzono badanie efektywności pracy i współpracy w Nowym Modelu Pracy. Do badania zaproszono wszystkich menedżerów Grupy PZU - ponad 1 470 osób.

Celem badania było podsumowanie przez menedżerów dotychczasowych efektów wdrożenia Nowego Modelu Pracy w pięciu obszarach: realizacja celów i zdań, współpraca, organizacja pracy i dostępność zasobów, atmosfera i relacje w zespole, funkcjonowanie lidera w nowym modelu pracy. Menedżerowie, którzy wzięli udział w badaniu otrzymali indywidualne raporty, które umożliwiły im odniesienie swoich spostrzeżeń do wyników odpowiedniej grupy tj. swojego biura lub pionu. Większość wskazywanych przez liderów efektów wdrożenia nowego modelu pracy w Grupie PZU miała charakter pozytywny, np. duża elastyczność pracy i większe możliwości w zakresie godzenia jej z życiem prywatnym (work-life balance). Liderzy wskazali na zadowolenie pracowników z pracy hybrydowej, tym samym lepszej efektywności pracy, oszczędności czasu i związanych z tym większych możliwości motywowania pracowników.

[ESRS S1-4]

9.1.4. Kultura organizacyjna

PZU stawia na rozwijanie autonomii pracowników, wzmacnianie różnych stylów pracy, jak również kształtowanie warunków sprzyjających efektywnej współpracy (również międzyobszarowej) oraz dbaniu o dobrostan pracowników. Działania mające na celu kształtowanie pożądanych zmian w obszarze kultury organizacyjnej odwołują się do stałych wartości firmowych – które mimo zmian pozostają aktualne, a transformacja poszerza sposoby ich realizowania.

Wartości firmowe w Nowym Modelu Pracy

Stabilność	Odpowiedzialność	Uczciwość	Innowacyjność
<ul style="list-style-type: none"> Łączenie pracy zdalnej i biurowej zapewnia równowagę w życiu. Optymalizacja stylu pracy, promowanie praktyk pozytywnie wpływających na długoterminową efektywność oraz dobrostan pracowników. 	<ul style="list-style-type: none"> Pełna odpowiedzialność za organizację i jakość swojej pracy. Stosowanie nawyków sprzyjających efektywności, m.in. możliwość elastycznego doboru miejsca pracy do rodzaju wykonywanych zadań. Odpowiedzialność za swój rozwój. 	<ul style="list-style-type: none"> Brak kontroli, czy i jak pracownicy pracują zdalnie. Docenianie autonomii i skupianie się na celach i rezultatach swojej pracy. Wspólne budowanie przyjaznego i angażującego środowiska pracy, przez dbanie o komfort korzystania z dzielonych przestrzeni i optymalizację zasobów. 	<ul style="list-style-type: none"> Stale poszukiwanie efektywnych metod współpracy, korzystanie z nowoczesnych narzędzi pracy grupowej. Współpraca międzyobszarowa oraz dzielenie się wiedzą. Otwarcie na zmiany, poszukiwanie nowych rozwiązań oraz eksperymentowanie.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Efektywne spotkania

Ważnym elementem kształtowania w PZU przyjaznego środowiska pracy jest inicjatywa poświęcona optymalizacji ilości i poprawa jakości spotkań wewnątrzfirmowych. Wyniki Badania Zaangażowania w Grupie PZU pokazały, że nadmiar spotkań jest jednym z głównych czynników wpływających na poziom zmęczenia pracowników. Na podstawie badania przeprowadzonego wśród menedżerów Grupy PZU wraz z ekspertami zewnętrznymi opracowano zbiór najważniejszych zasad efektywnych spotkań gotowych do zastosowania w praktyce przez pracowników. Ich wdrożenie pozwala ograniczyć liczbę spotkań i czas ich trwania, dzięki czemu pracownicy odzyskują przestrzeń na inne obowiązki lub działania rozwojowe. Wdrożenie „Top 10 efektywnych spotkań” odbyło się przy użyciu ogólnofirmowej kampanii edukacyjnej w intranecie oraz w social mediach, w której wykorzystano krótkie filmy instruktażowe oraz cykl artykułów, a także webinary, w których osoby z różnych obszarów firmy dzieliły się swoim doświadczeniem w stosowaniu wybranych zasad.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Karty Dobrych Praktyk Pracy Hybrydowej

PZU rozwija autonomię pracowników i promuje pracę zespołową podkreślając ich wpływ na kształtowanie sposobów pracy i osiągania założonych efektów. Kafeteria Dobrych Praktyk Pracy Hybrydowej w postaci kart zachęca liderów i pracowników do weryfikowania rutyn w codziennej pracy, dostarczając podpowiedzi jak w nowym środowisku pracy i hybrydowej rzeczywistości można zadbać o efektywność indywidualną, zespołową ale też o komfort pracy. Całość stanowi otwarty katalog ponad 150 praktycznych rekomendacji związanych z pracą hybrydową, zespołową, wykorzystaniem narzędzi oraz budowaniem dobrostanu pracowników. Karty używane są na warsztatach zespołowych, podczas których lider z zespołem wspólnie wypracowują swój kontrakt zdrowej pracy i współpracy zespołowej. Forma otwartego i elastycznego katalogu zachęca pracowników do eksperymentowania i testowania nowych sposobów pracy, poszukiwania nowych źródeł efektywności, a także sposobów wzmacniania więzi. W 2023 roku opracowano suplement do katalogu tj. powstały nowe karty nawiązujące do aktualnie ważnych kwestii takich jak wspieranie różnorodnego środowiska pracy oraz współpracy międzyobszarowej. Decyzja o wyborze tematyki dodatku podjęto na bazie wyników badania zaangażowania oraz obranych kierunków strategicznych.

[GRI 404-2]

Rola menadżerów w kształtowaniu kultury organizacyjnej

Budując kulturę organizacyjną, PZU szczególną uwagę zwraca na rolę menadżerów, zwłaszcza w kontekście odpowiedzialności za transformację firmy w związku

z wdrożonym Nowym Modelem Pracy. Rolą każdego menadżera jest inicjowanie oraz aktywne wdrażanie zmian, wzmocnienie dobrych praktyk pracy hybrydowej i budowanie zaangażowania w swoich zespołach, wspieranie współpracy i wymiany doświadczeń, także między zespołami, wsluchiwanie się w potrzeby pracowników, dbanie o to żeby nikt nie czuł się wykluczony i zignorowany. Aby ułatwić wypełnianie tej

roli, PZU dba o to, aby każdy menadżer miał dostęp do aktualnej wiedzy, trendów rynkowych oraz praktyk w zakresie zarządzania. Platformą do wymiany wiedzy, pozyskania informacji oraz nabycia praktycznych umiejętności jest **Ścieżka Lidera PZU**. To praktyczny przewodnik, narzędzie wspierające menadżerów w procesie wdrożenia Nowego Modelu Pracy oraz transformacji cyfrowej organizacji. W ramach Ścieżki, menadżerowie mają dostęp do pakietu wiedzy, praktycznych wskazówek oraz zadań do wykonania, dotyczących optymalizacji stylu pracy, dobrych praktyk pracy i współpracy hybrydowej, rozpisanych w sekwencję sześciu kroków.

35 [GRI 3-3] [GRI 403-6]

Wellbeing

Strategia wellbeingowa promuje zdrowy styl życia, optymalny styl pracy, a także inspiruje i zachęca pracowników do wprowadzania w życie nawyków, które podnoszą efektywność i jakość funkcjonowania na co dzień. Poza tym podpowiada jak skutecznie łączyć role zawodowe i prywatne – pracownika, rodzica, opiekuna. Wykorzystuje nowoczesne technologie oraz wiedzę z obszaru neurologii by wspierać pracowników w utrzymaniu dobrej kondycji fizycznej i psychicznej. PZU obserwuje sukcesywny wzrost zainteresowania pracowników tematyką doborostanową, a także wzrost odsetka pracowników, którzy z dostępnej oferty programu korzystają.

Wskaźnik strategii ESG: 70% pracowników objętych programem #dobrostan.

Poziom realizacji 2023: 55,70% pracowników korzystających z oferty #DobryStan

W czerwcu 2023 odbyła się pierwsza edycja programu „**Letnia Szkoła Dobrostanu**”, którą poświęcono na przybliżenie technik oraz metod regulacji emocji, regeneracji mentalnej w codziennym życiu oraz zarządzaniu zadaniami. Były to otwarte warsztaty dla pracowników PZU, których interesuje rozwój wiedzy i umiejętności w zakresie dobrostanu.

W październiku podczas Światowego Dnia Zdrowia Psychicznego, wszyscy pracownicy zostali zaproszeni do wzięcia udziału w trzech webinarach i dyskusjach dotyczących budowaniu odporności psychicznej oraz rozwijaniu umiejętności tworzenia równowagi pracą. Dwa z tych webinarów skierowane były do pracowników będących rodzicami, podczas których eksperci przekazywano wiedzę jak wspierać dzieci w radzeniu sobie z trudnościami w codziennym funkcjonowaniu oraz jak tworzyć zdrowe relacje ze dziećmi.

Zwieńczeniem działań edukacyjno-promocyjnych w 2023 roku był cykl wydarzeń hybrydowych w regionach zorganizowany pod hasłem #JesieńPełnaDobrejEnergii, który był odpowiedzią na potrzeby pracowników zgłaszane w badaniu zaangażowania. Do udziału w wydarzeniach zaproszono pracowników biur m.in. we Wrocławiu, Rzeszowie i Opolu. Podczas warsztatów fizjoterapeuci, dietetycy oraz psychologowie doradzali, w jaki sposób zadbać o siebie, co zrobić, żeby dostarczyć sobie energii oraz żeby zdrowe odżywianie oraz aktywność fizyczna stały się stylem życia.

Strategia #DobryStan inspiruje całą organizację do uwzględniania idei wellbeingu i wypracowywania praktycznych rozwiązań, które podnoszą jakość warunków pracy oraz sprzyjają zdrowiu i dobrym relacjom. Idee strategii #dobrystan zostały uwzględnione m.in. w projekcie wdrożeniowym Nowego Modelu Pracy.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Efektywne spotkania

Aby wspierać budowanie pożądanego kultury organizacyjnej, działania dla liderów organizowane są wokół ROLI LIDERÓW, zdefiniowanej w kontekście ich odpowiedzialności za transformację firmy.

- **SENS I WIARYGODNOŚĆ.** Znam założenia i zasady Nowego Modelu Pracy. Wyjaśniam sens i korzyści pracy w nowym modelu.
- **ZAANGAŻOWANIE I AUTONOMIA.** Daję pracownikom odpowiedni zakres autonomii. Buduję ich odpowiedzialność i zaangażowanie skupiając się na monitorowaniu efektów, zamiast kontrolowaniu ludzi.
- **WSPÓŁPRACA I ELASTYCZNOŚĆ.** Wspieram współpracę i wymianę doświadczeń, także między zespołami. Działam elastycznie, daję sobie i innym przestrzeń do testowania nowych rozwiązań i uczenia się.
- **DOBOSTAN I DOBRE PRAKTYKI.** Znam i działam zgodnie z Dobrymi Praktykami pracy hybrydowej. Zachęcam innych do rozwijania sposobów podnoszących efektywność i komfort pracy. Dbam o dobrostan własny i ludzi w zespole.
- **INNOWACYJNOŚĆ.** Znam i wykorzystuję w pracy Narzędzia Pracy Grupowej. Jestem ambasadorem transformacji cyfrowej i propagatorem innowacyjnych rozwiązań. Zarządzam informacją i wiedzą w organizacji.
- **WSPARCIE I INKLUZYWNOŚĆ.** Wspieram pracowników w procesie transformacji, wyjaśniam kierunek zmian. Pozostaję z ludźmi w kontakcie, wsluchuję się w ich potrzeby, okazuję empatię i zrozumienie. Dbam o to, aby nikt nie czuł się wykluczony ani zignorowany.

W 2023 roku pracownicy w ramach programu #DobryStan, mieli możliwość skorzystać z szeregu działań edukacyjnych i wsparcia, które opisuje poniższa tabela:

Działania	Szczegółowy zakres działań
<p>Edukacja</p> <p>Celem jest dostarczenie pracownikom sprawdzonej i praktycznej wiedzy oraz rozwój niezbędnych umiejętności w obszarach:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dbania o zdrowie; • Odporności psychicznej; • Optymalizacji stylu pracy. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cykl webinarów, szkoleń i warsztatów dotyczących m.in.: budowania dobrych nawyków, rozwijania inteligencji emocjonalnej, tworzenia zdrowych relacji z bliskimi, przeciwdziałaniu zmęczeniu i przeciążeniu, optymalizacji stylu pracy (walka z rozpraszaczami, praca głęboka), dbania o zdrowy i regenerujący sen, budowania odporności psychicznej w oparciu o trening pozytywnych ścieżek neuronalnych; • Dostęp do platformy szkoleń online; • Spotkania z ekspertami (w formie hybrydowej), którzy przedstawili sprawdzoną wiedzę w profilaktyce chorób układu mięśniowo-szkieletowego. Przeprowadzone wykłady, warsztaty grupowe oraz konsultacje indywidualne ekspertami dotyczyły zdrowych nawyków w obszarach: ergonomii za kierownicą, zdrowych i aktywnych przerw w pracy biurowej, prawidłowej postawy przy biurku, zasad prawidłowego odżywiania oraz zarządzania energią osobistą; • Liczne kampanie informacyjne promujące zdrowe nawyki i styl życia, regularne badania profilaktyczne dostosowane do wieku i płci, szczepienia, zdrowe odżywianie, zdrowy ruch, profilaktykę onkologiczną.
<p>Wsparcie</p> <p>Celem jest oferowanie systemowych, stałych rozwiązań w sytuacji, gdy pracownik lub jego najbliżsi znajdują się w trudniejszej sytuacji życiowej i zawodowej.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Program Wsparcia Pracowników (EAP) #rozmawiajMY, dzięki któremu mogą uzyskać pomoc w różnych trudnych sytuacjach zawodowych i prywatnych (np. stres, bezsenność czy obniżona pewność siebie). Umiejętności pracowników EAP są dostosowywane do bieżącej sytuacji, wszystkie osoby zostały przygotowane do udzielania wsparcia kryzysowego. • Bezpłatna, w pełni anonimowa infolinia psychologiczna. Pracownicy (anonimowo) korzystają z porad i wsparcia psychologicznego, które zapewniają psycholodzy PZU Zdrowie.

Wellbeing – spółki zależne

Pozostałe spółki grupy oraz spółki zagraniczne także priorytetowo traktują dbałość o dobrostan pracowników. W Lietuvos Draudimas w 2023 roku kontynuowano uruchomiony w 2021 roku program „Jaučiuosi gerai” (Czuję się dobrze), którego celem jest dostarczenie pracownikom wiedzy na temat dobrego samopoczucia emocjonalnego i fizycznego, a także zachęcenie pracowników do podjęcia osobistej inicjatywy w celu stworzenia własnego programu dobrego samopoczucia. W 2023 roku uruchomiono serię wykładów on-line na temat współpracy między różnymi pokoleniami, wolontariatu, udzielania informacji zwrotnych, rozwiązywania sytuacji konfliktowych i jednoczesnego wzmacniania relacji, pracy w biurze typu open space oraz znaczenia zdrowia psychicznego. Wiosną zorganizowano pieszą wycieczkę, w której udział wzięło 200 pracowników. Na stronie rozwoju osobistego w intranecie zintegrowano również informacje dotyczące dobrego samopoczucia (podcasty, polecana literatura i aplikacje).

W 2023 roku BALTA wprowadziła zmiany w programie dobrego samopoczucia pracowników - m.in. program podzielono na cztery sezony, a każdy z nich poświęcony został odrębnemu wymiarowi dobrostanu. Sezon wiosenny poświęcono dobremu samopoczuciu fizycznemu, lato – społecznemu, jesień – wymiarowi emocjonalnemu, a koniec roku wymiarowi cyfrowemu. Pracownicy spędzili na zajęciach związanych z dobrostanem ponad 3 600 godzin.

W LINK4 funkcjonuje program wellbeingowy „**Harmonia życia**”, który umożliwi pracownikom spółki korzystanie z różnego rodzaju inicjatyw w zakresie zdrowia fizycznego i psychicznego oraz wielu aktywności sportowych.

[ESRS S1-1] [ESRS S2-1]

9.1.5. Poszanowanie praw człowieka i różnorodności w relacji z pracownikami

PZU stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników. PZU stosuje obiektywne i sprawiedliwe kryteria oceny wyników pracy pracowników oraz zapewnia równe warunki rozwoju zawodowego, chce budować włączające miejsce pracy. W PZU panuje przekonanie że, różnorodność ról, zróżnicowanie cech charakteru i osobowości buduje długoterminowy sukces całej organizacji będąc fundamentem kreatywności, innowacji i efektywności oraz umożliwiając transfer wiedzy. Grupa PZU buduje relacje z pracownikami zgodnie z zasadami równego traktowania i przeciwdziała wszelkiej dyskryminacji w miejscu pracy.

Wolę stosowania polityki różnorodności PZU potwierdził już w 2013 roku dołączając do grona sygnatariuszy Karty Różnorodności – międzynarodowej inicjatywy pod patronatem Komisji Europejskiej. W 2021 roku Grupa PZU przyjęła Politykę Praw Człowieka, która jest zgodna z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Jednym z głównych celów tej Polityki było stworzenie organizacji wspierającej różnorodność. W ramach prowadzonej polityki w zakresie kultury organizacyjnej szczególne znaczenie ma poszanowanie praw człowieka, w tym aktywne przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji, zapewnienie wszystkim pracownikom równych szans bez względu na pozycję zawodową w Grupie PZU, płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także formę zatrudnienia – na czas określony lub nieokreślony,

w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy, przy jednoczesnym poszanowaniu prawa do wolności zrzeszania się i strajku oraz prawa do prywatności oraz swobody wypowiedzi i wyrażania opinii. Poza tym Grupa PZU przestrzega i chroni praw człowieka zgodnie z Zasadami i prawami określonymi w ośmiu podstawowych konwencjach wskazanych w Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy oraz zasadami i prawami określonymi w Międzynarodowej karcie Praw Człowieka.

Ważnym aspektem kultury organizacyjnej jest poszanowanie godności osobistej pracowników. „Dobre Praktyki Grupy PZU”, które stanowią kodeks etyczny wszystkich pracowników, promują wzajemny szacunek, współpracę i równe traktowanie, przy uwzględnieniu różnorodności ról, cech charakteru i osobowości.

Poszanowaniu indywidualności, równemu traktowaniu i przeciwdziałaniu dyskryminacji służą przyjęte procedury i podejmowane inicjatywy, które szerzej zostały opisane w rozdziale „Ład korporacyjny”.

Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji

Kluczowe procedury zapobiegające naruszeniom praw pracowniczych w PZU / PZU Życie:

- Polityka praw człowieka Grupy PZU;
- Procedura zgłaszania nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA;
- Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji w PZU SA i PZU Życie SA;
- Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy;
- Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU;
- Procedury i zasady związane z planowaniem i organizacją szkoleń oraz działań rozwojowych dla pracowników, w szczególności Procedura szkoleń dla pracowników PZU i PZU Życie, Zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych, Procedura dofinansowania studiów podyplomowych i specjalistycznych form rozwoju zawodowego pracowników PZU i PZU Życie;
- Regulaminy pracy.

Wykorzystanie potencjału różnorodności

PZU rozwija kompetencje w zakresie efektywnego wykorzystywania potencjału różnorodnych zespołów. Jest to jedna z inicjatyw wspierających zróżnicowany rozwój i budowanie inspirującego, odpowiedzialnego miejsca pracy (#potencjałzespołów). Różnorodność dotyczy nie tylko płci, wieku czy pochodzenia, ale też indywidualnego stylu działania, komunikacji czy miejsca wykonywania pracy. Od 2021 roku moduł dotyczący zarządzania różnorodnością jest ważnym elementem szkolenia dla wszystkich nowych menedżerów w PZU. Dla wszystkich pracowników udostępnione jest szkolenie e-learningowe „Współpraca w różnorodności”, którego celem jest lepsze rozumienie różnic międzyludzkich, zwłaszcza pokoleniowych, aby efektywnie współpracować w różnorodnych zespołach. PZU dostrzega w różnorodności wielki potencjał rozwojowy, a jednocześnie rozumie potrzebę w zakresie rozwijania świadomości z jakimi aspektami różnorodności mogą się spotykać pracownicy oraz edukacji w zakresie wspólnego budowania włączającego środowiska pracy.

W 2023 roku zorganizowano dla pracowników webinary z zakresu współpracy międzypokoleniowej oraz neuroroznorodności, które przybliżają pracownikom zagadnienia różnic międzyludzkich i pozwalają lepiej zrozumieć perspektywę i potrzeby innych współpracowników. Uzupełniono również kafeterię dobrych praktyk pracy hybrydowego karty zawierające wskazówki zachęcające pracowników do tego, aby jasno komunikować i wzajemnie szanować swoje potrzeby, a także otwierać się na innych i czerpać z różnorodności.

Wspieranie różnorodności

PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój w zakresie doskonalenia umiejętności, awansu i wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy.

[GRI 405-1]

Podział pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności w przeliczeniu na etaty

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU				
Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	5,8%	4,1%	5,8%	4,1%
30-50 lat	42,6%	27,7%	41,9%	27,4%
>50 lat	10,1%	9,7%	10,7%	10,0%
Ogółem w podziale na płeć	58,5%	41,5%	58,5%	41,5%
Obcokrajowcy	0,11%	0,08%	0,14%	0,09%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie				
Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	5,8%	3,2%	5,9%	3,2%
30-50 lat	49,7%	22,5%	49,7%	22,0%
>50 lat	13,0%	5,8%	13,2%	6,1%
Ogółem w podziale na płeć	68,5%	31,5%	68,7%	31,3%
Obcokrajowcy	0,10%	0,05%	0,11%	0,08%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU				
Pracownicy wg struktury zatrudnienia	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	8,6%	7,3%	7,9%	6,4%
Pozostali pracownicy	49,9%	34,2%	50,6%	35,1%
Ogółem w podziale na płeć	58,5%	41,5%	58,5%	41,5%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie				
Pracownicy wg struktury zatrudnienia	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	10,0%	6,7%	9,9%	6,5%
Pozostali pracownicy	58,5%	24,8%	58,9%	24,8%
Ogółem w podziale na płeć	68,5%	31,5%	68,7%	31,3%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek	2022			2023		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	0,3%	12,7%	2,9%	0,3%	11,1%	2,8%
Pozostali pracownicy	9,6%	57,5%	16,9%	9,6%	58,2%	17,9%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek	2022			2023		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	0,2%	13,4%	3,2%	0,3%	12,7%	3,3%
Pozostali pracownicy	8,8%	58,8%	15,6%	8,8%	58,9%	15,9%

Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w firmie – począwszy od procesu rekrutacyjnego, przez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu), aż po zakończenie współpracy. PZU w ramach rekrutacji ukierunkowanej w prowadzonych procesach rekrutacji zachowuje zasady równego dostępu do pracy dla wszystkich. Przestrzegane są zasady braku dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, kraj pochodzenia czy z innych powodów. Rekrutacja w PZU opiera się na jak najlepszym dopasowaniu profili kandydatów do wymagań stawianych w opisie stanowiska. Analogicznie takie same zasady są zachowane w prowadzonym Programie Praktyk i Staży, każdy ma do nich równy dostęp i jest traktowany w taki sam sposób.

Dbanie o różnorodne potrzeby pracowników w środowisku pracy

Siedziba główna – PZU Park

PZU, jako nowoczesna i społecznie odpowiedzialna organizacja, wdrażając zmiany w środowisku pracy bierze pod uwagę różnorodność potrzeb pracowników, jak

również dba o optymalne wykorzystywanie dostępnych zasobów, co wpisuje się w strategię zrównoważonego rozwoju. Biurowiec głównej siedziby PZU zapewnia wygodną i funkcjonalną przestrzeń do pracy w modelu hybrydowym, jednocześnie wykorzystując rozwiązania proekologiczne. PZU Park to różnorodna powierzchnia do spotkań, pracy w skupieniu, współpracy, szkoleń, warsztatów i odpoczynku. Aby lepiej wykorzystać przestrzeń w pracy hybrydowej, wprowadzono system współdzielenia biurek i zastosowano infrastrukturę do potrzeb spotkań hybrydowych np. ponad połowę sal spotkań wyposażono w zestawy do wideo-konferencji zintegrowane z MS Teams. Siedziba jest też obiektem bez barier, co oznacza, że osoby z różnymi potrzebami, jak np. osoby z niepełnosprawnościami, mogą poruszać się po nim i korzystać z niego bez żadnych ograniczeń. PZU z uwagą analizuje opinie pracowników na temat sposobów wykorzystywania dostępnych funkcjonalności biura i dostarcza eksperckich wskazówek w zakresie zdrowej i efektywnej pracy na współdzielonej przestrzeni, jak również ergonomii pracy. W 2023 przeprowadzono kampanię **Razem tworzymy przyjazne środowisko pracy**, która była poświęcona rozwinięciu świadomości na temat różnorodności potrzeb pracowników oraz czynników i sposobów podnoszących komfort i efektywność pracy w biurze.

[ESRS S1-12]

Osoby z niepełnosprawnościami

PZU uczestniczy w aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami stwarzając im bezpieczne i odpowiednio dostosowywane do stopnia niepełnosprawności warunki pracy. Na koniec 2023 roku w PZU i PZU Życie zatrudnionych było łącznie 149 osób z orzeczoną stopniem niepełnosprawności.



Pracownicy z orzeczoną niepełnosprawnością	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Liczba osób zatrudniona w spółce z orzeczoną niepełnosprawnością (w etatach)	94	97	49	49
Wskaźnik osób zatrudnionych w spółce z orzeczoną niepełnosprawnością	1,40%	1,47%	1,59%	1,55%

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Obiekt bez barier

Siedziba PZU – PZU Park przy rondzie Daszyńskiego - otrzymała certyfikat “Obiekt bez barier” przyznawany przez Fundację Integracja oraz wyróżnienie w konkursie “Lider Dostępności, organizowanym przez Fundację wraz z Towarzystwem Urbanistów Polskich, pod patronatem Prezydenta RP. To potwierdzenie, że budynek jest w pełni przystosowany architektonicznie do użytku przez wszystkich, w tym osoby z niepełnosprawnościami, z ograniczoną mobilnością, rodziców z dziećmi czy osoby starsze.

[ESRS S1-15]

W PZU promowane są tworzenie rodzinnych relacji oraz dbanie o zdrowie psychiczne. Na przełomie maja i czerwca, promowana jest inicjatywa „Dwie godziny dla rodziny”. Pracownicy zachęceni są do skrócenia wybranego przez siebie dnia pracy i spędzenia czasu z najbliższymi bądź realizując swoje pasje.

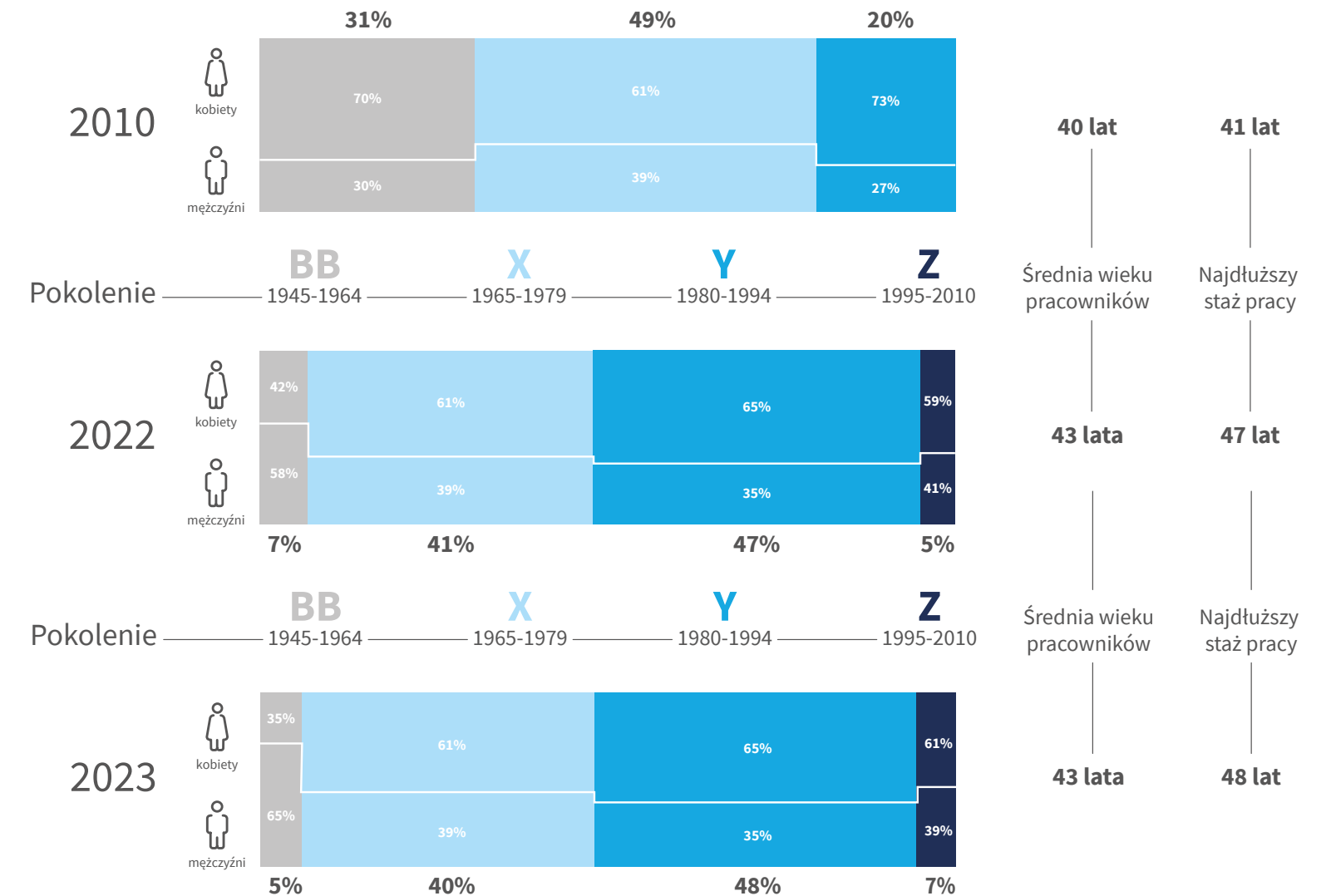
PZU kładzie nacisk na zapewnienie stabilności zatrudnienia dla pracowników powracających po urlopiach macierzyńskich i ojcowskich, a także stara się aktywnie wspierać ich reintegrację. W ramach Intranetu pracownicy PZU mają dostęp do dedykowanej

strony **Rodzice w PZU**, na której znajdują wszystkie najważniejsze informacje dla mam (już od momentu ciąży), i ojców. Dostępne są tam załączniki do pobrania, poradniki zawierające m.in. informacje o uprawnieniach z jakich mogą skorzystać rodzice, najczęstsze pytania wraz z odpowiedziami, a także mail do kontaktu bezpośredniego. Poniżej w tabelach przedstawiono liczbę osób, które przebywały na urlopie macierzyńskim, urlopie ojcowskim, urlopie rodzicielskim oraz na urlopie opiekuńczym (przysługującym w wymiarze 5 dni na opiekę lub wsparcie osoby będącej członkiem rodziny lub zamieszkującej w tym samym gospodarstwie domowym, która wymaga opieki lub wsparcia z poważnych względów medycznych).



PZU/ PZU Życie				
Pracownicy, którzy korzystali z urlopiów macierzyńskich, ojcowskich, rodzicielskich, opiekuńczych	2022		2023	
	Liczba osób	Odsetek osób	Liczba osób	Odsetek osób
Kobiety	476	7,7%	420	6,9%
Mężczyźni	187	4,8%	190	5,0%
Suma:	663	6,6%	610	6,2%

Wspieranie różnorodności w podziale generacyjnym



Źródło: Raport Kontrolingu Personalnego

PZU mając na celu długookresowy sukces organizacji, kreowanie innowacyjnych rozwiązań oraz budowanie włączającej kultury organizacyjnej również wobec członków organów zarządczych i nadzorujących stosuje politykę różnorodności m.in. w zakresie płci, wieku, kierunku wykształcenia szczegółowe informacje dotyczące stosowanej Polityki

różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących zostały opisane w rozdziale [7.5.3. Polityka różnorodności](#).

[Polityka różnorodności](#)

9.1.6. Badania zaangażowania, dialog i związki zawodowe

PZU od lat przykłada dużą wagę do prowadzenia dialogu z pracownikami i stroną społeczną, który pozwala patrzeć na organizację z różnych perspektyw. Uznając, że rozwijanie umiejętności prowadzenia szeroko pojętego dialogu wspiera efektywność całej organizacji, w Grupie PZU prowadzone są różnorodne działania, które mają na celu wsłuchiwanie się w głos pracowników i nadawaniu mu odpowiedniej rangi.

[ESRS S1-2]

9.1.6.1. Badanie zaangażowania

Badanie opinii pracowników

PZU prowadzi cykliczne badania opinii pracowników - coroczne badanie zaangażowania oraz badania typu Puls organizacji. Długofalowym celem zbierania i analizowania głosu pracowników jest tworzenie

Co roku w badaniu zaangażowania uzyskiwana jest bardzo wysoka frekwencja

w **2023 roku**

frekwencja wyniosła wyniosła **81%**

środowiska pracy, w którym ludzie chętnie podejmują inicjatywy i współpracują między obszarami, mają poczucie realnego wpływu na sposób swojej pracy, a także biorą pełną odpowiedzialność za pracę swoją i zespołu. Badanie zaangażowania realizowane jest we współpracy z zewnętrznym partnerem - firmą Kincentric.

PZU, dzięki organizowanym badaniom, daje wszystkim pracownikom możliwość bezpiecznego, poufnego wypowiedzenia się na temat środowiska pracy. To zachęta do wspólnego dialogu, aby wszyscy pracownicy mogli mieć wpływ na kierunek rozwoju PZU.

Badania umożliwiają mierzenie wielu aspektów budujących zaangażowanie pracowników i ich satysfakcję z pracy. Wyniki badania są źródłem ważnych informacji zarządczych wykorzystywanych do podejmowania decyzji i świadomego kształtowania warunków pracy w organizacji.

Wyniki badania zaangażowania 2023 w Grupie PZU

Badanie zaangażowanie od lat prowadzone jest jednocześnie w 12 podmiotach Grupy PZU: PZU, PZU Życie, PZU CO, PZU Zdrowie, TUV PZU, TFI PZU, PTE PZU, PZU Pomoc, PZU Finanse, PZU CASH, Tower Inwestycje, Ogrodowa Inwestycje.

Wyniki badania dostarczają m.in. wiedzy co pracownicy najbardziej cenią w pracy w Grupie PZU. Aspekty, które w ostatniej edycji badania ocenili najwyżej to współpraca w zespole (dzielenie się wiedzą, osiąganie wspólnych celów) i bezpośrednim przełożonym (m.in. okazywanie empatii, wsparcie w codziennej pracy, określanie jasnych oczekiwań i docenianie za osiągnięcia) oraz atmosfera pełna otwartości i akceptacji. Wśród wyróżników Grupy PZU jako pracodawcy najczęściej wskazali: rozpoznawalna marka, stabilność organizacji, hybrydowy model pracy, ale również rozsądne godziny pracy i współpracownicy.

Porównując wyniki Grupy PZU do rynku, wśród silnych przewag PZU można wymienić: percepcja firmy jako bardzo dobrego miejsca pracy, możliwości rozwoju umiejętności i zdobywania różnorodnego doświadczenia, wsparcie przełożonego konieczne do efektywnej pracy oraz możliwość dzielenia się wiedzą ze współpracownikami, a także atmosfera otwartości i akceptacji różnic.

W PZU przyjęto podejście, w którym zakłada się, że budowanie angażującego środowiska pracy wymaga działań na różnych poziomach (firmy, menedżera, zespołu, indywidualnym), a ich podstawą jest wnikliwa analiza wyników badania, wyciągnięcie wniosków i stworzenia planu działań dla poszczególnych obszarów organizacji. Dlatego wyniki badania omawiane są w zespołach, aby razem z ludźmi

wypracować najlepsze rozwiązania, które przyczynią się do budowania najlepszych doświadczeń pracowników.

PZU w 2023 w ramach wdrożenia podejścia Employee Experience Management (EXM - Zarządzanie Doświadczeniami Pracowników), zmapowało doświadczenia pracowników w całym cyklu życia organizacji (od rekrutacji po off-boarding). Wdrożenie podejścia EX to wejście na kolejny poziom w budowaniu zaangażowania pracowników. Dzięki analizie pomiarów doświadczeń, które są powiązane z konkretnymi momentami na mapie podróży pracownika, PZU będzie podejmował optymalne decyzje biznesowe dotyczące środowiska pracy.



Metodologia obliczania wskaźnika zaangażowania wg Kincentric

- Zgodnie z przyjętą metodologią, wskaźnik zaangażowania oznacza odsetek pracowników, którzy czują się zmotywowani przez organizację do przejawiania trzech postaw: pozytywne wypowiedanie się o firmie, wiązanie z nią swojej przyszłości oraz podejmowania dodatkowego wysiłku na rzecz jej sukcesu.
- Dla każdego respondenta wyliczana jest indywidualna średnia arytmetyczna z odpowiedzi na sześć diagnostycznych pytań (odnoszących się do trzech wspomnianych postaw) - jeżeli jest ona równa bądź wyższa niż przyjęty punkt odcięcia, respondent zostaje zakwalifikowany jako „angażowany przez pracodawcę”. Wskaźnik zaangażowania jest obliczany jako liczba wszystkich pracowników zakwalifikowanych jako „angażowani” podzielona przez całkowitą liczbę respondentów.
- Wskaźnik określa odsetek zaangażowanych pracowników, a nie to w jakim stopniu są oni zaangażowani w swoją pracę. Zaangażowanie nie jest efektem osobistych cech pracownika np. pracowitości. Nie jest równoważne motywacją czy satysfakcją z pracy. Zadowolenie z różnych aspektów pracy wpływa na zaangażowanie pracowników, ale z różną siłą.

[GRI 2-30] [ESRS S1-8]

9.1.6.2. Dialog ze związkami zawodowymi



W PZU i PZU Życie prowadzony jest stały i cykliczny dialog ze związkami zawodowymi, a także respektowane jest prawo pracowników

do swobodnego zrzeszania się i strajku. Pracodawca organizuje spotkania partnerów społecznych, które odbywają się według potrzeb obu stron dialogu społecznego. Również związki zawodowe inicjują gremialne bądź indywidualne spotkania z przedstawicielami pracodawcy. Dialog społeczny prowadzony przez specjalnie w tym celu powołany zespół w Biurze HR jest wpisany w kulturę organizacyjną firmy i stanowi jedno z narzędzi zarządzania strategicznego.

Organizacje związkowe reprezentują pracowników w relacjach zbiorowych (m.in. zawieranie porozumień dotyczących warunków pracy, płacy i socjalnych oraz uzgadnianie regulaminów), jak również w sprawach indywidualnych (np. konsultacja wypowiedzenia umowy o pracę, odwołania od udzielonej kary porządkowej).

Wyniki badania zaangażowania w Grupie PZU	2022	2023
Frekwencja	78%	81%
Wskaźnik zaangażowania	46%	50%*
Ogólna satysfakcja z pracy	64%	69%**

* wskaźnik wyliczony zgodnie z metodologią Kincentric

**odsetek pracowników zdecydowanie zadowolonych oraz zadowolonych z pracy w firmie (na podstawie odpowiedzi na skali sześciostopniowej)

Związki zawodowe w PZU i PZU Życie	2022		2023	
	PZU	PZU Życie	PZU	PZU Życie
Liczba związków zawodowych	12	8	13	10
Liczba zrzeszonych ¹	1 941	910	2 132	1 009
% liczba pracowników zrzeszonych w ramach związków w stosunku do całkowitej liczby zatrudnionych w spółce	21,3%	13,2%	23,3%	14,5%

Komentarz do roku 2023: w PZU i PZU Życie funkcjonowało 14 związków zawodowych, z czego 13 w PZU, a 10 w PZU Życie. Liczb organizacji związkowych nie należy sumować, gdyż dziewięć organizacji działa zarówno w PZU, jak i w PZU Życie (czyli są międzyzakładowe). Porozumienia ze związkami zawodowymi mają różny zakres podmiotowy. Najszerze grono uprawnionych występuje, np. w porozumieniach dotyczących PPE, bądź porozumieniach socjalnych (ZFSS), ponieważ obejmują wszystkich pracowników.

W PZU i PZU Życie pracownicy nie są objęci Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy. Warunki wynagradzania uregulowane są w indywidualnych umowach o pracę. Natomiast premie i nagrody uregulowane są w odrębnych dokumentach.

Rodzaje aktów wewnętrznych wymagających uzgodnień: regulamin pracy, zasady wynagradzania i premiowania, regulamin określający zasady wykorzystywania zakładowego funduszu świadczeń socjalnych.

1) Zgodnie z art. 25¹ Ustawy o związkach zawodowych

Związki zawodowe w spółkach zależnych



Alior Bank działa w poszanowaniu dla wolności zrzeszania się i nie narusza swobody pracowników do członkostwa w organizacjach związkowych.

W Alior Banku funkcjonuje sześć związków zawodowych, w tym dwie zakładowe i cztery międzyzakładowe organizacje związkowe.

W Banku Pekao w 2023 roku działało osiem organizacji związkowych. Współpraca Banku Pekao z organizacjami związków zawodowych w zakresie konsultacji, negocjacji i uzgodnień prowadzona była w trybie i na zasadach określonych przepisami prawa pracy, z poszanowaniem interesów stron i zasad dialogu społecznego.



31 [GRI 3-3]

9.1.7. Wynagrodzenia i benefity

System wynagrodzeń i benefitów zapewnia pracownikom równe traktowanie w zakresie kształtowania wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy. Podstawą ustalenia wynagrodzenia zasadniczego pracownika jest wycena zajmowanego stanowiska, posiadane przez pracownika kompetencje, a w przypadku wynagrodzenia zmiennego ocena jego pracy.

Jednym z ryzyk działalności Grupy PZU jest ryzyko przekroczenia budżetu osobowego, czyli ryzyko związane z potrzebą zatrudnienia pracownika za większą kwotą niż zabudżetowana w związku z brakiem wykwalifikowanych pracowników na rynku pracy oraz podniesieniem wynagrodzeń dla pracowników o analogicznych kompetencjach oraz nieplanowane w budżecie zatrudnienia pracowników. Grupa PZU w celu ograniczenia tego ryzyka wdrożyła procedurę planowania finansowego w Grupie PZU. W ramach tej procedury jest rezerwowane finansowanie takiego zatrudnienia, w ostateczności istnieje możliwość skorzystania z centralnej rezerwy budżetowej. Ze względu na jej ograniczoną wielkość istnieje ryzyko przekroczenia budżetu.

Polityka wynagradzania

W PZU i PZU Życie w 2016 roku przyjęto Polityki wynagradzania, które podlegają corocznym przeglądom i jeżeli to konieczne - są odpowiednio aktualizowane. Umożliwia to przede wszystkim dostosowanie systemów wynagrodzeń do profilu ryzyka tych spółek, osiągnięcie założonego wyniku biznesowego oraz celów biznesowych w ramach określonych przez Zarządy limitów podejmowanego ryzyka. Istotne jest także motywowanie pracowników do stałej poprawy efektywności pracy

i wzrostu zaangażowania przy jednoczesnym powiązaniu wynagrodzenia z poziomem wyników realizowanych przez spółki, komórki lub jednostki organizacyjne, w których są zatrudnieni pracownicy.

W podmiotach Grupy PZU wdrożono polityki bądź regulaminy wynagrodzeń określające wytyczne i zasady ustalania wynagrodzeń tak, aby były one zgodne ze strategią danego podmiotu, umożliwiały osiągnięcie celów i zapewniały konkurencyjność na rynku pracy. W spółkach Grupy PZU obowiązują regulaminy

premiowe i premiiowo-prowizyjne. Wysoka jakość pracy osób zatrudnionych w Grupie jest więc dodatkowo nagradzana.

Wdrożone w Grupie PZU polityki i dokumenty zapewniają pracownikom równe szanse na rozwój, doskonalenie swoich umiejętności oraz awanse. System wynagradzania zależy od rodzaju wykonywanej pracy, wartości stanowiska pracy dla spółki, kompetencji pracowników, wymaganych umiejętności, oceny wykonanej pracy oraz rynkowego poziomu wynagrodzeń. Umożliwia to zapobieganie uznaniowości w zakresie wynagrodzeń, m.in. dzięki ustaleniu przejrzystych, niedyskryminujących poziomów wynagrodzenia stałego dla tego samego rodzaju pracy lub pracy o tej samej wartości, odzwierciedlających przede wszystkim odpowiednie doświadczenie zawodowe oraz odpowiedzialność organizacyjną określoną w opisie danego stanowiska.

[GRI 404-3] [ESRS S1-13]

Ocena efektywności

Wszyscy pracownicy (100%) PZU i PZU Życie, których obowiązują systemy premiowe, podlegają cyklicznej (rocznej lub kwartalnej) ocenie efektywności i jakości pracy. Dotyczy to zarówno kadry menedżerskiej jak i wszystkich pracowników.

Regularna ocena poziomu realizacji celów i jakości pracy pozwala weryfikować potrzeby rozwojowe i plany działań nakierowane na rozwój specjalistycznej wiedzy i kompetencji, które pomagają pracownikom realizować cele biznesowe, a także pozwala na planowanie awansów czy ścieżek kariery.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Raport o łącznych korzyściach z pracy (TRS)

Pracownicy PZU, PZU Życie i wybranych pozostałych podmiotów z Grupy PZU na początku każdego roku otrzymują spersonalizowany Raport o łącznych korzyściach z pracy (ang. Total Rewards Statement - TRS), który prezentuje ich wynagrodzenie całkowite za poprzedni rok kalendarzowy. W indywidualnym raporcie przedstawione są wszystkie korzyści finansowe, jakie dany pracownik otrzymał od pracodawcy, w tym wykorzystane świadczenia pozapłacowe. Dodatkowo w raporcie zamieszczana jest informacja o pozostałych dostępnych benefitach i formach wsparcia ze strony pracodawcy.

[ESRS S1-10] [ESRS S1-16]

Gender Pay Gap

PZU przeprowadza analizę równości wynagrodzeń by monitorować różnicę między wysokością wynagrodzeń mężczyzn i kobiet za taką samą pracę lub pracę o takiej samej wartości. Śledzenie wskaźnika Gender Pay Gap pozwala wykryć lukę płacową między kobietami i mężczyznami. Wartość wskaźnika Gender Pay Gap, pokazującego różnicę między wysokością wynagrodzeń mężczyzn i kobiet jest potwierdzeniem dążeń PZU do równego traktowania i braku dyskryminacji ze względu na płeć. Nieznaczną lukę wynagrodzeń wśród pracowników PZU i PZU Życie stanowi potwierdzenie dążeń PZU do równego traktowania i braku dyskryminacji ze względu na płeć.

[GRI 405-2]

Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet do mężczyzn – wskaźnik Gender Pay Gap (GPG)

Stosunek średniego zasadniczego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn*	2022**			2023		
	PZU	PZU Życie	PZU i PZU Życie	PZU	PZU Życie	PZU i PZU Życie
Wyższa kadra kierownicza	9%	12%	10%	8%	10%	9%
Stanowiska kierownicze	4%	3%	5%	6%	6%	5%
Stanowiska eksperckie	9%	7%	5%	9%	7%	3%
Stanowiska specjalistyczne	7%	4%	7%	6%	6%	6%
Wszyscy pracownicy	7%	5%	6%	7%	6%	5%

[GRI 2-21]

PG (CEO) – stosunek całkowitego rocznego wynagrodzenia najlepiej opłacanej osoby do średniego całkowitego rocznego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyłączeniem osoby najlepiej opłacanej) w 2023 roku w PZU wyniósł 20,1 (19,5 w 2022 roku), natomiast dla PZU i PZU Życie łącznie 17,1 (16,7 w 2022 roku)**.

GPG nieskorygowane – nieskorygowana luka płacowa dla PZU i PZU Życie w 2023 roku wyniosła 22% (23% w 2022 roku).

*) stosunek wynagrodzeń w poszczególnych grupach wg lokalizacji i poziomu wyceny ważony populacją

***) Dane za 2022 rok ujednolicone, zgodne z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/970 z 10 maja 2023 roku w sprawie wzmocnienia stosowania zasady równości wynagrodzeń dla mężczyzn i kobiet za taką samą pracę lub pracę o takiej samej wartości za pośrednictwem mechanizmów przejrzystości wynagrodzeń oraz mechanizmów egzekwowania.

[ESRS S1-11]

Ochrona socjalna

Wszyscy pracownicy Grupy PZU mają prawo do ochrony socjalnej, która jest gwarantowana przez prawo. Zwolnienie chorobowe jest płatne w wysokości przewidzianej przez prawo. Ponadto PZU SA oraz PZU Życie SA na wniosek pracownika opłaca ubezpieczenie lekowe oraz dopłata do 100% wynagrodzenia w przypadku określonych chorób. Wszyscy rodzice mają prawo do urlopów związanych z rodzicielstwem w

wymiarze przewidzianym kodeksem pracy. Urazy u pracowników, do których doszło w miejscu pracy lub w drodze do lub z miejsca pracy, są badane w celu prawidłowego zakwalifikowania pracownika do otrzymywania potencjalnego świadczenia z tytułu ubezpieczenia wypadkowego Ponadto wszyscy pracownicy mogą przystąpić do ubezpieczenia medycznego finansowanego przez pracodawcę, które zapewnia im prywatną opiekę medyczną w PZU Zdrowie, którą za dodatkową opłatą na preferencyjnych warunkach mogą również objąć osoby bliskie. W przypadku wystąpienia trudnych wydarzeń życiowych

(ciężka i długotrwała choroba, zdarzenia losowe) pracownicy oraz emeryci i renciści PZU mają prawo do otrzymania pomocy finansowej z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych.

Benefity



W większości podmiotów Grupy PZU obowiązuje regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS).

Główne benefity dla pracowników PZU i PZU Życie:

- **Pracowniczy Program Emerytalny** – grupowy program inwestycyjny, którego celem jest gromadzenie dodatkowych środków finansowych dla pracowników z przeznaczeniem na przyszłe świadczenia emerytalne, wysokość odprowadzanej przez pracodawcę składki wynosi 7% wynagrodzenia pracownika;
- **Świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych**, które pracownicy mogą dostosowywać do swoich indywidualnych potrzeb - są to w szczególności: dofinansowanie do wypoczynku pracowników, dofinansowanie świąteczne, pomoc finansowa (w formie np. pożyczek remontowo-modernizacyjnych, zapomóg bezzwrotnych) oraz system kafeteryjny, w którym przyznane środki można przeznaczyć na zakup różnorodnych świadczeń kulturalnych, turystycznych i sportowych;
- **benefity związane ze zdrowiem** – kompleksowa prywatna opieka medyczna w PZU Zdrowie, którą można objąć także osoby bliskie, ubezpieczenie lekowe oraz dopłata do 100% wynagrodzenia pracownika w przypadku szczególnych absencji chorobowych (np. z powodu chorób nowotworowych);
- **grupowe ubezpieczenia na życie na preferencyjnych warunkach;**
- **specjalna zniżka dla pracowników na wybrane produkty oferowane przez PZU;**
- **dostęp do platformy PZU Cash**, innowacyjnej platformy dla pracowników z ofertami produktów finansowych m.in. niskooprocentowanej pożyczki na dowolny cel, mini pożyczki działającej jak wcześniejsza wypłata kredytu konsolidacyjnego, a także kredytu hipotecznego, rachunku oszczędnościowego, czy kantoru walutowego;
- **promocyjne warunki przystąpienia do Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego** w ramach Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego PZU – zwolnienie z opłaty od wpłat przez 5 lat od daty zawarcia umowy;
- **pakiet menedżerski dla wyższej kadry kierowniczej;**
- **wsparcie aktywności pozazawodowej pracowników** m.in. przez możliwość udziału w sekcjach sportowych Stowarzyszenia PZU Sport Team oraz w wolontariacie pracowniczym, na który można otrzymać dodatkowe 2 dni wolne od pracy.



Pracownicy podmiotów Grupy PZU objęci są umowami zbiorowymi, w tym Zakładowymi Umowami Emerytalnymi.

W podmiotach, w których nie funkcjonują Pracownicze Programy Emerytalne, wdrożone zostały Pracownicze Plany Kapitałowe, które stanowią dodatkowe zabezpieczenie na emeryturę.

[GRI 401-2]

PZU i PZU Życie oferują pracownikom szeroki wachlarz świadczeń pozapłacowych, odpowiadających na ich różnorodne potrzeby.

Polityka wynagrodzenia – banki

W Alior Banku obszar wynagrodzeń reguluje Polityka wynagrodzeń. Podstawowymi zasadami systemu wynagrodzenia jest przejrzystość oraz wewnętrzna spójność w procesie kształtowania wynagrodzeń, który uwzględnia przyjętą strategię oraz otoczenie biznesowe banku, jak również stosowaną praktykę rynkową w podmiotach prowadzących działalność bankową. Wynagrodzenia podlegają cyklicznym przeglądom, nie rzadziej niż raz w roku. Bank działa w tym zakresie z zachowaniem zasad wynikających z Kodeksu pracy, dotyczących równego traktowania w zatrudnieniu, prawa doboru i oceny pracowników. Przez zastosowanie odpowiednich mechanizmów wynagrodzenia, bank tworzy środowisko pracy, które obejmuje wszelkie formy różnorodności oraz wspiera indywidualny potencjał. System wynagrodzenia stanowi czynnik pozwalający budować i chronić reputację Banku oraz tworzyć trwałe wartości dla wszystkich interesariuszy.

W Banku Pekao obowiązuje Polityka Wynagrodzeń Banku Pekao, która odzwierciedla misję i wartości w podejściu Banku Pekao do systemów wynagrodzenia. Podstawowym celem Polityki jest zapewnienie konkurencyjnego poziomu oraz efektywności wynagrodzeń, a także przejrzystości, wewnętrznej sprawiedliwości i zgodności w zakresie postępowania oraz osiągniętych wyników. Głównymi założeniami, które były fundamentem przy konstruowaniu Polityki Wynagrodzeń Banku i stanowią kluczowe elementy praktyki wynagrodzenia w banku, są zrównoważona struktura wynagrodzeń oraz powiązanie wynagrodzeń z osiąganymi wynikami (wynikami Banku oraz indywidualnymi wynikami pracowników) i wspieranie długoterminowego tworzenia wartości dla akcjonariuszy. Stosując odpowiednie warunki

Formy wsparcia rozwoju dostępne w PZU:

Ogólnofirmowe - dla wszystkich	Ogólnofirmowe przeznaczone dla grup pracowników	Indywidualne i dopasowane do potrzeb zespołów
<ul style="list-style-type: none"> program Klik na rozwój (wspieranie ciągłego uczenia się z wykorzystaniem nowoczesnych technologii oraz nowych Narzędzi Pracy Grupowej) konferencja #TyTworzyszPrzyszłość – inspiracje na temat trendów w nauce i technologiach, promocja nowych metod pracy i skutecznych nawyków zawodowych i osobistych digitalowe szkolenia i kursy kompetencji technologicznych i efektywności osobistej (katalog ponad 800 szkoleń np. kurs Excel, tworzenie efektywnych prezentacji danych, data storytelling, webinary, podcasty, krótkie filmy przybliżające funkcjonalności narzędzi MS Office) program wellbeingowy #DobryStan (webinary i filmy instruktażowe) nauka języka angielskiego na platformie edukacyjnej kursy menedżerskie i z efektywności osobistej na platformie IBA ICAN 	<ul style="list-style-type: none"> szkolenie wstępne dla nowych pracowników (onboarding) szkolenia menedżerskie (np. szkolenie dla nowomianowanych kierowników „Nowy Menedżer”) programy coachingowe dla wyższej i średniej kadry kierowniczej debaty leaderskie dotyczące kluczowych i aktualnych tematów (dzielenie się najlepszymi praktykami) pula digitalowych szkoleń w formie kursów lub kohort diagnostyka rozwojowa, np. testy preferencji i stylów funkcjonowania, informacja zwrotna 360 stopni, sesje Development Center 	<ul style="list-style-type: none"> szkolenia zawodowe (przedłużanie uprawnień) działania rozwojowe niezbędne do wykonywania zadań oraz wspierające efektywność na stanowisku pracy <ul style="list-style-type: none"> – działania indywidualne realizowane w oparciu o plany rozwojowe – działania dla zespołów - na podstawie zidentyfikowanych potrzeb – programy rozwojowe, np. Akademia Zakupowa dla pracowników Biura Zakupów diagnostyka rozwojowa - testy preferencji i stylów funkcjonowania, refundacja studiów podyplomowych inne <ul style="list-style-type: none"> – warsztaty wymiany wiedzy (szkolenia organizowane przez wewnętrznych specjalistów) – warsztaty rozwijające współpracę, kreatywne poszukiwanie rozwiązań – warsztaty dla zespołów w oparciu o wyniki badań nt. współpracy między jednostkami i badania zaangażowania

wynagrodzenia, bank tworzy środowisko pracy, które obejmuje wszelkie formy różnorodności oraz wspiera i uwalnia indywidualny potencjał. Podejście do wynagrodzenia ma również przyciągnąć, zatrzymać i zmotywować wysoko wykwalifikowaną kadrę pracowników.


33 [GRI 3-3]

9.1.8. Szkolenia i rozwój

Grupa PZU umożliwia swoim pracownikom udział w różnorodnych działaniach rozwojowych. Planowane w cyklu rocznym działania są ściśle powiązane z celami

strategicznymi i wyzwaniem biznesowymi, a także dopasowane do indywidualnych potrzeb pracowników i zespołów. Grupa PZU podchodzi do rozwoju kompleksowo, co oznacza organizowanie działań dla wszystkich pracowników (ogólnofirmowych), działań przeznaczonych dla różnych grup (np. menedżerów), jak również skierowanych do pracowników indywidualnie.

Priorytetem w PZU jest dbałość o efektywne zarządzanie wiedzą w organizacji – jej utrzymanie, dzielenie się nią i wykorzystywanie między obszarami. Dlatego coraz częściej menedżerowie i specjaliści są zaangażowani w wewnętrzne działania rozwojowe jako autorzy programów szkoleniowych i materiałów edukacyjnych oraz jako prelegenci czy trenerzy wewnętrzni.

 Procedury i zasady, które regulują kwestie związane z planowaniem i organizacją szkoleń oraz działania rozwojowe dla pracowników to w szczególności Procedura szkoleń dla pracowników PZU i PZU Życie, Zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych, Procedura dofinansowania studiów podyplomowych i specjalistycznych form rozwoju zawodowego pracowników PZU i PZU Życie oraz Regulaminy pracy.

[GRI 404-1] [ESRS S1-13]

Godziny i dni szkoleniowe

Średnia liczba dni szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę w 2023 roku **w Grupie Kapitałowej PZU wyniosła 3,3 (o 0,1 mniej niż w 2022 roku)**

w spółkach PZU i PZU Życie spadła w stosunku do poprzedniego roku i wyniosła 3,5 (3,7 w 2022 roku).

[GRI 404-2]

Szkolenia w Grupie PZU – kadra menedżerska

Dla osób obejmujących po raz pierwszy stanowiska kierownicze w Grupie PZU funkcjonuje program rozwojowy Nowy menedżer. Celem programu jest przekazanie uczestnikom oczekiwań stawianych kadrze menedżerskiej w PZU wobec stylu zarządzania i kompetencji. W czasie warsztatów kierownicy szkoleni są z kluczowych kompetencji menedżerskich, ds. udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej, prowadzenia rozmów z podwładnymi, zarządzania zadaniami i planowania pracy zespołu, a także zarządzania zespołem pod kątem różnorodności pracowników. Program wspiera realizację strategii PZU w zakresie różnorodności. Program ten to nie tylko szkolenie, ale trwający kilka miesięcy proces rozwojowy. Dodatkowo menedżerowie mają możliwość uczestnictwa w warsztacie z użyciem okularów wirtualnej rzeczywistości. Jest to efektywny sposób wspierający wdrażanie nowych kompetencji przez ich wielokrotne ćwiczenie w zaaranżowanych warunkach.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Akademia Neuro-przywódstwa

W 2023 roku PZU zaprosił wszystkich dyrektorów do nowego programu, którego celem jest rozwój kompetencji liderkich w oparciu o najnowsze zdobycze neuronauki.

Uczestnicy Akademii Neuro-przywódstwa zdobywają wiedzę o najnowszych odkryciach naukowych związanych z przywództwem, poznają funkcjonowanie mózgu w relacjach biznesowych jak również biologię zaangażowania oraz związaną z rozumieniem i przyswajaniem informacji. Wiedza i praktyczne wskazówki pozwalają budować zaufanie i bezpieczeństwo psychologiczne w organizacji, jak również ograniczać stres w codziennych sytuacjach i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

HR-owo przy kawie

PZU kontynuuje od 2020 roku sesje wymiany wiedzy i dobrych praktyk między menedżerami. Organizuje webinary i debaty liderów na tematy związane z najważniejszymi wyzwaniem zarządzania (ds. zarządzanie zespołami w modelu hybrydowym, wspieranie innowacji). Wyższa kadra menedżerska spotyka się również na cotygodniowych spotkaniach online „**HR-owo przy kawie**” które wspierają bieżącą wymianę informacji na tematy związane z zarządzaniem ludźmi, jak również dzielenie się spostrzeżeniami i pomysłami, które służą rozwijaniu wysokich standardów zarządzania i współpracy międzyobszarowej.

PZU i PZU Życie

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na płeć*	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba godzin szkoleniowych	183 420	110 617	165 072	109 254
Średnia liczba godzin szkoleniowych	30,0	28,8	27,3	29,3
Średnia liczba dni szkoleniowych	3,8	3,6	3,4	3,7

*) Dane przedstawione w pełnych etatach



Rodzaje działań edukacyjnych prowadzonych w formie cyfrowej

• Kursy online

W PZU wykorzystywane są gotowe kursy online, jak również wewnętrznie przygotowywane w odpowiedzi na szczególne potrzeby ds. promujące narzędzia, które wspierają codzienną pracę. Kursy najczęściej mają formę krótkich filmów i zadań do wykonania. Tematyka kursów przygotowywanych wewnętrznie odpowiada na potrzeby zgłaszane przez pracowników

• Podcasty

W ramach promowania różnorodnych form rozwoju w PZU nagrywane są autorskie podcasty. Do rozmów zapraszani są eksperci, którzy przybliżają pracownikom świat technologii, która wspiera rozwój online.

• Wirtualna rzeczywistość (VR)

Od kilku lat PZU wykorzystuje w edukacji pracowników technologię wirtualnej rzeczywistości. Dzięki niej podnoszone są umiejętności pracowników z zakresu pierwszej pomocy, ewakuacji budynku czy obsługi szkód. Są to umiejętności, których przećwiczenie w rzeczywistym środowisku mogłoby być niebezpieczne dla pracowników lub bardzo trudne do zorganizowania z uwagi na czas, koszt lub lokalizację pracowników. PZU z wirtualnej rzeczywistości korzysta również w programie dla nowych menedżerów (aplikacje nowyMenedżer VR, Zarządzanie emocjami) czy w szkoleniach z obszaru cyberbezpieczeństwa (aplikacje Cyberbezpieczeństwo, Company UnHacked).

• Webinary i warsztaty

Organizowane są webinary i warsztaty wspierające wykorzystanie nowych technologii w rozwoju i codziennej pracy, w szczególności narzędzi z pakietu Microsoft 365.

• Kursy kohortowe

PZU w 2023 roku otworzył pierwszy kurs kohortowy dla pracowników z tematu “Scrum od podstaw”. To styl uczenia się, w którym grupa uczniów, którą coś łączy (wspólny cel) i która dokonuje postępów w nauce w tym samym czasie. Ta metoda nauki, dużo bardziej angażuje pracownika niż tradycyjne metody.

• Platforma do nauki angielskiego

Aby wzmocnić kompetencje językowe pracowników i pokazać jak skutecznie można uczyć się online, PZU umożliwia i promuje naukę angielskiego na platformie edukacyjnej. Pracownicy są wspierani w korzystaniu z funkcjonalności platformy, monitorowany jest ich postęp w nauce, zbierane są też opinie uczestników, aby rozwijać dostarczane rozwiązania. Z nauki angielskiego do końca 2023 roku skorzystało 1 155 osób, w tym 1 052 pracowników PZU i PZU Życia oraz 103 pozostałych spółek.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Konferencja #TyTworzyszPrzyszłość

W październiku 2023 roku zorganizowano V edycję wewnętrznej konferencji #TyTworzyszPrzyszłość. Wydarzenie odbyło się w formule hybrydowej.

Motyw przewodni konferencji: Umysł jutra, inspirował uczestników do zastanowienia się jak działać w zmieniającym się świecie i z czego czerpać, aby rozwijać kompetencje jutra. Prelegenci podpowiadali, jak być o krok do przodu, tak aby technologia i zmiany nie zaskakiwały, a były motorem do działania w nowej rzeczywistości. Eksperti przybliżali trendy, które mają i będą miały największy wpływ na przyszłą pracę i życie codzienne. Poruszono zagadnienia takie jak dbanie o swój dobry stan, w tym w szczególności o relacje.

W konferencji online wzięło udział ok. 1000 pracowników, a stacjonarnie ok. 150 osób.

34 [GRI 3-3]

Edukacja pracowników z zakresu zrównoważonego rozwoju

Kształtowanie odpowiedzialnych postaw pracowników przyczynia się również do zmniejszenia negatywnego wpływu środowiskowego. Dlatego edukacja pracowników w zakresie zrównoważonego rozwoju jest jednym z zobowiązań strategii ESG „Rozwój w równowadze”. Do 2024 roku działaniami edukacyjnymi zostanie objętych 60% pracowników PZU. Odpowiedni poziom wiedzy i świadomość pracowników pozwalają na wdrażanie rozwiązań zgodnych z ideą ESG w każdym aspekcie prowadzenia biznesu.

W 2023 PZU zintensyfikował działania edukacyjne. Podczas szkoleń on-boardingowych pracownicy PZU otrzymują podstawową wiedzę na temat ESG. W 2023 roku zostało uruchomione szkolenie e-learningowe dostępne dla wszystkich pracowników PZU. W trakcie tego szkolenia pracownicy dowiadują się nie tylko o działaniach ESG prowadzonych w PZU. Mogą też sprawdzić na ile ich codzienne nawyki są zrównoważone oraz podzielić się swoimi pomysłami na życie w zrównoważonym stylu. Do dyspozycji pracowników jest również wewnętrzny portal edukacyjny o ESG, a w nim m. in. nagrania z webinarów o różnej tematyce, od zmian w regulacjach ESG po wyzwania związane z zanieczyszczeniem plastikiem. Na portalu pracownicy znajdą również praktyczne porady jak zorganizować zrównoważone wydarzenie firmowe czy jak ograniczyć wpływ środowiskowy nowych technologii.

Wskaźnik strategii ESG: 60% pracowników przeszkolonych z zakresu zrównoważonego rozwoju


Poziom realizacji 2023: 30% pracowników przeszkolonych z zakresu zrównoważonego rozwoju

W ramach obchodów **Europejskiego Tygodnia Zrównoważonego Rozwoju** pracownicy PZU mogli wziąć udział w dwóch webinarach: „Biznes i prawa człowieka – wyzwania, działania, możliwości”, oraz „Ścigając się z czasem – jak kryzys klimatyczny i zielona transformacja mogą zmienić biznes?”. W ramach współpracy z Centrum UNEP/GRID-Warszawa Ekspert programu Klimat Leadership przeprowadził warsztat dla liderów ESG w spółkach zależnych, podczas którego omówił kwestię integracji ryzyk w działalności instytucji finansowych, w kontekście najważniejszych regulacji ESG. Edukacja w zakresie zrównoważonego rozwoju była także częścią wydarzeń organizowanych przez Biuro HR w regionach oraz corocznej konferencji Pionu IT.

Również spółki zależne prowadzą działania edukacyjne. BALTA w ramach realizacji strategii ESG zbudowała zespół Ambasadorów Zrównoważonego Rozwoju. Społeczność Ambasadorów łączy ludzi o podobnych poglądach, gdzie przynajmniej raz na kwartał pracownicy z różnych działów zainteresowani tematyką ESG spotykają się, aby nie tylko tworzyć nowe zrównoważone

rozwiązania, ale także pozyskują nowe spojrzenie na obszar ESG oraz zdobywają wiedzę i inspiracje, aby móc przekazywać je swoim zespołom. W ramach programu ambasadorskiego powstało 37 inicjatyw, z których 7 zostało zrealizowanych a 8 jest w trakcie realizacji.

Rodzaje działań edukacyjnych w spółkach zależnych

 **W LINK4** działa kafeeteria, która powstała w odpowiedzi na potrzeby rozwojowe pracowników oraz jako wsparcie realizacji celów strategicznych. Jest to seria warsztatów, których tematyka odpowiada na potrzeby zgłoszone przez pracowników i/lub menedżerów oraz adresuje aktualne wyzwania organizacji. Oferta warsztatów ogłaszana jest dwa razy na kwartał i skierowana jest do wszystkich menedżerów oraz do samodzielnych pracowników. Celem warsztatów jest rozwijanie kompetencji behawioralnych, nastawionych na podniesienie efektywności pracy menedżerów i specjalistów. Podczas warsztatów poruszane są tematy takie jak informacja zwrotna, rozmowy 1:1, wdrażanie zmian, asertywność, sztuka prezentacji, Excel, efektywne spotkania, zarządzanie przez cele, angażowanie pracowników, samodyscyplina, efektywna nauka, radzenie sobie ze stresem, prosty język, czy prawo pracy.



TUW PZUW wdrożony został proces onboardingu dla nowozatrudnionych pracowników.

Pracownicy mogą korzystać z oferty szkoleń indywidualnych i grupowych. Realizowany jest program szkoleniowy „Akademia Menedżera” – dedykowany Wyższej Kadrze Kierowniczej oraz Menedżerom średniego szczebla. Ponadto pracownicy mają możliwość korzystania z platformy do nauki języka angielskiego, a także dofinansowań studiów oraz specjalistycznych form rozwoju zawodowego dla pracowników.



Alior Bank dba o realny rozwój kompetencji pracowników i kadry menadżerskiej. Polityka w zakresie szkoleń i rozwoju zapewnia pracownikom Alior Banku możliwość eksperckich specjalizacji w wybranej dziedzinie, rozwijając kompetencje własne, wynikające z realizowanych obowiązków oraz aspiracji, a także związane z zarządzaniem zespołem. System zarządzania oraz wdrożony model rozwoju pozwalają na skuteczne ukierunkowanie specjalistów oraz rozwój ich kariery. Pracownikom udostępniane są programy szkoleniowe. Oferta obejmuje szkolenia produktowe, sprzedażowe i związane z jakością obsługi, szkolenia z umiejętności interpersonalnych oraz umiejętności menadżerskich.



Grupa Pekao oraz Bank Pekao stwarzają możliwości kształcenia oraz zapewniają dostęp do różnorodnych form szkolenia dla swoich pracowników. Programy edukacyjne banku obejmują szkolenia lokalne i webinary ogólnorozwojowe, szkolenia i programy międzynarodowe, mentoring, coaching wewnętrzny i zewnętrzny, szkolenia certyfikacyjne (m.in. CFA/ACCA/CIA). Podstawową regulacją wewnętrzną określającą ten obszar jest

przyjęta przez Zarząd Banku Polityka szkoleń oraz podnoszenia kwalifikacji zawodowych Pracowników Banku Pekao. W jej ramach zdefiniowano procedury odnoszące się do przebiegu procesów związanych z uczestnictwem pracowników w poszczególnych formach podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

14 [GRI 3-3] [GRI FS16]

9.1.9. Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem

Wiedza i doświadczenie pracowników budują kapitał ludzki Grupy PZU. Z uwagi na znaczenie tego kapitału również dla społeczeństwa i gospodarki, PZU chętnie uczestniczy w wydarzeniach i konferencjach na rzecz rozwoju biznesu, nauki, nowych technologii i edukacji finansowej. Ważnym przykładem dzielenia się wiedzą ekspercką są programy kierowane do młodego pokolenia oraz współpraca ze środowiskiem akademickim. To również sposób, by dotrzeć do grona ambitnych studentów, którzy wkrótce pojawią się na rynku pracy i będą mogli rozpocząć swoją karierę zawodową właśnie w PZU.

Inicjatywy PZU – dzielenie się wiedzą

Programy dla studentów

PZU od lat wspiera środowisko akademickie. Inicjatywy PZU kierowane do tej grupy osób realizowane są aktualnie pod hasłem **PZU Student Talent**. Umożliwiają one zdobycie praktycznej wiedzy, pierwszych doświadczeń zawodowych oraz poznanie kultury organizacyjnej dużej firmy. Są to m.in.: ogólnopolski program praktyk i staży, Dni Otwartego Biznesu, program Ambasador.

• Program praktyk i staży

zapewnia napływ młodych talentów do organizacji i budowanie wizerunku firmy jako atrakcyjnego pracodawcy. W 2023 roku do programu zaaplikowało blisko 3 700 studentów oraz absolwentów, z których zrekrutowano 21 praktykantów i 38 stażystów. Program rozpoczął się w lipcu – praktyki trwały trzy miesiące, a staże pół roku. Odbływały się w różnych obszarach biznesowych i lokalizacjach. Dodatkowo uczestnicy wzięli udział w dwudniowym cyklu szkoleń, które dotyczyły tematyki myślenia strategicznego, zarządzania projektami, innowacyjności (VR), dobrej komunikacji i współpracy. Po zakończeniu programu współpracę z PZU kontynuuje 74% stażystów. Zgodnie z wynikami przeprowadzonej ankiety ewaluacyjnej 100% ankietowanych praktykantów potwierdza, że program spełnił ich oczekiwania.

• Dni Otwartego Biznesu w PZU

to jedno z flagowych działań PZU w obszarze dzielenia się wiedzą ekspercką. Są to praktyczne warsztaty dla studentów z całej Polski, w trakcie których mierzą się oni z realnymi problemami biznesowymi i poznają specyfikę codziennych wyzwań w wybranym przez siebie obszarze. W 2023 roku projekt odbył się w ostatnim tygodniu listopada w PZU Park i dotyczył obszarów takich, jak: IT – Big Data/Sztuczna Inteligencja, Digital Marketing, Negocjacje, ESG, Aktuariat.

• Ambasadorzy PZU

to zespół aktywnych studentów, którzy reprezentują Grupę PZU na swoich uczelniach. Pomagają angażować w projekty PZU najlepszych studentów, współpracują z biurami karier, rekomendują projekty studenckie. Całoroczną współpracę z Ambasadorami PZU rozpoczęło dwudniowe spotkanie, które odbyło się stacjonarnie w PZU Park. Ambasadorzy wzięli udział

w szkoleniu z Personal Brandingu, Social Mediów oraz Budowania Wizerunku online i offline. W roku akademickim 2023/2024 w największych ośrodkach akademickich w Polsce aktywnie działa 15 Ambasadorów PZU. Są oni bardzo dużym wsparciem dla PZU w trakcie rekrutacji do flagowych programów dla studentów.

PZU podejmuje partnerstwa, które przekładają się na rozpoznawalność PZU jako pracodawcy wśród młodego pokolenia na rynku pracy oraz na poziom zainteresowania tej grupy rekrutacjami kierowanymi do studentów, absolwentów oraz młodych specjalistów:

• Partnerstwo z Go4Poland – Wybierz Polskę

W 2023 roku PZU był Partnerem Głównym VIII edycji programu „**Go4Poland – Wybierz Polskę!**” organizowanego przez Fundację GPW. W jego ramach firma zaangażowała się w program praktyk, program mentorski, w Letnią Szkołę Go4Poland oraz konferencję „**Twoja kariera – kierunek Polska!**”. W tej edycji wystąpienia ekspertów PZU dotyczyły obszarów HR i ESG;

• Dzień Kariery SGH

W 2023 kontynuowano partnerstwo PZU ze Szkołą Główną Handlową w Warszawie. W ramach współpracy pracownicy PZU wzięli udział w targach pracy „**Dzień Kariery SGH**”, wydarzeniu – konsultacje kariery SGH, a w mediach społecznościowych i magazynie Gazeta SGH regularnie pojawiały się materiały promujące programy skierowane do studentów.

PZU jest pracodawcą oferującym ciekawą pracę dla specjalistów o różnym stażu pracy w wielu obszarach biznesu i w całej Polsce. Chcąc umacniać pozycję na

rynku pracy w 2023 roku prowadził kampanie promujące swoją markę pracodawcy:

- **Kampania employer brandingowa „PZU - pasujemy profesjonalistom”**
pokazywała jak istotna jest możliwość łączenia obowiązków zawodowych z zainteresowaniami i umiejętnościami. PZU dzięki skali działania i różnorodności umożliwiła ekspertom z różnych dziedzin biznesu znaleźć pracę dopasowaną do ich kompetencji. Kampania jest kierowana do aktywnych zawodowo profesjonalistów o zróżnicowanym stażu pracy i specjalizacjami, takimi jak: ubezpieczenia, finanse, analiza danych, IT, sprzedaż oraz obsługa klienta.
- **Kampania employer brandingowa <<Silni w IT>>**
jej celem było promowanie marki PZU jako atrakcyjnego pracodawcy wśród ekspertów z branży IT. Jako główne atuty PZU przedstawiono w szczególności dostępność nowoczesnych technologii, skalę prowadzonych działań, nastawienie organizacji na wdrażanie unikalnych rozwiązań i cenioną przez pracowników przyjazną atmosferę pracy.

W 2023 roku PZU TFI w ramach działań edukacyjnych uruchomiła pierwszą edycję Akademii TFI PZU. Jest to program skierowany do studentów uczelni ekonomicznych lub nauk ścisłych, którego celem jest edukacja w zakresie zarządzania funduszami inwestycyjnymi, analizy instrumentów finansowych oraz funkcjonowania rynków finansowych, a także popularyzacja długoterminowego inwestowania z wykorzystaniem funduszy inwestycyjnych i innych produktów zbiorowego inwestowania. Działania prowadzone w ramach Akademii będą kontynuowane w 2024 roku.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Platforma WspółPraca

W 2023 roku rozpoczął się pilotaż portalu WspółPraca. Jest to nowy produkt wspierający pracowników i klientów korporacyjnych PZU Życie. Wiedza w portalu dotyczy obszarów związanych z regulacjami środowiskowymi w pracy oraz dobrych praktyk społecznych, które wpływają na zdrowe życie. Zagadnienia w serwisie dotyczą bezpośrednio obszarów związanych z zarządzaniem zespołem w zakresie promowania godnego zatrudnienia, polityki równych szans i poszanowania praw pracownika. Szczególne miejsce mają treści omawiające występowanie kryzysu zdrowotnego w pracy w formie chorób przewlekłych i zawodowych. Omawiane w portalu zagadnienia są zbieżne z obszarem dotyczącym praw człowieka w zakresie działalności organizacji i stanowi realizację jednego z celów ESG.

[ESRS S1-14]

9.1.10. Bezpieczeństwo

Zapewnienie bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy oraz zapobieganie narażeniu pracowników na wypadki przy pracy jest jednym z priorytetów. W celu zapobiegania wypadkom Grupa PZU koncentruje się na zapewnieniu właściwych warunków pracy przez

wprowadzanie wchodzących w życie zmian prawnych, bieżącą kontrolę i eliminację zagrożeń, które mogą doprowadzić do wypadku. Do podnoszenia świadomości zagrożeń oraz bezpiecznych zachowań pracowników i kształtowania świadomości wykorzystywany jest szeroki wachlarz metod obejmujący m.in. szkolenia stacjonarne oraz e-learningowe, webinary ze specjalistami, spotkania stacjonarne i akcje promujące znaczenie warunków pracy i sposobu jej wykonywania, warsztaty w zakresie udzielania pierwszej pomocy. Prowadzone są zaplanowane oraz bieżące kontrole warunków pracy.

Jednymi z największych zagrożeń związanych z pracą, które stwarzają ryzyko urazów o poważnych konsekwencjach są niebezpieczeństwa związane z wykorzystaniem pojazdów służbowych szczególnie w złych warunkach atmosferycznych oraz z likwidacją szkód majątkowych np. popowodziowych lub wymagających oględzin związanych z pracami na wysokości. Mając na celu zminimalizowanie i wyeliminowanie tych ryzyk pracownicy, którzy w ramach obowiązków służbowych mogą wykorzystywać pojazdy służbowe przed otrzymaniem pojazdu mają obowiązek, w ramach badań medycyny pracy, odbycia badań psychotechnicznych. W likwidacji szkód wykorzystywane są drony zastępujące konieczność wykonywania prac na wysokości.

[GRI 403-2]

BHP



Od strony formalnej zarządzanie BHP regulowane jest przez wewnętrzne dokumenty i instrukcje. W PZU i w PZU Życie obowiązuje Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy. Spółki PZU i PZU Życie, tak jak pozostałe spółki Grupy PZU, wypełniają obowiązki prawne związane z bezpieczeństwem i higieną

pracy (m.in. przez przeprowadzanie oceny ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy, analizę wypadków, szkolenia pracowników).

Zobowiązuje ona Zespół BHP do:

- prowadzenia prewencji w zakresie wypadków i chorób zawodowych;
- dążenia do ciągłej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy przez przeprowadzanie okresowych kontroli;
- prowadzenia szkoleń w zakresie BHP, w tym z udzielania pierwszej pomocy.

Dla usprawnienia działań związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy w spółkach Grupy PZU działają zespoły, do zadań których należą:

- dokonywanie przeglądu warunków pracy;
- przeprowadzanie okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy;
- opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym;
- formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy oraz współdziałanie z pracodawcą w realizacji jego obowiązków w zakresie bezpieczeństwa i higieny prac.

W pozostałych spółkach Grupy PZU obsługę z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wykonują specjaliści ds. BHP lub zespoły zgodnie z wewnętrznymi regulacjami dostosowanymi do rodzaju prowadzonej przez spółkę działalności.

[GRI 403-5]

Zarządzanie BHP – szkolenia

Każdy nowo zatrudniony pracownik PZU przechodzi szkolenia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy.

Podczas szkoleń wstępnych pracownicy są informowani o zagrożeniach i sposobach minimalizowania ryzyk, pracownicy zakwalifikowani do grup zwiększonego ryzyka przechodzą cyklicznie szkolenia okresowe w celu aktualizacji wiedzy m.in. z bezpiecznego sposobu wykonywania pracy z wykorzystaniem środków ochronnych. Zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi pracownicy świadczący pracę zdalnie przeszli wymagane szkolenie okresowe.

Szkolenia BHP dla nowozatrudnionych pracowników	PZU i PZU Życie	
	2022	2023
Wstępne	1 943	1 887
Okresowe	192	524
Liczba uczestników	1 093	5 819

Szkolenia – pomoc przedmedyczna

W 2023 roku szkolenia z pierwszej pomocy przedmedycznej prowadzone były w formie warsztatów, podczas których uczestnicy poznawali regulacje prawne odnośnie pierwszej pomocy, zasady i schematy postępowania. Ćwiczyli sposoby udzielania pomocy z wykorzystaniem fantomów, ćwiczebnych AED oraz powszechnie wykorzystywanych środków opatrunkowych. Od stycznia 2023 roku nowo zatrudnieni pracownicy Pionu Sieci Grupy w ramach szkolenia wdrożeniowego przechodzą warsztat z udzielania pierwszej pomocy.

W 56 szkoleniach warsztatowych wzięto udział 796 osób.

Przeprowadzone zostało 226 szkoleń z pierwszej pomocy z wykorzystaniem gogli VR.

[GRI 403-9]

BHP – wypadki

Łącznie w Grupie Kapitałowej PZU w 2023 roku odnotowano 104 wypadki przy pracy (o 49 wypadków więcej niż w 2022 roku, co m.in. wynikało ze zniesienia stanu zagrożenia epidemicznego i większego powrotu pracowników do biur). Najwięcej wypadków odnotowano w Grupie Pekao (36), PZU (28), Grupie Alior Bank (21).

Łączna liczba wypadków przy pracy	2022	2023
Grupa PZU, w tym:	55	104
• PZU	13	28
• PZU Życie	2	4

Komentarz: w 2022 i 2023 roku w PZU i PZU Życie nie było wypadków śmiertelnych przy pracy.

[GRI 403-2]

Liczba wypadków związanych z pracą w podziale na płeć	PZU				PZU Życie			
	2022		2023		2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	6	7	18	10	1	1	2	2
- w tym liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0	0	0	0	0	0
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	13		28		2		4	





[GRI 403-2]

Wskaźnik częstości wypadków w podziale na płeć¹

PZU				PZU Życie			
2022		2023		2022		2023	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
0,7	0,8	2,0	1,1	0,1	0,1	0,3	0,3

[GRI 403-2]

Wskaźnik ciężkości wypadków w podziale na płeć²

PZU				PZU Życie			
2022		2023		2022		2023	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
5,3	29,5	21,2	19,7	15,5	5,5	2,5	11,5

[GRI 403-2]

Wskaźnik absencji³

PZU				PZU Życie			
2022		2023		2022		2023	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
6,3%	3,6%	6,0%	3,6%	5,9%	2,7%	5,7%	2,7%

1) Wskaźnik w przeliczeniu na 1000 pracowników wyliczony ze wzoru: całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie * 1000

2) Wskaźnik wyliczony ze wzoru: liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków

3) Wskaźnik AR, czyli wskaźnik absencji, wyliczono ze wzoru: całkowita liczba dni nieobecności w pracy wynikających ze zwolnień lekarskich lub wypadków w pracy/liczba dni zaplanowanych do przepracowania w danym roku





9.2. Klienci

22 [GRI 3-3] [ESRS 2 SBM-3/S4] [ESRS S4-4]

Model działalności PZU łączy wszystkie obszary aktywności Grupy PZU i integruje je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, zdrowotne, inwestycje, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi assistance, co pozytywnie wpływa na jakość doświadczenia klienta. Wypłacane przez PZU świadczenia pomagają zachować stabilność finansową rodzinom, które znalazły się w ciężkiej sytuacji, np. na skutek choroby lub śmierci jednego z członków rodziny, utraty dachu nad głową w wyniku pożaru, podtopienia. Jest to dodatkowa ochrona, która daje poczucie stabilizacji i bezpieczeństwa. Dodatkowo, dzięki oferowanym produktom oraz funduszom inwestycyjnym PZU wspiera klientów w gromadzeniu oszczędności, zwiększając przy tym ich świadomość i wiedzę ekonomiczną. Na przestrzeni ostatnich lat Grupa PZU przechodzi transformację od spółek działających odrębnie, w kierunku oferowania kompleksowych produktów w ramach całego ekosystemu.

Segmentacja klientów rynkowych, którą posługuje się PZU, pozwala marce adresować potrzeby różnych grup target-owych obecnych na rynku i trafiać do nich adekwatnie z komunikacją i produktami. PZU stara się także odpowiadać na potrzeby klientów z uwzględnieniem ich preferencji. Oferta dla klienta dostępna jest w formie stacjonarnej (oddziały, kontakt z agentem), zdalnej za pośrednictwem infolinii sprzedażowej oraz online w mojePZU (dostępność w moje.pzu.pl lub w aplikacji mobilnej mojePZU mobile). Dzięki temu PZU zaspokaja potrzeby różnych pokoleń

i grup (w tym rodzin, młodych, seniorów, osób z niepełnosprawnościami, klientów posługujących się narzędziami online oraz tych, którzy preferują kontakt bezpośredni).

Zasady oferowania produktów i obsługi klientów zostały opisane w rozdziale [9.2. Klienci](#).

 Klienci

PZU nie oferuje produktów które:

- są z natury szkodliwe dla ludzi lub zwiększają ryzyko wystąpienia chorób przewlekłych;
- potencjalnie negatywnie wpływają na prawo klientów do prywatności, ochrony danych osobowych, wolności słowa i niedyskryminacji;

i konsumentom którzy są:

- zależni od dokładnych i dostępnych informacji związanych z produktem lub usługą, takich jak instrukcje obsługi i etykiety produktów, aby uniknąć potencjalnie szkodliwego korzystania z produktu lub usługi;
- szczególnie narażeni na wpływ na zdrowie lub prywatność lub wpływ strategii marketingowych i sprzedażowych, takich jak dzieci lub osoby znajdujące się w trudnej sytuacji finansowej.



[ESRS S4-1]

9.2.1. Poszanowanie praw człowieka w relacji z klientami

Poszanowanie praw człowieka jest podstawą budowy relacji z kluczowymi grupami interesariuszy Grupy PZU. Jedną z grup interesariuszy na którą Grupa PZU ma największy wpływ są klienci. W Grupie PZU obowiązują Polityka praw człowieka w Grupie PZU, która jest zgodna z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Ponadto w Grupie PZU realizowany jest proces due diligence praw człowieka zgodny z tymi wytycznymi, który podlega corocznemu przeglądowi. Polityka praw człowieka w Grupie PZU gwarantuje, że w Grupie PZU relacjach z klientami stosowane są najwyższe standardy poszanowania praw człowieka, a nacisk kładziony jest w szczególności na zapewnienie prywatności, uczciwe warunki ubezpieczeń osobowych i majątkowych oraz wysoką jakość ochrony zdrowia. Grupa PZU buduje relacje z klientami, kierując się zasadą ich równego traktowania, w poszanowaniu ich różnorodności, a oferowane przez Grupę PZU produkty i usługi nie mają dyskryminacyjnego charakteru. Rozbudowana sieć placówek, zlokalizowanych również w mniejszych miastach zapewnia łatwy dostęp do usług finansowych, przyczynia się do zapobieganiu wykluczeniu finansowemu, większość z tych usług jest również dostępnych w zdalnych kanałach obsługi, szczególnie w mojePZU. Niektóre produkty oferowane w PZU kierowane są do grup szczególnie narażonych na naruszenia praw człowieka np. osób starszych, dzieci czy osób z niepełnosprawnością. Także przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych dotyczących

zaangażowania w spółki, brane są pod uwagę ryzyka związane z przestrzeganiem praw człowieka. Kwestie relacji z klientami i produkty są również częścią systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności.



Kluczowe procedury zapobiegające naruszeniom praw klientów w PZU / PZU Życie:

- Procedura reklamacyjna dla klientów: Zasady przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania oraz raportowania skarg kierowanych przez klientów;
- Procedura przed Rzecznikiem Klienta (PZU SA i PZU Życie);
- Polityka zarządzania doświadczeniami klienta PZU SA i PZU Życie SA;
- Kodeks Etyki Reklamy PZU.

[GRI 2-23] [ESRS S4-5]

9.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż

Grupa PZU skupia się na zapewnieniu najwyższej jakości świadczonych usług i produktów. W Grupie PZU stosowane są przejrzyste zasady komunikacji i dotrzymywane są zobowiązania. Kluczowym aspektem każdej oferty jest zadbanie o pełne bezpieczeństwo klientów. Mając na celu minimalizowanie występowania ryzyka missellingu, tj. ryzyka związanego z nieuczciwym informowaniem klientów o ofertach Grupy PZU poprzez proponowanie klientom nabycia produktów, które nie odpowiadają ich potrzebom lub są oferowane w sposób nieadekwatny do ich charakteru - Grupa PZU wdrożyła polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż

produktów oraz usług finansowych. Jedną ze stosowanych procedur są Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem w PZU i PZU Życie. Ponadto zgodnie z ustawą o dystrybucji ubezpieczeń, przed zaproponowaniem umowy ubezpieczenia przeprowadza się analizę potrzeb klienta (APK), na podstawie której określa się potrzeby klienta i proponuje produkty odpowiadające tym potrzebom. Wdrożone zostały również mechanizmy kontrolne tego procesu m.in. badania tajemniczego klienta oraz obserwacje sprzedażowe.

[G4-FS15]

9.2.1.1. Projektowanie produktów

Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów oraz usług finansowych

Grupa PZU chce, aby jej klienci ubezpieczali się, inwestowali oraz korzystali z usług finansowych w sposób odpowiedzialny – świadomie podejmowali decyzje oraz rozumieli charakterystykę i mechanizmy funkcjonowania nabywanych produktów.

Wszystkie usługi i produkty Grupy, zanim zostaną zaproponowane klientom, są starannie sprawdzane przez ekspertów, w tym właściwe jednostki ds. prawnych i compliance pod kątem zgodności z przepisami i wymogami w zakresie ochrony interesów klientów i aktualnym orzecznictwem dotyczącym praw konsumentów.



Grupa prowadzi działalność w zakresie produktów ubezpieczeniowych zgodnie z przepisami prawa i wymogami nadzorczymi, w szczególności przepisami ustawy z 15 grudnia 2017

roku o dystrybucji ubezpieczeń z późniejszymi zmianami, która implementowała do polskiego porządku prawnego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (dyrektywy IDD) oraz Rozporządzeniem delegowanym Komisji UE 2017/2358 uzupełniającym dyrektywę IDD w odniesieniu do wymogów nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń.



Uzupełnieniem powyższego są stosowane w PZU wymogi organu nadzoru – w szczególności Rekomendacje KNF dotyczące: systemu zarządzania produktem.

Wszystkie spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU (w zakresie odpowiednim do prowadzonej działalności) w pełni spełniają stosowne normy, w szczególności wynikające z:

- rozporządzenia wykonawczego (UE) 2017/1469 z dnia 11 sierpnia 2017 roku ustanawiającego ustandaryzowany format prezentacji dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym (dla produktów majątkowych oraz pozostałych osobowych) – tzw. IPID (ang. Insurance Product Information Document),
- rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku ustanawiającego regulacyjne standardy techniczne w zakresie prezentacji, treści, przeglądu i zmiany dokumentów zawierających kluczowe informacje oraz warunków spełnienia wymogu przekazania takich dokumentów. Tym samym wszystkim produktom, dla których zgodnie z tym rozporządzeniem jest to wymagane, głównie ubezpieczeniowym produktom inwestycyjnym oraz ubezpieczeniom na życie i dożycie, towarzyszy tzw. KID (ang. Key Information Document).

W konsekwencji klienci otrzymują – w zrozumiałej i syntetycznej formie – ważne dla nich informacje, umożliwiające zarówno zrozumienie, jak i porównanie oferowanych na rynku produktów. Dokumenty przekazywane są w procesie sprzedaży, jak również można je znaleźć na internetowych stronach produktowych spółek Grupy PZU (pzu.pl, link4.pl).

Kwestie ESG w procesie projektowania produktów

W roku 2022 zaczęły obowiązywać zmiany ESG wynikające z Rozporządzenia 2021/1257 z dnia 21 kwietnia 2021 r. zmieniającego rozporządzenia delegowane (UE) 2017/2358 i (UE) 2017/2359 w odniesieniu do uwzględnienia czynników zrównoważonego rozwoju, ryzyk dla zrównoważonego rozwoju i preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju w wymogach w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń oraz w przepisach dotyczących prowadzenia działalności i doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych). **Zgodnie z tą regulacją, PZU i PZU Życie w procesach tworzenia każdego nowego produktu lub znacznej modyfikacji istniejących produktów uwzględniają czynniki dla zrównoważonego rozwoju.** Ponadto wprowadzono wymagane zmianyw produktach inwestycyjnych PZU Życie odnośnie badania preferencji klienta w zakresie zrównoważonego rozwoju.



[GRI 206-1]

Naruszenia w obszarze zasad uczciwej konkurencji

Konkurencja rynkowa sprzyja rozwojowi przedsiębiorczości i produktywności, a także jest korzystna dla przedsiębiorców i konsumentów, ponieważ zapewnia niższe ceny, lepszą jakość produktów, większy wybór, innowacje oraz szeroko pojęty rozwój gospodarczy. Konkurencja działa najlepiej, kiedy każdy z konkurentów rynkowych podejmuje swoje decyzje gospodarcze niezależnie. PZU oraz PZU Życie dokładają wszelkich starań, aby prowadzona działalność rynkowa była zgodna przepisami prawa konkurencji obowiązującymi w Polsce oraz Unii Europejskiej. Podstawę prawną oceny zgodności zachowania przedsiębiorców z normami prawa konkurencji stanowią m.in. ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji, Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej oraz akty do nich wykonawcze.

W PZU oraz PZU Życie wdrożone zostały przepisy wewnętrzne, regulujące zasady postępowania w zakresie zgodności działalności Spółek z prawem konkurencji. Regulacje te określają zasady postępowania w kontekście uczciwych praktyk rynkowych, zgodnych z przepisami prawa konkurencji; w tym m.in. dotyczą kwestii:

- współpracy pomiędzy zakładami ubezpieczeń oraz relacji z innymi podmiotami rynkowymi,
- nadużywania pozycji dominującej i stosowania porozumień ograniczających konkurencję,
- stosowania niedozwolonych klauzul umownych,
- prowadzenia komunikacji i wymiany informacji, zgodnej z zasadami uczciwej konkurencji,
- zgłaszania naruszeń.

Liczba postępowań toczących się w raportowanym roku przeciwko Grupie w zakresie naruszeń zasad uczciwej konkurencji	2022	2023
Grupa PZU, w tym:	2	2
• PZU	0	0
• PZU Życie	0	0

[GRI 417-1]

Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat

Wszystkie produkty Grupy PZU należące do czterech głównych kategorii produktowych (ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia na życie, produkty zdrowotne i inwestycyjne) spełniają wymogi ustawowe:

- w zakresie ogólnych warunków umów** – Grupa PZU stosuje wprost ustawę o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Dodatkowo w procedurach tworzenia produktów zawarty jest zapis dotyczący obowiązkowego opracowania OWU;
- w zakresie KID** (Key Information Document) dla ubezpieczeń inwestycyjnych – Grupa PZU stosuje wprost rozporządzenie PRIIP oraz procedurę tworzenia produktów;
- w zakresie kart produktu ubezpieczeniowego** (Insurance Product Information Document) dla ubezpieczeń majątkowych – Grupa PZU stosuje wprost przepisy ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, a także zasady dotyczące systemu zarządzania produktem oraz procedury tworzenia produktów.

[GRI 417-2] [GRI 417-3]

Od 2018 roku w PZU i PZU Życie nie odnotowano niezgodności z regulacjami lub kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług ani komunikacji marketingowej.

Regulacje w spółkach zależnych

TUW PZUW dokonuje regularnych przeglądów swoich produktów, aby ocenić, czy przynoszą korzyści ubezpieczonym i uprawnionym klientom TUW PZUW. Corocznie szczegółowo analizuje ewentualne uwagi dotyczące obsługi oraz przejrzystości umów ubezpieczenia. Cykliczne przeglądy oraz bieżący monitoring produktów są podstawą przygotowania oceny adekwatności i wprowadzania coraz lepszych rozwiązań. Dodatkowo przeprowadzana jest coroczna analiza skarg pod kątem jakości produktu i obsługi oraz stosowanych procedur, a wnioski i rekomendacje raportowane są do Zarządu Towarzystwa. Na podstawie zrealizowanych przeglądów TUW PZUW wypracowuje oraz regularnie i planowo wdraża rozwiązania zmierzające do poprawy jakości.

We wszystkich spółkach zagranicznych także obowiązują odpowiednie procedury w zakresie tworzenia i sprzedaży produktów. Działający na Litwie Lietuvos Draudimas, oprócz procedury uruchamiania nowych usług, stosuje politykę produktów ubezpieczeniowych, określającą procesy oraz podstawy tworzenia i modyfikacji produktów ubezpieczeniowych, które powinny zapewnić przestrzeganie przez spółkę obowiązujących przepisów prawa i regulacji. W łotewskiej spółce AAS BALTA funkcjonują wytyczne dotyczące komunikowania się z klientem, które mają na celu określenie ogólnych zasad komunikacji z obecnymi i potencjalnymi klientami spółki. Ma tu także zastosowanie

polityka identyfikowania potrzeb klienta oraz zarządzania zmianą i rozwojem produktów. W spółkach w Ukrainie funkcjonują polityki sprzedaży korporacyjnej określające biznesowe zasady świadczenia klientom korporacyjnym usług ubezpieczeniowych, a także polityki sprzedaży bezpośredniej opisujące reguły organizacji sprzedaży bezpośredniej na wszystkich etapach.

Banki działające w ramach Grupy PZU dbają o to, aby oferowane przez nie produkty i usługi trafiały do osób, które rzeczywiście ich potrzebują i dla których mogą stanowić realną wartość. Zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa zarówno w Banku Pekao, jak i w spółkach Grupy Pekao, prowadzących działalność polegającą na oferowaniu produktów i usług finansowych, funkcjonuje szereg regulacji definiujących standard prowadzonej działalności, a także ustalających zasady postępowania na rzecz ochrony interesów klientów, zminimalizowania ryzyka braku zgodności i ryzyka ochrony reputacji w zakresie sprzedaży produktów i usług konsumentom. W Banku Pekao obszar ten kompleksowo reguluje Polityka procesu wdrażania nowych produktów w Banku Pekao oraz Zasady tworzenia komunikacji marketingowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna. Standardy oferowania i sprzedaży określają ponadto: Zasady sprzedaży konsumentom produktów kredytowych oraz płatniczych w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna oraz Polityka sprzedaży produktów inwestycyjnych. Ryzyko wprowadzenia klienta w błąd, co do oznaczenia produktu jest zarządzane ex ante poprzez weryfikację bieżącą dokumentacji produktowej oraz materiałów marketingowych przez dedykowane jednostki II linii obrony, a w przypadku produktów inwestycyjnych również ex post w postaci odsłuchów rozmów inwestycyjnych, w ramach których Bank identyfikuje czy doszło do missellingu lub greenwashingu. Proces opiniowania materiałów marketingowych oraz instrukcji służbowych

jest objęty Systemem Kontroli Wewnętrznej obowiązującym w Banku.

W Alior Banku funkcjonuje Polityka przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży, która zapobiega praktykom missellingu. Określono zasady właściwej konstrukcji i dystrybucji produktów. Ograniczono półkę produktową, a wybrane elementy z oferty mogą być dystrybuowane tylko przez uprawnione do tego kanały (np. Private Banking) oraz pracowników posiadających odpowiednią wiedzę i doświadczenie. Procesy sprzedaży podlegają systematycznemu monitoringowi pod kątem missellingowych zagrożeń.

9.2.1.2. Etyka reklamy

W PZU i PZU Życie obowiązują Kodeks etyki reklamy oraz Zasady opiniowania działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej, aby zapobiegać występowaniu ryzyka braku zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznymi organów państwowych, a także ryzyka reputacyjnego. Biuro Marketingu stosuje praktykę weryfikacji projektowanych przekazów marketingowych przed ich opublikowaniem pod kątem m.in. przejrzystości, prawdziwości i rzetelności prezentowanych informacji z innymi jednostkami PZU. Przekazy marketingowe są w szczególności konsultowane z Biurem Prawnym i Biurem Compliance (pod kątem ryzyka braku zgodności, w tym zgodności z prawem – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd, zastosowania przekazu naruszającego dobra odbiorcy) oraz odpowiednimi biurami właściwymi dla danego produktu (zgodność przekazu ze stanem faktycznym – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd).

[GRI 417-1]

Kodeks etyki reklamy

Grupa PZU przykładą dużą wagę do odpowiedzialnego kształtowania wizerunku marki oraz przekazu reklamowego związanego z ofertą produktową. Reklamuje więc swoje produkty i usługi odpowiedzialnie, zgodnie z zasadami uwzględnionymi w Kodeksie Etyki Reklamy PZU. To zbiór dodatkowych standardów, niezależnych od przepisów prawa oraz wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego. Wszelkie działania objęte postanowieniami Kodeksu powinny być zgodne z prawem i dobrymi obyczajami, prowadzone w poczuciu odpowiedzialności społecznej oraz zgodne z zasadami uczciwej konkurencji.

Główne zasady Kodeksu:

- reklama nie zawiera treści dyskryminacyjnych, nie uchybia godności człowieka, nie kwestionuje praw zwierząt;
- przekaz nie wprowadza w błąd ani nie wykorzystuje braku wiedzy klientów;
- przedstawione w reklamie dane są prawdziwe i udokumentowane.

Kodeks reguluje też zasady sponsorowania wydarzeń. Jasno określa, że nie mogą one naruszać dobrych obyczajów, narażać na uszczerbek obiektów o znaczeniu historycznym lub artystycznym ani negatywnie wpływać na środowisko naturalne.

Odpowiedzialną komunikację marketingową wspierają także:

- **Polityka Marketingowa**, która określa cele, standardy i zasady prowadzenia działalności marketingowej



Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Generator reklam agenta – platforma online z szablonami materiałów reklamowych

Dbając o spójność i poprawność przekazu marketingowego, PZU aktywnie wspiera agentów, dostarczając im narzędzia, które w efektywny sposób wzbogacają ich warsztat pracy. Jednym z takich narzędzi jest Generator reklam agenta. To aplikacja z szablonami reklam (np. ulotek, banerów, billboardów, reklam prasowych, postów przeznaczonych do social mediów itp.), które agent może uzupełniać swoimi danymi kontaktowymi i je wykorzystać. Wystandaryzowane szablony reklamowe dotyczą wielu produktów i mają wiele formatów. Taki proces pozwala zadbać o:

- jakość materiałów stosowanych przez agentów;
- spójny przekaz;
- przestrzeganie wymogów prawnych;
- optymalizację procesu produkcji materiałów;
- oszczędność czasu i nowe możliwości dla agentów.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Narzędzie poprawiające doświadczenie osoby odwiedzającej stronę internetową PZU

Strona internetowa pzu.pl jest wyświetlana średnio 20 mln razy rocznie. Klienci chcą szybko znaleźć informacje, dlatego ważna jest prosta nawigacja i czytelność strony. PZU wdrożyło rozwiązanie, które analizuje zachowanie użytkownika na stronie internetowej i tym samym pozwala na wdrożenie zmian poprawiających doświadczenie osoby odwiedzającej stronę. Narzędzie dostarcza precyzyjnych informacji na temat zachowań klientów i pomaga w optymalizacji prezentowanych treści produktowych, sprzedażowych i marketingowych. Technologia łączy dane jakościowe i ilościowe wykorzystując neuromarketing i analizę behawioralną. Rozwiązanie wpływa też na efektywność strony w procesie sprzedaży produktów PZU.

w Grupie PZU. Skupia się na zapewnieniu spójności wszelkiej aktywności marketingowej i przekazu, a także zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów i o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, a także z wytycznymi organów państwowych.

- **Zasady opiniowania** działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej, które regulują tryb opiniowania przez Biuro Compliance materiałów marketingowych pod kątem ryzyka braku zgodności.

[GRI 206-1, 417-1, 417-2]

Etyka reklamy w spółkach zależnych



Zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi, działania marketingowe i reklamowe prowadzone w Banku Pekao i Grupie Pekao uwzględniają przepisy powszechnie obowiązującego prawa i wytyczne organów nadzoru, zasady uczciwego obrotu rynku finansowego, dobre obyczaje oraz oświadczenia woli klienta dotyczące tych działań. Są ponadto realizowane w zgodzie ze strategią komunikacyjną banku, z zachowaniem tożsamości wizualnej oraz wizerunku, przyjętymi regulacjami wewnętrznymi i z zachowaniem zrozumiałości przekazu w komunikacji. Kluczowe regulacje odnoszące się do tego obszaru w zakresie oceny ryzyka braku zgodności to Polityka wdrażania nowych produktów oraz Zasady tworzenia komunikacji marketingowej, które zostały przygotowane w związku z decyzją Zarządu Banku o przyjęciu przez Bank Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego. Regulacje te uwzględnią między innymi podstawowe wymogi w zakresie treści materiałów marketingowych i reklamowych, uwzględniając charakter i specyfikę danego produktu.

W Alior Banku kwestie etyki reklamy opisuje Kodeks Etyki Alior Bank. Zgodnie z postanowieniami Kodeksu bank wzmocniając swoją wiarygodność i zaufanie klientów, prowadzi otwartą i przejrzystą komunikację. Wszelkie akcje promocyjne i działania reklamowe są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nienaganne moralnie oraz zgodne z najlepszymi praktykami rynkowymi. Bank rzetelnie, jednoznacznie oraz obiektywnie informuje o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie wprowadza w błąd. Treść i przekaz są zrozumiałe dla wszystkich odbiorców. W kierowanym do klientów przekazie bank nie wyolbrzymia korzyści na rzecz zniwelowania kosztów i ryzyk związanych z nabyciem danego produktu lub usługi.

9.2.1.3. Prosty język

Grupa PZU dba o szczerą i opartą na zaufaniu relację ze współpracownikami, z klientami i partnerami biznesowymi. Dlatego od lat fundamentem efektywnej komunikacji w PZU jest jasny i zrozumiały język. Jako lider w upraszczaniu komunikacji PZU wyznacza nie tylko standardy językowe i zmienia komunikację, lecz także edukuje i dzieli się doświadczeniami.

W PZU prosty język jest ważny zarówno w komunikacji wewnętrznej, jak i zewnętrznej. Model pracy z prostym językiem opiera się na ludziach i strategii. Każdy pracownik jest odpowiedzialny za jasną i przyjazną komunikację – wynika to z „Polityki zarządzania efektywną komunikacją w PZU”, którą uchwalił Zarząd. Zgodnie z tym dokumentem Biuro Prostego Języka PZU jest jednostką odpowiedzialną za efektywną komunikację – wspiera pracowników, koordynuje procesy upraszczania komunikacji, edukuje, promuje prosty język i raportuje o stanie języka w organizacji. Załącznikiem do Polityki są „Standardy komunikacji





w PZU”. To nie tylko zbiór zasad prostego języka, lecz także konkretne rozwiązania dotyczące standardów korespondencji – z klientem i wewnątrz organizacji, tradycyjnej i elektronicznej.

Szkolenia i edukacja

Istotną rolę w całym procesie upraszczania komunikacji odgrywa edukacja. Każdy pracownik PZU może wziąć udział w szkoleniach z prostego języka. Szkolenia mają różne formy: onboardingu, e-learningu, szkoleń z zewnętrznymi ekspertami, warsztatów i konsultacji. Podczas praktycznych zajęć uczestnicy upraszczają skomplikowane treści i komunikaty, które mogą wykorzystać w swoim obszarze.

W 2023 roku w szkoleniach z prostego języka i upraszczania komunikacji, w tym w spotkaniach online z zewnętrznymi ekspertami, wzięło udział

ponad 3 800 osób

Biuro Prostego Języka projektuje treści, zmienia dokumenty i komunikaty dla klientów. Dbą o to, aby treści były poprawne językowo oraz zrozumiałe i użyteczne. Biuro współpracuje z różnymi obszarami i zespołami biznesowymi. Na początku takiej współpracy poznaje specyfikę danego obszaru, przeprowadza audyt treści, a następnie przekazuje rekomendacje językowe i dotyczące architektury informacji. Następnie biuro prowadzi szkolenia i warsztaty oraz wspiera w projektowaniu treści i wdrożeniu systemowym.

W 2023 roku jednym ze zrealizowanych projektów był projekt empatyzacji pism, w ramach którego Biuro

Prostego Języka przeprowadziło warsztaty z zespołami odpowiadającymi na reklamacje klientów. Biuro kontynuowało także współpracę z zespołami biznesowymi, które odpowiadają za treści w serwisach. Jednym z flagowych projektów jest mojePZU. Treści w mojePZU mają być proste, użyteczne i zrozumiałe dla klienta, dlatego biuro jest jednym z pierwszych testerów treści, które później trafiają do klientów.

Wyróżnienia

Biuro Prostego Języka upraszcza teksty z różnych obszarów, a ich prosty i zrozumiały styl doceniają eksperci. PZU jako jedyna firma ma aż 5 „Certyfikatów prostej polszczyzny”. Jest to wyróżnienie, które od 2017 roku przyznaje Pracownia Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego. Pracownia bada, czy teksty są proste i zrozumiałe dla odbiorcy. Certyfikowane teksty spełniają warunki międzynarodowego standardu prostego języka. Aby to stwierdzić, teksty przechodzą rygorystyczną ocenę ilościowo-jakościową.

Prosty język – spółki zależne

Od 2017 roku LINK4 zmienia komunikację z klientami na prostą i zrozumiałą. Projekt prostego języka obejmuje zarówno upraszczanie dokumentów kierowanych do klientów jak i szkolenia dla pracowników z zasad prostego pisania. Wszystkie ogólne warunki ubezpieczenia komunikacyjnego oraz ubezpieczenia mieszkania i turystycznego są napisane prostym językiem. Pracownicy LINK4 mogą korzystać ze stworzonego specjalnie dla nich krótkiego Poradnika prostego pisania, który zawiera zasady pisania przystępnym i zrozumiałym dla każdego klienta językiem. Zdaniem LINK4 ubezpieczenia powinny być proste – posługiwanie się w komunikacji z klientem zrozumiałym i klarownym językiem jest naturalną częścią tego procesu.



Bank Pekao nieustannie dąży do tego, aby język, którym na co dzień się posługuje, był przyjazny i zrozumiały dla wszystkich klientów. Bank wśród swoich pracowników utrzuca standardy prostego języka i rozwija ich umiejętności zrozumiałego mówienia i pisania. Celem tych działań jest wzmocnienie kultury komunikacji pozbawionej urzędowego dystansu, komunikacji opartej na języku zrozumiałym dla wszystkich klientów. W 2023 roku Bank Pekao m.in. wprowadził nowe uproszczone wzory regulaminów i umów, wzmocnił zespół konsultantów prostego języka pracujących w jednostkach organizacyjnych banku, których praca ma istotny wpływ na budowanie dobrych doświadczeń klientów, przeszkolił kilkaset nowych pracowników w zakresie podstawowych zasad tworzenia prostych i poprawnych tekstów, a także przeprowadził szereg warsztatów szkoleniowych dla osób prowadzących korespondencję z klientami. Ponadto przedstawiciele Banku Pekao są aktywnymi uczestnikami prac grupy roboczej do spraw prostej komunikacji w Związku Banków Polskich.

Alior Bank w 2023 roku kontynuował swoje działania w obszarze upraszczania komunikacji. Zespół upraszczania skupił się na edukacji pracowników, zrealizował szkolenia z zakresu prostej, przyjaznej i efektywnej komunikacji. Powstała grupa 25 wewnętrznych ambasadorów prostego języka, którzy edukują, inspirują i wspierają swoje zespoły w pracy nad uproszczoną komunikacją. Ambasadorzy prostego języka ukończyli odpowiednie szkolenia i uzyskali certyfikaty Językowy Znak Jakości, które przyznaje Fundacja Języka Polskiego. Oprócz tego w 2023 roku Alior Bank uzyskał dwa certyfikaty Pracowni Prostej Polszczyzny, pierwszy dla komunikatów FAQ bota InfoNina, drugi dla uproszczonych dokumentów prawnych.

22 [GRI 3-3]

9.2.3. Obsługa szkód

Obsługa szkody jest dla klienta momentem, w którym sprawdza jakość swojego produktu. Spełnienie oczekiwań klienta podczas obsługi szkody lub świadczenia stanowi klucz do zbudowania jego więzi z PZU. Dlatego procesy w tym obszarze podlegają ciągłym usprawnieniom w celu skrócenia czasu wypłaty odszkodowania i budowania pozytywnego doświadczenia klienta.

Spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU oferują zarówno możliwość zgłoszenia szkody w kanałach tradycyjnych (za pomocą telefonu, w oddziale lub u agenta) oraz w kanałach zdalnych. Serwis internetowy do zgłaszania szkód i świadczeń zgloszenie.pzu.pl umożliwia automatyczne wyliczenie kwoty odszkodowania, a także zgłoszenie szkody dla partnerów zagranicznych. Serwis zachowuje zgodność z filozofią prostego języka i został wyróżniony „Certyfikatem Prostej Polszczyzny” nadanym przez Pracownię Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego. Podobnie dzięki moje.pzu.pl lub aplikacji mobilnej mojePZU klient może wygodnie i samodzielnie zgłosić szkodę i sprawdzić jej status. W LINK4 szkodę można zgłosić wypełniając formularz na stronie internetowej pod adresem link4.pl/claims/zgloszenie.

Centra obsługi

PZU prowadzi obsługę szkód i świadczeń w **centrach kompetencyjnych**, które działają na terenie całej Polski. Opiera się ona głównie na informacji elektronicznej i nie jest powiązana z miejscem zamieszkania ubezpieczonego ani miejscem zdarzenia. Centralne zespoły obsługują

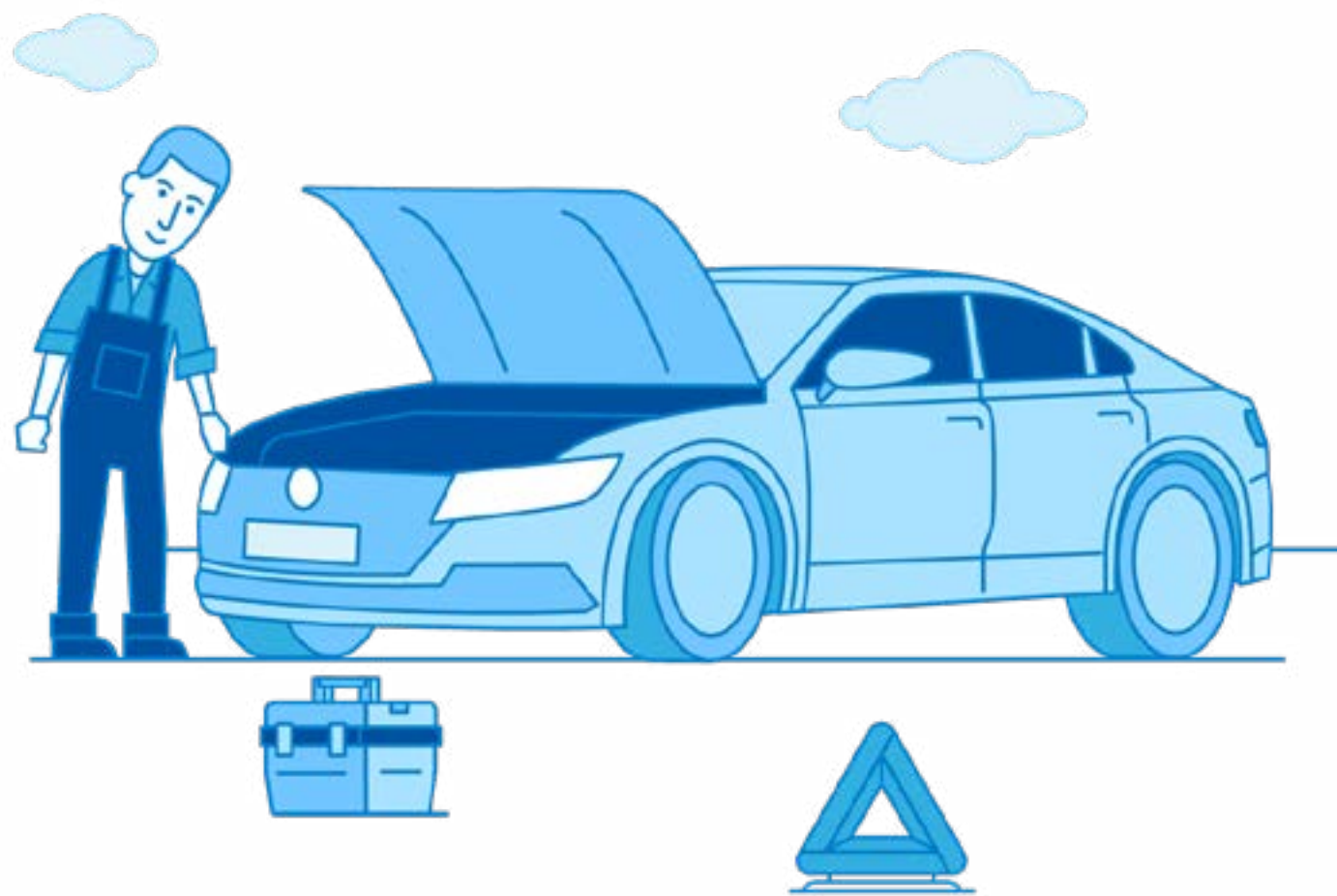




określone typy szkód, co służy większej specjalizacji i wpływa na wzrost satysfakcji klientów. Zespoły te specjalizują się m.in. w obsłudze szkód majątkowych, komunikacyjnych i osobowych, szkód klientów korporacyjnych, świadczeń, szkód polegających na kradzieży pojazdów osób fizycznych oraz szkód w ramach usługi bezpośredniej likwidacji szkód (BLS). Mobilni Ekspersi komunikacyjni, majątkowi i rolni zajmują się obsługą techniczną szkód komunikacyjnych majątkowych i rolnych. Mobilni Ekspersi obsługują klientów w każdym dowolnie wybranym przez klientów miejscu Polski.

Zakłady naprawcze

PZU współpracuje z **zakładami naprawczymi** w zakresie powypadkowych napraw pojazdów na terenie krajów, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową. PZU zbudował największą w Polsce sieć współpracujących zakładów naprawczych, dzięki której może, już w trakcie obsługi szkody, kontrolować jakość i szybkość świadczonych usług. Każdy klient, który zleci naprawę w Sieci Naprawczej PZU Pomoc, otrzymuje certyfikat jakości, zapewniający wykonanie naprawy w zgodzie z najwyższymi standardami.



Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Priorytetyzacja w likwidacji

Brak możliwości użytkowania lokalu mieszkalnego z powodu pożaru czy wybuchu gazu wymaga zapewnienia poszkodowanemu natychmiastowej pomocy, dlatego w PZU funkcjonuje proces obsługi szkód wymagających priorytetowej obsługi. Są to szkody powstałe w wyniku zdarzenia, jakie swoim rozmiarem wymagają szybkiego zapewnienia pomocy i kompleksowej obsługi w możliwie najkrótszym czasie po wystąpieniu szkody.

Wdrożony proces opiera się na ścisłej współpracy zespołów obsługujących szkody – od konsultanta przyjmującego zgłoszenie, po ewentualną konsultację lekarską. Opiekun Klienta jest w stałym kontakcie z poszkodowanym, informując go o etapach obsługi szkody, w tym o terminie oględzin zniszczonego mienia i wymaganej dokumentacji oraz w celu udzielenia pomocy np. pobytu w hotelu zastępczym czy konsultacji u psychologa. Taki model pozytywnie wpływa na relację z klientem, który w trudnym dla siebie czasie, może liczyć na wsparcie i pomoc.

Opiekun klienta

W dobie automatyzacji i cyfryzacji procesów klient w jeszcze większym stopniu oczekuje indywidualnego podejścia. W PZU funkcjonuje Opiekun klienta, który pozostaje w kontakcie z poszkodowanym przez cały proces obsługi jego szkody lub świadczenia. Zadaniem opiekuna jest nie tylko gromadzenie dokumentów niezbędnych do zajęcia się sprawą, lecz także bieżące przekazywanie klientowi informacji o etapach obsługi. W zależności od potrzeb, może on również stanowić wsparcie dla klienta i być jego doradcą, oferującym konkretne rozwiązania w trudnej sytuacji. Może także sprawnie organizować i zarządzać wszystkimi usługami, jakie oferuje PZU, w ramach obsługi zgłoszenia.

Obsługa poważnych szkód osobowych

Grupa PZU jest przy swoich klientach wtedy, gdy najbardziej potrzebują wsparcia i pomagają im w powrocie do sprawności. W 2023 roku w obszarze **obsługi szkód osobowych kontynuowano podjęte działania dotyczące obsługi szkód osób ciężko poszkodowanych w wypadkach**. Po identyfikacji szkody dużej lub szkody z potencjałem do rehabilitacji, opiekun kładzie nacisk na rozwiązania dopasowane do indywidualnej sytuacji osoby poszkodowanej np. programy rehabilitacyjne, pomoc w wyborze i zakupie protez, pomoc w wyborze sposobu i miejsca leczenia czy wsparcie psychologiczne. Obsługa szkody jest prowadzona w sposób mający na celu jak najmniejsze zaangażowanie poszkodowanego i jednocześnie jak najpełniejsze zaspokojenie roszczeń



na etapie obsługi szkody. Obsługa takiej szkody nie kończy się wraz z wypłatą odszkodowania - możliwe jest dalsze wspieranie poszkodowanych np. przez działania w celu aktywizacji zawodowej i powrotu na rynek pracy.

Preobsługa szkód

Grupa PZU chce być przy swoich klientach wtedy, gdy potrzebują wsparcia najbardziej, często nawet przed formalnym zgłoszeniem przez nich szkody. Preobsługa (Before-You-Call Service) jest rozwiązaniem, w którym to ubezpieczyciel inicjuje kontakt z klientem i oferuje mu realną pomoc jeszcze przed formalnym zgłoszeniem szkody, stawiając klienta i jego potrzeby na pierwszym miejscu. Preobsługa przeznaczona jest dla klientów, którzy doznali przykrego zdarzenia losowego, w którym ucierpiało ich mienie.

Po zdarzeniu, np. pożarze, wybuchu gazu czy przejściu trąby powietrznej, na bazie informacji pochodzących z ogólnodostępnych źródeł np. Internetu czy radia, podejmowana jest próba identyfikacji poszkodowanego. W przypadku pozytywnej identyfikacji poszkodowanego jako klienta PZU, nawiązywany jest z nim kontakt w celu

udzielenia już realnej pomocy w trudniej sytuacji (np. jeśli zakres polisy pokrywa lokal zastępczy, zostanie on zaproponowany klientowi od razu przy pierwszym kontakcie). Rejestracja szkody może nastąpić innego dnia, w dogodnym dla klienta terminie.

Bezpośrednia Likwidacja Szkody (BLS)

PZU był prekursorem **Bezpośredniej Likwidacji Szkody (BLS)** na polskim rynku ubezpieczeniowym. Aktualnie realizuje ją w dwóch formach: indywidualnie i w ramach porozumienia wypracowanego przez PIU. BLS obsługują podmioty, które stanowią blisko 70% rynku ubezpieczeń OC komunikacyjnych, mierzonego składką przypisaną brutto. Wprowadzone porozumienie, które jest oparte na ryczałtach, znacznie uprościło rozliczanie wypłaconych odszkodowań między ubezpieczycielami. Dzięki BLS likwidacją szkód po wypadku zajmuje się ubezpieczyciel, u którego została wykupiona polisa OC. Później rozlicza się on z ubezpieczycielem sprawcy już bez udziału klienta. PZU utrzymał także wprowadzone wcześniej własne rozwiązanie BLS dla swoich klientów poszkodowanych przez ubezpieczonych w zakładach, które nie przystąpiły do porozumienia.

Preobsługa szkód	2021	2022	2023
Zarejestrowanych zdarzeń	77	30	15
Zdarzeń, w których poszkodowanymi byli klienci PZU	8	9	12
Poszkodowanych klientów PZU	137	269	772
Osoby, z którymi udało się nawiązać kontakt	137	262	456
Zarejestrowane sprawy assistance	135	262	456

Pozostałości po szkodach

PZU rozwija ofertę pomocy w **zagospodarowaniu pozostałości po szkodach komunikacyjnych i majątkowych**. Klienci mogą sprzedać pozostałości za pośrednictwem platformy Pomoc Online na podstawie najwyższych ofert, składanych przez wiarygodne podmioty na stałe współpracujące z administratorem platformy.

Procedura zarządzania kryzysowego w obsłudze szkód

Funkcjonująca w PZU procedura opisuje wiele mechanizmów stosowanych w przypadku wystąpienia szkód o charakterze katastroficznym. Procesy te są ukierunkowane głównie na:

- skuteczne dotarcie do klienta, zapewnienie pomocy i kompleksowej obsługi w możliwie najkrótszym czasie po wystąpieniu szkody;
- skrócenie czasu obsługi szkód;
- dostosowanie procesu obsługi szkód do oczekiwań klientów;
- podniesienie jakości obsługi i poziomu satysfakcji klientów.

Najczęściej podejmowanymi działaniami w ramach tej procedury są:

- uruchomienie mobilnego biura i czterech mobilnych biur mini;
- uproszczenie procesów przyjmowania zgłoszeń i obsługi szkód;
- relokacja zasobów na tereny dotknięte kataklizmem oraz do merytorycznej obsługi szkód.

Zdarzenia o charakterze katastroficznym występują sezonowo, najczęściej w okresie zimowym i letnim. Wiąże się to ze zwiększoną ilością obsługiwanych szkód a podjęte działania i usprawnienia umożliwiają szybką obsługę szkód. Stosowane uproszczenia pozwalają ustalić wysokość odszkodowania bez konieczności szczegółowego sporządzania kosztorysu. Wdrożenie automatyzacji pozwala na wypłatę odszkodowania w ciągu jednego dnia roboczego od daty zgłoszenia szkody. Powołany zespół ekspertów śledzi raporty meteorologiczne i publikacje w mediach o potencjalnych zagrożeniach.

W TUV PZUW wdrożono Procedurę obsługi szkód katastroficznym, która wspiera utrzymanie wysokiego poziomu jakości i terminowości obsługi szkód z ryzyk katastroficznym. Celem procedury jest zapewnienie koordynacji działań związanych z obsługą zdarzeń masowych i katastroficznym, skuteczne dotarcie do Klientów, zapewnienie sprawnej i kompleksowej obsługi szkodowej, w możliwie najkrótszym czasie od zdarzenia. Jej istotnym elementem jest również monitoring zdarzeń o charakterze katastroficznym oraz szczególny tryb podejmowanych działań.

Obsługa szkód dla klientów korporacyjnych

Wdrożony model kompleksowej obsługi szkód klientów korporacyjnych jest przeznaczony dla największych klientów PZU. Głównym celem wdrożonego modelu jest zagwarantowanie serwisu obsługi szkód na najwyższym poziomie poprzez wdrożenie rozwiązań dotychczas nieoferowanych na rynku obsługi szkód komunikacyjnych.

Głównymi filarami modelu jest szeroko rozumiana współpraca pomiędzy zespołami sprzedażowymi, zespołami obsługi szkód oraz zespołami underwritingu,





































której efektem jest dostarczenie najwyższej jakości usług dla największych klientów.

Obsługa szkód w tym modelu opiera się na dogłębnej analizie klienta pod względem wielkości, struktury floty, szkodowości oraz doradztwie w zakresie zaimplementowania w obsłudze floty rozwiązań mających na celu poprawę szkodowości klienta. Każdy z klientów posiada wyznaczonych do obsługi szkód opiekunów, którzy przeprowadzają spotkania z przedstawicielami klienta. Ustalane są na nich niezbędne formalności w zakresie kontaktu i komunikacji oraz po wcześniejszej analizie proponowane są możliwe rozwiązania służące obniżeniu szkodowości klienta. Wdrożone rozwiązania opierają się na szeroko rozumianych relacjach biznesowych oraz porozumieniu w zakresie możliwości wdrożenia rozwiązań minimalizujących szkodowość a zarazem koszty po stronie klienta.

Proaktywna obsługa szkód

TUW PZUW wdrożył nowoczesny model obsługi szkód wynikających z błędów medycznych. Oparty jest on na ścisłej współpracy z ubezpieczoną placówką medyczną. Proaktywna obsługa szkód zapewnia szybką pomoc pacjentowi, który ucierpiał z powodu błędu lekarskiego. Polega m.in. na wsparciu specjalisty lub organizacji rehabilitacji by odwrócić lub zminimalizować skutki błędu medycznego. Umożliwia szybką wypłatę świadczenia, bez prowadzenia spraw sądowych, które w przypadku zdarzeń medycznych są skomplikowane i długotrwałe. Korzyścią dla ubezpieczonej placówki medycznej jest otrzymanie pełnej ochrony ubezpieczeniowej, wsparcia merytorycznego i obiektywnej analizy ewentualnych roszczeń pacjentów.

Gdzie zgłosić szkodę?		 Polska	 Kraje bałtyckie	 Ukraina
	formularz internetowy	 zgloszenie.pzu.pl/		
	platforma i aplikacja mojePZU	 zgloszenie.pzu.pl/		
	czat wideo	 porozmawiaj.video.pzu.pl/ video/pzu/		
	telefon	 801 102 102 lub 22 566 55 55		
	SMS	 o treści SZKODA pod numer 4102 – oddzwonimy i przyjmujemy zgłoszenie		
	osobiście w oddziale			
	u agenta			
	u osoby, która zajmuje się ubezpieczeniami grupowymi w firmie (w przypadku grupowego ubezpieczenia na życie)			
	w warsztacie należącym do sieci naprawczej spółki (szkody komunikacyjne)			
	w mobilnym biurze			
	pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną lub faxem	 e-mail na kontakt@pzu.pl		

Nowoczesne technologie w obsłudze szkód i świadczeń

Technologia zwiększa efektywność biznesową i poziom satysfakcji klientów. PZU rozwija nowe sposoby określenia rozmiaru szkody, aby **przyspieszyć ustalanie wysokości odszkodowania**. W przypadku ubezpieczeń majątkowych oprócz oględzin przez Mobilnego Eksperta Komunikacyjnego w miejscu wskazanym przez klienta lub w warsztacie Sieci Naprawczej, wysokość szkody może zostać ustalona w ramach:

- obsługi uproszczonej (bez oględzin);
- samoobsługi (samodzielne wyliczenie wysokości szkody).

PZU umożliwia **przejsie całego procesu obsługi szkody w pojeździe przy użyciu smartfona**. Poszkodowany za pomocą smartfona może zgłosić szkodę, wezwać pomoc assistance na drodze i w domu, a także zainicjować proces naprawy w warsztacie Sieci Naprawczej. PZU zajmuje się dopiero ostatnim etapem obsługi szkody, tj. ustaleniem wysokości odszkodowania i wypłatą.

W PZU funkcjonuje również **samoobsługa** w przypadku szkód i świadczeń majątkowych i NNW, która daje możliwość wyliczenia wysokości odszkodowania lub świadczenia przez poszkodowanego po zgłoszeniu szkody. Klient akceptuje lub odrzuca zaproponowaną mu kwotę. W przypadku szkód i świadczeń NNW klient samodzielnie oznacza charakter swoich obrażeń na intuicyjnej makiecie człowieka, co pozwala wyliczyć wartość świadczenia.

W szkodach komunikacyjnych i majątkowych oraz serwisach, które naprawiają sprzęt uszkodzony w wyniku przepięcia, **klient może również samodzielnie**

szybko oszacować wysokość odszkodowania.

Informacja trafia online do Opiekuna Klienta, który realizuje wypłatę. Usługa pozwala klientowi w prosty i wygodny sposób uczestniczyć w decyzji o wypłacie i skraca czas oczekiwania na wypłatę świadczenia. Badania satysfakcji prowadzone wśród klientów PZU pokazują, że ubezpieczeni bardzo pozytywnie odbierają tę usługę. Podobne usprawnienia wprowadzają spółki PZU w krajach bałtyckich. Od 2019 roku funkcjonuje automatyczna wypłata świadczeń z tytułu zgonu, która znacznie przyspiesza proces obsługi tych spraw.

PZU wprowadził **elementy robotyki** na etapie podsumowania zgłoszenia szkody, wysyłki korespondencji, wydawania decyzji o szkodzie oraz pobierania notatek policyjnych dla przyspieszenia wypłaty odszkodowania. Robotykę wykorzystuje się w określonych typach szkód, np.: szkodach komunikacyjnych, szkodach masowych spowodowanych przez zjawiska pogodowe, obsłudze świadczeń medycznych (leczenie szpitalne) oraz życiowych (zgony i urodzenia). Wprowadzono rozwiązania robotyczne, wspomagające procesy przypisu pokrycia ubezpieczeniowego w zgłaszanych sprawach. Dodatkowo w przypadku zgłoszeń NNW rozwiązanie robotyczne weryfikuje informację odnośnie zgłoszenia szkody przez klienta w drugiej spółce (dla spraw, w których klient wyraził zgodę na wymianę informacji między PZU Życie i PZU). Takie rozwiązanie zapewnia spójność obsługi dla różnych zgłoszeń NNW z tego samego zdarzenia. Obecnie kontynuowane są prace, w zakresie automatyki procesów i dotyczą innych świadczeń medycznych, takich jak operacje chirurgiczne oraz w zakresie oceny trwałego uszczerbku dla świadczeń z tytułu NNW.

W warsztatach Sieci Naprawczej stosowana jest innowacyjna technologia, która wykorzystuje **algorytmy**

sztucznej inteligencji i pozwala na precyzyjną analizę zdjęć dokumentujących szkodę. Może również określić zakres uszkodzenia oraz kwalifikację danej części do naprawy lub wymiany. Algorytmy potrafią szybciej i dokładniej wykryć więcej nieprawidłowości oraz potwierdzić, że wszystkie naprawy są realizowane z zachowaniem procedur i standardów przyjętych przez PZU. Przed wykorzystaniem algorytmów sztucznej inteligencji większość spraw obsługiwanych przez warsztaty naprawcze musiała być analizowana manualnie. Dzięki wdrożeniu tego rozwiązania eksperci otrzymują do analizy tylko wyselekcjonowane sprawy, a pozostałe, które nie budzą wątpliwości, są zatwierdzane automatycznie lub półautomatycznie.

W 2023 roku sztuczna inteligencja przeanalizowała ponad 124 tys. szkód o wartości powyżej 1 mld zł

W ramach uszczelnienia procesu zabezpieczenia roszczeń regresowych praca Opiekunów Klienta wspierana jest pracą robota, którego celem jest **typowanie szkód z potencjałem regresowym** na możliwie najwcześniejszym etapie procesu likwidacji szkód.

Typowanie następuje na bazie tzw. „Słów kluczowych”. W styczniu 2023 roku proces typowania szkód z potencjałem regresowym wsparto narzędziem sztucznej inteligencji, które oparte jest nie tylko na algorytmie słów kluczowych, ale również na modelach analitycznych uczonych na szerokim zasobie danych w tym danych windykacyjnych. Wynikiem działania/ przeprocesowania szkody przez AI jest oznaczenie stosownego stanu informacyjnego.

Roboty

Robotyka jest narzędziem umożliwiającym pełną automatyzację żmudnych i powtarzalnych czynności niewymagających skomplikowanej wiedzy specjalistycznej i doświadczenia. Roboty pozwalają zastąpić integrację międzysystemową, przetwarzają duże wolumeny danych w bardzo krótkim czasie. Korzystanie z technologii Robotic Process Automation (RPA) poprawia jakość danych, ułatwia kontrolę efektywności procesu i jest dodatkowym sposobem raportowania. Dzięki robotyce można realizować procesy, które nie mogły być wykonywane przez pracowników ze względu na znaczną pracochoćność lub konieczność wykonania skomplikowanych czynności w krótkim czasie. Wdrożenie zrobotyzowanego procesu odbywa się szybciej niż wykonanie zmiany systemowej, a samo rozwiązanie oznacza niższy koszt niż zatrudnienie dodatkowych pracowników.

Liczba wdrożeń w zakres robotyki	2022	2023
Procesy biznesowe	29	15
• w tym procesy w obszarze obsługi szkód	19	9

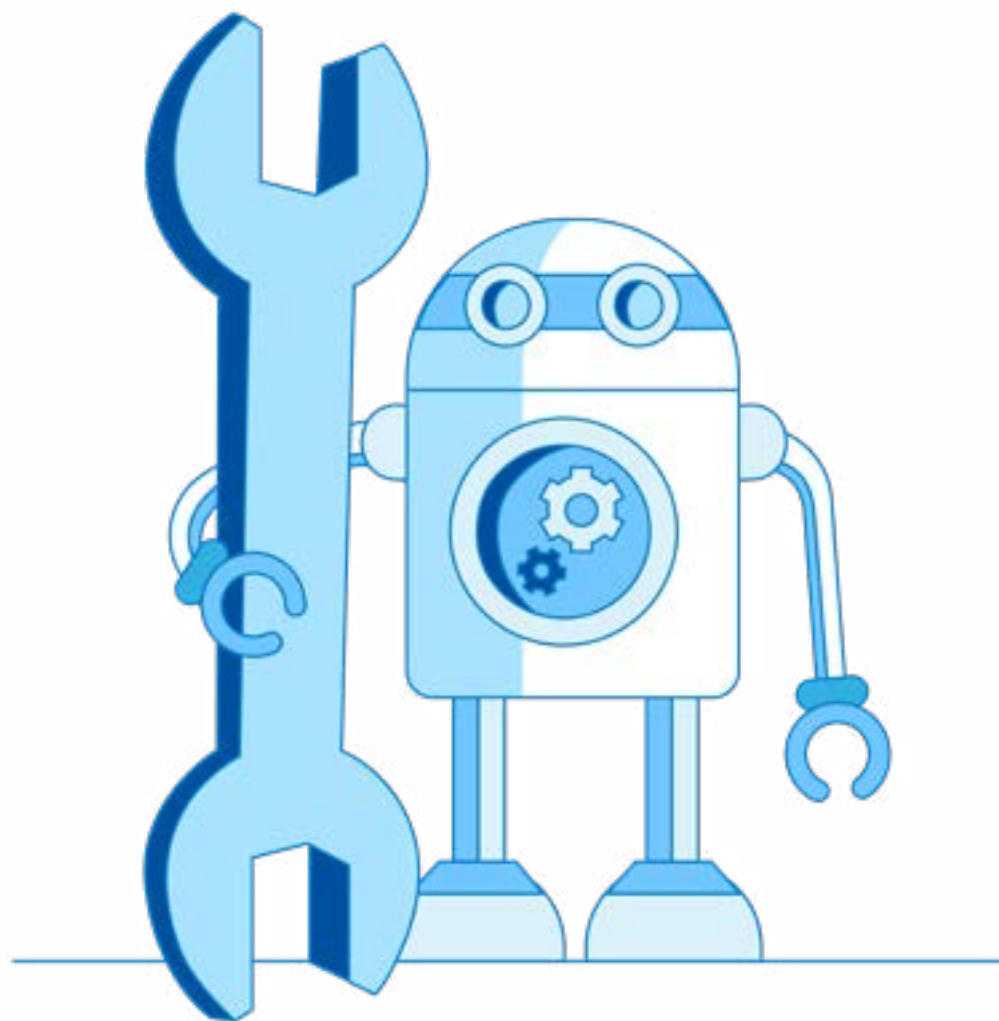
Komentarz: W 2023 roku rozszerzono działanie robotów analizujących wystąpienie podmiotów objętych sankcjami podczas realizacji procesu organizowania pomocy drogowych.



Roboty jako element hiperautomatyzacji

W 2023 roku kontynuowano wykorzystywanie platformy Robotic Process Automation jako narzędzia mocno wspierającego hiperautomatyzację. Robotic Process Automation jest łączone z innymi technologiami. Przy ich użyciu wdrożono m.in. proces badania potencjalnego regresu, polegający na sprawdzeniu wielu warunków biznesowych i przekazaniu zapytania do usługi opartej na sztucznej inteligencji. Po analizie danych ze szkody, kluczowe informacje przekazywane są do robota, który oznacza szkodę do weryfikacji pod kątem wystąpienia regresu.

Wdrożono również kolejne procesy oparte na połączeniu Robotic Process Automation z narzędziem umożliwiającym inteligentne, optyczne rozpoznawanie znaków (iOCR), posiadającym wbudowany silnik oparty na sztucznej inteligencji. Robotic Process Automation jako łącznik danych pobiera dokumenty faktur ze szkód oraz przekazuje je do iOCRa, który automatycznie odczytuje dane. Następnie automatycznie przekazuje dokumenty do osoby weryfikującej, potwierdzającej poprawność ich automatycznego odczytu. Proces kończy robot, który na podstawie tych danych realizuje zadania według wytycznych biznesowych, odwzorowując o wiele szybciej pracę człowieka.



Obsługa szkód- spółki zależne



W LINK4 szkodę można zgłosić wypełniając formularz na stronie internetowej pod adresem link4.pl/claims/zgloszenie.

Potencjał i rozwiązania Grupy PZU w zakresie obsługi szkód wykorzystuje również LINK4, który korzysta z platformy sprzedaży pozostałości pojazdów (PPO), oględzin terenowych oraz usługi moto-assistance (PZU Pomoc). Dzięki tej współpracy, od 2021 roku LINK4 świadczy usługi holowania pojazdów dla wszystkich uczestników zdarzenia. Holowanie realizuje na terenie całego kraju 24 godziny na dobę dla wszystkich typów pojazdów, w tym specjalistycznych i ciężarowych. Wdrożona usługa pozwala na budowanie i umacnianie relacji z uczestnikami zdarzenia, niezależnie od tego czy są klientami LINK4.

LINK4 korzysta z **Sieci Naprawczej PZU**. Proces kierowania klientów do serwisów współpracujących, wspierany jest przez wykorzystanie dedykowanej wyszukiwarki, która w oparciu o zdefiniowane reguły biznesowe pozwala na wybór optymalnego warsztatu partnerskiego, uwzględniając preferencje klienta, odległości oraz koszty naprawy. W LINK4 funkcjonuje dedykowana infolinia dla warsztatów współpracujących. Wprowadzenie nowego kanału komunikacji z dostawcami usprawnia obsługę i przyspiesza realizację zgłoszeń.



W 2023 roku LINK4 wdrożył aplikację dla klientów wykorzystującą sztuczną inteligencję. Aplikacja w czasie rzeczywistym, na podstawie załączonych przez klienta zdjęć analizuje zakres uszkodzeń, przygotowuje kalkulację i proponuje klientowi kwotę odszkodowania. Narzędzie wykorzystywane jest w procesie likwidacji szkód

komunikacyjnych, na ścieżkach uproszczonych. Jednocześnie, LINK4 wykorzystuje **potencjał aplikacji** przygotowanej dla klientów **do obsługi szkód NNW**, której zastosowanie istotnie wpływa na czas likwidacji. Dzięki aplikacji Klienci mogą samodzielnie wskazać doznane obrażenia i przekazać niezbędne informacje oraz dokumenty medyczne.

Funkcjonujące w LINK4 roboty znacząco wpływają na skrócenie czasu pracy, zwiększenie efektywności oraz umożliwiają wprowadzanie dodatkowych rozwiązań satysfakcjonujących klienta. Obecnie wspierają także m.in. automatyczną rejestrację szkód komunikacyjnych, osobowych i majątkowych, aktualizację rezerw i wprowadzanie kosztów oględzin wykonanych przez dostawców zewnętrznych, weryfikację szkodowości pojazdu, ściąganie dokumentacji szkodowej, obsługę notatek z Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, obsługę opinii medycznych, weryfikację pojazdów ubezpieczonych w zakresie AC czy proces udostępniania akt szkodowych, wysyłkę decyzji szkodowych, sporządzają wypłaty w procesie likwidacji szkód BLS, pobieranie z wykorzystywanych platform dokumentacji ze zrealizowanych oględzin.



Ubezpieczeniowe spółki zagraniczne

W Lietuvos Draudimas proces obsługi szkód jest scentralizowany. Klienci mogą zgłaszać roszczenia lub kontaktować się z ubezpieczycielem poprzez kanały elektroniczne (samoobsługa klienta www.savasld.lt, www.ld.lt oraz www.ezalos.lt) oraz Centrum Obsługi Klienta.

Najważniejsze zmiany w 2023 roku związane były z wdrożeniem automatycznej rejestracji roszczeń w ubezpieczeniach zdrowotnych a także w pełni automatycznej wypłaty roszczeń klientów prywatnych w obszarze ubezpieczeń majątkowych oraz NNW. Z końcem 2023 roku około 78% roszczeń osób prywatnych było rejestrowanych automatycznie.

W obszarze obsługi szkód spółka koncentrowała się na technologiach cyfrowych. Rozwijano portal samoobsługowy www.savasld.lt wspierający klientów w zgłaszaniu i obsłudze szkód. System umożliwia rejestrację szkody, umieszczenie niezbędnych dokumentów związanych ze zdarzeniem a także (szczególnie w przypadku szkód komunikacyjnych i mieszkaniowych) korzystanie z narzędzi do zdalnej kontroli i wyceny w celu oszacowania i dokonania automatycznej wypłaty roszczenia. Wszystkie dokumenty przechowywane są w systemie archiwizacji, z którego klienci uzyskują historię obsługi, dokumenty szkody, informacje o działaniach podjętych przez likwidatorów, historię komunikacji, sugerowaną wartość odszkodowania oraz dokumenty z właściwych instytucji.

W obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych, osobowych i mieszkaniowych w segmencie klienta masowego zautomatyzowano proces wypłaty świadczeń. W ramach nowej funkcjonalności w systemie TIA, po wyrażeniu zgody przez klienta odnośnie do wysokości

odszkodowania na portalu samoobsługowym www.savasld.lt, świadczenie realizowane jest automatycznie, tym samym nie ma konieczności ręcznego wpisywania danych koniecznych do realizacji płatności.

W 2023 roku w Balcie nadal udoskonalano procesy szkodowe, w tym proces zgłaszania roszczeń online. Jest on obecnie dostępny dla dziewięciu produktów, dzięki czemu wnioski online obejmują od 45% do 98% wszystkich roszczeń w zależności od produktu. Aplikacja mobilna Bałty, będąca uzupełnieniem portalu samoobsługowego, jest doceniana przez klientów jako wygodne rozwiązanie, szczególnie w procesie świadczeń zdrowotnych. Przy czym największy wzrost zgłoszeń online odnotowano w obszarze ubezpieczeń majątkowych.

W obszarze ubezpieczeń zdrowotnych koncentrowano się na automatyzacji obsługi świadczeń. Wdrożono szereg usprawnień, w tym technologię OCR i wykorzystanie narzędzi do analityki danych, co przełożyło się na bardziej płynną obsługę klientów. Estońskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Eesti Liikluskindlustuse Fond) wdrożyło aplikację dedykowaną rejestracji szkód komunikacyjnych na rynku. W czerwcu 2023 roku PZU Estonia uruchomił integrację z tą aplikacją w celu przekazywania danych z niej do systemu ubezpieczeniowego spółki. Aplikacja wykorzystywana jest w około 40% przypadków rejestracji roszczeń na rynku, dostarczone rozwiązanie zmniejsza liczbę błędów przy wprowadzaniu danych.

W PZU Estonia wdrożono do samoobsługi formularz szkody komunikacyjnej OC na rzecz innej osoby, aby umożliwić zgłoszenie zdarzenia z udziałem osoby trzeciej, niebędącej klientem PZU, na miejscu zdarzenia bez konieczności wypełniania dodatkowych dokumentów. Z partnerem Carglass uruchomiono w pełni

zautomatyzowane rozwiązanie w zakresie szkód dotyczących szyb samochodowych.

Uruchomiono projekt automatyzacji roszczeń w obszarze ubezpieczeń zdrowotnych. Celem projektu jest automatyzacja przetwarzania świadczeń zdrowotnych procesowanych za pośrednictwem portalu samoobsługowego. W pełni zautomatyzowane jest ponad 23% wszystkich szkód zdrowotnych.

Dla klientów korporacyjnych zbudowano Samoobsługowy Portal Klienta dla Firm, tym samym umożliwiając klientom biznesowym rejestrowanie roszczeń oraz ich przeglądanie i obsługę w taki sposób jak robią to klienci indywidualni.

Sprawne dostosowywanie procesów obsługi szkód do dynamicznych zmian otoczenia rynkowego, będącego pod wpływem długotrwałego stanu wojennego, pozwoliło na utrzymanie wysokiego poziomu obsługi klientów. W 2023 roku nadal automatyzowano procesy obsługi szkód, co wiązało się z wprowadzeniem innowacyjnych technologii do środowiska pracy spółki.

Wdrożenie i rozwój Chatbota w ramach obsługi szkód komunikacyjnych OC i AC stało się strategiczną przewagą spółki na rynku ubezpieczeniowym Ukrainy. Uruchomiono integrację modułu wyceny szkód z Chatbotem co pozwala na automatyzację procedury uzgadniania wartości odszkodowania z klientem.

Spółka PZU Ukraina Życie w warunkach stanu wojennego zmuszona była przejść na przyjmowanie dokumentów do zapłaty w formie elektronicznej, a także na podpisywanie umów ubezpieczeniowych i pism do klientów w systemie VCHASNO. Wymagało to przebudowy procesu likwidacji szkód, ale był to także realny krok w kierunku wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów w tym segmencie obsługi klienta.



[GRI 2-25] [ESRS S4-2]

9.2.4. Dialog z klientem i proces usprawnień



W spółkach PZU i PZU Życie obowiązuje „Polityka zarządzania doświadczeniami klienta”, a program im poświęcony jest strategiczną inicjatywą dla całej Grupy. Realizuje go Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klientów. Wytyczne do obsługi wszystkich skarg wpływających do spółek PZU i PZU Życie zostały opisane w „Zasadach przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania oraz raportowania skarg kierowanych przez klientów” (Zasady obsługi skarg klientów). W procesie obsługi uczestniczy kilkuset pracowników. Specjalne jednostki – Zespoły Obsługi Reklamacji (ZOR) obsługują zarówno skargi, jak i reklamacje. Niektóre reklamacje mogą być rozpatrywane przez pracowników obsługujących szkody i świadczenia. Działający proces reklamacji jest oparty w znacznym stopniu na Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Zamknięta pętla usprawnień

W PZU funkcjonuje „Polityka zarządzania inicjatywami proklienckimi w PZU – Zamknięta Pętla Usprawnień”.

Obowiązuje ona wszystkich pracowników PZU, którzy mają bezpośredni i pośredni wpływ na doświadczenia klientów.

Zamknięta Pętla Usprawnień (ang. *Closed Loop*) to uchwalony przez Zarząd PZU model, który pokazuje, w jaki sposób PZU definiuje, wdraża i monitoruje inicjatywy proklienckie, zapewniające pozytywne doświadczenia klienta. Celem zamkniętej pętli usprawnień jest poprawa doświadczeń klientów, a także usprawnianie istniejących produktów i procesów, projektowanie doświadczeń klientów, zapewnienie spójnej i efektywnej komunikacji, tworzenie nowych produktów i usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów. Proces Zamkniętej Pętli Usprawnień obejmuje też budowanie odpowiednich postaw i zachowań pracowników PZU, w szczególności poprzez włączanie ich do aktywnego udziału w procesie definiowania i zarządzania inicjatywami proklienckimi.



Baza Usprawnień Klientkich

Od 2022 roku w PZU funkcjonuje Baza Usprawnień Klientkich za pośrednictwem której pracownicy mogą zgłaszać inicjatywy i usprawnienia. Od momentu utworzenia narzędzia do końca 2023 roku **zgłoszono 663** z czego: **wdrożono 121, jest w trakcie wdrożenia 213, a 128 jest w trakcie opiniowania**. 201 inicjatyw odrzucono z uwagi na fakt, iż proponowane rozwiązanie już istniało, inicjatywa dublowała się z wcześniej zgłoszonymi lub wdrożenie jej przewyższało możliwe do uzyskania korzyści.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Cykl konkursów „Zorientowani na klienta”

W 2023 roku odbyła się trzecia edycja cyklu konkursów „Zorientowani na klienta”, których celem jest zaangażowanie pracowników w proces inicjowania zmian na rzecz klienta oraz budowanie poczucia wpływu na zmiany w organizacji. W ramach wszystkich edycji zgłoszono 150 inicjatyw, z których nagrodzono 9 najlepszych pomysłów a obecnie trwają prace nad ich wdrożeniem.

Jedną ze zwycięskich inicjatyw był projekt „Ty wybierasz, my pomagamy”, dla którego w 2023 roku przeprowadzono pilotaż. W ramach akcji Fundacja PZU wsparła finansowo szereg organizacji charytatywnych, które w ramach zamkniętej listy wskazali klienci. Akcja przyniosła pozytywne rezultaty i jest przykładem nie tylko na współpracę między klientami a przedsiębiorstwem, ale również sposobem na dzielenie się odpowiedzialnością społeczną PZU jako największego ubezpieczyciela w kraju.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

„Frontem do klienta”

W 2023 roku uruchomiono projekt Frontem do Klienta, dzięki któremu dyrektorzy z obszaru produktów oraz dyrektorzy z pionu likwidacji szkód odwiedzili jednostki sprzedażowo – obsługowe PZU. W czasie wizyt przyjrzeni się z bliska obsłudze klientów w oddziałach, agencjach, Call Center Direct oraz Call Center Obsługowym. Celem projektu było bezpośrednie zapoznanie się osób zarządzających z jakimi sprawami zwracają się do nas klienci, o co najczęściej pytają, jakimi produktami są zainteresowani. Zdobyte doświadczenia odwiedzający poszczególne jednostki mogą wykorzystać w budowaniu nowych rozwiązań i wzmacnianiu pozytywnych doświadczeń klientów.

Customer Journey

PZU zarządza doświadczeniami klienta przy wykorzystaniu Customer Journey, czyli „podróży klienta”, która obrazuje wszystkie wydarzenia i doświadczenia, przez które przechodzi klient podczas interakcji z marką, na każdym etapie kontaktu z PZU. Takich punktów styku jest wiele, są to m.in. reklama, ulotka, pracownicy firmy, strona internetowa, aplikacja, konsultant Contact Center, oferta, agent, opinie innych osób. Działanie podejmowane przez klienta i emocje, jakie mu towarzyszą, tworzą mapę Customer Journey, która pomaga eliminować przyczyny negatywnych doświadczeń i projektować nowe, lepsze. Do tworzenia mapy wykorzystuje się analizę 360, która m.in. obejmuje perspektywę klienta, pracownika, agenta, usługodawców. Dzięki dokładnej analizie możliwe jest wprowadzenie rozwiązania quick wins – szybkich i prostych rezultatów. Pozwala to tworzyć produkty skuteczniej spełniające oczekiwania klientów, poprawiać systemy i aplikacje, z których klient korzysta, wprowadzać usprawnienia m.in. w komunikacji, procesie i dokumentach. Mapa angażuje pracowników na rzecz lepszej pracy z klientami. W 2023 roku przeprowadzono dwa projekty Customer Journey. Jednym z nich był

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Szkolenia Kurs na klienta

W PZU funkcjonuje szkolenie „Kurs na Klienta” w formie mikrolearningu dostępnego dla wszystkich pracowników. Ma ono na celu edukację w obszarze Customer Experience i Employee Experience, a dodatkowo wspiera klientocentryczną kulturę organizacyjną. Szkolenie uczy projektowania pozytywnych doświadczeń klienta oraz pokazuje jak wykorzystywać zdobytą wiedzę w codziennej pracy. Uczestnik, który otrzyma pozytywnie wyniki quizów kończących szkolenie, otrzymuje certyfikat Ambasadora Customer Experience (CX) PZU.

projekt mapowania podróży i doświadczeń klienta dla czterech wiodących produktów portalu Cash. Drugi projekt mapowania podróży i doświadczeń klienta dotyczył obsługi w szkodach komunikacyjnych z OC sprawcy.

W 2023 roku podejmowano następujące działania:

- **Warsztaty UX** – w 2023 roku kontynuowano rozwój testów użyteczności, które wpisały się w proces projektowania nowych rozwiązań na platformie mojePZU;
- **Warsztaty Design Thinking** – przeprowadzono cztery warsztaty myślenia projektowego, podczas których koncentrowano się na kliencie i jego potrzebach oraz wypracowano prototypy potencjalnych rozwiązań dla klientów;
- **CX w praktyce** – cykl rozmów o Customer Experience – cykl stanowił pięć webinarów www.pzu.pl/raportcx/webinary oraz trzy podcasty www.pzu.pl/raportcx/podcasty, w których poruszono m.in. zagadnienia takie jak wykorzystanie sztucznej inteligencji w celu ulepszenia interakcji z klientami;
- **CX DAY** - odbył się webinar dla pracowników PZU, podczas którego osoby zarządzające obszarem CX w PZU przedstawiły najważniejsze wyniki obszaru CX za I półrocze, a także opowiedziały o planach na II półrocze. Odbyła się również prelekcja z udziałem gościa specjalnego, analityczki trendów i innowacyjnych technologii.
- **Raport Customer Experience (CX) „Epoka nowych doświadczeń”** – trzecia edycja raportu została przygotowana przez PZU we współpracy z partnerem merytorycznym Digital University. W publikacji pokazane zostały trendy i technologie, które obecnie mają największy wpływ na doświadczenia klientów oraz przedstawione zostały przewidywania zmian i rewolucji, które wpłyną na obsługę klienta w perspektywie 5, 10 i 15 lat. Raport dostępny jest na stronie www.pzu.pl/raportcx.
- **Konferencja CX** - hasłem przewodnim spotkania był najnowszy Raport CX Epoka nowych doświadczeń. Podczas konferencji rozmawiano m.in. o trendach i technologiach, które tworzą nowoczesne doświadczenia, ewolucji doświadczeń klientów w pespektywie najbliższych lat.
- **Dzień Konsumenta** - z okazji Dnia Konsumenta zorganizowano specjalny webinar dla pracowników PZU podczas którego przedstawiciele obszaru CX w PZU oraz rynkowy ekspert z zakresu CX poprowadzili prelekcje, podczas których pracownicy PZU mogli się dowiedzieć: co klienci sądzą o PZU, jak na przestrzeni lat zmieniał się profil klienta, jaki będzie Customer Experience przyszłości?

22 [GRI 3-3]

9.2.5. Badania satysfakcji klienta

PZU zależy na budowaniu pozytywnych doświadczeń klientów w relacjach z PZU. Dlatego od wielu lat PZU realizuje badania satysfakcji klienta. Każdego roku rozszerza ich zakres, wprowadzając nowe metody oraz udoskonalając sposób raportowania, dzięki czemu jest w stanie jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby klientów.

Wyniki badań satysfakcji są dystrybuowane do wszystkich jednostek odpowiedzialnych za obsługę klienta na danym etapie. Pozwalają na bieżąco:

- identyfikować źródła niezadowolenia klienta;
- porównywać poziom zadowolenia między produktami czy obszarami;
- reagować w przypadku spadków satysfakcji klienta;
- wprowadzać środki naprawcze w procesie obsługi.

PZU raportuje najważniejsze wskaźniki Customer Experience takie jak:

- satysfakcja z obsługi z produktu (CSS – Customer Satisfaction Score);
- wskaźnik rekomendacji (NPS – Net Promoter Score).

Badania i wywiady

- W PZU prowadzone jest stałe badanie benchmarkowe, którego celem jest porównanie satysfakcji klientów PZU względem konkurentów w branży ubezpieczeniowej.

- Kwartalnie PZU realizuje ponad 50 tysięcy wywiadów z klientami. Regularnie organizowane są spotkania z jednostkami odpowiedzialnymi za produkt i proces obsługi w celu prezentacji wyników badań oraz omawiania obszarów wymagających poprawy.

Wskaźnik Net Promoter Score (NPS)



Jednym z kluczowych, raportowanych w ramach badań satysfakcji wskaźników, jest wskaźnik lojalności klientów – Net Promoter Score (NPS). Wskaźnik jest wystandaryzowany i stosowany na całym świecie. Daje możliwość porównania w czasie oraz weryfikacji kondycji marki względem firm konkurencyjnych. Klienci pytani są o skłonność do polecenia marki swoim bliskim i znajomym. Odpowiedź wybierają ze skali prawdopodobieństwa od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „zdecydowanie nie”, a 10 „zdecydowanie tak”. Klienci wybierający wartości od 0 do 6, to osoby, które z dużym prawdopodobieństwem nie polecą usług, osoby wybierające odpowiedzi 6 i 7 są neutralne, natomiast polecającymi są osoby wybierający odpowiedź 9 i 10. Wartość wskaźnika to różnica między % krytyków (odpowiedzi 0-6), a promotorami (odpowiedzi 9 i 10).

W PZU klienci są pytani o skłonność do polecenia marki po zakupie ubezpieczenia oraz po skorzystaniu z niego (np. wypłata świadczenia, likwidacja szkody, skorzystanie z assistance, wizyta lekarska).

Wskaźnik Net Promoter Score (NPS) – wskaźnik lojalności klientów PZU/PZU Życie	2022	2023
Po zakupie ubezpieczenia	44	45
Po skorzystaniu z ubezpieczenia	25	23

Wskaźnik profesjonalnej realizacji obsługi i sprzedaży (PRO)

Standardy obsługi klienta w sieciach sprzedaży PZU wśród agentów wyłącznych, agentów terenowych, agentów życiowych Biura Sprzedaży Własnej oraz multiagentów, a także w oddziałach i agencjach biurowych są stale weryfikowane za pomocą badań Tajemniczego Klienta (ang. Mystery Shopping).

Badania te są ważnym narzędziem operacyjnym dla biur zarządzających sieciami sprzedaży pozwalającym monitorować jakość i standardy oferowanej klientom obsługi przez sprzedawców. Dzięki przeprowadzonym cyklicznie badaniom Mystery Shopping możliwe jest zdiagnozowanie, w jakim obszarze funkcjonowania agenta czy placówki występuje ewentualny systemowy problem, a następnie poprawić go odpowiednią komunikacją i szkoleniami.

Badania realizowane są stacjonarnie we wszystkich kanałach z wyjątkiem audytów wśród agentów terenowych nieposiadających biura, gdzie do obsługi dochodzi w sposób zdalny.

W 2018 roku do badań w oddziałach i agencjach biurowych został wdrożony wskaźnik profesjonalnej realizacji obsługi i sprzedaży (PRO), który uprościł tym samym sposób pomiaru metodą Mystery Shopping w oddziałach PZU.

Wskaźnik PRO	2022	2023
Średnia wartość wskaźnika w roku	96,7	97,1

Badania satysfakcji – spółki zależne

LINK4 – na bieżąco badany jest poziom zadowolenia klientów, w tym skłonność do polecenia LINK4, pod kątem obsługi oraz funkcjonujących procesów. Klienci otrzymują ankiety, w których mogą ocenić proces sprzedaży, serwisu posprzedażowego, likwidacji szkody oraz przekazać swoje uwagi. Otrzymane informacje są wykorzystywane do ciągłego doskonalenia jakości obsługi oraz usprawniania procesów.

TUW PZUW – przeprowadza badanie satysfakcji klientów i brokerów. Celem badania jest ocena ogólnej współpracy klientów i brokerów z TUW PZUW, jak też ocena obsługi różnych obszarów funkcjonowania Towarzystwa, w szczególności ofertowania, obsługi posprzedażowej, obsługi szkód i świadczeń. W ramach badania określany jest NPS. Badanie prowadzone jest odrębnie dla klientów oraz brokerów współpracujących z TUW PZUW.

Alior Bank – stale monitoruje poziom satysfakcji klientów. Badaniom podlega zarówno ogólna skłonność do polecenia jego usług, jak i zadowolenie klientów z poszczególnych produktów i kanałów obsługi, takich jak oddziały, infolinia czy bankowość internetowa.

Badanie NPS relacyjne banku realizowane wczwartym kwartale 2023 roku osiągnęło wynik 40 (na koniec poprzedniego roku wynik wyniósł 37). Prowadzone badania NPS z każdym rokiem dociera do coraz większej grupy klientów na różnych kanałach kontaktu z bankiem.

Oceny i opinie klientów są na bieżąco analizowane i przekazywane do osób odpowiedzialnych za dany obszar obsługi. Zarówno sposoby realizacji jak

i dystrybucji badań są stale rozwijane, aby podnieść jakość uzyskiwanych w ten sposób informacji, które są później podstawą do rekomendacji zmian i usprawnień. Analizę wyników badań wspierają stale rozbudowywane dashboardy analityczne, które pozwalają na daleko idącą automatyzację obróbki informacji pozyskiwanych od klientów, umożliwiając szybszą i łatwiej przyswajalną dla odbiorcy prezentację danych wynikowych.

Bank Pekao w 2023 roku koncentrował się na doskonaleniu jakości, mając na celu wzmocnienie działań w obszarze doświadczeń klientów. Jednym z filarów działań są badania ilościowe i jakościowe z udziałem klientów, których wyniki i analizy przekładają się na konkretne działania operacyjne. W 2023 roku rozszerzono dotychczasowy zakres badań o nowe procesy i grupy klientów. Bank słucha głosu klientów, aby – zgodnie z ich potrzebami – doskonaląc jakość obsługi, produktów i usług.



22 [GRI 3-3] [GRI 2-25] [ESRS S4-3]

9.2.5.1. Skargi i reklamacje

Proces rozpatrywania skarg

Etapy rozpatrywania skargi w PZU i PZU Życie obejmują:

- niezwłoczne zbadanie okoliczności sprawy;
- ocenę zasadności kwestii w niej przedstawionych;
- zajęcie stanowiska;
- podjęcie działań prowadzących do usunięcia ewentualnie stwierdzonych uchybień;
- odpowiedź dla klienta oraz instytucji zewnętrznej, jeśli była podmiotem składającym skargę w imieniu klienta.

Informacje o przyczynach skarg są analizowane także przez osoby odpowiedzialne za obszary, których te skargi dotyczą. Ma to służyć podejmowaniu działań, które mogą eliminować przyczyny skarg i ich źródła w przyszłości. Szczególnie dotyczy to obszaru rozwoju oferty produktowej, sprzedaży, kanałów dystrybucji, sieci partnerów zewnętrznych (w tym współpracę z usługodawcami i zleceniobiorcami), obsługę klienta, obsługę szkód i świadczeń oraz marketing. Za pośrednictwem ankiety satysfakcji w procesie reklamacyjnym, w PZU i PZU Życie badane jest doświadczenie klienta w procesie reklamacji. Wskaźnik zadowolenia na koniec 2023 roku wyniósł 22%.

System zapobiegania skargom

Na podstawie wniosków z reklamacji wszyscy pracownicy rozpatrujący skargi zgłaszają do Biura Zarządzania Doświadczeniami Klienta (właściciela procesu obsługi skarg) tzw. Inicjatywy skargowe, czyli pomysły na usprawnienia i eliminowanie źródeł reklamacji i niezadowolonych klientów. Do tego zostało stworzone odpowiednie narzędzie – Baza Usprawnień Klientckich. Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klienta odpowiada za zarządzanie zgłoszonymi inicjatywami – weryfikuje zgłoszone pomysły, uzgadnia zasadność wdrażania zmian z właścicielami biznesowymi i monitoruje postępy prac, a następnie raportuje wyniki zmian i ich wpływ biznesowy.

Wskaźniki terminowości realizacji reklamacji do 30 dni	2022	2023
Grupa PZU	97,6%	98,5%
PZU i PZU Życie	98,0%	97,9%

[GRI 2-27]

Kary i postępowania

W 2023 roku na PZU nałożono następujące kary:

- Komisja Nadzoru Finansowego w październiku 2023 roku wydała ostateczną decyzję, po ponownym rozpatrzeniu, sprawy utrzymującą w mocy decyzję z maja 2022 roku nakładającą na PZU kary pieniężne w łącznej wysokości 546,3 tys. zł. Kary pieniężne zostały nałożone w związku z niewypłaceniem odszkodowania w terminach, o których mowa w art. 14 ust. 1 oraz art. 14 ust. 2 o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz w związku z niedopełnieniem obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 14 ust. 3 tej ustawy.

- Rzecznik Finansowy nałożył na PZU karę w wysokości 2,5 tys. zł za naruszenie art. 6 i 7 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz karę w wysokości 50 tys. zł (decyzja nieprawomocna) w związku z naruszeniem przez Spółkę obowiązków wynikających z art. 9 pkt. 1-2 oraz z art. 10 pkt. 3-4 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

W 2023 roku na PZU Życie nałożono następujące kary:

- Rzecznik Finansowy nałożył kary w łącznej wysokości 13 tys. zł za naruszenie art. 6 i 7 i 10 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej dotyczących terminu udzielania reklamacji.

[GRI 2-25]


Skargi i reklamacje – agenci


Przyjmowane są przez PZU w dowolnej formie. To od klientów zależy, czy zdecydują się na tradycyjne pismo, e-mail, formularz na stronie internetowej PZU czy też rozmowę z pracownikiem przez telefon lub w placówce firmy. Rozpatrywaniem zgłoszeń zajmuje się specjalnie powołany w strukturach korporacji Zespół Obsługi Reklamacji. Na każde zgłoszenie pracownicy zespołu odpowiadają tak szybko, jak to jest możliwe – w standardowych przypadkach klienci czekają na odpowiedź nie więcej niż 30 dni. W sprawach szczególnie skomplikowanych termin ten jest wydłużony, ale nie przekracza 60 dni. W razie stwierdzenia przez PZU naruszenia przez agenta swoich obowiązków, firma może ograniczyć zakres udzielonego mu pełnomocnictwa do zawierania umów ubezpieczenia bądź rozwiązać umowę. W przypadku poważnych naruszeń właściwą jednostką do reagowania jest Biuro Bezpieczeństwa.


Kary za naruszenie praw konsumentów	PZU		PZY Życie	
	2022	2023	2022	2023
Liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem lub regulacjami	0	0	0	0
Łączna wartość pieniężna nałożonych istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	0	52,5	0	13,0
Sprawy prowadzone za pomocą mechanizmów rozstrzygania sporów	0	2	0	3
Liczba kar nałożonych przez KNF	3	1	0	0
Łączna wartość pieniężna kar nałożonych przez KNF (w tys. zł)	800,0	546,3	0	0


Komentarz do roku 2023: wartość kar w odniesieniu do przychodów z ubezpieczeń PZU w 2023 roku wyniosła 0,002%.

Pozostałe spółki Grupy PZU: w 2022 i 2023 nie odnotowano wystąpienia kar związanych z naruszeniem praw konsumentów.


 W TUV PZUW funkcjonuje Procedura rozpatrywania reklamacji w TUV Polskim Zakładzie Ubezpieczeń Wzajemnych.


 W zagranicznych spółkach ubezpieczeniowych obowiązuje szereg polityk, określających m.in. procesy i podstawy tworzenia oraz modyfikacji produktów ubezpieczeniowych, a także zasady i obowiązki w zakresie obsługi reklamacji klientów. W Lietuvos Draudimas funkcjonują m.in. Polityka: Produkty ubezpieczeniowe, a także Polityka zarządzania reklamacjami klientów. W AAS BALTA obowiązuje Polityka zarządzania i rozwoju portfela ubezpieczeń oraz Wytyczne dotyczące komunikacji z klientem. Podobnie w oddziale w Estonii – funkcjonuje tam Polityka rozpatrywania skarg klientów. Natomiast w spółkach w Ukrainie działają Zasady rozpatrywania reklamacji.

 W PTE PZU obowiązuje Procedura postępowania ze skargami w PTE PZU złożonymi na działalność i usługi PTE PZU, OFE PZU i DFE PZU, w tym na działania Agenta Transferowego realizującego usługi w ramach umów wzajemnych. PTE PZU udostępnia informacje o zasadach rozpatrywania skarg na drukach umów stosowanych przez OFE PZU i DFE PZU oraz w Regulaminie rozpatrywania skarg w PTE PZU dostępnym na stronie pzu.pl.

 W TFI PZU obowiązuje Procedura postępowania z reklamacjami klientów TFI PZU oraz funduszy inwestycyjnych TFI PZU, która określa zasady i wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami klientów towarzystwa lub funduszy inwestycyjnych TFI PZU. Dodatkowo opracowano Procedurę obsługi klientów korzystających z usługi

zarządzania portfelem Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych PZU. Jest to dokument wewnętrzny, który reguluje czynności związane z nawiązaniem i zakończeniem współpracy między TFI PZU a klientem w zakresie zarządzania portfelem instrumentów finansowych oraz czynności związane z obsługą klienta.

 Bank Pekao działa zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

 W Alior Banku obowiązuje Księga Standardów Jakości Obsługi, która określa zasady obsługi klienta indywidualnego i klienta biznesowego. Mając na uwadze budowę nowych i aktualizację obowiązujących standardów jakości obsługi działający w Alior Bank Zespół Customer Experience, zajmuje się m.in.:

- monitorowaniem poziomu obsługi we wszystkich kanałach kontaktu. Celem tego działania jest analiza doświadczeń klientów podczas całej jego współpracy z Alior Bankiem – od momentu zauważenia marki, poprzez zakup produktu, obsługę posprzedażową, aż do momentu zamknięcia relacji. Prowadzone są w tym celu wewnętrzne badania jakości obsługi klienta oraz benchmarki rynkowe;
- wspomaganie prac nad przeniesieniem klientów w świat cyfrowy, zachęceniem ich do selfservice np. poprzez edukację klientów w zakresie wykorzystania funkcjonalności konkurencyjnej na rynku bankowości elektronicznej Alior Banku;
- zlecaniem badań Tajemniczego Klienta współpracując w tym obszarze z zewnętrznymi firmami badawczymi;

- realizacją zadań w ramach Grupy Rekomendacyjnej, której głównym zadaniem jest minimalizowanie liczby reklamacji wpływających do banku.

 **Rzecznik Klienta PZU**

Najtrudniejszymi przypadkami, które nie mogą zostać zrealizowane według standardowej procedury reklamacyjnej lub wymagają dodatkowych opinii prawnych czy eksperckich zajmuje się Rzecznik Klienta PZU. Wspiera klientów w wyjaśnianiu skomplikowanych i wielowątkowych spraw. Dbą o to, aby wszystkie działania uwzględniały perspektywę klienta i proponuje takie rozwiązania, które satysfakcjonują obie strony.

Klienci kontaktują się bezpośrednio z Rzecznikiem za pośrednictwem internetowego formularza, e-maila lub telefonicznie. Możliwe jest również osobiste spotkanie w Centrali PZU w Warszawie. Każde zgłoszenie jest rejestrowane w systemie, natomiast Rzecznik podejmuje interwencje w sprawach, które jego zdaniem wymagają niestandardowego podejścia.






Rzecznik realizuje również zadania edukacyjne, ponieważ wiele kierowanych do niego pytań dotyczy działania produktu ubezpieczeniowego. W 2023 roku do Rzecznika Klienta trafiło 1 280 spraw.

Rzecznik Klienta PZU analizuje także sprawy kierowane do Zarządu PZU i PZU Życie, prowadzi mediacje przed Rzecznikiem Finansowym oraz w Komisji Nadzoru Finansowego.

Rzecznik Klienta współpracuje z Polskim Związkiem Głuchych (PZG), aby jak najlepiej dopasować produkty ubezpieczeniowe do potrzeb osób głuchoniemych. Wspólnie z PZG przygotowano film przedstawiający, w jaki sposób osoby głuchonieme mogłyby skorzystać z pomocy drogowej assistance PZU. Film został udostępniony na stronie PZG.

 **Rzecznik Klienta LINK4**

Klienci LINK4 w skomplikowanych sprawach, wymagających dodatkowej analizy, w których przeszli

Zakres zgłoszeń przekazanych do Rzecznika Klienta PZU		2022	2023
	ubezpieczenia komunikacyjne	40%	35%
	ubezpieczenia ochronne	29%	30%
	ubezpieczenia zdrowotne	5%	8%
	ubezpieczenia majątkowe (budynki i lokale mieszkalne)	9%	11%
	inne	17%	16%



już standardową procedurę reklamacyjną, mogą liczyć na wsparcie Rzecznika Klienta. Rzecznik udziela także wsparcia klientom w sprawach, które wciąż są obsługiwane, ale wymagają dodatkowych działań lub wyjaśnień.



Rzecznik Klienta TUV PZUW

Rzecznik Klienta w TUV PZUW pomaga klientom w sprawach trudnych i wymagających szybkiej interwencji, które nie mogą zostać zrealizowane według standardowej procedury reklamacyjnej lub wymagają dodatkowych opinii prawnych czy eksperckich. Zajmuje się również wystąpieniami klienta, w przypadku wyczerpania standardowej procedury reklamacyjnej, lub na wyraźny wniosek klienta, skierowany do Rzecznika Klienta, o zajęcie się sprawą.



Rzecznik Klienta - banki

W Banku Pekao i Alior Bank działają Rzecznicy Klienta, którzy zajmują się szczególnymi przypadkami, które nie mogą zostać zrealizowane według standardowej procedury reklamacyjnej lub wymagają dodatkowych opinii prawnych czy eksperckich. Wspierają także klientów w wyjaśnianiu skomplikowanych i wielowątkowych spraw. Dbają o to, aby wszystkie działania uwzględniały perspektywę klienta i proponują takie rozwiązania, które satysfakcjonują obie strony.

9.2.6. Klient – zapobieganie wykluczeniu

W PZU otwartość i zrozumienie różnorodności odnosi się również do klientów. Grupa PZU buduje relacje z klientami, kierując się zasadą ich równego traktowania, w poszanowaniu ich różnorodności, a oferowane przez Grupę PZU produkty i usługi nie mają dyskryminacyjnego charakteru. Różnorodne potrzeby klientów są z jednej strony szansą na rozwój oferty produktowej a z drugiej wrażliwość na potrzeby grup zagrożonych wykluczeniem społecznym pozwala, przez dostarczane rozwiązania biznesowe, wspierać rozwiązywanie problemów społecznych. Szczególną grupą klientów, o której potrzeby dba Grupa PZU są osoby z niepełnosprawnością oraz seniorzy. Rozbudowana sieć placówek, zlokalizowanych również w mniejszych miastach zapewnia łatwy dostęp do usług finansowych, przyczynia się do zapobieganiu wykluczeniu finansowemu, większość z tych usług jest również dostępnych w zdalnych kanałach obsługi, szczególnie w mojePZU.

22 [GRI 3-3] [G4-FS14]

Zapobieganie wykluczeniu – oferta dla seniorów

PZU zwraca szczególną uwagę na potrzeby seniorów oraz odpowiedni standard ich obsługi. Mając na celu poprawę dobrostanu seniorów przygotowano dla nich specjalną ofertę tworząc „Ekosystem – specjalna oferta dla seniorów”, która ma służyć poprawie dobrostanu seniorów.

Zapobieganie wykluczeniu – działania marketingowe

W ostatnich latach Grupa PZU przeprowadziła szereg badań, które pozwoliły sprecyzować oczekiwania pokolenia 60+. Dzięki temu może tworzyć rozwiązania, które sprawią, że dojrzały klient będzie czuć się w PZU bezpiecznie i utwierdzi się w przekonaniu, że oferowane produkty odpowiadają na ich potrzeby.

Punktem wyjścia było przygotowanie wytycznych do komunikacji, czyli wskazówek, jak prezentować seniorom informacje o ofercie. W 2022 roku Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej dokonał przeglądu materiałów informacyjnych PZU pod kątem dopasowania ich do potrzeb dojrzałego klienta. Na podstawie tych rekomendacji oraz wyników innych badań powstały główne zasady przygotowywania materiałów marketingowych przeznaczonych dla tej grupy. W 2022 i 2023 roku w PZU przygotowywano materiały marketingowe zgodne z tymi rekomendacjami. Różnią się one od standardowych materiałów m.in. narracją, zakresem informacji o produkcie, mniejszą objętością tekstu, większą czcionką oraz zastosowaniem wyraźniejszego kontrastu.

Badanie Młodzi Polacy, a produkty ubezpieczeniowe

Marka PZU chce aktywować młode osoby w kontekście kategorii ubezpieczeń, a jednocześnie rozszerzać bazę swoich klientów o najmłodsze pokolenie dorosłych Polaków. Biuro Marketingu przeprowadziło badania i analizy dotyczące grupy młodych Polaków we współpracy z agencjami badawczymi Norstat oraz IQS. Do współpracy nad opracowaniem wniosków został zaproszony zespół naukowców z Centrum Ewaluacji i Analizy Polityk Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego. Premiera raportu odbędzie się w drugim kwartale 2024 roku.





Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Teoria pięciu kroków

W standardach obsługi klienta w oddziałach PZU funkcjonuje „teoria pięciu kroków”, w której szczególną uwagę zwraca się na potrzeby seniorów (np. na trudności związane ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się lub przyswajaniem skomplikowanych informacji). W podręczniku dla pracowników zawarte zostały rekomendacje dotyczące obsługi osób starszych. W szczególności to kwestia zrozumiałego przekazywania informacji. W 2021 roku PZU rozpoczął współpracę z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej, a w roku 2022 w ramach tej współpracy zrealizował cykl szkoleń, których celem było zapewnienie dojrzałym klientom jeszcze lepszej obsługi w oddziałach PZU. Potwierdzeniem szczególnej dbałości o potrzeby osób starszych przez PZU jest zdobycie międzynarodowego Certyfikatu Znak Jakości OK SENIOR®. PZU otrzymał go jako pierwsza instytucja w branży ubezpieczeniowej w Polsce. Oddziały PZU z sukcesem przeszły audyty realizowane przez seniorów w zakresie infrastruktury i świadczenia usług dla tego segmentu klientów i tym samym spełniły warunki przyznania certyfikatu. Wyróżnienie przyznawane jest przez organizację OK SENIOR® Polska w partnerstwie z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej. Rozbudowana sieć oddziałów oraz ich odpowiednia dostępność to także sposób na zapobieganie wykluczeniu cyfrowemu.

Zapobieganie wykluczeniu – infrastruktura

Podobne jak w przypadku seniorów, zdefiniowano także zasady obsługi osób z niepełnosprawnościami, w tym z niepełnosprawnością ruchową, osób niewidomych lub niedowidzących, osób niesłyszących lub niedosłyszących czy osób z zaburzeniami mowy.

W około 78% placówek PZU zapewniony jest dostęp dla osób z niepełnosprawnością.

Wyposażone są one m.in. w rozwiązania ułatwiające poruszanie się:

- w **ok. 37%** oddziałów PZU nie ma żadnych barier przy wejściach,
- w **ok. 40%** jednostek dostęp osobom niepełnosprawnym ułatwiają odpowiednie podjazdy, windy lub urządzenia techniczne.

Podczas weryfikacji rynku i analizy obiektów pod najmy na potrzeby nowo tworzonych placówek, kwestia dostępności dla osób niepełnosprawnych jest jednym z kluczowych kryteriów kwalifikujących budynki do najmu przez PZU.

Mając na celu gwarancję zmniejszenia barier oraz równości dostępu, PZU wraz z innymi podmiotami gospodarczymi oraz jednostkami terytorialnymi uczestniczy w ogólnopolskiej kampanii „likwidacja barier”. Widocznym efektem jest stale rosnąca liczba miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnością w całym kraju. We wszystkich nieruchomościach będących własnością PZU, gdzie znajdują się parkingi, zadbano o wydzielenie odpowiednio oznakowanych miejsc dla uprawnionych samochodów. W sytuacji, gdy parkingi są dzierżawione, PZU dba o to, aby wynajmujący zatroszczył się o odpowiednie wydzielenie miejsc uprzywilejowanych. Ponadto około 43% placówek PZU wyposażonych jest w toalety dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Siedziba główna PZU, Budynek Generation Park Y – PZU Park oraz nowa siedziba Brama Oławska jednego z oddziałów we Wrocławiu, spełnia najwyższe standardy dostosowania do różnorodnych potrzeb pracowników.

Wsparcie po wypadkach

W wielu przypadkach niepełnosprawność jest wynikiem wypadku. Nagłe utracenie pełnej sprawności jest szczególnie trudnym doświadczeniem. W tym trudnym

czasie, PZU, oprócz wypłaty należnego odszkodowania, może zapewnić poszkodowanemu wsparcie w ramach Programu Rehabilitacji. PZU kieruje go do osób, które doznały poważnych obrażeń ciała w wypadkach, których sprawca ma ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w PZU. Program Rehabilitacji zapewnia:

- szybszy powrót do sprawności fizycznej oraz komfortowego życia rodzinnego i zawodowego;
- leczenie i rehabilitację na najwyższym poziomie w renomowanych placówkach;
- organizację badań, konsultacji i zabiegów bez ponoszenia przez poszkodowanego żadnych kosztów przy minimum formalności.

Nad prawidłowym przebiegiem procesu rehabilitacji czuwa **Opiekun PZU** – doświadczony mobilny ekspert ds. Organizacji Pomocy. Wspiera poszkodowanego i jego rodzinę na każdym etapie powrotu do zdrowia. Pomaga Opiekunowi Klienta w ustaleniu rzeczywistej sytuacji poszkodowanego i prawidłowej wycenie szkody osobowej.

Wskaźnik strategii ESG: Rozwój oferty produktowej uwzględniającej elementy zaangażowania społecznego

Poziom realizacji 2023: Produkty ubezpieczeniowe podlegają ocenie pod kątem czynników ESG. Czynniki społeczne zostały zidentyfikowane w niektórych produktach ubezpieczeniowych. W ramach współpracy w programie Karta Dużej Rodziny Spółka oferuje dwa produkty PZU Dom i PZU Wojażer. Dzięki specjalnej ofercie dla rodzin wielodzietnych produkty te wspierają różnorodność, przyczyniają się do wyrównywania szans oraz walki z dyskryminacją. W 2023 roku zawarto 2 006 polis PZU DOM w ramach programu Karta Dużej Rodziny.





Również w działalności prewencyjnej PZU dba o potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Przykładem takiego działania jest kompleksowa obsługa kierowców i pasażerów z niepełnosprawnością we współpracy ze Stowarzyszeniem Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom SpiNKA. Ta wieloletnia już współpraca polega na udzielaniu wsparcia finansowego osobom z różnymi niepełnosprawnościami (narządy ruchu, mowy i słuchu), których aktywne funkcjonowanie wymaga specjalistycznego, technicznego dostosowania pojazdu. Beneficjenci, którzy chcą być aktywni zawodowo i społecznie, mogą otrzymać dofinansowanie do kosztów specjalistycznej adaptacji samochodu do swoich potrzeb. Wsparcie finansowe może dotyczyć również podmiotów, które świadczą usługi dla osób z niepełnosprawnością i w tym celu chcą dostosować pojazdy (np. nauka

jazdy). Adaptacje aut realizowane są w oparciu o nowe typy urządzeń, co podnosi komfort użytkownika samochodów. Ponadto urządzenia te są w większości polskiej produkcji. Co roku PZU wspiera adaptacje dla kilkudziesięciu kierowców.

Potrzeby rodziców

PZU wychodzi również naprzeciw potrzebom rodziców. W specjalnie przygotowanych kąciakach dziecko może się bawić swobodnie i bezpiecznie, kiedy rodzic zajęty jest sprawami związanymi z polisą ubezpieczeniową. Na koniec 2023 kąciak malucha funkcjonował w 57 oddziałach.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Wsparcie psychologiczne w formie domowych, stacjonarnych i zdalnych konsultacji realizują psychologowie współpracujący z PZU Zdrowie i Fundacją Onkologiczną Rakiety. Wsparcie psychologiczne dla dzieci wraz z opiekunami w postaci turnusów terapeutyczno-wypoczynkowych realizowane przez Stowarzyszenie Siemacha. Beneficjentami są osoby bezpośrednio i pośrednio poszkodowane w wypadku, osoby najbliższe sprawujące opiekę nad poszkodowanym, rodziny ofiar śmiertelnych, które są w kryzysie, utraciły stabilizację rodzinną, przechodzą żałobę powikłaną, nie radzą sobie z trudnościami oraz osoby dotknięte chorobą onkologiczną. W 2023 roku 385 osób zostało objętych pomocą.



9.3. Społeczności

9.3.1. Społeczności – podejście do zarządzania

Przez wiele lat głównym tematem zaangażowania społecznego PZU była poprawa bezpieczeństwa w lokalnych społecznościach. PZU prowadzi działania prewencyjne mające na celu zapobieganie wypadkom lub minimalizowanie ich skutków – wskazuje prawidłowe zachowania, wspiera kampanie profilaktyczne i służby ratownicze. Analizuje przyczyny wypadków i wybiera najbardziej pilne problemy, tak by podejmowane działania były jak najbardziej efektywne. Drugim kluczowym obszarem zaangażowania społecznego, jest promocja zdrowia i aktywnego stylu życia. Od czasu pandemii Grupa PZU zwraca szczególną uwagę nie tylko na profilaktykę i zdrowie fizyczne, ale także odpowiada na wyzwania związane z zachowaniem równowagi psychicznej i przeciwdziałania problemom zdrowia psychicznego.

[ESRS S3-1]

Grupa PZU szanuje prawa człowieka w działalności biznesowej, w bezpośrednich relacjach z pozostałymi interesariuszami, a w szczególności ze społecznościami lokalnymi, instytucjami kultury, uczelniami.

Poza Polityką praw człowieka Grupy PZU, w PZU obowiązują także inne regulacje, które mają znaczenie dla praw człowieka.

Są to m.in.:

- Polityka zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU;
- Dobre Praktyki Grupy PZU;
- Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie.



Kwestie społecznej odpowiedzialności biznesu są uregulowane w Strategii ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024, która wskazuje na strategiczne obszary zaangażowania społecznego Grupy PZU oraz Polityce zrównoważonego rozwoju Grupy PZU. W PZU i PZU Życie funkcjonuje Regulamin Działalności Sponsoringowej. Biuro Promocji Marki i Sponsoringu realizuje zadania PZU dotyczące finansowania zadań w zakresie kultury, tożsamości narodowej, eksperckości, sportu, a także wspierające lokalne społeczności i przedsiębiorczość.

W PZU i PZU Życie obowiązuje Kodeks etyki reklamy, który m.in. reguluje ogólne zasady prowadzenia działań sponsoringowych. W pozostałych spółkach PZU obowiązują Dobre praktyki Grupy PZU, czyli zbiór wartości i zasad, którymi wszyscy pracownicy powinni kierować się, w relacjach z klientem, kontrahentami i wewnątrz spółki. PZU Zdrowie prowadzi działania społeczne z uwzględnieniem Kodeksu Etyki Reklamy i Dobrych praktyk Grupy PZU, w spółce funkcjonuje również Procedura sponsoringu. Na zasadach Kodeksu Etyki Reklamy działania społeczne prowadzi również Alior Bank. W LINK4 obowiązuje Polityka współpracy ze społecznościami lokalnymi i działań charytatywnych. TUV PZUW wdrożył Regulamin działalności

sponsoringowej oraz Komitetu Sponsoringu, Prewencji i CSR. W ubezpieczeniowych spółkach bałtyckich Grupy PZU obowiązuje Polityka charytatywna i sponsoringowa, której celem jest określenie ram interakcji ze społecznością w zakresie sponsoringu, darowizn i innych form wsparcia społecznego, a także zdefiniowanie obszarów świadczenia, w których spółki udzielają wsparcia. Polityka określa również departamenty kierujące, metody zarządzania oraz kompetencje w zakresie sponsoringu i zarządzania wsparciem społecznym w każdej ze spółek. Kierunki działań sponsoringowych to: społeczności lokalne i przedsiębiorczość, kultura, wiedza, sport.

W Banku Pekao obowiązują Zasady przyznawania darowizn i sponsoringu przez Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna. Regulacja uwzględniła m.in. powołanie Komisji do spraw sponsoringu i darowizn wspierającej Zarząd banku w procesie podejmowania decyzji dotyczących zaangażowania w projekty sponsoringowe lub w zakresie przyznawania darowizn. Działalność charytatywna realizowana jest w głównej mierze za pośrednictwem Fundacji Banku Pekao, która powstała w 1997 roku.



**Wydatki Grupy Kapitałowej PZU według obszarów zawartych w rekomendacji 1.5 DPSN GPW 2021**

Zestawienie wydatków poniesionych w 2023 roku przez PZU i Grupę PZU, których dotyczy zasada 1.5 „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021” wydanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w 2021 roku prezentuje poniższa tabela.

Wydatki Grupy Kapitałowej PZU według obszarów zawartych w rekomendacji 1.5 DPSN GPW 2021

Wydatki poniesione na wspieranie (mln zł):	2022		2023	
	PZU	Grupa PZU*	PZU	Grupa PZU*
• kultury	1,8	5,1	2,3	8,8
• sportu i aktywności ruchowej	11,9	36,2	16,1	40,5
• organizacji społecznych i fundacji	18,4	39,4	18,9	54,8
• instytucji charytatywnych	0,0	0,0	0,0	0,0
• mediów	1,4	4,6	1,6	5,2
• związków zawodowych	0,0	0,7	0,0	0,5

*) Grupa Kapitałowa, w tym Grupa Banku Pekao i Grupa Alior Bank

Fundusz prewencyjny

W 2023 roku PZU, PZU Życie w ramach funkcjonujących w tych spółkach funduszy prewencyjnych poniosły wydatki m.in. na działalność przeciwwypadkową, ochronę zdrowia i bezpieczeństwo w zakładach pracy.

Wydatki poniesione z funduszu prewencyjnego

Wydatki poniesione z funduszu prewencyjnego na (mln zł):	2022		2023	
	PZU	PZU Życie	PZU	PZU Życie
• działalność przeciwwypadkową	17,3	0,0	38,5	0,0
• ochronę zdrowia	0,0	18,0	0,0	17,5
• bezpieczeństwo w zakładach pracy	0,0	8,0	0,0	7,5
• pozostałe kierunki (w tym działalność przeciwpożarowa, przeciwwkradzieżowa, bezpieczeństwo publiczne)	9,1	1,8	3,2	3,7



[ESRS S3-1]

9.3.2. Społeczności lokalne

Promocja zdrowia i aktywnego stylu życia to szczególnie obszar, w który PZU angażuje się od wielu lat. PZU realizuje szereg inicjatyw, których celem jest zachęcanie społeczeństwa do aktywności fizycznej, zmiany nawyków żywieniowych, wykonywania regularnych badań profilaktycznych oraz dbania o swoje zdrowie psychiczne. Grupa PZU promuje i chętnie wspiera finansowo takie działania. Taką postawą PZU chce skłonić swoich pracowników oraz klientów do głębszej refleksji nad swoim życiem i zachęcić ich do podjęcia działań przyczyniających się do poprawy jego jakości.

35 [GRI 3-3] [GRI 403-6]

9.3.2.1. Sport i aktywność fizyczna

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

PZU od lat konsekwentnie wspiera zdrowy styl życia i aktywność sportową swoich pracowników. Każdy z nich ma możliwość uprawiania swojej ulubionej dyscypliny sportowej w sekcjach Stowarzyszenia PZU Sport Team. Sekcja żeglarska PZU Sport Team oraz sekcja narciarska PZU Sport Team są najliczniejsze - do każdej z nich należy **ponad 350 osób**. W 2023 roku w Stowarzyszeniu zostały zrealizowane nowe aktywności w zakresie sportów walki, jogi, strzelectwa, które spotkały się ze sporym zainteresowaniem. Nowe aktywności wpisują się w kalendarz proponowanych aktywności przez Stowarzyszenie na 2024.

Sekcje sportowe w liczbach:

398 członków Sekcji Żeglarskiej
274 osoby wzięły udział w
11 treningach i aktywnościach



396 członków Sekcji Narciarskiej
155 osób wzięło udział w aktywnościach sekcji
5 treningów, w tym 1 zagraniczny i 1 trening narciarstwa biegowego



288 członków Sekcji Biegowej
763 biegów ukończonych przez zawodników w barwach PZU Sport Team
8 300 km i 846 godzin przebiegniętych na zarejestrowanych zawodach
106 zawodników wystartowało w ww. biegach



Sekcje sportowe w PZU:

	biegowa		siłowa
	koszykarska		squashowa
	narciarska		taneczna
	nordic walking		tenisa stołowego
	piłkarska		triathlonowa
	rowerowa		żeglarska
	siatkarska		badmintonowa
	górska		tenisa ziemnego



Program Dobra Drużyna

W 2023 roku PZU kontynuował i rozwijał zainaugurowany w 2021 roku program Dobra Drużyna PZU, promujący aktywność fizyczną dzieci i młodzieży. Dobra Drużyna PZU to program ogólnopolski, powszechny, skierowany do organizatorów zajęć sportowych dla dzieci i młodzieży w każdej dyscyplinie. W 2023 roku kapitaną Dobrej Drużyny dalej była Iga Świątek – mistrzyni, zawodniczka, dla której sport to źródło pasji i sukcesu. Jako ambasador Dobrej Drużyny Iga aktywnie wspierała inicjatywy promowane w programie, brała udział w wydarzeniach specjalnych oraz udostępniała swoją przestrzeń w mediach społecznościowych.

W ramach umów sponsoringowych do końca 2023 roku zaoferowano wsparcie

40 klubom i stowarzyszeniom sportowym, w których trenuje

ponad 27 tys. dzieci

w 13 dyscyplinach sportowych

Program prewencyjny Dobra Drużyna PZU – udzielone wsparcie

W 2023 roku PZU kontynuował ogólnopolski program prewencyjny Dobra Drużyna, którego celem – przez popularyzację i wsparcie aktywności ruchowej dzieci i młodzieży – jest zmniejszenie ryzyka występowania zachorowań i innych wypadków ubezpieczeniowych. Dzięki programowi PZU wpływa na rozwój sportowy dzieci i młodzieży, poszerza ofertę edukacyjno-sportową i dzięki temu tworzy odpowiednie warunki do uprawiania sportu, szczególnie w ośrodkach z ograniczonym dostępem do środków finansowych.

W 2023 roku dofinansowanie o wartości 5 mln zł otrzymało 450 podmiotów wyłonionych spośród ponad 3 tysięcy, które zgłosiły się w trakcie trwającego w marcu i kwietniu naboru. Środki z programu mogły być przeznaczone przez beneficjentów na pokrycie kosztów wynajmu obiektów sportowych, zakupu sprzętu sportowego, transportu na zawody sportowe oraz wpisowego do rozgrywek i zawodów sportowych. Dofinansowanie objęło blisko 100 dyscyplin sportowych.

Łącznie program prewencyjny Dobra Drużyna PZU w ciągu dwóch edycji do końca 2023 roku objął 96 tys. dzieci uprawiających 80 dyscypliny sportowe na terenie całego kraju, przede wszystkim w mniejszych miejscowościach.

Partner Krajowego Zrzeszenia Ludowych Zespołów Sportowych

PZU jest partnerem strategicznym Krajowego Zrzeszenia Ludowych Zespołów Sportowych – w ramach tego partnerstwa PZU wspiera projekty, wydarzenia oraz inicjatywy sportowe promujące najpopularniejsze dyscypliny sportowe organizowane przez LZS. Dzięki wsparciu finansowemu PZU, lokalne organizacje sportowe mogą się rozwijać, co wpływa na wyrównanie szans w dostępie do sportu również w małych miejscowościach. W LZS zaczynało ponad 350 późniejszych uczestników igrzysk olimpijskich.

Inne formy wsparcia sportu

PZU aktywnie angażuje się w wspieranie rozwoju polskiego sportu. W 2023 roku był głównym sponsorem Igi Świątek, zwyciężczyni czterech turniejów wielkoszlemowych: French Open 2020, 2022 i 2023 oraz US Open 2022. Od kwietnia 2022 do września 2023 i ponownie od listopada 2023 roku liderki rankingu singlowego WTA. PZU jest

Program Dobra Drużyna PZU – cele:

- propagowanie zdrowego stylu życia;
- wpływ na rozwój psychofizyczny dzieci i młodzieży aktywnej sportowo, w tym z niepełnosprawnościami;
- kształtowanie odpowiednich nawyków i postaw społecznych wśród najmłodszych sportowców;
- wsparcie rozwoju sportu dzieci i młodzieży w mniejszych ośrodkach z ograniczonym dostępem do środków finansowych;
- pobudzanie do ruchu dzieci, których prawidłowy rozwój fizyczny zakłóciła pandemia.





oficjalnym sponsorem największego wydarzenia kolarskiego w Polsce - Tour de Pologne. Jest również partnerem strategicznym stowarzyszenia Amp Futbol Polska, realizującego różne projekty dla osób po amputacjach i z niepełnosprawnością. Od 2021 roku PZU jest sponsorem klubu sportowego FKS Stal Mielec i sponsorem strategicznym Akademickiego Związku Sportowego. Od 2023 roku PZU jest sponsorem tytularnym klubu hokejowego PZU Podhale Nowy Targ oraz sponsorem klubów m.in.: Górnik Łęczna, Stal Nysa, Karpaty Krosno. W 2023 roku PZU był także sponsorem strategicznym wydarzenia Warsaw Jumping CSIO 4* Longines EEF Series oraz sponsorem głównym sezonu zasadniczego tenisowej Super Ligi.

9 [GRI 3-3]

9.3.2.2. Profilaktyka zdrowotna

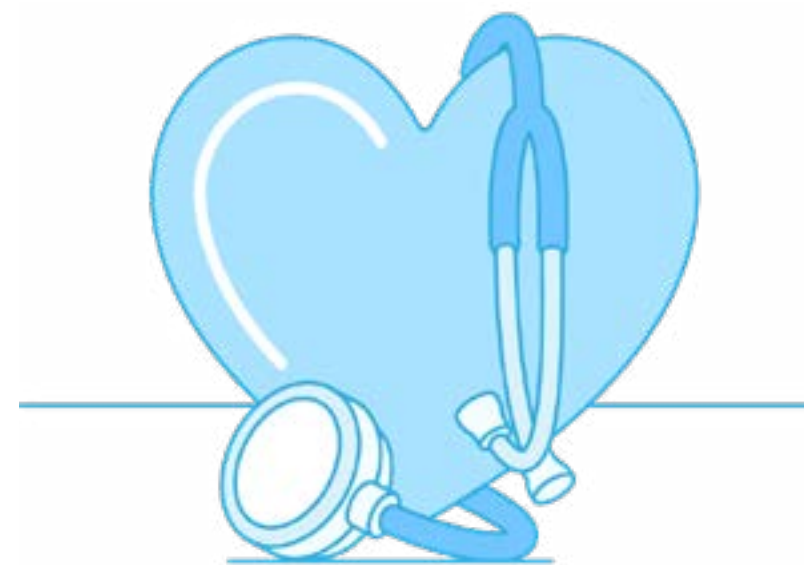
Ogólnopolska akcja - Zdrowe Życie

PZU od lat w ramach działalności prewencyjnej prowadzi i wspiera różnego rodzaju akcje profilaktyki zdrowotnej. W 2023 roku PZU kontynuowano projekt ogólnopolskiej akcji profilaktyki zdrowotnej „Zdrowe Życie” zainaugurowany w czerwcu 2022 roku pod honorowym patronatem Pary Prezydenckiej, we współpracy z Ministerstwem Zdrowia, Narodowym Funduszem Zdrowia, Ministerstwem Aktywów Państwowych oraz Ministerstwem Edukacji i Nauki. Do akcji włączyło się również Narodowe Centrum Krwiodawstwa, Sanepid, Państwowa Izba Aptekarska oraz Biuro Bezpieczeństwa Narodowego.

Celem akcji było podkreślenie znaczenia profilaktyki i zachęcenie społeczeństwa do prowadzenia zdrowego stylu życia i badań profilaktycznych, co po pandemii

koronawirusa nabrało szczególnego znaczenia. Druga edycja projektu Zdrowe Życie została zainaugurowana 2 kwietnia 2023 roku w Skierniewicach, a zakończyła się 8 października w Warszawie na błoniach Stadionu Narodowego. W każdej z odwiedzonych miejscowości mieszkańcy oraz turyści mogli bezpłatnie skonsultować się z lekarzami specjalistami oraz wykonać szereg badań, m.in. pomiar ciśnienia, EKG, spirometrię, USG płuc czy mammografię. W wybranych strefach udostępniony został krwiobus Narodowego Centrum Krwiodawstwa, zapewniając możliwość honorowego oddania krwi. Na stoiskach współorganizatorów można było również wyrobić kartę do honorowanego w Unii Europejskiej ubezpieczenia zdrowotnego EKUZ, potwierdzić profil zaufany i skorzystać z konsultacji farmaceutycznej. Na miejscu dostępne były również informacje o aktualnych programach profilaktycznych, zasadach leczenia, a także o możliwościach leczenia uzdrowiskowego.

Program został wsparty szeroką kampanią komunikacyjną, która miała na celu budowanie świadomości profilaktyki zdrowotnej oraz zachęcenie do skorzystania z mobilnych stref zdrowia.



Skala II edycji programu znacznie przewyższyła pierwszą. **W ciągu 6 miesięcy** trwania akcji mobilne miasteczka zdrowia odwiedziły **25 lokalizacji** (w stosunku do 12 lokalizacji w edycji poprzedniej). Przejechały **17 130 km**, poświęcając blisko **900 godzin** uwagi na kwestie zdrowotne Polaków i wykonując przy tym **112 437 badań** i procedur medycznych. **2 714 pacjentów** zostało przekazanych do dalszej diagnostyki lub leczenia.

Promocja profilaktyki zdrowotnej w mediach

W 2023 roku w ramach działań prewencyjnych PZU zaangażował się w przeprowadzenie akcji profilaktyki zdrowotnej w postaci cyklu audycji w Polskim Radiu. Emitowany cykl audycji edukacyjnych dotyczył profilaktyki zdrowotnej, miał na celu uświadamianie odbiorcom, w jaki sposób można wpływać na jakość i długość własnego życia, m.in. przez aktywność fizyczną dopasowaną do wieku i stanu zdrowia, właściwą dietę oraz spędzanie wolnego czasu.

Ochrona zdrowia psychicznego

PZU odpowiada również na wyzwania związane z ochroną zdrowia psychicznego i finansuje prowadzoną przez Polskie Towarzystwo Suicydologiczne kompleksową pomocowo-edukacyjną platformę internetową dla osób

w kryzysie suicydalnym oraz ich bliskich. Platforma „**Życie warte jest rozmowy**” to serwis, gdzie bezpłatną i anonimową pomoc otrzymują osoby w kryzysie samobójczym i ich bliscy oraz ci, którzy stracili bliską osobę w kryzysie samobójstwa. Służy również szeroko pojętej edukacji społecznej i propagowaniu aktualnej bazy danych miejsc z dostępną bezpłatną pomocą specjalistyczną. Moduł specjalistycznej strefy pomocy on-line, oceniany jest jako bardzo wartościowy i cieszy się ogromnym zainteresowaniem użytkowników platformy. Strona www.zwjz.pl nieustannie cieszy się bardzo niskim współczynnikiem odrzuceń.

PZU we współpracy z PZU Zdrowie oraz Fundacją Onkologiczną Rakiety zapewnia psychologiczne wsparcie i profesjonalną pomocą rodzinom, które zmagają się z traumą spowodowaną wypadkiem lub chorobą nowotworową. W 2023 roku z tej formy pomocy skorzystało ponad 370 osób, a w zależności od potrzeby interwencje kryzysowe obejmowały do kilku spotkań. PZU reagując na zmieniającą się rzeczywistość oprócz spotkań osobistych zapewnia również telefoniczne lub inne zdalne konsultacje psychoterapeutyczne i psychoonkologiczne.

Promocja profilaktyki i zdrowego stylu życia

PZU Zdrowie podejmuje szereg działań na poziomie krajowym i lokalnym mających na celu poprawę zdrowia Polaków. Działania PZU Zdrowie z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu zostały opisane w raportach branżowych, m.in. w raporcie opracowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki” oraz w wersji anglojęzycznej oraz w publikacji UN Global Compact Network Poland „Zielone Szpitale”.





PZU Zdrowie prowadzi też wiele działań, których celem jest promocja profilaktyki i zdrowego stylu życia, m.in.:

- **Kongres Gospodarki Senioralnej** - wydarzenie poświęcone potrzebom seniorów w kontekście zmian technologicznych, zarządzania różnorodnością wiekową na rynku pracy oraz dbaniu o zdrowie. Organizatorem konferencji był Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej, a PZU Zdrowie było partnerem wydarzenia;
- **Kampania „Blżej Siebie”** - ogólnopolska kampania edukacyjno-informacyjna na temat zdrowia psychicznego w środowisku pracy. W ramach inicjatywy powstała internetowa baza wiedzy oraz raport podsumowujący potrzeby w tym zakresie. PZU Zdrowie było partnerem inicjatywy;
- **Kampania społeczna #odwołuje #nieblokuje** – Celem inicjatywy jest edukacja społeczeństwa w zakresie nieodwoływania umówionych wizyt lekarskich. W kampanię zaangażowały się wszystkie największe podmioty zarówno z publicznej, jak i prywatnej służby zdrowia;
- **„Razem dla Zdrowia. Poznaj partnerów społecznych PZU Zdrowie”** - cykl spotkań wewnętrznych dla pracowników Grupy PZU z przedstawicielami organizacji pozarządowych, z którymi PZU Zdrowie na co dzień współpracuje. Przedstawiciele NGOs podzielili się z pracownikami doświadczeniem w aspektach zdrowotnych bliskich ich specjalizacji;
- **Akcje edukacyjne w mediach społecznościowych PZU Zdrowie:**
 - **#ZdrowaKariera** – akcja edukacyjna o zdrowych nawykach w pracy i po pracy;
 - **#myBREASTfriend** - akcja edukacyjna, zachęcająca kobiety do regularnych badań profilaktycznych;
 - **#dlaKOLEGIpytam** – akcja edukacyjna zachęcająca mężczyzn do profilaktyki uroonkologicznej – projekt realizowany w social mediach.

Dodatkowo PZU Zdrowie udzieliło patronatu i współorganizowało wydarzenia wspierające rozwój polskiej medycyny i systemu ochrony zdrowia, m.in.:

- **Konferencja Noworoczna Stowarzyszenia dla Zdrowia** – wydarzenie dla przedstawicieli mediów, którzy w swoich publikacjach podejmują temat zdrowia;
- **VIII Kongres Wyzwań Zdrowotnych** – jedna z najważniejszych w Polsce konferencji poświęconych ochronie zdrowia. Ekspertci PZU Zdrowie wzięli udział w debatach z zakresu biznesu, medycyny i komunikacji;
- **Forum Rynku Zdrowia** – jedno z najważniejszych wydarzeń branżowych. Celem konferencji było wypracowanie rekomendacji w tematach kluczowych dla ochrony zdrowia;
- **„AI w zdrowiu”** we współpracy z Koalicją w Zdrowiu – konferencja poświęcona zastosowaniu sztucznej inteligencji w medycynie;
- **International Student Scientific Conference** – GUMed – konferencja mająca na celu promowanie rozwoju naukowego studentów, a także stworzenie forum debaty oraz możliwości prezentacji badań i osiągnięć naukowych.



10 [GRI 3-3] [ESRS S3-1]

9.3.3. Prewencja

PZU prowadzi szeroko zakrojone działania prewencyjne, zmierzające do ograniczenia liczby wypadków w kraju. Współpraca z organizacjami ratowniczymi, zawodowymi i ochotniczymi, wsparcie działań lokalnych służących poprawie bezpieczeństwa oraz kształtowania odpowiedzialnych i bezpiecznych zachowań jest dla PZU podstawą zaangażowania społecznego.

Akademia bezpieczeństwa

Ogólnopolski projekt Fundacji PZU prowadzony od grudnia 2017 roku, który ma na celu edukację dzieci z zakresu bezpieczeństwa. Akademia bezpieczeństwa zapewnia kompleksowe zajęcia edukacyjne, z udziałem funkcjonariuszy Policji z Komendy Głównej oraz jednostki z Komend Wojewódzkich, Powiatowych oraz Miejskich, ratowników medycznych oraz wykwalifikowanych animatorów. W zajęciach wykorzystywane są nowoczesne maszyny i sprzęty, takie jak symulatory wypadków, a przekaz dla najmłodszych uczniów kreowany jest za pomocą inscenizacji teatralnych, w wykonaniu profesjonalnych aktorów. W 2023 roku zrealizowano ósmą i dziewiątą edycję projektu, w której udział wzięło **26 szkół podstawowych**. Projekt dotarł do ośmiu województw i prawie **12 tysięcy uczniów**. Łącznie od początku trwania programu Akademia odwiedziła już **137 szkół** w Polsce.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Turnusy terapeutyczno - wypoczynkowe dla dzieci i młodzieży z ryzykiem traumy powypadkowej oraz z ryzykiem powstania stresu pourazowego w związku z przewlekłą chorobą w rodzinie

PZU od 2013 roku prowadzi kompleksowy system wsparcia psychologicznego dla poszkodowanych w wypadkach, których sprawcy posiadali polisy OC w PZU. W ramach minimalizowania skutków wypadków PZU finansuje dla dzieci z traumą powypadkową oraz ich opiekunów pobyty na turnusach terapeutyczno - wypoczynkowych w czasie ferii zimowych i wakacji letnich. Jest to forma stacjonarnej terapii psychologicznej, prowadzonej w ośrodku terapeutycznym Stowarzyszenia Siemacha w Odporyszowie.

Od 2021 roku PZU tę formę wsparcia kieruje również do osób, które utraciły stabilizację rodzinną z powodu straty bliskiej osoby w wyniku choroby onkologicznej. W 2023 roku z tej formy wsparcia skorzystało łącznie 28 osób.

10 [GRI 3-3]

9.3.3.1. Współpraca ze służbami ratunkowymi

Bezpieczeństwo w górach – współpraca z GOPR

PZU od ponad 16 lat wspiera GOPR m.in. przekazując sprzęt do prowadzenia akcji ratowniczych, finansując szkolenia dla ratowników, realizując wspólne działania edukacyjne. PZU wspólnie z GOPR uruchomił platformę e-learningową dotyczącą bezpieczeństwa w górach. W ramach umowy o współpracy z GOPR regionalne Grupy GOPR wykorzystywały w ponad 90% wsparcie PZU na zakup specjalistycznych pojazdów do działalności operacyjnej. Zakupiono specjalistyczne samochody do poszukiwań osób zaginionych, skutery śnieżne, pojazdy czterokołowe (Outlander, Kawasaki), przyczepy ratownicze do pojazdów czterokołowych, samochody terenowe Toyota oraz busy (VW Caravelle, Opel Movano). Zrealizowane zostały również działania mające na celu podniesienie kwalifikacji ratowników GOPR, tj. kurs



instruktorski GOPR, warsztaty medyczne dla ratowników GOPR, szkolenie ewakuacyjne, seminarium starszych ratowników i warsztaty jaskiniowe. W celu organizacji tych działań zakupiony został sprzęt ratowniczy: sondy lawinowe, nosze śmigłowe z osprzętem, materace termiczne, wyposażenie apteczki weterynaryjnej.

Bezpieczeństwo w górach – działania edukacyjne

PZU kontynuował współpracę z Fundacją GOPR przy projekcie edukacyjnym Akademia GOPR. Fundacja GOPR prowadziła liczne przedsięwzięcia edukacyjno-prewencyjne, w ramach której ratownicy GOPR prowadzili warsztaty profilaktyczne jak również uczestniczyli w różnego rodzaju przedsięwzięciach edukacyjnych na terenie całego kraju – działając na rzecz ochrony i promocji zdrowia, jak również upowszechniania aktywnego i bezpiecznego trybu życia. W ramach Akademii GOPR przeprowadzone zostały programy szkoleniowe, przygotowane materiały edukacyjne skierowane do dzieci i młodzieży, zakupiony sprzęt szkoleniowy oraz odzież instruktorska.

PZU zaangażował się również w finansowanie szkoleń lawinowych we współpracy z TOPR. Ich uczestnicy uczą się odpowiedniego planowania wycieczek górskich, unikania zagrożenia lawinowego oraz przestrzegania zasad postępowania po zejściu lawiny. Organizowane są również pozorowane akcje ratunkowe z wykorzystaniem detektorów, przekazywana jest wiedza dotycząca sposobów poszukiwania zasypanych przez lawinę oraz zasady udzielania pierwszej pomocy w wypadkach lawinowych. Wszystko to ma miejsce w Lawinowym Centrum Treningowym PZU na Kalatówkach.





Bezpieczeństwo nad wodą

PZU od wielu lat wspiera bezpieczeństwo nad wodą przekazując dofinansowanie z funduszu prewencyjnego jednostkom ratowniczym działającym m.in. nad Jeziorem Zegrzyńskim i na Szlaku Wielkich Jezior Mazurskich. Legionowskie Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe, działające na Jeziorze Zegrzyńskim, otrzymane w 2023 roku od PZU dofinansowanie przeznaczyło głównie na zakup sprzętu do prowadzenia działań ratowniczych i utrzymania gotowości ratowniczej jednostki, tj. wyposażenie łodzi, sprzęt łączności, sprzęt nurkowy, specjalistyczne ubrania dla ratowników. Z otrzymanego dofinansowania LWOPR zakupił również niezbędne wyposażenie do przeprowadzenia szkolenia Kwalifikowanej Pierwszej Pomocy oraz szkoleń z zakresu ratownictwa wodnego.

W 2023 roku z otrzymanego od PZU dofinansowania Mazurskie Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe zakupiło środki łączności cyfrowo-analogowej, GPS do poszukiwań osób zaginionych oraz skafandry lodowo nurkowe. W ramach tej samej umowy, w 2022 roku, ratownicy MOPR wymienili tuby pneumatyczne w dwóch hybrydowych łodziach ratowniczych typu RIB, czym przywrócili je do pełnej sprawności oraz zakupili fantomy wraz z oprogramowaniem komputerowym do nauki resuscytacji.

Wsparcie Ochotniczych Straży Pożarnych

PZU wspiera jednostki ochotniczej straży pożarnej dofinansowując zakup specjalistycznego sprzętu i odzieży ochronnej. Jednostki OSP działają nawet w najmniejszych miejscowościach, a strażacy ochotnicy najczęściej jako pierwsi niosą pomoc potrzebującym. Gaszą pożary, ratują ofiary wypadków drogowych, przychodzą z pomocą podczas powodzi, nawałnic i innych klęsk żywiołowych.



Projekt Szpital 360

Projekt Szpital 360, to innowacyjny projekt TUW PZUW. Obejmuje on wizytacje w placówkach medycznych, prowadzone przez lekarzy z doświadczeniem medycznym i ubezpieczeniowym, które służą diagnozowaniu problemów i potrzeb szpitali pod względem bezpieczeństwa. Wizytacje pozwalają prześledzić procedury i organizację podmiotu leczniczego. Efektem wizytacji są raporty z zaleceniami dla szpitali i adekwatne przedsięwzięcia służące podnoszeniu jakości opieki zdrowotnej, w tym bezpłatne szkolenia dla lekarzy i personelu medycznego. Mają na celu podnoszenie ich kwalifikacji i poprawa jakości opieki zdrowotnej. Dotyczą także prowadzenia dokumentacji medycznej, unikania zakażeń wewnątrzszpitalnych i innych niepożądanych zdarzeń. Działania te w dalszej kolejności przekładają się na mniejszą ilość zdarzeń niepożądanych w placówce medycznej.

10 [GRI 3-3]

9.3.3.2. Współpraca z klientami korporacyjnymi

Grupa PZU prowadzi działania prewencyjne skierowane do klientów korporacyjnych:

PZU Bezpieczna Flota to szkoleniowy program prewencyjny PZU. Udział w programie daje kierowcom możliwość poprawy umiejętności prowadzenia pojazdów, wyeliminowania złych nawyków i przyzwyczajzeń za kierownicą oraz odświeżenia wiedzy o bezpieczeństwie na drodze. Kierowcy mogą ćwiczyć na płycie poślizgowej, korzystać ze szkoleń z jazdy defensywnej z elementami eko-jazdy w ruchu miejskim oraz z zakresu e-mobility, a także uczestniczyć w spotkaniach ze specjalistami z zakresu psychologii transportu, pierwszej pomocy medycznej i przepisów prawa o ruchu drogowym.

AUDAX to innowacyjny technologicznie program prewencyjny, który pozwala obniżyć częstotliwość (frekwencję) i wartość szkód we flotach. AUDAX korzysta m. in. z telemetrii i narzędzi takich jak rejestratory trasy i zdarzeń drogowych, ultradźwięki odstraszające zwierzęta czy czujniki parkowania i kamery cofania.

Ryzyko PRO jest programem prewencyjnym skierowanym do dużych przedsiębiorstw z branż, w których z uwagi na skalę działalności i specjalistyczne procesy produkcyjne, istnieje wysokie ryzyko wystąpienia szkody. Rozwiązanie, wykorzystujące internet rzeczy i technologie oparte na koncepcji Przemysł 4.0, monitoruje poziom bezpieczeństwa w obszarach działania przedsiębiorstwa kluczowych z perspektywy ryzyka, takich jak produkcja, logistyka oraz park

maszynowy. Program wspiera także klientów w działaniach edukacyjnych budujących świadomość pracowników klientów, co ma ogromne znaczenie dla minimalizacji ryzyka zaistnienia szkody i poprawy bezpieczeństwa. W ramach realizacji programu w latach 2019-2023 zostało wprowadzone 109 wdrożeń Ryzyko PRO u 82 klientów PZU SA.

Szkolenia – PZU LAB

PZU LAB w 2023 roku kontynuował cykl szkoleń **Piramida Kompetencji**, poświęconych zagadnieniom związanym z bezpieczeństwem i zarządzaniem ryzykiem przedsiębiorstw. W lutym 2023 roku odbyła się druga edycja szkolenia „Bezpieczeństwo pożarowe budynków użyteczności publicznej” prowadzona wraz z Akademią Pożarniczą. Program szkolenia obejmował m.in. informacje z zakresu bezpieczeństwa pożarowego budynków użyteczności publicznej, analizę zagrożeń w obiektach takich jak teatry, muzea, archiwa, kina, biura, obiekty wysokościowe. W listopadzie odbyła się pierwsza edycja III bloku „Bezpieczeństwo pożarowe obiektów infrastrukturalnych”, które PZU prowadził wraz z ekspertami z tego obszaru. Zakres szkolenia obejmował m.in. zagadnienia: infrastruktury przesyłowej energii elektrycznej, bazy paliw na lotniskach, centra danych – serwerownie, ochrona hangarów lotniczych na bazie testów ogniowych w pełnej skali oraz zabezpieczenia przeciwpożarowe obiektów: metra i tunele.

Obszary współpracy – PZU LAB

W trakcie V edycji Forum bezpieczeństwa Przemysłu Morskiego w Gdańsku w Muzeum II Wojny Światowej PZU LAB wraz z Energią Wytwarzanie z Grupy ORLEN podpisało umowę o współpracy przy realizacji projektów, w tym w szczególności projektów badawczo-rozwojowych w obszarze Morskich Farm Wiatrowych. Energia



Wytwarzanie z Grupy ORLEN wspólnie z PZU LAB przeprowadzi pilotaż technologii, która pomoże zwiększyć niezawodność morskich farmach wiatrowych, co jest kluczowe z punktu zapewnienia bezpieczeństwa energetycznego. Pilotaż pierwszego wspólnego projektu prowadzony będzie przez ok. 2 lata na istniejącej już lądowej farmie wiatrowej należącej do Energi Wytwarzania, na której warunki w możliwie największym stopniu zbliżone są do tych, jakie panować będą na morzu. Zebrane na niej dane pozwolą następnie stworzyć narzędzia cyfrowe przewidujące, jak będą się zachowywać turbiny wiatrowe i ich poszczególne elementy w różnych warunkach i perspektywach czasowych. Dzięki temu rozpoznane zostaną możliwe ryzyka, jakie mogą zaistnieć podczas pracy farm wiatrowych, w tym szczególnie ryzyka o charakterze krytycznym, zagrażającym ciągłości działania morskich wiatraków. Pozwoli to opracować odpowiednie środki zaradcze (np. szkolenia dla obsługi farm oparte na scenariuszach awaryjnych), zoptymalizować pracę turbin i zredukować koszty utrzymania przy jednoczesnym wzroście efektywności i produktywności. Co więcej, cyfrowy symulator będzie odzwierciedlał pracę całej farmy wiatrowej, jak też pojedynczej turbiny wiatrowej w czasie rzeczywistym.

W 2023 roku w celu optymalizacji zużycia energii w różnych gałęziach przemysłu w Polsce oraz wdrażania innowacyjnych rozwiązań w dziedzinie efektywności energetycznej PZU LAB i IMP PAN podpisały umowę o współpracy. Dzięki współpracy z ekspertami z Instytutu, PZU LAB ma możliwość oferowania klientom sprawdzonych i certyfikowanych rozwiązań, które pozwolą im zoptymalizować zużycie energii w różnych

aspektach działalności przedsiębiorstwa, takich jak energia elektryczna, woda czy gaz. Dzięki współpracy z KEZO Centrum Badawczym IMP PAN PZU LAB może aktywnie wspierać klientów korporacyjnych Grupy PZU w wypracowaniu optymalizacji energetycznej, w ramach realizacji kluczowych celów strategicznych grupy PZU w zakresie ESG. Dzięki innowacyjnym rozwiązaniom opracowanym przez KEZO Centrum Badawcze, przedsiębiorstwa mogą osiągnąć znaczne oszczędności w zużyciu energii, co przekłada się na obniżenie kosztów prowadzenia biznesu. Ponadto możliwe jest również generowanie dodatkowych dochodów z nadwyżki wyprodukowanej energii co sprawia, że inwestycja w optymalizację energetyczną staje się jeszcze bardziej atrakcyjna. Wykorzystanie technologii takich jak fotowoltaika, rekuperacja czy magazynowanie energii pozwala na zwiększenie efektywności energetycznej, a tym samym na osiągnięcie korzyści finansowych dla przedsiębiorstw.

9 [GRI 3-3]

9.3.3.3. Prewencja w obszarze zdrowia

PZU od lat, w ramach prowadzonej działalności prewencyjnej, angażuje się w organizację akcji profilaktyki zdrowotnej. Oprócz akcji ogólnopolskich PZU prowadzi również akcje w zakładach pracy. **Strefy Zdrowia organizowane u klientów PZU** oferują badania i porady profilaktyczne oraz promują zdrowy tryb życia. Celem jest przekonanie jak największej liczby osób do zadbania o swoje zdrowie, skorzystania z badań profilaktycznych oraz konsultacji medycznych

u lekarzy specjalistów oraz zachęcenie pracowników do regularnych badań.

W 2023 roku w ramach działań prewencyjnych z zakresu profilaktyki zdrowotnej PZU, we współpracy z holenderskim startupem SkinVision, kontynuował ogólnopolski program prewencyjny „Minuta dla skóry”. Program jest odpowiedzią na wzrastającą liczbę zachorowań na najgroźniejszy z typów nowotworów skóry – czerniaka. Celem programu jest wczesne wykrywanie raka skóry za pomocą innowacyjnej, certyfikowanej medycznie aplikacji, wykorzystującej sztuczną inteligencję. Aplikację udostępniono w zakładach pracy w ramach programu prewencyjnego PZU.

W ramach działań prewencyjnych w obszarze zdrowia TUV PZUW angażuje się w zakup profesjonalnego sprzętu medycznego dla szpitali. Sfinansowany w 2023 roku zakup sprzętu obejmował między innymi, aparat do hemodializy (tzw. sztuczna nerka), aparaty EKG, aparaty RTG, kardiomonytory, sprzęt do badań ginekologicznych, sprzęt rehabilitacyjny oraz wyposażenie karetki.

9.3.4. Mecenat kultury

Troska Grupy PZU o dobra kultury buduje społeczną tożsamość, szacunek do tradycji, poczucie przynależności do wspólnoty i jej historii. Grupa od lat wspiera najważniejsze instytucje i wydarzenia kulturalne, współdziałając na rzecz upowszechniania kultury oraz dziedzictwa narodowego. Przede wszystkim jest to mecenat nad największymi instytucjami kultury w Polsce, m.in.: Muzeum Powstania Warszawskiego, Muzeum Łazienkami Królewskimi, Muzeum Narodowym w Warszawie i Krakowie, Teatrem Wielkim - Operą Narodową, Narodowym Instytutem Fryderyka Chopina oraz Polską Operą Królewską.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Muzeum Ubezpieczeń

PZU jest pierwszym ubezpieczycielem na świecie posiadającym Muzeum Ubezpieczeń. W zbiorach Muzeum można znaleźć dokumenty związane z początkiem ubezpieczeń na ziemiach polskich. Jeden z najstarszych eksponatów na podłożu papierowym „Akta Dyrekcji Generalnej Towarzystwa Ognioowego z 1821-1822 r.” poddano konserwacji i obecnie można podziwiać jego pierwotny wygląd. W trosce o zachowanie kolekcji w jak najlepszym stanie, wybrane artefakty są zdigitalizowane. Dzięki temu eksponaty są bezpiecznie przechowywane w optymalnych warunkach w magazynach, a ich odwzorowania cyfrowe mogą być udostępniane na stronach internetowych.



[ESRS S3-1]

9.3.5. Działalność charytatywna

9.3.5.1. Fundacja PZU

Fundacja PZU od 2004 roku realizuje działania filantropijne Grupy PZU, będące elementem jej strategii zaangażowania społecznego. Celem Fundacji jest: promowanie edukacji dzieci i młodzieży, wspieranie talentów oraz wyrównywanie szans osób z różnymi niepełnosprawnościami, a także zwiększanie dostępu do dóbr kultury i życia społecznego, czyli szeroko rozumiany rozwój społeczeństwa obywatelskiego. Fundacja współpracuje z organizacjami pozarządowymi – zarówno w Polsce, jak i za granicą, instytucjami, klubami sportowymi, szkołami i uczelniami, wspierając merytorycznie, organizacyjnie i finansowo realizację projektów.

Fundacja PZU przyznaje dotacje osobom fizycznym, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej. Wspiera je głównie w zakresie finansowania leczenia (w tym operacji przeprowadzanych za granicą), rehabilitacji, zakupu leków i sprzętu rehabilitacyjnego. W 2023 roku **przyznano dotacje 533 osobom.**

Dotacje konkursowe to rodzaj programu skierowanego do organizacji pozarządowych, których aktywność jest zgodna z obszarami działalności Fundacji PZU oraz zakresem określonym w regulaminach poszczególnych konkursów. W ramach konkursu „Z Fundacją PZU po lekcjach” zapewnia wsparcie organizacjom, które uruchamiają ciekawe i rozwijające zajęcia dodatkowe dla dzieci i młodzieży, z przyczyn

technicznych konkurs został odwołany w 2023 roku. Konkurs „Młodzi niepełnosprawni – sprawni z Fundacją PZU” umożliwia realizację działań, które służą zwiększeniu samodzielności i aktywności osób z niepełnosprawnością, zaś „Fundacja PZU z kulturą” zwiększa dostęp do kultury wysokiej (najważniejsza część kultury symbolicznej danego społeczeństwa).

W 2023 roku przyznano dotacje na realizację

45 projektów,

które objęły

3 738 beneficjentów

9.3.5.2. Wolontariat

Program Wolontariatu Pracowniczego działa w PZU od 2012 roku. W PZU i PZU Życie obowiązuje Regulamin Wolontariatu Pracowniczego Grupy PZU. Od 2020 roku pracownicy PZU mogą skorzystać z dodatkowych dwóch dni wolnych w ciągu roku na działania w ramach wolontariatu pracowniczego. **W ramach Strategii ESG przyjętej dla PZU i PZU Życie zaplanowano łącznie 50 000 godzin wolontariatu pracowniczego na pomoc 200 000 beneficjentom w latach 2021-2024.**

Każdego roku Fundacja PZU organizuje dwie edycje konkursu „Wolontariat to radość działania” – wiosenną i jesienną, w których przyznaje granty w wysokości do 6 tys. zł. Wnioski do konkursu może zgłaszać każdy pracownik, który chciałby zaangażować się w pomoc innym i mieć wpływ na otoczenie.

W ramach wolontariatu pracownicy PZU w 2023 roku zrealizowali

100 autorskich projektów

i przeznaczyli na wolontariat

12 100 godzin,

pomagając w ten sposób

35 917 beneficjentom,

z czego większość stanowiły dzieci i młodzież.

Pomoc wolontariuszy dotarła także do

1 556 zwierząt.



Ewaluacja 10 lat wolontariatu pracowniczego PZU

Fundacja PZU od 2012 roku realizuje program wolontariatu pracowniczego PZU. Dziesięć lat doświadczeń z wolontariatem pracowniczym skłoniło Fundację PZU do przeprowadzenia ewaluacji programu. Ewaluację ex post programu wolontariatu pracowniczego PZU przeprowadzono w pierwszym kwartale 2023 roku przez Fundację Dobra Sieć na zlecenie Fundacji PZU zarządzającej programem. Celem ewaluacji była ocena dotychczasowej realizacji programu wolontariatu pracowniczego PZU i jego dorobku pod kątem skuteczności, efektywności, użyteczności oraz oddziaływania. Na tej podstawie sformułowane zostały wnioski i rekomendacje dotyczące dalszego rozwoju programu.

Przeprowadzona ewaluacja potwierdziła, że dotychczasowy dorobek programu został wykorzystany do stworzenia dobrze działającego programu wolontariatu pracowniczego, który:

- jest skuteczny - przynosi korzyści jego kluczowym interesariuszom: beneficjentom programu, pracownikom-wolontariuszom, PZU oraz instytucjom i organizacjom będącym odbiorcami działań wolontariuszy i współpracującym z Fundacją PZU w realizacji programu;
- optymalnie wykorzystuje zasoby finansowe, ludzkie i organizacyjne przeznaczone na jego realizację, co oznacza, że jest efektywny;
- jest użyteczny, korzyści osiągnięte przez interesariuszy programu są im przydatne i wykorzystywane w praktyce;
- spowodował trwałe pozytywne zmiany w otoczeniu społecznym, w Fundacji PZU i w samym PZU, a więc jego oddziaływanie na interesariuszy jest istotne.



Akademia Liderów Wolontariatu PZU

Regionalni Liderzy Wolontariatu PZU to pasjonaci pomagania. To osoby, które działają, patrzą i widzą, słuchają i słyszą, lubią ludzi i cieszą się, że mogą coś dla nich zrobić. Nie obca jest im też troska o środowisko i czworonożnych przyjaciół. W ramach Akademii Liderów Wolontariatu PZU szkolą się i zdobywają nowe umiejętności.

Jesienią 2023 roku odbyło się coroczne szkolenie dla Regionalnych Liderów Wolontariatu. Celami dwudniowych warsztatów było m.in:

- zebranie opinii wolontariuszy-pracowników dotyczących wolontariatu pracowniczego PZU w zakresie: jego głównych korzyści, atutów, wyzwań, a także potrzeb wolontariuszy-pracowników;
- przekazanie wiedzy i umiejętności z zakresu stylów przywództwa oraz mapy zasobów;
- wymiana dobrych praktyk i inspiracji dot. wolontariatu pracowniczego między wolontariuszami i pracownikami;
- budowanie relacji i integracja uczestników;
- udział uczestników we wspólnym planowaniu autorskich inicjatyw służących popularyzacji programu wolontariatu pracowniczego PZU;
- wzrost wiedzy i umiejętności z zakresu planowania i wdrażania inicjatyw wolontariackich oraz komunikowania o nich;
- zebranie refleksji i pomysłów prowadzących do wypracowania metod komunikacji wewnętrznej programu wolontariatu pracowniczego.

Statystyki związane z wolontariatem w PZU i PZU Życie	2020	2021	2022	2023
Regionalni Liderzy Wolontariatu	40	43	55	64
Wolontariusze z PZU	407	900	2 490	1 177
Wolontariusze spoza firmy zaproszeni do działań wolontariackich przez pracowników	330	563	480	596
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez pracowników PZU	6 743	12 179	75 865	14 593
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez osoby spoza firmy	5 624	7 509	6 305	9 296
Liczba autorskich projektów wolontariackich pracowników PZU	65	97	78	100
Liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU	0	6	9	12
Beneficjenci (łącznie)	12 264	39 423	457 500	153 555

14 [GRI 3-3] [GRI G4-FS16]

Edukacja ubezpieczeniowa

W 2023 roku Fundacja PZU we współpracy z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości realizowała projekt „**Od grosika do złotówki – edukacja ubezpieczeniowa z Fundacją PZU**”, którego celem była edukacja ubezpieczeniowa i finansowa. Program skierowany był do uczniów klas 2 i 3 szkół podstawowych, ich rodziców i nauczycieli. Głównym celem projektu była edukacja ubezpieczeniowa, ukazująca korzyści jakie wynikają z ubezpieczenia dla ubezpieczonego i jego rodziny. Dodatkowe treści dotyczyły bezpieczeństwa, trafnego przewidywania i sposobów unikania różnych ryzyk. Celem był wzrost poziomu wiedzy i umiejętności uczniów w zakresie ubezpieczeń i bezpiecznego zachowywania się w sytuacjach zagrożenia i w zakresie racjonalnego gospodarowania pieniędzmi. Łączna liczba odbiorców projektu w roku szkolnym 2022/2023: 59 939.





10. Pozostałe informacje

10.1. Proces raportowania

10.2. Analiza istotności

10.3. Indeks treści GRI

10.4. Wymagania dotyczące ujawnień w ESRS objęte oświadczeniami dotyczącymi zrównoważonego rozwoju przedsiębiorstwa

10.5. Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem

10.6. Oświadczenie weryfikacyjne – emisje gazów cieplarnianych

10.7. Ujawnienie SFDR





10.1. Proces raportowania

[ESRS BP-1] [ESRS BP-2][GRI 2-3]

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy PZU i PZU S.A. za 2023 rok, jest jednocześnie raportem zintegrowanym. Raport prezentuje działalność Grupy PZU integrując wyniki finansowe i biznesowe wraz z kwestiami środowiskowymi, społecznymi, a także ładem korporacyjnym. Informacje niefinansowe przedstawione w raporcie służą zrozumieniu wyników w zakresie realizacji strategii ESG, a także budowaniu trwałych relacji z kluczowymi interesariuszami.

Raport zintegrowany PZU i Grupy Kapitałowej PZU zawiera dane za okres od 1 stycznia 2023 roku do 31 grudnia 2023 roku, chyba że w treści zaznaczono inaczej.

Sprawozdanie przygotowano zgodnie z kryteriami formalnymi określonymi w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim.

Merytoryczne wskazówki służące do zdefiniowania zakresu i zawartości stanowią również międzynarodowe wytyczne i standardy, m.in. standard raportowania Global Reporting Initiative (GRI Standards) 2021 oraz

GRI standards 2016 dla tematów szczegółowych, wytyczne raportowania zintegrowanego (International Integrated Reporting Council, IIRC), a także wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu oraz rekomendacje Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD). Raport zawiera wybrane, częściowe ujawnienia zgodne z wymogami Europejskich Standardów Sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju (ESRS). Tematy istotne zostały zdefiniowane na zgodnie z wytycznymi IIRC i GRI 2021. Nie przeprowadzono analizy podwójnej istotności.

Na potrzeby oświadczenia na temat informacji niefinansowych, o którym mowa w art. 49b Ustawy o Rachunkowości PZU przygotował odrębnie Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU SA za 2023 rok zgodne z wymaganiami określonymi w Ustawie.

Dane kontaktowe w sprawie raportu:

Zespół Relacji Inwestorskich
e-mail: daneniefinansowe@pzu.pl

[GRI 2-5]

W obszarze klimatycznym, wyliczenia śladu węglowego zostały zrealizowane zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. W raporcie znalazły się także informacje dotyczące ujawnień taksonomicznych, zgodnie z rozporządzeniem Delegowanym Komisji (EU) 2021/2139 i rozporządzeniem uzupełniającym Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852. Dane dotyczące śladu węglowego Grupy PZU za 2022 rok i 2023 rok zostały zweryfikowane przez niezależną firmę zewnętrzną Bureau Veritas Polska Sp. z o.o.

[GRI 2-2]

Raport obejmuje skonsolidowane dane niefinansowe Grupy Kapitałowej PZU i jej jednostki dominującej PZU, zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku.

Dane PZU Życie, Grupy Alior Banku, Grupy Banku Pekao, LINK4, podmiotów zagranicznych (AAS Balta, AB Lietuvos Draudimas, PrJSC IC PZU Ukraine) oraz pozostałych konsolidowanych w ramach Grupy spółek zostały zaprezentowane w ramach informacji dotyczących Grupy PZU. Ponadto, Alior Bank oraz Bank Pekao opublikowały odrębne, skonsolidowane na poziomie Grupy ujawnienia, dotyczące danych niefinansowych.

W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU. Szczegółowe informacje w tym zakresie zostały przedstawione w [rozdziale 1.1.5. Struktura Grupy PZU](#).

Dane publikowane w raporcie obejmują rok podlegający raportowaniu oraz okres porównawczy tj. rok poprzedzający. Na potrzeby prezentacji śladu węglowego, zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, jako rok bazowy został przyjęty rok 2018.

[GRI 2-4]

W 2023 roku nie dokonano istotnych korekt informacji.

[GRI 3-1] [IIRC]

Zgodnie z podejściem wynikającym z zasady istotności poszczególne informacje niefinansowe zostały przedstawione w zakresie, w jakim są niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Grupy PZU. Odpowiednio mniej miejsca poświęcono jednostkom mniejszym, których wpływ na całokształt obrazu Grupy PZU jest niewielki czy wręcz marginalny.

Podczas definiowania merytorycznej treści raportu zgodnie z międzynarodowymi wytycznymi (IIRC, GRI 2021) przeprowadzono proces składający się z następujących etapów:

1. **Aktualizacja istotnych tematów** - do określenia kluczowych obszarów wpływu zostały wykorzystane zróżnicowane źródła informacji: wewnętrzne dane Grupy PZU, oceny agencji ratingowych, informacje zewnętrzne, w tym dane z raportów branżowych, raportów trendów oraz zmian wynikających z wdrażanych regulacji ESG. Lista tematów została nieznacznie zmieniona względem poprzedniego roku;
2. **Ocena wewnętrzna istotnych tematów** - wybrane tematy zostały poddane ocenie pod względem parametrów w ramach istotności wpływu:





rodzaju i skali wpływu oraz prawdopodobieństwa wystąpienia negatywnego wpływu;

3. **Ocena istotności tematów przez interesariuszy** - do określenia istotności przeprowadzono badanie ankietowe wśród interesariuszy zewnętrznych, pracowników oraz przedstawicieli kadry zarządzającej. Dodatkowo zostały przeprowadzone pogłębione wywiady indywidualne z niezależnymi ekspertami i przedstawicielami organizacji partnerskich PZU. Łącznie w proces zostało zaangażowanych ponad 100 interesariuszy;
4. **Matryca istotności** - ocenione przez interesariuszy tematy zostały naniesione na matrycę istotności. Punkt odcięcia został ustalony w oparciu o średnią ocen dla zagadnień;
5. **Weryfikacja ekspercka** - wskazane istotne tematy zostały sprawdzone ze wskaźnikami GRI oraz poddane weryfikacji przez wewnętrznych ekspertów. Po weryfikacji zostało wskazanych 16 istotnych tematów.

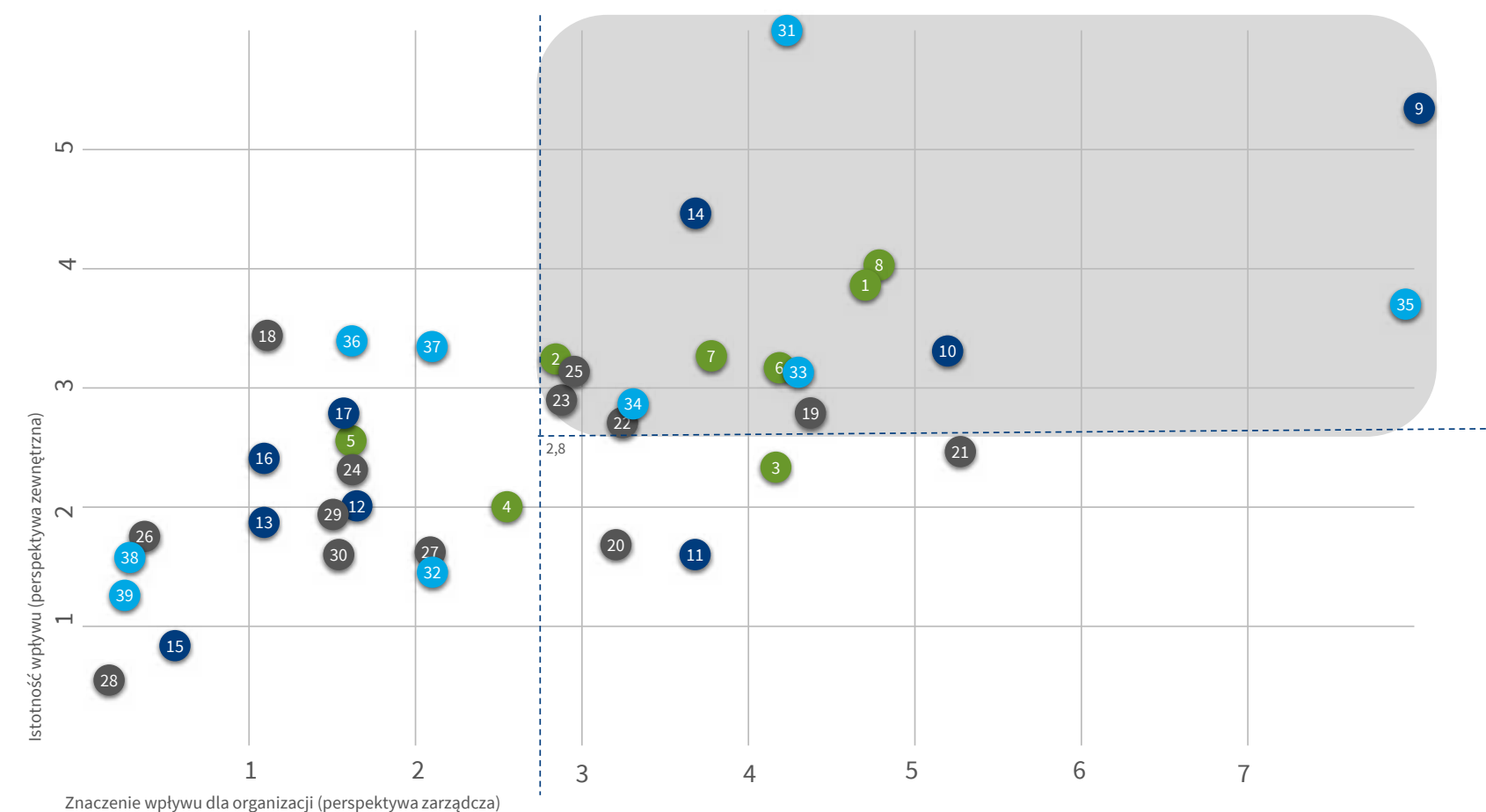
10.2. Analiza istotności

[GRI 3-2]

Tematy zidentyfikowane jako istotne

Wyniki analizy istotności zostały przedstawione na poniższej macyzy istotności. Oś X przedstawia istotność tematów z perspektywy zarządczej wskazanych przez przedstawicieli Zarządu i Wyższej Kadry Zarządzającej. Oś Y przedstawia tematy wybrane przez pozostałych interesariuszy Grupy. Na podstawie analizy wyników ankiety, identyfikacji kluczowych kwestii i ich priorytetyzacji wskazano łącznie 39 istotnych tematów z 4 obszarów (środowisko, zaangażowanie społeczne, odpowiedzialne zarządzanie i kwestie pracownicze).

Ostatecznie jako istotne wskazano 16 zagadnień, które zostały opisane w niniejszym raporcie.



I. Środowisko

- 1 Podejście do wyzwań związanych ze zmianą klimatu
- 2 Redukcja śladu węglowego
- 6 Oferta produktowa z uwzględnieniem czynników środowiskowych
- 7 Zrównoważone inwestycje
- 8 Uwzględnianie czynników ESG we współpracy z klientami, w tym działania edukacyjne i budujące świadomość

II. Zaangażowanie społeczne

- 9 Promocja aktywnego i zdrowego stylu życia, profilaktyka zdrowotna
- 10 Działania prewencyjne w zakresie bezpieczeństwa i współpraca ze służbami ratunkowymi
- 14 Edukacja ubezpieczeniowa i finansowa

III. Odpowiedzialne zarządzanie

- 19 Strategia biznesowa z uwzględnieniem czynników zrównoważonego rozwoju (ESG), struktura zarządzania ESG i plany na przyszłość
- 22 Standardy obsługi klienta, system obsługi reklamacji, badanie satysfakcji z oferowanych usług i produktów
- 23 Bezpieczeństwo i ochrona informacji, cyberbezpieczeństwo
- 25 Włączenie czynników i ryzyk ESG do systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU

IV. Kwestie pracownicze

- 31 Struktura zatrudnienia, rotacja zatrudnienia, warunki zatrudnienia, równość wynagrodzeń oraz warunki pracy
- 33 Edukacja i rozwój pracowników na różnym szczeblu - oferowanie możliwości rozwoju, szkolenia, dofinansowanie edukacji
- 34 Angażowanie pracowników w kwestie związane z ESG, uwzględnienie ESG w celach rocznych kadry zarządzającej oraz edukacja na rzecz zrównoważonego rozwoju
- 35 Promocja zdrowia i zdrowego trybu życia pracowników, zapewnienie work-life balance, inicjatywy well-being

10.3. Indeks treści GRI

W raporcie Grupy PZU i PZU został wykorzystany standard „GRI Standards 2021” dla ujawnień ogólnych oraz istotnych, a także „GRI 2016” dla ujawnień tematycznych.

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
I. UJAWNIEŃIA PROFILOWE			
Organizacja i jej praktyki sprawozdawcze			
GRI 2 - 2021	2-1	Dane na temat organizacji	15
GRI 2 - 2021	2-2	Podmioty objęte raportowaniem zrównoważonego rozwoju w organizacji	389
GRI 2 - 2021	2-3	Okres sprawozdawczy, częstotliwość raportowania i dane kontaktowe	389
GRI 2 - 2021	2-4	Korekty informacji	389
GRI 2 - 2021	2-5	Weryfikacja zewnętrzna	389
Działalność i pracownicy			
GRI 2 - 2021	2-6	Działalność, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	14, 24,35, 43
GRI 2 - 2021	2-7	Pracownicy	329-332
GRI 2 - 2021	2-8	Osoby świadczące pracę na rzecz organizacji niebędące jej pracownikami	333
Ład korporacyjny			
GRI 2 - 2021	2-9	Skład i struktura najwyższego organu zarządzającego	205, 213, 218, 236
GRI 2 - 2021	2-10	Powoływanie i wybór najwyższego organu zarządzającego	205, 218
GRI 2 - 2021	2-11	Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	205, 218
GRI 2 - 2021	2-12	Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływem	141, 146, 147, 205, 213, 218, 228
GRI 2 - 2021	2-13	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	205, 206, 213
GRI 2 - 2021	2-14	Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	213
GRI 2 - 2021	2-15	Konflikty interesów	244

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 2 - 2021	2-16	Komunikacja kwestii krytycznych	266, 277
GRI 2 - 2021	2-17	Zbiorowa wiedza najwyższych organów zarządzających	213
GRI 2 - 2021	2-18	Ocena wyników działalności najwyższego organu zarządczego	228, 246
GRI 2 - 2021	2-19	Polityki wynagrodzeń	246
GRI 2 - 2021	2-20	Proces ustalania wynagrodzeń	246
GRI 2 - 2021	2-21	Roczny wskaźnik całkowitego wynagrodzenia	348
Strategia, polityka i praktyki			
GRI 2 - 2021	2-22	Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	9, 115
GRI 2 - 2021	2-23	Zobowiązania ujęte w politykach	147, 196, 251, 261, 313, 358
GRI 2 - 2021	2-24	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	147, 313
GRI 2 - 2021	2-25	Procesy łagodzenia negatywnego wpływu	46, 244, 252, 254, 261, 265, 269, 270, 272, 368, 371, 372
GRI 2 - 2021	2-26	Mechanizmy zasięgnięcia porad i sygnalizowania potencjalnych nieprawidłowości	251, 252, 253,
GRI 2 - 2021	2-27	Zgodność z przepisami prawa i regulacjami	372
GRI 2 - 2021	2-28	Członkostwo w organizacjach	76, 276
Angażowanie interesariuszy			
GRI 2 - 2021	2-29	Podjęcie do angażowania interesariuszy	70
GRI 2 - 2021	2-30	Układy zbiorowe	346
II. TEMATY ISTOTNE			
GRI 3 - 2021	3-1	Proces określania istotnych zagadnień	389
GRI 3 - 2021	3-2	Lista istotnych zagadnień	391
1 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Podejście do wyzwań związanych ze zmianą klimatu			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	276, 280, 286, 289, 313



GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 2 - 2021	2-23	Zobowiązania ujęte w politykach	313
GRI 2 - 2021	2-24	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	313
GRI 2 - 2021	2-28	Członkostwo w organizacjach	276
2 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Redukcja śladu węglowego			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	322
GRI 305 - 2016	305-1	Łączne bezpośrednie emisje	322
GRI 305 - 2016	305-2	Łączne emisje pośrednie związane z energią	323
GRI 305 - 2016	305-3	Inne emisje pośrednie	324
GRI 305 - 2016	305-4	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	325
GRI 305 - 2016	305-5	Redukcje emisji gazów cieplarnianych	325
6 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Oferta produktowa z uwzględnieniem czynników środowiskowych			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	280, 281, 283, 286
7 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Zrównoważone inwestycje			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	121, 280, 283, 285
8 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Uwzględnianie czynników ESG we współpracy z klientami, w tym działania edukacyjne i budujące świadomość			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	121, 276, 286
GRI 2 - 2021	2-28	Członkostwo w organizacjach	276
9 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Promocja aktywnego i zdrowego stylu życia, profilaktyka zdrowotna			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	121, 381, 385
GRI 403 - 2016	403-6	Promocja zdrowia wśród pracowników	381
10 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Działania prewencyjne w zakresie bezpieczeństwa i współpraca ze służbami ratunkowymi			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	383, 384, 385

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
14 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Edukacja ubezpieczeniowa i finansowa			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	353, 387
G4-FS16		Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	353, 387
19 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Strategia biznesowa z uwzględnieniem czynników zrównoważonego rozwoju (ESG), struktura zarządzania ESG i plany na przyszłość			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	111, 115, 121, 213
GRI 2 - 2021	2-9	Skład i struktura najwyższego organu zarządzającego	213
GRI 2 - 2021	2-12	Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływem	213
GRI 2 - 2021	2-13	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	213
GRI 2 - 2021	2-14	Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	213
GRI 2 - 2021	2-17	Zbiorowa wiedza najwyższych organów zarządzających	213
GRI 2 - 2021	2-22	Oświadczenie o strategii zrównoważonego rozwoju	115
22 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Standardy obsługi klienta, system obsługi reklamacji, badanie satysfakcji z oferowanych usług i produktów			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	357, 362, 368, 370, 371, 374
GRI 2 - 2021	2-25	Procesy łagodzenia negatywnego wpływu	371
GRI 417 - 2016	417-1	Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	360
G4-FS14		Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych	374
23 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Bezpieczeństwo i ochrona informacji, cyberbezpieczeństwo			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	265, 266
GRI 2 - 2021	2-25	Procesy łagodzenia negatywnego wpływu	265
25 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Włączenie czynników i ryzyk ESG do systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	146, 147, 277



GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 2 - 2021	2-12	Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływem	146, 147
GRI 2 - 2021	2-16	Komunikacja kwestii krytycznych	277
GRI 2 - 2021	2-23	Zobowiązania ujęte w politykach	147
GRI 2 - 2021	2-24	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	147
31 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Struktura zatrudnienia, rotacja zatrudnienia, warunki zatrudnienia, równość wynagrodzeń oraz warunki pracy			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	329, 347
GRI 2 - 2021	2-7	Pracownicy	329-332
GRI 401 - 2016	401-1	Pracownicy nowo zatrudnieni oraz odejścia	334-336
GRI 401 - 2016	401-2	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin	349
GRI 404 - 2016	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	333-335
GRI 404 - 2016	404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	347
GRI 405 - 2016	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności	233
GRI 405 - 2016	405-2	Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet do mężczyzn	348
33 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Edukacja i rozwój pracowników na różnym szczeblu - oferowanie możliwości rozwoju, szkolenia, dofinansowanie edukacji			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	349
GRI 404 - 2016	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	350
GRI 404 - 2016	404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	350
34 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Angażowanie pracowników w kwestie związane z ESG, uwzględnienie ESG w celach rocznych kadry zarządzającej oraz edukacja na rzecz zrównoważonego rozwoju			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	121, 352

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
35 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Promocja zdrowia i zdrowego trybu życia pracowników, zapewnienie work-life balance, inicjatywy well-being			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	121, 339, 379
GRI 403 - 2016	403-6	Promocja zdrowia wśród pracowników	339, 379
III. POZOSTAŁE TEMATY			
Wyniki ekonomiczne			
GRI 201 - 2016	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych)	68
Przeciwdziałanie korupcji			
GRI 205 - 2016	205-1	Działania oceniane pod kątem zagrożeń związanych z korupcją	254
GRI 205 - 2016	205-2	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	255
GRI 205 - 2016	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	256
Naruszenie zasad wolnej konkurencji			
GRI 205 - 2016	206-1	Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	359, 361
Transparentność podatkowa			
GRI 207 - 2016	207-1	Podejście do sprawozdawczości podatkowej	257
GRI 207 - 2016	207-2	Kontrola i zarządzanie ryzykiem w sprawozdawczości podatkowej	257
GRI 207 - 2016	207-3	Zaangażowanie w rozwój polityki podatkowej	258
GRI 207 - 2016	207-4	Sprawozdawczość podatkowa spółek zagranicznych	258
Tematy środowiskowe			
Materiały			
GRI 301 - 2016	301-1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	314, 315



GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Energia			
GRI 302 - 2016	302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	318, 320
GRI 302 - 2016	302-4	Redukcja zużycia energii	321
Zgodność z regulacjami środowiskowymi			
GRI 303 - 2016	303-5	Łączny pobór wody w podziale na źródła	316
Emisje			
GRI 305 - 2016	305-1	Łączne bezpośrednie emisje	322
GRI 305 - 2016	305-2	Łączne emisje pośrednie związane z energią	323
GRI 305 - 2016	305-3	Inne emisje pośrednie	324
GRI 305 - 2016	305-4	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	325
GRI 305 - 2016	305-5	Redukcje emisji gazów cieplarnianych	325
Zgodność z regulacjami środowiskowymi			
GRI 307 - 2016	307-1	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa oraz/lub regulacji dotyczących ochrony środowiska	314
Ocena środowiskowa dostawców			
GRI 308 - 2016	308-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem spełnienia kryteriów środowiskowych	45
Tematy społeczne			
Zatrudnienie			
GRI 401 - 2016	401-1	Pracownicy nowo zatrudnieni oraz odejścia	334-336
Bezpieczeństwo i higiena pracy			
GRI 403 - 2016	403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypad-ków śmiertelnych związanych z pracą	354-356
GRI 403 - 2016	403-5	Szkolenia dla pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	355
GRI 403 - 2016	403-6	Promocja zdrowia wśród pracowników	339, 379
GRI 403 - 2016	403-9	Urazy związane z pracą	355

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Edukacja i szkolenia			
GRI 404 - 2016	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	350
GRI 404 - 2016	404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	339,350
GRI 404 - 2016	404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	347
Różnorodność i równość szans			
GRI 405 - 2016	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności	233, 342
GRI 405 - 2016	405-2	Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet do mężczyzn	348
Przeciwdziałanie dyskryminacji			
GRI 406 - 2016	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	252
Ocena społeczna dostawców			
GRI 414 - 2016	414-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	45
Marketing oraz oznakowanie produktów i usług			
GRI 417 - 2016	417-1	Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	359, 360, 361
GRI 417 - 2016	417-2	Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	360, 361
GRI 417 - 2016	417-3	Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej	360
Ochrona prywatności klienta			
GRI 418 - 2016	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty danych	266
Aspekt sektorowy: społeczności lokalne			
G4-FS14		Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych	24, 374
G4-FS15		Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych	358
G4-FS16		Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	353, 387





10.4. Indeks treści ESRS

Numer i tytuł Standardu	Numer ESRS	Nazwa wymogu ujawnienia	Lokalizacja	
Informacje ogólne				
ESRS 2	Informacje ogólne	BP-1	Ogólna podstawa sporządzenia oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju	10.1. Proces raportowania
		BP-2	Ujawnianie informacji w odniesieniu do szczególnych okoliczności	10.1. Proces raportowania
		GOV-1	Role i odpowiedzialność Zarządu i Rady Nadzorczej	7.5. Zarząd i Rada Nadzorcza
		GOV-2	Informacje przekazywane Zarządowi i Radzie Nadzorczej oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem	4.2.1. Głównie mierniki strategiczne w obszarze ESG 7.5. Zarząd i Rada Nadzorcza
		GOV-3	Integracja wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w programach motywacyjnych	7.5. Zarząd i Rada Nadzorcza
		GOV-5	Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju	5.4. Ryzyka ESG
		SBM-1	Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości	2.2. Łańcuch wartości 4. Strategia i perspektywy
		SBM-2	Interesy i opinie zainteresowanych stron	2.7. Dialog z interesariuszami
		SBM-3	Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	4.4. Perspektywa strategiczna 5.4. Ryzyka ESG 5.5. Szanse ESG 8.3. Wpływ Grupy PZU na klimat

Numer i tytuł Standardu	Numer ESRS	Nazwa wymogu ujawnienia	Lokalizacja	
	MDR-P	Polityki przyjęte w celu zarządzania istotnymi kwestiami związanymi ze zrównoważonym rozwojem	5.4.2. Zarządzanie ryzykiem ESG – polityki	
	MDR-A	Działania i zasoby w odniesieniu do istotnych kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem	4.2.1. Głównie mierniki strategiczne w obszarze ESG	
	MDR-M	Wskaźniki w odniesieniu do istotnych kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem	4.2.1. Głównie mierniki strategiczne w obszarze ESG	
Środowisko				
ESRS E1	Zmiana klimatu	SBM-3/E1	Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym związane ze zmianą klimatu	8.1.3. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu
		IRO-1/E1	Opis procesów służących do identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans związanych ze zmianą klimatu	8.1.3. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu
		E1-1	Plan transformacji na rzecz przeciwdziałania zmianom klimatu	8.1.4. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja
		E1-2	Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i adaptacją do niej	8.2. Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/852 8.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko
		E1-3	Działania i zasoby w odniesieniu do polityk łagodzenia zmiany klimatu i adaptacji do niej	8.2.2.1. Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych, w tym zakres aktywów i działań objętych kluczowymi wskaźnikami wyników, informacje na temat źródeł danych i ograniczeń 8.2.2.2. Wyjaśnienia dotyczące charakteru i celów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE) oraz rozwoju w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE), począwszy od drugiego roku od wdrożenia, z rozróżnieniem na elementy związane z działalnością gospodarczą oraz elementy metodyczne i związane z danymi



Numer i tytuł Standardu		Numer ESRS	Nazwa wymogu ujawnienia	Lokalizacja
		E1-4	Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i adaptacją się do niej	8.2.1.2. Opis zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 („Taksonomia”) w strategii biznesowej przedsiębiorstwa finansowego, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami 8.2.2.3. Opis zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 w strategii biznesowej przedsiębiorstwa finansowego, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami
		E1-5	Zużycie energii i mix energetyczny	8.3.3. Zużycie energii
		E1-6	Emisje gazów cieplarnianych	8.3.4. Ślad węglowy
ESRS E3	Zasoby wodne i morskie	E3-1	Polityki związane z wodą	8.2.2.1. Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych, w tym zakres aktywów i działań objętych kluczowymi wskaźnikami wyników, informacje na temat źródeł danych i ograniczeń
		E3-4	Zużycie wody	8.3.2.2. Woda
ESRS E5	Wykorzystanie zasobów oraz gospodarka o obiegu zamkniętym	E5-1	Polityki związane z wykorzystaniem zasobów oraz gospodarką o obiegu zamkniętym	8.2.2.1. Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych, w tym zakres aktywów i działań objętych kluczowymi wskaźnikami wyników, informacje na temat źródeł danych i ograniczeń
		E5-2	Działania i zasoby związane z wykorzystaniem zasobów oraz gospodarką o obiegu zamkniętym	8.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko
		E5-4	Zasoby wprowadzane do organizacji	8.3.2. Zużycie surowców
		E5-5	Zasoby odprowadzane z organizacji, w tym odpady	8.3.2.3. Składniki majątku przeznaczone do likwidacji
Społeczeństwo				
ESRS S1	Pracownicy własnej siły roboczej	S1-1	Polityki związane z własną siłą roboczą	9.1.5. Poszanowanie praw człowieka i różnorodności w relacji z pracownikami

Numer i tytuł Standardu		Numer ESRS	Nazwa wymogu ujawnienia	Lokalizacja
		S1-2	Procedury współpracy z własnymi pracownikami i ich przedstawicielami w zakresie wpływu	9.1.6.1. Badanie zaangażowania
		S1-3	Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez pracowników	7.10.3. System zgłaszania nieprawidłowości i ochrona sygnalistów
		S1-4	Podejście i działania w zakresie istotnych negatywnych i pozytywnych wpływów tych działań oraz zarządzanie istotnymi ryzykami i wykorzystywanie istotnych szans związanych z własną siłą roboczą, a także skuteczność tych działań	9.1.1. Pracownicy- podejście do zarządzania 9.1.4. Kultura organizacyjna
		S1-5	Cele związane z zarządzaniem istotnymi wpływami, ryzykami i szansami wobec własnej siły roboczej	9.1.1. Pracownicy- podejście do zarządzania
		S1-6	Charakterystyka pracowników własnej siły roboczej	9.1.2. Struktura zatrudnienia 9.1.2.2. Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień w podziale na płeć i wiek
		S1-7	Kluczowe cechy pracowników niebędących pracownikami własnej siły roboczej	9.1.2. Struktura zatrudnienia
		S1-8	Zakres układów zbiorowych i dialogu społecznego	9.1.6.2. Dialog ze związkami zawodowymi
		S1-9	Wskaźniki różnorodności (diversity)	9.1.2. Struktura zatrudnienia
		S1-10	Odpowiednie płace	9.1.7. Wynagrodzenia i benefity
		S1-11	Ochrona socjalna	9.1.7. Wynagrodzenia i benefity
		S1-12	Osoby z niepełnosprawnościami wśród pracowników	8.1.5. Poszanowanie praw człowieka i różnorodność i w relacji z pracownikami
		S1-13	Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności pracowników	9.1.7. Wynagrodzenia i benefity 9.1.8. Szkolenia i rozwój
		S1-14	Wskaźniki bezpieczeństwa i higieny pracy	9.1.10. Bezpieczeństwo



Numer i tytuł Standardu	Numer ESRS	Nazwa wymogu ujawnienia	Lokalizacja	
	S1-15	Wskaźniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym (work-life balance)	9.1.5. Poszanowanie praw człowieka i różnorodności w relacji z pracownikami	
	S1-16	Wskaźniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie)	9.1.7. Wynagrodzenia i benefity	
	S1-17	Incydenty, skargi i poważne naruszenia w przestrzeganiu praw człowieka	7.11. Minimalne gwarancje	
ESRS S2	Pracownicy w łańcuchu wartości	S2-1	Polityki związane z pracownikami w łańcuchu wartości	2.3. Dostawcy (upstream)
	S2-2	Procesy współpracy z osobami wykonującym pracę w łańcuchu wartości w zakresie oddziaływań	2.3. Dostawcy (upstream)	
	S2-5	Cele dotyczące zarządzania istotnymi wpływami, ryzykami i szansami związanymi z pracownikami łańcucha wartości	4.2.1. Głównie mierniki strategiczne w obszarze ESG	
ESRS S3	Społeczności	S3-1	Polityki związane ze społecznościami	9.3.2. Społeczności lokalne 9.3.3. Prewencja 9.3.5. Działalność charytatywna
ESRS S4	Konsumenci i użytkownicy końcowi	SBM-3/S4	Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	9.2. Klienci
	S4-1	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	9.2.1. Poszanowanie praw człowieka w relacji z klientami	
	S4-2	Procesy współpracy w zakresie wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych	9.2.4. Dialog z klientem i proces usprawnień	
	S4-3	Procesy łagodzenia negatywnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz kanały zgłaszania nieprawidłowości	9.2.5.1. Skargi i reklamacje	
	S4-4	Działania i ich skuteczność, w kontekście zarządzania istotnym wpływem, ryzykami i szansami wobec konsumentów i użytkowników końcowych	9.2. Klienci	

Numer i tytuł Standardu	Numer ESRS	Nazwa wymogu ujawnienia	Lokalizacja	
	S4-5	Cele związane z zarządzaniem istotnymi wpływami, ryzykami i szansami dla konsumentów i użytkowników końcowych.	9.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż	
Praktyki biznesowe				
ESRS G1	Praktyki biznesowe	G1-1	Kultura korporacyjna i kluczowe polityki postępowania w biznesie	7.10. Kultura korporacyjna 7.10.3. System zgłaszania nieprawidłowości i ochrona sygnalistów
		G1-2	Zarządzanie stosunkami z dostawcami	2.3. Dostawcy (upstream)
		G1-3	Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie	7.10.4. Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie
		G1-4	Potwierdzone przypadki korupcji i przekupstwa	7.10.4. Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie
		G1-6	Praktyki płatnicze	7.10.5. Praktyki płatnicze



10.5. Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem

W 2019 roku Komisja Europejska opublikowała Wytyczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu (2019|C 209|01) (Wytyczne Komisji Europejskiej), które mają skłonić przedsiębiorstwa do szczegółowego raportowania danych dotyczących wpływu ich modelu biznesowego na klimat.

Prawnie wytyczne Komisji Europejskiej nie są wiążące, jednak ich stosowanie zaleca już Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych. Dodatkowo Rada Stabilności finansowej powołała Grupę Zadaniową ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD), która poprzez swoją działalność motywuje instytucje finansowe i przedsiębiorstwa niefinansowe do ujawniania informacji dotyczących ryzyka i możliwości związanych z klimatem. Grupa PZU wdraża wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu wraz z wytycznymi dla banków i zakładów ubezpieczeń wskazanymi w ramach Załącznika I oraz rekomendacjami Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD).

	Wytyczne w zakresie ujawniania informacji związanych z klimatem	Rozdział
Model biznesowy	Opis modelu biznesowego jednostki, wpływ ryzyka i szans związanych z klimatem na model biznesowy, strategię oraz plany finansowe	2.1. Kapitały i tworzenie wartości
	Pozytywny i negatywny wpływ organizacji na klimat	8.1.3. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu 8.1.4. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja 8.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko
	Scenariusze klimatyczne: odporność modelu biznesowego i strategii firmy biorąc pod uwagę różne scenariusze związane z klimatem	8.1.2. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk 8.1.3. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu 8.1.4. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja

	Wytyczne w zakresie ujawniania informacji związanych z klimatem	Rozdział
Polityki i procedury	Opis polityki firmy związanej z klimatem, w tym podejście do łagodzenia zmian klimatu lub adaptacji	8.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko
	Wyznaczone przez firmę cele związane z klimatem: wszelkie docelowe poziomy emisji gazów cieplarnianych oraz sposób, w jaki odnoszą się do planów krajowych i międzynarodowych (w szczególności Porozumienia paryskiego)	4.3. Ambicje ESG na lata 2030-2050
	Rola kadry zarządzającej w procesie oceny ryzyka i zarządzaniu ryzykiem klimatycznym	7.5.1. Zarząd / Odpowiedzialność w kwestiach ESG
Rezultaty stosowania polityk i procedur	j.w.	8.1. Biznes Grupy PZU w obliczu zmian klimatu 8.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko
Opis ryzyk klimatycznych	Proces identyfikacji i oceny ryzyka związanego z klimatem w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej oraz wskazanie w jaki sposób firma definiuje perspektywę krótko-, średnio- i długoterminową.	8.1.2. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk
	Główne ryzyka związane z klimatem, jakie firma zidentyfikowała w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej w całym łańcuchu wartości oraz wszelkie przyjęte założenia przyjęte w ramach procesu ich identyfikacji.	8.1.2. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk
	Proces zarządzania ryzykiem związanym z klimatem wraz ze wskazaniem w jaki sposób proces ten został zintegrowany w ramach ogólnego zarządzania ryzykiem organizacji.	8.1.2. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk
Niefinansowe wskaźniki efektywności	Emisje bezpośrednie Scope 1 oraz Scope 2, Wybrane wskaźniki GRI	4.2. Realizacja strategii w 2023 roku 8.3.4. Ślad węglowy



10.6. Oświadczenie weryfikacyjne- emisje gazów cieplarnianych

OŚWIADCZENIE WERYFIKACYJNE EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH



Wstęp i cel pracy

BUREAU VERITAS Polska Sp. z o. o. (Bureau Veritas) została zaangażowana przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A. (PZU) w celu przeprowadzenia niezależnej weryfikacji emisji gazów cieplarnianych raportowanych przez PZU za okres 01.01.2023 - 31.12.2023, w ograniczonym poziomie pewności. Niniejsze Oświadczenie Weryfikacyjne odnosi się do informacji objętych opisanym poniżej zakresem naszych prac.

Określenie wielkości emisji gazów cieplarnianych jest wyłączną odpowiedzialnością PZU. Bureau Veritas nie brało udziału w określaniu wielkości emisji gazów cieplarnianych. Naszą wyłączną odpowiedzialnością było zapewnienie niezależnej weryfikacji pod względem dokładności raportowanych emisji gazów cieplarnianych, podstawowych systemów i procesów wykorzystywanych do zbierania, analizowania i przeglądu informacji.

Granice emisji gazów cieplarnianych objęte weryfikacją:

- Grupa PZU

Zweryfikowane dane:

Zakresy emisji	2023 r.
Emisje w Zakresie 1 [t CO ₂ e]	26 817
Emisje w Zakresie 2 location-based [t CO ₂ e]	107 775
Emisje w Zakresie 2 market-based [t CO ₂ e]	74 571
Emisje w Zakresie 3 [t CO ₂ e]	19 475

Dane i informacje wspierające asercję emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1, 2 i 3 były historyczne, a w niektórych przypadkach szacowane.

Okres objęty weryfikacją emisji gazów cieplarnianych:

- 01.01.2023 – 31.12.2023

Kryteria weryfikacji:

- World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development, Greenhouse Gas Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard REVISED EDITION, Marzec 2004;
- World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development, GHG Protocol Scope 2 Guidance. An amendment to the GHG Protocol Corporate Standard, 2015; oraz
- World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development, Greenhouse Gas Protocol. Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard. Supplement to the GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, wrzesień 2011.

Standard wykorzystany do przeprowadzenia weryfikacji:

ISO 14064-3: Gazy cieplarniane -- Część 3: Specyfikacja i wytyczne weryfikacji oraz walidacji oświadczeń dotyczących gazów cieplarnianych.

Strona 1 z 2



Poziom pewności:

- Ograniczony

Metodologia weryfikacji:

- Wywiady z personelem PZU zaangażowanym w określenie wielkości emisji gazów cieplarnianych,
- Przegląd dokumentacji i oświadczeń oraz innych informacji przedstawionych przez PZU,
- Przegląd systemów i metodologii PZU do zbierania, agregacji, analizowania i przeglądu informacji i danych wykorzystywanych do określenia wielkości emisji gazów cieplarnianych, oraz,
- Audyt próbki danych wykorzystanych przez PZU do określenia wielkości emisji gazów cieplarnianych.

Wnioski:

Podczas weryfikacji nie zidentyfikowaliśmy żadnych oznak, że emisje gazów cieplarnianych określone powyżej:

- nie są merytorycznie poprawne,
- nie reprezentują rzetelnie danych i informacji dotyczących emisji gazów cieplarnianych, oraz
- nie zostały przygotowane zgodnie z WRI/WBCSD GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard.

Naszym zdaniem PZU ustanowił odpowiednie systemy do gromadzenia, agregowania i analizy danych ilościowych, w celu określenia emisji gazów cieplarnianych w podanym okresie i granicach.

Oświadczenie dotyczące niezależności, bezstronności i kompetencji

Bureau Veritas jest profesjonalną firmą usługową, która specjalizuje się w zarządzaniu jakością, bezpieczeństwem i higieną pracy, środowiskiem oraz odpowiedzialnością społeczną o ponad 190-letniej tradycji w świadczeniu usług niezależnej oceny.

Żaden członek zespołu weryfikującego nie ma stosunków biznesowych z PZU, jego dyrektorami lub menedżerami poza wymaganiami tego zadania. Przeprowadziliśmy tę weryfikację niezależnie i według naszej wiedzy nie wystąpił konflikt interesów.

Bureau Veritas wdrożyła certyfikowany¹ System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami ISO 9001:2015 i utrzymuje kompleksowy system nadzorowania jakości, obejmujący udokumentowane polityki i procedury w zakresie zgodności z wymaganiami etycznymi, normami zawodowymi i wymaganiami prawnymi.

Bureau Veritas wdrożyła i stosuje Kodeks Etyki, który spełnia wymagania TIC Council², w celu zapewnienia integralności, obiektywizmu, profesjonalizmu i należytej staranności oraz wysokiego poziomu etycznego personelu w jego codziennych działaniach zawodowych.

BUREAU VERITAS POLSKA Sp. z o. o.

Warszawa, 08 marca 2024

Witold Dżugan

Michał Klocek

Członek Zarządu

Wiodący weryfikator GHG

¹ Certyfikat No. 44 100 160145 wydany przez TÜV NORD CERT GmbH
² TIC Council Compliance Code EDITION 1 December 2018

Strona 2 z 2



10.7. Ujawnienie SFDR

Ujawnienie informacji w zakresie głównych niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla zrównoważonego rozwoju zgodnie z Rozporządzeniem delegowanym Komisji UE 2022/1288, uzupełniającym Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 (SFDR), dla PZU jako podmiotu, w który dokonano inwestycji.

Tabela 1. Oświadczenie dotyczące głównych niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju

Wskaźnik niekorzystnych skutków dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)
Wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe			
1. Emisje gazów cieplarnianych	Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1 (Mg CO ₂ e)	PZU: 6 095, Grupa 26 296	PZU: 6 508, Grupa 26 817
	Emisje gazów cieplarnianych zakresu 2 (Mg CO ₂ e) ¹	PZU: 6 219, Grupa PZU 73 422	PZU: 6 817, Grupa PZU 74 571
	Emisje gazów cieplarnianych zakresu 3 (Mg CO ₂ e) ²	PZU: 2 440, Grupa PZU 20 893	PZU: 2 573, Grupa PZU 19 475
	Całkowite emisje gazów cieplarnianych (Mg CO ₂ e)	PZU: 14 755, Grupa PZU 120 611	PZU: 15 898, Grupa PZU 120 863
2. Ślad węglowy	Ślad węglowy (Mg CO ₂ e)	PZU: 14 755, Grupa PZU 120 611	PZU: 15 898, Grupa PZU 120 863
3. Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Nie dotyczy	Nie dotyczy
4. Ekspozycja z tytułu przedsiębiorstw działających w sektorze paliw kopalnych	Przedsiębiorstwo działające w sektorze paliw kopalnych	Nie	Nie.

1) metoda market-based

2) w kategoriach: emisje związane z energią i paliwami nie ujęte w zakresie 1 i 2, zakupione surowce i usługi, odpady powstałe w wyniku działalności, podróże służbowe

Wskaźnik niekorzystnych skutków dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)
5. Udział zużytej i wyprodukowanej energii ze źródeł nieodnawialnych	Udział energii ze źródeł nieodnawialnych zużytej i wyprodukowanej w stosunku do zasobów energii ze źródeł odnawialnych, wyrażony jako odsetek zasobów energii ogółem	PZU: Udział energii ze źródeł nieodnawialnych zużytej i wyprodukowanej i jako odsetek zasobów energii ogółem: 79%, udział energii ze źródeł odnawialnych zużytej i wyprodukowanej jako odsetek zasobów energii ogółem: 21%. Całkowite zużycie energii w organizacji: 51,445 GWh w tym: łączna wartość energii ze źródeł nieodnawialnych: zakupiona: 15,379 GWh, wyprodukowana 25,102 łączna wartość energii ze źródeł odnawialnych: zakupiona: 10,766 GWh, zużyta: 0,198 GWh.	PZU: Udział energii ze źródeł nieodnawialnych zużytej i wyprodukowanej i jako odsetek zasobów energii ogółem: 82%, udział energii ze źródeł odnawialnych zużytej i wyprodukowanej jako odsetek zasobów energii ogółem: 18%. Całkowite zużycie energii w organizacji: 52,819 GWh w tym: łączna wartość energii ze źródeł nieodnawialnych: zakupiona: 16,510 GWh, wyprodukowana 26,783 łączna wartość energii ze źródeł odnawialnych: zakupiona: 9,356 GWh, zużyta: 0,170 GWh.
6. Intensywność zużycia energii przypadająca na dany sektor o znacznym oddziaływaniu na klimat	Zużycie energii wyrażone w GWh, jeśli spółka osiąga głównie przychód w sektorach o dużym wpływie klimatycznym	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi takiej działalności.	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi takiej działalności.
7. Działania mające niekorzystny wpływ na obszary wrażliwe pod względem bioróżnorodności	Spółka posiadająca obiekty/prowadząca działalność na obszarach wrażliwych pod względem bioróżnorodności lub w pobliżu takich obszarów, w przypadku gdy działalność takiej spółki ma niekorzystny wpływ na te obszary	Nie dotyczy. PZU nie posiada obiektów na obszarach wrażliwych pod względem bioróżnorodności lub w pobliżu takich obszarów.	Nie dotyczy. PZU nie posiada obiektów na obszarach wrażliwych pod względem bioróżnorodności lub w pobliżu takich obszarów.
8. Emisje do wody	Tony emisji do wody	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności powodującej emisje do wody.	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności powodującej emisje do wody
9. Wskaźnik odpadów niebezpiecznych i odpadów promieniotwórczych	Tony odpadów niebezpiecznych i odpadów promieniotwórczych	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności generującej odpady niebezpieczne i promieniotwórcze.	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności generującej odpady niebezpieczne i promieniotwórcze.



Wskaźnik niekorzystnych skutków dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)	Wskaźnik niekorzystnych skutków dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)
Wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwa				13. Zróżnicowanie członków zarządu ze względu na płeć	Stosunek liczby kobiet do liczby mężczyzn zasiadających w zarządzie spółki, wyrażony jako odsetek wszystkich członków zarządu	37,5%	37,5%
10. Naruszenia zasad inicjatywy Global Compact oraz Wytycznych Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Spółka naruszyła bądź narusza zasady inicjatywy Global Compact lub Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Nie.	Nie.	14. Ekspozycja z tytułu kontrowersyjnych rodzajów broni (miny przeciwpiechotne, amunicja kasetowa, broń chemiczna i broń biologiczna)	Spółka uczestniczy w produkcji lub sprzedaży kontrowersyjnych rodzajów broni	Nie.	Nie.
11. Brak procesów i mechanizmów kontroli służących nadzorowaniu przestrzegania zasad inicjatywy Global Compact i Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Spółka, nie posiada strategii nadzorowania przestrzegania zasad inicjatywy Global Compact lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych ani nie posiada mechanizmów rozpatrywania skarg w sprawie naruszeń zasad inicjatywy Global Compact lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	PZU nie ma polityki monitorowania zgodności z zasadami UNGC lub Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, nie ma też mechanizmów rozpatrywania skarg w celu przeciwdziałania naruszeniom zasad UNGC lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Obecnie PZU przeprowadza rewizję swoich procedur pod tym kątem – mając na uwadze wymogi Taksonomii UE (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088).	Nie. W Grupie PZU realizowany jest proces due diligence praw człowieka zgodny z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, który podlega corocznemu przeglądowi.				
12. Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami	Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami	23% ³⁾	22%				

3) Dane ujednolicone, zgodne z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/970 z 10 maja 2023 roku w sprawie wzmocnienia stosowania zasady równości wynagrodzeń dla mężczyzn i kobiet za taką samą pracę lub pracę o takiej samej wartości za pośrednictwem mechanizmów przejrzystości wynagrodzeń oraz mechanizmów egzekwowania.

Tabela 2. Dodatkowe wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe

Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)
Wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe			
1. Emisje zanieczyszczeń nieorganicznych	Tony ekwiwalentu zanieczyszczeń nieorganicznych	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności bezpośrednio wpływającej na obszar zanieczyszczeń nieorganicznych.	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności bezpośrednio wpływającej na obszar zanieczyszczeń nieorganicznych.
2. Emisje zanieczyszczeń powietrza	Tony ekwiwalentu zanieczyszczeń powietrza	Brak zanieczyszczeń powietrza innych niż emisje CO2.	Brak zanieczyszczeń powietrza innych niż emisje CO2.
3. Emisje substancji zubożających warstwę ozonową	Tony ekwiwalentu substancji zubożających warstwę ozonową	Tak. PZU: 0,06256 ton	Tak. PZU: 0,06969 ton
4. Spółka nierealizująca inicjatyw na rzecz redukcji emisji dwutlenku węgla	Spółka nierealizująca inicjatyw na rzecz redukcji emisji dwutlenku węgla, których celem jest dostosowanie się do celów porozumienia paryskiego	Nie. PZU posiada inicjatywy w zakresie redukcji emisji dwutlenku węgla, mające na celu dostosowanie się do Porozumienia paryskiego. W PZU funkcjonuje Polityka środowiskowa. Dokument dostępny jest na stronie internetowej. Grupa PZU ma również świadomość pośredniego wpływu, jaki wywiera na środowisko i ogranicza negatywne oddziaływanie na klimat. Kieruje się przy tym założeniami polskich i unijnych dokumentów strategicznych, w tym Porozumienia Paryskiego, Krajowego planu na rzecz energii i klimatu na lata 2021-2030 oraz Polityki energetycznej Polski 2040	Nie. PZU posiada inicjatywy w zakresie redukcji emisji dwutlenku węgla, mające na celu dostosowanie się do Porozumienia paryskiego. W PZU funkcjonuje Polityka środowiskowa. Dokument dostępny jest na stronie internetowej. Grupa PZU ma również świadomość pośredniego wpływu, jaki wywiera na środowisko i ogranicza negatywne oddziaływanie na klimat. Kieruje się przy tym założeniami polskich i unijnych dokumentów strategicznych, w tym Porozumienia Paryskiego, Krajowego planu na rzecz energii i klimatu na lata 2021-2030 oraz Polityki energetycznej Polski 2040.

Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)
5. Podział zużycia energii według rodzaju nieodnawialnych źródeł energii	Udział energii ze źródeł nieodnawialnych wykorzystanej przez spółkę, w podziale na poszczególne nieodnawialne źródła energii	PZU: Zużycie energii ze źródeł nieodnawialnych w podziale na nieodnawialne źródła energii (GWh i udział w całkowitym zużyciu energii w organizacji): Gaz ziemny: 6,4, 12,5% Olej opałowy: 0,4, 0,7% Benzyna: 18,1, 35,2% Olej napędowy: 0,2, 0,4% Energia cieplna i elektryczna ze źródeł nieodnawialnych 29,9%	PZU: Zużycie energii ze źródeł nieodnawialnych w podziale na nieodnawialne źródła energii (GWh i udział w całkowitym zużyciu energii w organizacji): Gaz ziemny: 6,3, 11,9% Olej opałowy: 0,3, 0,5% Benzyna: 20,2, 38,2% Olej napędowy: 0,1, 0,1% Energia cieplna i elektryczna ze źródeł nieodnawialnych 31,3%
6. Ponowne użycie i recykling wody	Ilość wody zużywana przez spółkę Procentowy udział wody poddanej recyklingowi i ponownemu użyciu	38 815 m3 3,7% ¹	43 289 m3 7,8% ²
7. Spółka nieposiadająca polityki dotyczącej gospodarki wodnej	Spółka, nie posiada polityki dotyczącej gospodarki wodnej	Nie dotyczy	Nie dotyczy.
8. Ekspozycja z tytułu obszarów o znacznym deficycie wody	Spółka posiada obiekty zlokalizowane na obszarach o znacznym deficycie wody i nie posiadają polityki dotyczącej gospodarki wodnej	Nie. PZU nie ma zakładów, które znajdują się na obszarach o wysokim obciążeniu wodą i które nie prowadzą polityki gospodarki wodnej.	Nie. PZU nie ma zakładów, które znajdują się na obszarach o wysokim obciążeniu wodą i które nie prowadzą polityki gospodarki wodnej.
9. Spółka produkująca chemikalia	Spółka której działalność jest objęta działem 20.2 w załączniku I do rozporządzenia (WE) nr 1893/2006	Nie dotyczy	Nie dotyczy
10. Degradacja gruntów, pustynnienie, uszczelnianie gleby	Spółka, której działalność prowadzi do degradacji gruntów, pustynnienia lub uszczelniania gleby	Nie. Działalność PZU nie powoduje degradacji gruntów, pustynnienia lub uszczelniania gleby.	Nie. Działalność PZU nie powoduje degradacji gruntów, pustynnienia lub uszczelniania gleby.

1) ilość wody szarej, która została poddana recyklingowi w PZU Park w okresie 01.06.2022 roku – 31.12.2022 roku dla danych za 2022 rok,

2) ilość wody szarej, która została poddana recyklingowi w PZU Park w 2023 roku



Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)
11. Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk rolniczych/praktyk z zakresu zrównoważonego gospodarowania gruntami	Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk lub strategii rolniczych/praktyk lub strategii z zakresu zrównoważonego gospodarowania gruntami	Nie dotyczy.	Nie dotyczy.
12. Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk w dziedzinie mórz i oceanów	Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk lub strategii w dziedzinie mórz i oceanów	Nie dotyczy.	Nie dotyczy.
13. Wskaźnik odpadów niepoddawanych recyklingowi	Tony niepoddawanych recyklingowi odpadów generowanych przez spółkę	445,1t ³	323,5t ^{3,4}
14. Gatunki naturalne i obszary chronione	Spółka, której działalność ma wpływ na gatunki zagrożone	Nie. PZU nie ma wpływu na gatunki zagrożone.	Nie. PZU nie ma wpływu na gatunki zagrożone.
	Spółka nie posiada polityki ochrony bioróżnorodności obejmującej operacyjne miejsca prowadzenia działalności posiadane, dzierżawione lub zarządzane na obszarze chronionym lub na obszarze o wysokiej bioróżnorodności poza obszarami chronionymi, lub znajdujące się w sąsiedztwie tego typu obszarów	PZU nie posiada polityki bioróżnorodności. PZU nie prowadzi działalności na obszarze chronionym.	PZU nie posiada polityki bioróżnorodności. PZU nie prowadzi działalności na obszarze chronionym.
15. Wylesianie	Spółka, która nie posiada polityki zapobiegania wylesianiu	Tak. PZU nie posiada polityki przeciwdziałania wylesianiu.	Tak. PZU nie posiada polityki przeciwdziałania wylesianiu.
16. Papiery wartościowe niewyemitowane na podstawie przepisów Unii dotyczących obligacji zrównoważonych środowiskowo	Papiery wartościowe niewyemitowane na podstawie przepisów Unii dotyczących obligacji zrównoważonych środowiskowo	Nie dotyczy.	Nie dotyczy.

3) nie zawiera danych o odpadach odebranych przez wynajmujących w ramach umów najmu oraz odpadów odebranych przez Gminy w ramach złożonych deklaracji

4) w tym odpady komunalne zbierane w sposób nieselektywny

Tabela 3. Dodatkowe wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu

Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)
Wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu			
1. Spółki niestosujące polityki zapobiegania wypadkom przy pracy	Spółka nie posiada polityki zapobiegania wypadkom przy pracy	Nie. W PZU funkcjonuje Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy.	Nie. W PZU funkcjonuje Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy.
2. Wskaźnik występowania wypadków	Wskaźnik występowania wypadków	Wskaźnik częstości wypadków: 1,4 ¹	Wskaźnik częstości wypadków: 3,1 ¹
3. Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób	Liczba dni roboczych straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób	88 581 dni	82 474 dni
4. Brak kodeksu postępowania dostawców	Spółka nie posiada kodeksu postępowania dostawców (w kontekście niebezpiecznych warunków pracy, niepewnego zatrudnienia, pracy dzieci i pracy przymusowej)	Nie. W PZU funkcjonuje Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU. Dokument dostępny jest na stronie internetowej PZU.	Nie. Do grudnia 2023 roku obowiązywał w PZU "Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU". Obecnie funkcjonuje "Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU". Dokument został udostępniony na stronie internetowej PZU.

1) Wskaźnik w przeliczeniu na 1000 pracowników wyliczony ze wzoru: całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach / zatrudnienie * 1000



Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)	Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)
5. Brak mechanizmu rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych	W spółce nie funkcjonuje mechanizm rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych	Nie. W PZU funkcjonuje mechanizm rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych, w celu weryfikacji nieakceptowalnych przypadków zachowania została powołana Komisja Antymobbingowa i Komisja Antydyskryminacyjna, która rozpatruje skargi pracownicze i bada każdy sygnał o działaniach lub zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu lub dyskryminacji, a także nierównego traktowania w zatrudnieniu.	Nie. W PZU funkcjonuje mechanizm rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych, w celu weryfikacji nieakceptowalnych przypadków zachowania została powołana Komisja Antymobbingowa i Komisja Antydyskryminacyjna, która rozpatruje skargi pracownicze i bada każdy sygnał o działaniach lub zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu lub dyskryminacji, a także nierównego traktowania w zatrudnieniu.	9. Brak polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka	Spółka nieposiadająca polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka	Nie. W PZU obowiązuje Polityka praw człowieka Grupy PZU. Polityka jest dostępna na stronie internetowej PZU.	Nie. W PZU obowiązuje Polityka praw człowieka Grupy PZU. Polityka jest dostępna na stronie internetowej PZU.
6. Niewystarczająca ochrona sygnalistów	Spółka nieposiadająca polityki ochrony sygnalistów	Nie. W PZU funkcjonuje Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA.	W PZU funkcjonuje Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA.	10. Brak procesu w zakresie due diligence	Spółka nieprowadząca badań due diligence w celu identyfikacji niekorzystnych skutków dla przestrzegania praw człowieka, łagodzenia takich skutków i ich eliminowania	Tak. W PZU nie ma procesu due diligence praw człowieka.	Nie. W Grupie PZU realizowany jest proces due diligence praw człowieka zgodny z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD, który podlega corocznemu przeglądowi. Nadzór nad tym procesem w Grupie PZU pełni Pełnomocnik Zarządu ds. Praw Człowieka w PZU SA.
7. Przypadki dyskryminacji	Liczba przypadków dyskryminacji zgłoszonych w spółce Liczba przypadków dyskryminacji prowadzących do nałożenia sankcji	Liczba przypadków dyskryminacji: 0 Liczba przypadków dyskryminacji prowadzących do sankcji: 0	Liczba przypadków dyskryminacji: 0 Liczba przypadków dyskryminacji prowadzących do sankcji: 0	11. Brak procedur i środków na rzecz zapobiegania handlowi ludźmi	Spółka, nie posiada polityki zapobiegania handlowi ludźmi	Nie. W PZU obowiązuje Polityka praw człowieka Grupy PZU oraz Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU. Dokumenty dostępne są na stronie internetowej PZU.	Nie. W PZU obowiązuje Polityka praw człowieka Grupy PZU oraz Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU (do grudnia 2023 roku obowiązywał Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU). Dokumenty dostępne są na stronie internetowej PZU.
8. Nadmierny poziom wynagrodzenia dyrektora generalnego	Średni stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia najlepiej zarabiającej osoby do mediany całkowitego rocznego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyjątkiem tej najlepiej zarabiającej osoby)	PZU: 20,7 ²	PZU: 21,7				

2) Dane ujednolicone, zgodne z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/970 z 10 maja 2023 roku w sprawie wzmocnienia stosowania zasady równości wynagrodzeń dla mężczyzn i kobiet za taką samą pracę lub pracę o takiej samej wartości za pośrednictwem mechanizmów przejrzystości wynagrodzeń oraz mechanizmów egzekwowania.



Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)	Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)	PZU (dane za 2023 rok)
12. Działania i dostawcy narażeni na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci	Spółka o ekspozycji z tytułu działań i dostawców narażonych na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci ze względu na obszar geograficzny lub rodzaj działalności	Nie. PZU nie jest narażony na działania i dostawców o znacznym ryzyku wystąpienia przypadków pracy dzieci pod względem obszarów geograficznych lub rodzaju działalności. Zgodnie z Kodeksem Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU, dostawca zapewnia poszanowanie praw człowieka w swojej działalności i stanowczo odrzuca możliwość zatrudniania dzieci i przestrzega obowiązujących przepisów dotyczących zakazu pracy dzieci.	Nie. PZU SA nie jest narażony na działania i dostawców o znacznym ryzyku wystąpienia przypadków pracy dzieci pod względem obszarów geograficznych lub rodzaju działalności. Zgodnie z Kodeksem Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU, dostawca zapewnia poszanowanie praw człowieka w swojej działalności i stanowczo odrzuca możliwość zatrudniania dzieci i przestrzega obowiązujących przepisów dotyczących zakazu pracy dzieci.	15. Brak polityki przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Spółka nieposiadająca polityki przeciwdziałania korupcji i przekupstwu zgodnej z Konwencją Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji	Nie. PZU posiada wdrożony Program antykorupcyjny zgodny z przepisami prawa polskiego. Polska jest państwem członkowskim Konwencji Narodów Zjednoczonych.	PZU posiada wdrożony Program antykorupcyjny zgodny z przepisami prawa polskiego. Polska jest państwem członkowskim Konwencji Narodów Zjednoczonych.
13. Działania i dostawcy narażeni na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej	Spółka o ekspozycji z tytułu działań i dostawców narażonych na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej ze względu na obszar geograficzny lub rodzaj działalności	Nie, PZU nie jest narażony na działania i dostawców, w przypadku których istnieje znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej ze względu na obszar geograficzny lub rodzaj działalności. Zgodnie z Kodeksem Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU, dostawca zapewnia poszanowanie praw człowieka w swojej działalności i nie toleruje jakichkolwiek form pracy niewolniczej i przymusowej.	Nie. PZU SA nie jest narażony na działania i dostawców, w przypadku których istnieje znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej ze względu na obszar geograficzny lub rodzaj działalności. Zgodnie z Kodeksem Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU, dostawca zapewnia poszanowanie praw człowieka w swojej działalności i nie toleruje jakichkolwiek form pracy niewolniczej i przymusowej.	16. Przypadki niepodjęcia wystarczających działań w przypadku naruszeń norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Spółka nie podejmuje wystarczających działań w przypadku naruszenia procedur i norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Nie. PZU podejmuje działania w przypadku naruszenia procedur i norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu.	PZU podejmuje działania w przypadku naruszenia procedur i norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu.
14. Liczba zidentyfikowanych przypadków poważnych kwestii i incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka	Liczba przypadków poważnych kwestii i incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka	Liczba przypadków poważnych naruszeń praw człowieka w PZU: 0	Nie. Nie zidentyfikowano przypadków poważnych kwestii i incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka.	17. Liczba wyroków skazujących i kwota grzywnien za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw	Liczba wyroków skazujących i kwota grzywnien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw, których to naruszeń dopuściła się spółka Kwota grzywnien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych	Liczba wyroków skazujących za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw: 0 Kwota grzywnien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw: 0 zł	Liczba wyroków skazujących za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw: 0 Kwota grzywnien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw: 0 zł





11. Pozostałe oświadczenia





11. Pozostałe oświadczenia

Oświadczenie Zarządu Jednostki dominującej odnośnie sporządzenia jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz Sprawozdania z działalności

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU, roczne skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy PZU oraz roczne sprawozdanie finansowe PZU i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy PZU i PZU oraz ich wyniki finansowe. Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU sprawozdanie z działalności Grupy kapitałowej i PZU zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji Grupy PZU i PZU, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

Informacje o zawartych umowach znaczących zawartych pomiędzy akcjonariuszami

Zarząd PZU nie posiada wiedzy o umowach zawartych, pomiędzy akcjonariuszami, do dnia wydania niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy kapitałowej PZU i PZU, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

Informacje o zawartych umowach znaczących

W 2023 roku nie zostały zawarte umowy znaczące dla działalności Emitenta.

Transakcje z podmiotami powiązanymi na warunkach innych niż rynkowe

W 2023 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie zawarły żadnej transakcji z podmiotami powiązanymi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

Nabycie akcji własnych w roku obrotowym

Konsolidowane fundusze, zgodnie ze skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym, posiadały na 31 grudnia 2023 roku 141 154 akcji PZU.

PZU nie posiadał akcji własnych na 31 grudnia 2023 roku.

Udzielone i zaciągnięte kredyty i pożyczki

W ramach prowadzonej działalności inwestycyjnej w 2023 roku PZU, PZU Życie oraz fundusze zarządzane przez TFI PZU dokonały transakcji polegających na udzieleniu finansowania dłużnego w formie pożyczek i obligacji.

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W 2023 i w 2022 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie udzieliły poręczeń kredytu lub pożyczki, ani nie udzieliły gwarancji – łącznie jednemu podmiotowi lub jednostce zależnej od tego podmiotu – jeżeli łączna wartość istniejących poręczeń lub gwarancji byłaby istotna, z wyjątkiem kwestii opisanej poniżej.

26 października 2023 roku PZU zawarł z Alior Bankiem Aneks nr 2 do Umowy zlecenia o okresowe udzielanie gwarancji ochrony kredytowej nieruchomości oraz zawarł z Kontrahentem Aneks nr 2 do Umowy ramowej zlecenia o okresowe udzielanie kontrgwarancji.

Informacja o pozycjach pozabilansowych wg stanu na 31 grudnia 2023 roku zawarta jest w [Roz. 6.3 Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU](#).

Zasady sporządzenia

Zasady sporządzenia rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego opisane zostały w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU.

Ocena zarządzania zasobami finansowymi, z uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań, oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie Emitent podjął lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom. Ocena realizacji zamierzeń inwestycyjnych

Grupa PZU i PZU znajdują się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełniają wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane przez regulacje prawne i KNF. Rating „A-” PZU nadany przez S&P oraz stabilna perspektywa ratingowa potwierdzają, że PZU posiada mocną pozycję biznesową,

dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych, w tym do realizacji zamierzeń inwestycyjnych.

Prognozy finansowe

PZU nie publikował prognoz dotyczących wyników finansowych.

Sprawy sporne

W 2023 roku i do dnia podpisania skonsolidowanego sprawozdania finansowego w spółkach z Grupy PZU nie wystąpiły postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej dotyczące zobowiązań albo wierzytelności PZU lub jednostki od niego bezpośrednio lub pośrednio zależnej, których jednostkowa wartość byłaby istotna, z wyjątkiem kwestii opisanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU oraz w sprawozdaniu finansowym PZU za 2023 roku.

Na 31 grudnia 2023 roku wartość przedmiotu sporu wszystkich 243 153 (na 31 grudnia 2022 roku: 265 937) spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 12 461 mln zł (na 31 grudnia 2022 roku: 9 033 mln zł). W kwocie tej 8 055 mln zł (na 31 grudnia 2022 roku: 5 586 mln zł) dotyczy zobowiązań, a 4 406 mln zł (na 31 grudnia 2022 roku: 3 447 mln zł) wierzytelności spółek z Grupy PZU.



Niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej PZU za 2023 rok liczy 409 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Anita Elżanowska – Członkini Rady Nadzorczej PZU delegowana do czasowego wykonywania czynności Prezeski Zarządu PZU

Tomasz Kulik – Członek Zarządu PZU

Michał Bernaczyk – Członek Rady Nadzorczej PZU delegowany do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu PZU

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu PZU

Warszawa, 20 marca 2024 roku





12. Załączniki

12.1. Dane finansowe Grupy PZU

12.2. Słownik terminów

12.3. Alternatywne Pomiary Wyników





12.1. Dane finansowe Grupy PZU

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	23 470	24 191	23 866	25 080	26 710
Składki zarobione netto	22 350	23 090	23 024	23 232	24 297
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	3 355	3 279	3 166	3 544	3 687
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	9 931	11 298	8 486	9 555	15 183
Odszkodowania i świadczenia netto	(14 563)	(15 695)	(15 580)	(15 731)	(15 542)
Koszty akwizycji	(3 130)	(3 363)	(3 317)	(3 572)	(3 903)
Koszty administracyjne	(6 609)	(6 606)	(6 597)	(6 826)	(7 575)
Koszty odsetkowe	(2 046)	(2 129)	(1 134)	(418)	(4 767)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(2 201)	(2 790)	(3 990)	(2 315)	(3 750)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	7 087	7 084	4 058	7 469	7 630
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(1)	(4)	-	(15)	(25)
Zysk (strata) brutto	7 086	7 080	4 058	7 454	7 605
Zysk (strata) netto, w tym:	5 368	5 185	2 530	5 434	5 259
Zyski (straty) właścicieli	3 213	3 295	1 912	3 336	3 374
Zyski (straty) mniejszości	2 155	1 890	618	2 098	1 885
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych*	863 347 220	863 285 340	863 332 499	863 344 936	863 390 384
Liczba akcji wyemitowanych	863 523 000	863 523 000	863 523 000	863 523 000	863 523 000
Podstawowy i rozwodniony zysk Grupy PZU na jedną akcję zwykłą Emitenta (w zł)	3,72	3,82	2,21	3,86	3,91
Zysk netto PZU (Emitenta)	2 712	2 651	1 919	2 028	1 637
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (w zł)	3,14	3,07	2,22	2,35	1,90

*) z uwzględnieniem akcji funduszy konsolidowanych
Dane na 31 grudnia za lata 2018-2019 zostały przekształcone

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat (mln zł)	2022 (przekształcone)	2023
Wynik z usług ubezpieczenia przed reasekuracją	3 600	4 122
Przychody z ubezpieczeń	24 745	26 868
Koszty usług ubezpieczenia	(21 145)	(22 746)
Przychody lub koszty z tytułu umów reasekuracji	63	(103)
Alokacja składek reasekuracyjnych	(1 126)	(1 514)
Kwoty należne od reasekuratorów	1 189	1 411
Wynik z usług ubezpieczenia	3 663	4 019
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(408)	(1 786)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	30	38
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	15 353	28 215
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 687	3 786
Koszty działania banków	(5 450)	(6 332)
Koszty odsetkowe	(4 767)	(8 890)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(3 946)	(2 983)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	8 162	16 067
Udział w wynikach finansowych netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(25)	10
Zysk (strata) brutto	8 137	16 077
Zysk (strata) netto, w tym:	5 666	12 452
- zysk (strata) przypisywany właścicielom jednostki dominującej	3 781	5 766
- zyski (straty) przypisywane właścicielom udziałów niekontrolujących	1 885	6 686
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych*	863 390 384	863 378 107
Liczba akcji wyemitowanych	863 523 000	863 523 000
Podstawowy i rozwodniony zysk Grupy PZU na jedną akcję zwykłą Emitenta (w zł)	4,38	6,68
Zysk netto PZU (Emitenta)	1 637	3 983
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (w zł)	1,90	4,61



Aktywa (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Wartości niematerialne	3 180	3 157	3 206	3 403	3 282
Wartość firmy	3 871	4 034	2 776	2 778	2 808
Rzeczowe aktywa trwałe	3 184	4 229	4 188	4 144	4 304
Nieruchomości inwestycyjne	1 697	1 981	2 493	2 773	3 021
Jednostki wyceniane metodą praw własności	17	11	72	93	52
Aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	877	933	1 481	1 336	972
Należności od klientów z tytułu kredytów	182 054	194 868	197 288	215 008	212 693
Pochodne instrumenty finansowe	2 487	3 107	6 339	8 328	16 197
Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe	100 788	110 483	139 441	136 954	153 861
Należności	6 343	5 737	6 246	9 418	12 642
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	1 512	1 856	2 101	2 540	4 015
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	2 234	2 313	2 511	3 058	3 085
Odroczone koszty akwizycji	1 546	1 574	1 550	1 573	1 762
Inne aktywa	562	734	753	633	811
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	17 055	7 788	7 939	9 447	15 960
Aktywa i grupy aktywów przeznaczone do sprzedaży	1 147	580	590	643	654
Aktywa razem	328 554	343 385	378 974	402 129	436 119

Aktywa (mln zł)	2022 (przekształcone)	2023
Wartość firmy	2 808	2 801
Wartości niematerialne	3 282	3 404
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	3 103	2 207
Inne aktywa	462	483
Rzeczowe aktywa trwałe	4 304	4 445
Nieruchomości inwestycyjne	3 021	3 098
Jednostki wyceniane metodą praw własności	52	62
Aktywa z tytułu umów ubezpieczenia	68	111
Aktywa z tytułu umów reasekuracji	2 336	3 469
Aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	972	1 708
Aktywa przeznaczone do sprzedaży	654	621
Należności od klientów z tytułu kredytów	212 693	218 808
Pochodne instrumenty finansowe	16 197	11 396
Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe	153 861	192 332
Należności	9 413	5 246
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	15 960	17 702
Aktywa, razem	429 186	467 893

Dane przekształcone za lata 2018-2020



Kapitały (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Kapitał podstawowy	86	86	86	86	86
Kapitał zapasowy	12 660	13 113	15 848	14 816	15 315
Kapitał z aktualizacji wyceny	(65)	294	891	(1 140)	(2 455)
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	-	1	3	3	(6)
Akcje własne	(11)	(7)	(9)	(5)	(4)
Pozostałe kapitały rezerwowe	18	(324)	295	600	1 721
Różnice kursowe z przeliczenia	(36)	(41)	65	69	92
Zysk (strata) z lat ubiegłych	(940)	(248)	(314)	(685)	(634)
Zysk (strata) netto	3 213	3 295	1 912	3 336	3 374
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	-	-	-	-	-
Udziały niekontrolujące	22 482	23 119	24 626	22 914	22 263
Kapitały razem	37 407	39 288	43 403	39 994	39 752

Kapitały (mln zł)	2022 (przekształcone)	2023
Kapitały przypadające właścicielom jednostki dominującej	26 162	30 022
Kapitał podstawowy	86	86
Akcje własne	(4)	(4)
Kapitał zapasowy	15 315	15 804
Pozostałe kapitały rezerwowe	1 721	2 218
Kapitał z aktualizacji wyceny	(2 455)	(948)
Przychody i koszty finansowe z umów ubezpieczenia	2 622	1 258
Przychody i koszty finansowe z umów reasekuracji	(79)	(48)
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	(6)	(8)
Różnice kursowe z przeliczenia	91	(47)
Niepodzielony wynik	8 871	11 711
Zysk z lat ubiegłych	5 090	5 945
Zysk netto	3 781	5 766
Udziały niekontrolujące	22 263	30 457
Kapitały, razem	48 425	60 479



Zobowiązania (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	45 839	47 329	48 471	50 173	52 606
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	8 525	8 885	8 834	9 603	10 760
Rezerwa ubezpieczeń na życie	16 204	16 346	16 309	16 345	17 014
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	9 690	10 298	10 984	11 715	13 356
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	5 981	5 999	6 226	6 371	6 543
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	7	9	8	12	19
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	256	214	190	164	159
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	5 176	5 578	5 920	5 963	4 755
Zobowiązania podporządkowane	6 061	6 700	6 679	6 274	6 184
Zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych	12 009	9 273	7 532	5 940	11 090
Zobowiązania wobec banków	6 044	6 604	9 751	7 470	7 720
Zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów	207 635	218 588	241 975	265 155	278 058
Instrumenty pochodne	3 365	3 018	6 281	11 880	20 956
Inne zobowiązania	8 805	10 599	12 434	13 203	17 178
Inne rezerwy	854	1 211	1 378	1 206	1 711
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	486	746	949	806	831
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	49	29	121	28	33
Zobowiązania razem	291 147	304 097	335 571	362 135	396 367
Kapitały i zobowiązania razem	328 554	343 385	378 974	402 129	436 119

Zobowiązania (mln zł)	2022 (przekształcone)	2023
Zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia	37 518	42 328
Zobowiązania z tytułu umów reasekuracji	31	35
Zobowiązania podporządkowane	6 184	6 166
Zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych	11 090	12 003
Zobowiązania wobec banków	7 720	7 047
Zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów	278 058	303 781
Pochodne instrumenty finansowe	20 956	11 656
Inne zobowiązania	14 629	18 971
Rezerwy	1 711	2 307
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	2 831	3 088
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	33	32
Zobowiązania, razem	380 761	407 414
Kapitały i zobowiązania, razem	429 186	467 893



Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022	Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2022 (przekształcone)	2023
Koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe)	-	-	-	-	(2 460)	Koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe)	(2 460)	103
Rezerwa na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao	-	-	-	-	(1 598)	Rezerwa na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao	(1 598)	(406)
Koszty opłaty z tytułu bankowego systemu ochrony	-	-	-	-	(696)	Koszty opłaty z tytułu bankowego systemu ochrony	(696)	-
Wzrost rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla starszych wersji produktów indywidualnie kontynuowanych, polegający na rozpoznaniu spodziewanego efektu wyższych indeksacji	-	-	-	-	(203)	Odpis z tytułu utraty wartości aktywów finansowych i należności w spółkach ukraińskich	(94)	-
Odpis z tytułu utraty wartości aktywów finansowych i należności w spółkach ukraińskich	-	-	-	-	(94)			
Efekt wejścia na giełdę spółki z branży logistycznej	-	-	-	485	-			
Odpis z tytułu utraty wartości firmy	-	-	(1 301)	-	-			
Odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku	-	-	(161)	-	-			
Rezerwa na zwrot opłat w przedpłaconych kredytach konsumenckich (TSUE)	-	(272)	-	-	-			
Doszacowanie rezerw na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za stany wegetatywne	(148)	-	-	-	-			



Wskaźniki sprawności działania		2018	2019	2020	2021	2022
1	Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto / składka przypisana brutto) x 100%	63,8%	66,5%	67,5%	64,3%	63,2%
2	Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	65,2%	68,0%	67,7%	67,7%	64,0%
3	Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych (koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	21,4%	22,3%	22,6%	23,8%	25,0%
4	Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych (koszty akwizycji / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,5%	15,1%	15,3%	16,3%	17,1%
5	Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	6,9%	7,2%	7,4%	7,6%	7,9%
6	Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	87,1%	88,5%	88,2%	89,2%	89,6%
7	Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie (zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%	21,3%	20,5%	18,6%	12,7%	16,8%
8	Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	42,3%	40,8%	43,4%	42,2%	39,9%

Wskaźniki sprawności działania		2022	2023
1	Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne netto / przychody ubezpieczeniowe netto) x 100%	8,5%	9,1%
2	Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (koszty usług ubezpieczenia netto / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%	86,5%	86,0%
3	Marża z działalności ubezpieczeniowej w ubezpieczeniach na życie (zysk z działalności operacyjnej / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%	22,2%	24,4%
4	Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	39,9%	32,0%



Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia korporacyjne (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	3 097	3 316	3 026	3 283	4 031
Składki zarobione netto	2 326	2 476	2 365	2 365	2 503
Dochody z lokat	113	100	116	73	124
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(1 591)	(1 610)	(1 593)	(1 510)	(1 684)
Koszty akwizycji	(477)	(519)	(511)	(522)	(545)
Koszty administracyjne	(131)	(131)	(144)	(142)	(161)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	39	43	47	56	68
Pozostałe	(11)	(32)	33	(26)	(23)
Wynik na ubezpieczeniach	268	327	313	294	282
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,8%	19,2%	19,6%	19,7%	19,1%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,6%	5,3%	6,1%	6,0%	6,4%
wskaźnik szkodowości*	68,4%	65,0%	67,4%	63,8%	67,3%
wskaźnik mieszany (COR)*	92,9%	89,5%	93,1%	89,6%	92,8%

*) wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia korporacyjne (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2022	2023
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	3 448	4 101
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	2 952	3 513
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	496	588
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	2 531	2 800
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(2 181)	(2 195)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(1 548)	(1 403)
Koszty administracyjne	(142)	(207)
Rozwiązanie komponentu straty	120	113
Utworzenie komponentu straty	(115)	(110)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(496)	(588)
Wynik z usług ubezpieczenia	350	605
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(66)	(108)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	15	35
Wynik z inwestycji	225	332
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	524	864
wskaźnik mieszany (COR)	86,2%	78,4%



Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	10 401	10 403	10 244	10 910	11 583
Składki zarobione netto	10 168	10 261	10 192	10 121	10 923
Dochody z lokat	526	481	525	385	593
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(6 171)	(6 410)	(6 221)	(6 198)	(6 596)
Koszty akwizycji	(1 890)	(1 986)	(2 010)	(2 166)	(2 470)
Koszty administracyjne	(594)	(651)	(673)	(678)	(706)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	(6)	3	-	33	41
Pozostałe	(308)	(249)	(142)	(246)	(288)
Wynik na ubezpieczeniach	1 725	1 449	1 671	1 251	1 497
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,6%	19,3%	19,7%	21,1%	22,2%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,8%	6,3%	6,6%	6,7%	6,5%
wskaźnik szkodowości*	60,7%	62,5%	61,0%	61,2%	60,4%
wskaźnik mieszany (COR)*	85,2%	88,1%	87,4%	89,0%	89,1%

*) wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2022	2023
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	10 981	11 966
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	8 579	9 278
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	2 402	2 688
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	10 842	11 820
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(9 318)	(10 269)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(6 061)	(6 748)
Koszty administracyjne	(787)	(875)
Rozwiązanie komponentu straty	341	442
Utworzenie komponentu straty	(409)	(400)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(2 402)	(2 688)
Wynik z usług ubezpieczenia	1 524	1 551
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(241)	(263)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	11	5
Wynik z inwestycji	703	745
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	1 997	2 038
wskaźnik mieszany (COR)	85,9%	86,9%



Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 891	6 966	7 007	7 030	7 166
Ubezpieczenia grupowe	4 887	4 940	4 958	4 975	5 093
Ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	2 004	2 026	2 049	2 055	2 073
Składki zarobione netto	6 890	6 965	6 956	7 055	7 190
Dochody z lokat	581	668	675	520	617
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(4 931)	(5 057)	(5 190)	(5 597)	(5 333)
Koszty akwizycji	(349)	(388)	(381)	(394)	(429)
Koszty administracyjne	(604)	(640)	(632)	(669)	(752)
Pozostałe	(44)	(51)	(37)	(45)	(44)
Wynik na ubezpieczeniach	1 543	1 497	1 391	870	1 249
Wynik na ubezpieczeniach z wyłączeniem efektów jednorazowych	1 543	1 497	1 391	870	1 452
wskaźnik kosztów akwizycji*	5,1%	5,6%	5,4%	5,6%	6,0%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,8%	9,2%	9,0%	9,5%	10,5%
marża wyniku	22,4%	21,5%	19,9%	12,4%	17,4%

*) wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane (mln zł)	2022	2023
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	7 316	7 362
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	7 316	7 362
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	6 127	6 114
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	1 105	1 223
Pozostałe przychody	84	25
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(6 039)	(6 093)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(4 960)	(4 830)
Koszty administracyjne	(730)	(842)
Rozwiązanie komponentu straty	349	292
Utworzenie komponentu straty	(293)	(279)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(405)	(434)
Wynik z usług ubezpieczenia	1 277	1 269
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(462)	(509)
Wynik z inwestycji	682	852
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	1 497	1 612
marża działalności ubezpieczeniowej	20,5%	21,9%



Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia indywidualne (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 346	1 581	1 712	1 750	1 451
Składki zarobione netto	1 344	1 579	1 710	1 747	1 447
Dochody z lokat	59	548	465	153	(181)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(976)	(1 640)	(1 670)	(1 329)	(695)
Koszty akwizycji	(126)	(139)	(175)	(224)	(216)
Koszty administracyjne	(69)	(72)	(81)	(86)	(109)
Pozostałe	(5)	(5)	(5)	(6)	(8)
Wynik na ubezpieczeniach	227	271	244	255	238
wskaźnik kosztów akwizycji*	9,4%	8,8%	10,2%	12,8%	14,9%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,1%	4,6%	4,7%	4,9%	7,5%
marża wyniku*	16,9%	17,1%	14,3%	14,6%	16,4%

*) wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia indywidualne (mln zł)	2022	2023
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	581	637
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	581	637
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	400	374
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	215	244
Pozostałe przychody	(34)	19
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(301)	(344)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(86)	(91)
Koszty administracyjne	(78)	(90)
Rozwiązanie komponentu straty	14	8
Utworzenie komponentu straty	(8)	(17)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(143)	(154)
Wynik z usług ubezpieczenia	280	293
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(87)	(102)
Wynik z inwestycji	118	115
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	311	306
Marża działalności ubezpieczeniowej	53,5%	48,0%



Dane z rachunku zysków i strat - kontrakty inwestycyjne (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki przypisane brutto	40	35	33	33	30
Ubezpieczenia grupowe	2	1	1	1	-
Ubezpieczenia indywidualne	38	34	32	32	30
Składki zarobione netto	40	35	33	33	30
Dochody z lokat	(14)	16	13	(3)	(29)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(15)	(42)	(37)	(22)	6
Koszty akwizycji	(1)	-	-	-	-
Koszty administracyjne	(5)	(4)	(3)	(2)	(2)
Pozostałe	(2)	-	-	-	-
Wynik z działalności operacyjnej	3	5	6	6	5
marża wyniku*	7,5%	14,3%	18,2%	18,2%	16,7%

*) wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - segment działalność bankowa (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat	3 115	3 146	3 008	3 426	3 569
Dochody z lokat	8 897	8 972	6 248	7 319	13 636
Koszty odsetkowe	(1 904)	(2 013)	(1 074)	(376)	(4 617)
Koszty administracyjne	(4 989)	(4 850)	(4 782)	(5 077)	(5 639)
Pozostałe	(1 083)	(1 757)	(3 206)	(1 513)	(3 035)
Razem	4 036	3 498	194	3 779	3 914

Dane z rachunku zysków i strat - kontrakty inwestycyjne (mln zł)	2022	2023
Wynik z inwestycji	1	2
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3	3
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	4	5

Dane z rachunku zysków i strat - segment działalność bankowa (mln zł)	2022	2023
Wynik z inwestycji	13 636	24 788
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 569	3 605
Koszty działania banków	(5 639)	(6 489)
Koszty odsetkowe	(4 617)	(8 704)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(3 035)	(2 020)
Zysk z działalności operacyjnej	3 914	11 180



Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia emerytalne (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Dochody z lokat	5	6	4	4	12
Pozostałe przychody	149	142	130	154	161
Koszty administracyjne	(40)	(43)	(56)	(57)	(49)
Pozostałe	(7)	(4)	(5)	(5)	(5)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	107	101	73	96	119

Segment inwestycje (operacje na zewnątrz) (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Razem	(390)	333	323	662	420

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia emerytalne (mln zł)	2022	2023
Wynik z inwestycji	12	17
Wynik z tytułu prowizji i opłat	161	147
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(32)	(44)
Zysk z działalności operacyjnej	141	120

Segment inwestycje (mln zł)	2022	2023
Wynik z inwestycji	442	522
Wynik z tytułu prowizji i opłat	87	171
Koszty odsetkowe	(178)	(231)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(95)	(123)
Zysk z działalności operacyjnej	256	339



Dane z rachunku zysków i strat - segment Kraje bałtyckie (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 592	1 713	1 694	1 867	2 359
Składki zarobione netto	1 480	1 600	1 643	1 742	2 064
Dochody z lokat	2	38	18	42	(13)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(905)	(989)	(965)	(1 082)	(1 238)
Koszty akwizycji	(317)	(335)	(340)	(366)	(454)
Koszty administracyjne	(125)	(133)	(141)	(142)	(163)
Pozostałe	3	4	5	6	7
Wynik na ubezpieczeniach	138	185	220	200	203
kurs walutowy EUR w PLN	4,2669	4,3018	4,4742	4,5775	4,6883
wskaźnik kosztów akwizycji*	21,4%	20,9%	20,7%	21,0%	22,0%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,4%	8,3%	8,6%	8,2%	7,9%

*) wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - segment Kraje bałtyckie (mln zł)	2022	2023
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	2 082	2 489
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	2 033	2 424
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	1 607	1 936
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	18	17
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	12	13
Uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego (GMM, VFA)	3	2
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	393	455
Pozostałe	-	1
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(1 820)	(2 170)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(1 216)	(1 457)
Koszty administracyjne	(220)	(255)
Amortyzacja komponentu straty	205	142
Utworzenie komponentu straty	(196)	(145)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(393)	(455)
Wynik z usług ubezpieczenia	213	254
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	24	(25)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	1	(2)
Wynik z inwestycji	(13)	57
Wynik z tytułu prowizji i opłat	2	2
Zysk z działalności operacyjnej	227	286
kurs walutowy EUR w PLN	4,6883	4,5284
Marża działalności ubezpieczeniowej dla ubezpieczeń na życie	28,6%	25,0%
Wskaźnik mieszany (COR) dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych	89,8%	89,7%



Dane z rachunku zysków i strat - segment Ukraina (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	257	335	291	339	231
Składki zarobione netto	152	217	196	227	207
Dochody z lokat	19	33	39	16	(42)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(59)	(81)	(76)	(102)	(106)
Koszty akwizycji	(82)	(118)	(101)	(112)	(48)
Koszty administracyjne	(25)	(31)	(33)	(39)	(33)
Pozostałe	18	19	29	24	17
Wynik na ubezpieczeniach	23	39	54	14	(5)
kurs walutowy UAH w PLN	0,1330	0,1502	0,1439	0,1422	0,1370
wskaźnik kosztów akwizycji*	53,9%	54,4%	51,5%	49,3%	23,2%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	16,4%	14,3%	16,8%	17,2%	15,9%

*) wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - segment Ukraina (mln zł)	2022	2023
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	248	220
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	227	218
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	135	136
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	20	17
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	8	5
Uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego (GMM, VFA)	1	1
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	73	58
Pozostałe	(10)	1
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(199)	(201)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(83)	(96)
Koszty administracyjne	(43)	(43)
Amortyzacja komponentu straty	-	1
Utworzenie komponentu straty	-	(5)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(73)	(58)
Wynik z usług ubezpieczenia	28	17
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(26)	(18)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	3	-
Wynik z inwestycji	(1)	50
Zysk z działalności operacyjnej	4	49
kurs walutowy UAH w PLN	0,1370	0,1137
Marża działalności ubezpieczeniowej dla ubezpieczeń na życie	(34,7)%	75,0%
Wskaźnik mieszany (COR) dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych	86,0%	95,6%



Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym (mln zł)	2022	2023
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	89	93
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	89	93
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	37	15
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	37	45
Pozostałe przychody	15	33
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(98)	(63)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(17)	(21)
Koszty administracyjne	(3)	(5)
Rozwiązanie komponentu straty	8	9
Utworzenie komponentu straty	(35)	(7)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(51)	(39)
Wynik z usług ubezpieczenia	(9)	30
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	450	(761)
Wynik z inwestycji	(455)	765
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	(14)	34
Marża działalności ubezpieczeniowej	-15,7%	36,6%



12.2. Słownik terminów

agent ubezpieczeniowy – przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy zawartej z zakładem ubezpieczeń. Działalność agentów skupia się na: pozyskiwaniu klientów, zawieraniu umów ubezpieczenia, uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia oraz na organizowaniu i nadzorowaniu działalności agencyjnej.

assurbanking – dystrybucja produktów bankowych przez zakłady ubezpieczeń.

bancassurance – dystrybucja produktów zakładów ubezpieczeń przez banki.

BEL - wartość najlepszego oszacowania zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia, ang. *Best Estimate Liability*, kwota wymagana do zapewnienia płatności usług i świadczeń dla ubezpieczonych, zgodnie z najlepszymi szacunkami, tj. gdy wszystko dzieje się zgodnie z przewidywaniami (założeniami najlepszego oszacowania).

broker ubezpieczeniowy – podmiot posiadający zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej. Wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej.

coverage units - jednostki świadczonych usług ubezpieczeniowych stosowane do ustalania schematów amortyzacji marży kontraktowej (CSM).

cross-selling – sprzedaż krzyżowa, strategia sprzedaży określonego produktu ubezpieczeniowego w powiązaniu z innym komplementarnym produktem ubezpieczeniowym lub produktem partnera ubezpieczyciela np. banku. Przykładem tych ostatnich są produkty bankowo-ubezpieczeniowe, takie jak np. ubezpieczenia kredytowe.

CSM- marża kontraktowa, ang. *Contractual Service Margin*, komponent wartości bilansowej składnika aktywów lub zobowiązań dla grupy umów ubezpieczeniowych reprezentujący niezrealizowany zysk, który jednostka rozpozna w miarę świadczenia usług ubezpieczeniowych. Zmiany założeń aktuarialnych ujmowane w czasie przechodzą przez CSM.

C/WK – wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej do wartości księgowej przypadającej na jedną akcję

C/Z – wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej spółki (na akcję) do zysku przypadającego na jedną akcję.

DPS (ang. *dividend per share*) – wskaźnik rynkowy określający wartość dywidendy przypadającej na jedną akcję.

DY (ang. *dividend yield*) – wskaźnik rynkowy określający stosunek dywidendy przypadającej na jedną akcję do ceny rynkowej akcji.

EPS (earnings per share) – wskaźnik rynkowy określający udział zysku przypadającego na jedną akcję.

GMM- model ogólny wyceny, ang. *General Measurement Model* - domyślny model MSSF 17, w którym zobowiązania z tytułu ubezpieczeń są obliczane jako suma zdyskontowanych szacowanych przyszłych przepływów pieniężnych (BEL), korekty z tytułu ryzyka niefinansowego i CSM.

IDD – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (*Insurance Distribution Directive*).

IPO (Initial Public Offering) – dokonywana po raz pierwszy oferta publiczna określonych papierów wartościowych. Jednym z najistotniejszych elementów pierwszej oferty publicznej jest przygotowanie prospektu emisyjnego i postępowanie przed instytucją nadzorującą dopuszczenie do obrotu giełdowego.

kc – ustawa z 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks cywilny.

ksh – ustawa z 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych.

moment początkowego ujęcia, ang. *initial recognition (IR)* - data pierwszego ujęcia umowy ubezpieczenia.

niewyodrębniony komponent inwestycyjny, ang. *non-distinct investment component (NDIC)* - reprezentuje część świadczenia należnego na rzecz ubezpieczonego, która zawsze będzie wypłacana ubezpieczonemu niezależnie od tego, czy zdarzenie ubezpieczeniowe wystąpi.

PAA- metoda wyceny oparta na alokacji składki, ang. *Premium Allocation Approach* - uproszczone podejście,

zgodnie z którym wycena zobowiązania za pozostały okres ochrony ubezpieczeniowej jest analogiczna do mechanizmu rezerwy składki MSSF 4 (bez odrębnej prezentacji korekty ryzyka z tytułu ryzyka niefinansowego i marży kontraktowej), a zobowiązania z tytułu wypłaconych odszkodowań wyceniane są w taki sam sposób jak dla ogólnego modelu wyceny. Metoda PAA jest stosowana do umów krótkoterminowych, które spełniają odpowiednie kryteria kwalifikowalności w momencie początkowego ujęcia.

PPK – Pracownicze Plany Kapitałowe zdefiniowane zapisami ustawy z 4 października 2018 roku o pracowniczych planach kapitałowych.

PRIIP – Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.

przychody brutto z ubezpieczeń - jest to wynagrodzenie, które zgodnie z oczekiwaniami przysługuje jednostce w zamian za usługi ubezpieczenia świadczone w okresie. W modelu GMM lub VFA obejmuje ono rozwiązanie marży kontraktowej (CSM) w wysokości zysku z umowy przypadającego na dany okres, uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego w okresie, przewidywane w okresie odszkodowania, świadczenia i koszty oraz część składki związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji, a modelu uproszczonym PAA amortyzację zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług.



przychody lub koszty finansowe działalności ubezpieczeniowej ang. **Insurance Finance Income or Expenses (IFIE)** - efekt wartości pieniądza w czasie i ryzyka finansowego oraz ich zmiany ujmowane częściowo w rachunku zysków i strat a częściowo w innych całkowitych dochodach.

składka przypisana brutto – kwoty składek brutto (bez uwzględnienia udziału reasekuratorów) należne z tytułu zawartych w okresie sprawozdawczym umów ubezpieczenia, bez względu na okres odpowiedzialności wynikający z tych umów

składka zarobiona netto – składka przypisana w danym okresie, uwzględniająca rozliczenie przychodów (składki) w czasie poprzez zmiany stanu rezerw składki oraz udział reasekuratora

RA- korekta z tytułu ryzyka niefinansowego, ang. risk adjustment for non-financial risk - rekompensata, której jednostka wymaga z tytułu niepewności co do kwoty i terminu przepływów pieniężnych wynikających z ryzyka niefinansowego w związku z realizacją przez jednostkę umów ubezpieczenia.

reasekuracja – odstąpienie innemu zakładowi ubezpieczeń – reasekuratorowi – całości lub części ubezpieczonego ryzyka bądź grupy ryzyk wraz z odpowiednią częścią składek. W wyniku reasekuracji następuje wtórny podział ryzyk umożliwiający minimalizację zagrożeń rynku ubezpieczeniowego.

reasekuracja bierna – działalność reasekuracyjna polegająca na odstępowaniu przez ubezpieczyciela (cedenta) części zawartych ubezpieczeń reasekuratorowi/reasekuratorom w formie umowy reasekuracyjnej.

reasekuracja czynna – działalność reasekuracyjna polegająca na przyjmowaniu przez reasekuratora/reasekuratorów części ubezpieczenia lub grup ubezpieczeń odstępowanych przez cedenta.

rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe (PSR) – rezerwy, które powinny zapewnić pełne pokrycie bieżących i przyszłych zobowiązań, jakie mogą wyniknąć z zawartych umów ubezpieczenia. Na rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe składają się w szczególności: rezerwa składek, rezerwa ubezpieczeń na życie, rezerwa na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, rezerwa na ryzyka niewygaste, rezerwa gdy ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający, rezerwa na premie i rabaty dla ubezpieczonych.

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

rozporządzenie CRR – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych.

rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych – Rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz.U. 2018 poz. 757).

scoring kredytowy – metoda oceny wiarygodności podmiotu (zwykle osoby fizycznej lub przedsiębiorstwa)

ubiegającego się o kredyt bankowy. Wynik scoringu kredytowego jest zazwyczaj przedstawiany punktowo - im więcej punktów, tym większa wiarygodność potencjalnego kredytobiorcy.

sell-side – część sektora finansowego zaangażowana w tworzenie, promocję i sprzedaż akcji, obligacji, walut obcych i innych instrumentów finansowych, obejmuje bankierów inwestycyjnych, pośredniczących pomiędzy emitentami papierów wartościowych oraz inwestorami, a także animatorów rynku, którzy zapewniają płynność na rynku. Analitycy sell-side wydają raporty analityczne z rekomendacjami inwestycyjnymi oraz codziennie komentarze dla strony buy side, czyli zarządzającej aktywami.

Stopy procentowe locked-in - stopy procentowe w momencie początkowego ujęcia.

spread – różnica między ceną kupna i sprzedaży danego instrumentu finansowego.

stopa wolna od ryzyka – stopa zwrotu z instrumentów finansowych z zerowym ryzykiem. W PZU stopa wolna od ryzyka bazuje na krzywych rentowności skarbowych papierów wartościowych i jest podstawą określania cen transferowych w rozliczeniach pomiędzy segmentami operacyjnymi.

suma ubezpieczenia – suma pieniężna, na którą ubezpieczono przedmiot ubezpieczenia. W ubezpieczeniach majątkowych suma ubezpieczenia stanowi zazwyczaj górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela.

Transition (przejście)- moment przejścia na wycenę zgodnie ze standardem MSSF 17, tj. 1 stycznia 2022 roku.

TSR – miernik określający całkowitą stopę zwrotu uzyskiwaną przez akcjonariuszy z tytułu posiadania akcji danego przedsiębiorstwa w okresie rocznym. Wyraża on sumę zysku wynikającą ze zmiany cen akcji danego przedsiębiorstwa oraz wypłaconych dywidend w okresie posiadania akcji przez inwestora, w relacji do wartości tychże akcji z początku danego roku i wyrażany jest w procentach w ujęciu rocznym.

UFK – Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy, wydzielony fundusz aktywów stanowiący rezerwę tworzoną ze składek ubezpieczeniowych, inwestowany w sposób określony w umowie ubezpieczenia, część składowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK), określanej również mianem polisy inwestycyjnej.

UoA - jednostka rozliczeniowa, najniższy poziom przeprowadzania wyceny zgodnej z MSSF 17, ang. Unit of Account, tylko na tym poziomie dozwolone jest kompensowanie zysków i strat z umów ubezpieczenia.

Uobr – ustawa z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz.U.2020.1415, poz. 1089 z późn. zm.).

UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, polski urząd antymonopolowy, działający na rzecz zapewnienia rozwoju konkurencji, ochrony podmiotów gospodarczych narażonych na stosowanie praktyk monopolistycznych oraz ochrony interesów konsumentów, www.uokik.gov.pl.

UoU – ustawa z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U.2021.1130, poz. 1844), obowiązująca, dla większości przepisów, od 1 stycznia 2016 roku. Ustawa wprowadza do polskiego systemu prawnego wymogi Wyptalności II.

**uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego (RA) prezentowane w wyniku finansowym**

rekompensata wymagana przez jednostkę w związku z niepewnością dotyczącą kwoty i momentu wystąpienia przepływów pieniężnych, wynikającą z ryzyk niefinansowych w trakcie realizacji przez jednostkę umów ubezpieczenia.

uwolnienie marży kontraktowej (CSM) - uwolnienie marży kontraktowej (CSM) prezentowane w wyniku finansowym – marża kontraktowa (CSM) jest uwalniana w bieżącym okresie na podstawie proporcji całkowitej usługi ubezpieczeniowej świadczonej w danym okresie.

UX (User Experience) – obszar związany z doświadczeniami użytkowników korzystających z wybranego narzędzia (lub szerzej, procesu, tudzież wchodzących w interakcję z marką w ogóle). Wiąże się bezpośrednio z web usability – empiryczną dziedziną wiedzy związaną z projektowaniem i badaniem narzędzi (w tym przypadku internetowych) z uwzględnieniem potrzeb i preferencji docelowych użytkowników. W kontekście stron internetowych chodzi o szeroko rozumianą użyteczność i skuteczność w realizowaniu określonych celów.

VFA - metoda zmiennej opłaty, ang. *Variable Fee Approach* - metoda wyceny oparta na podejściu blokowym, stosowana w przypadku umów z bezpośrednim udziałem, w których zmiany założeń ekonomicznych przechodzą przez CSM w całym okresie obowiązywania umowy, metoda stosowana np. w przypadku umów typu unit-linked.

WIBOR6M – referencyjna wysokość oprocentowania kredytu na 6 miesięcy na polskim rynku międzybankowym.

Wyptalność II – system wyptalności dla europejskich zakładów ubezpieczeniowych, uwzględniający profil ryzyka. Wymogi obowiązują od 1 stycznia 2016 roku.

zasada ostrożnego inwestora – zasada wyrażona w art. 129 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Europy w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej Wyptalność II, która nakłada na zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji wymóg inwestowania aktywów w najlepszym interesie ubezpieczających, właściwego dostosowania lokat do zobowiązań oraz należytego uwzględnienia różnych rodzajów ryzyka finansowego, takich jak ryzyko płynności i ryzyko koncentracji.

zobowiązanie (lub aktywo) z tytułu umów ubezpieczenia – zastępuje w MSSF 17 dotychczasowe rezerwy techniczno – ubezpieczeniowe i inne składki bilansu związane z wyceną umów ubezpieczenia. Składa się z zobowiązania z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (LRC, ang. *Liability for Remaining Coverage*) oraz zobowiązania z tytułu zaistniałych szkód (ang. *Liability for Incurred Claims*)



12.3. Alternatywne Pomiar Wyników

Poniżej przedstawiono wybrane Alternatywne Pomiar Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415.

Prezentowane wskaźniki rentowności i sprawności działania, będące standardowymi i powszechnie stosowanymi w analizie finansowej miernikami, niosą w ocenie Zarządu istotne dodatkowe informacje na temat wyników finansowych działalności Grupy PZU. Ich przydatność przeanalizowano pod kątem dostarczanej inwestorom informacji na temat sytuacji finansowej i efektywności finansowej Grupy.

aROE - skorygowany zwrot z kapitału własnego, obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem skumulowanych innych dochodów całkowitych dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji.

Aktywa klientów zewnętrznych TFI PZU i PTE PZU (mld zł) – aktywa klientów zewnętrznych zgromadzone na Otwartym Funduszu Emerytalnym PZU „Złota Jesień” oraz Dobrowolnym Funduszu Emerytalnym PZU oraz wszystkie aktywa zgromadzone oraz zarządzane przez TFI PZU, inne niż te stanowiące środki własne spółek z Grupy PZU. W porównaniu do wartości raportowanych przed 2021 rokiem uwzględniono również produkty PPE sprzedawane przez PZU Życie w formie UFK i zarządzane przez TFI PZU jako asset management. Wzrost wskaźnika

oznacza, że napływy aktywów do funduszy przeważają odpływy z funduszy lub / oraz, że fundusze osiągają pozytywne stopy zwrotu z aktywów w zarządzaniu.

COR – wskaźnik mieszany, liczony dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych. Jest to stosunek kosztów usług ubezpieczenia z uwzględnieniem kwot należnych od reasekuratorów do przychodów z ubezpieczeń netto; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności (ang. *Combined Operating Ratio*)

Marża odsetkowa – różnica pomiędzy dochodem odsetkowym banku uzyskanym na aktywach dochodowych a kosztem odsetkowym ponoszonym na zobowiązaniach. Jest to relacja wyniku banku wypracowanego z odsetek do średnich aktywów pomniejszonych o odsetki zapadłe od należności zagrożonych; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności (ang. *NIM*)

Marża operacyjna w ubezpieczeniach na życie – rentowność segmentów ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek zysku/straty z działalności operacyjnej do przychodów z ubezpieczeń netto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK – rentowność segmentu ubezpieczeń grupowych

i indywidualnie kontynuowanych, liczona jako stosunek zysku/straty z działalności operacyjnej do przychodów z ubezpieczeń netto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Przychody Filaru / Obszaru Zdrowie - składka przypisana brutto z ubezpieczeń zdrowotnych (majątkowych i życiowych) oraz przychody z: abonamentów medycznych, medycyny pracy, usług w ramach kontraktów z NFZ oraz produktów fee-for-service realizowanych w placówkach medycznych PZU Zdrowie (w oddziałach oraz spółkach zależnych PZU Zdrowie), z wyłączeniem transakcji wewnątrzgrupowych.

Liczba umów filaru / obszaru Zdrowie - liczba umów klientów produktów zdrowotnych Grupy PZU (PZU Życie, PZU, PZU Zdrowie, TUV PZUW, LINK4), tj. liczba umów klientów posiadających: grupowe lub indywidualne ubezpieczenie zdrowotne, abonament usług medycznych lub usług medycyny pracy. Dla umów grupowych klientem jest ubezpieczony albo uprawniony.

ROA – stopa zwrotu z aktywów liczona jako stosunek urocznionego zysku netto do średniej arytmetycznej sumy aktywów na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności, czyli wyższą zdolność aktywów do generowania zysków (ang. *Return on Assets*).

ROE przypadający właścicielom jednostki dominującej – zwrot na kapitałach własnych liczony jako stosunek urocznionego zysku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej do średniej arytmetycznej skonsolidowanego kapitału własnego z wyłączeniem udziału mniejszości na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności i zdolności pomnażania środków

powierzonych przez właścicieli (inwestorów) (ang. *Return on Equity*).

ROE skonsolidowane – zwrot na kapitałach własnych liczony jako stosunek urocznionego zysku netto do średniej arytmetycznej skonsolidowanego kapitału własnego na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności i zdolności pomnażania środków powierzonych przez właścicieli (ang. *Return on Equity*).

Wskaźnik kosztów administracyjnych – iloraz kosztów administracyjnych netto i do przychodów ubezpieczeniowych netto; wskaźnik określa procentowy udział kosztów administracyjnych w przychodach ubezpieczeniowych netto a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik Koszty/Dochody (sektor bankowy) – iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem: opłaty BFG, podatku od innych instytucji finansowych i wyniku netto z realizacji i odpisów z tytułu utraty wartości inwestycji; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności; ang. *C/I Cost/Income*).

Współczynnik wypłacalności Grupy PZU – poziom pokrycia kapitałowego wymogu wypłacalności środkami własnymi Grupy PZU w rozumieniu Dyrektywy 2009/138/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II), z późniejszymi zmianami i dokumentami powiązаныmi; wzrost wartości wskaźnika oznacza zwiększenie nadwyżki kapitałowej.





Niniejsze Sprawozdanie z działalności zawiera stwierdzenia odnoszące się do przyszłości w zakresie działań strategicznych. Stwierdzenia odnoszące się do przyszłości narażone są na znane i nieznanne rodzaje ryzyka, odznaczają się niepewnością i podlegają innym istotnym czynnikom, które mogą spowodować, że faktyczne wyniki, działalności lub osiągnięcia Grupy PZU będą istotnie różniły się od przyszłych wyników, działalności lub osiągnięć wyrażonych wprost lub domyślnie w tych stwierdzeniach dotyczących przyszłości. Stwierdzenia te opierają się na szeregu założeń dotyczących obecnej i przyszłej strategii biznesowej Grupy PZU oraz środowiska, w którym będzie ona prowadziła działalność w przyszłości. PZU wyraźnie odstępkuje od wszelkich obowiązków lub zobowiązań w zakresie rozpowszechniania jakichkolwiek uaktualnień lub korekt dowolnych stwierdzeń, które zostały zawarte w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU, mających na celu odzwierciedlenie zmiany oczekiwań PZU lub zmian zdarzeń, warunków lub okoliczności, na których dowolne takie stwierdzenie zostało oparte, chyba że obowiązujące przepisy prawa wymagają inaczej. PZU zastrzega, że stwierdzenia dotyczące przyszłości nie stanowią gwarancji co do przyszłych wyników, a jego faktyczna sytuacja finansowa, strategia biznesowa, plany i cele kierownictwa dotyczące przyszłej działalności mogą istotnie różnić się od przedstawionych lub zasugerowanych w takich stwierdzeniach zawartych w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU. Ponadto, nawet jeżeli sytuacja finansowa, strategia biznesowa, plany i cele kierownictwa dotyczące przyszłej działalności Grupy PZU i PZU będą zgodne ze stwierdzeniami dotyczącymi przyszłości zawartymi w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU, to te wyniki lub wydarzenia mogą nie stanowić żadnej wskazówki co do wyników lub zdarzeń w następnych okresach.

PZU nie zobowiązuje się do publikacji jakichkolwiek uaktualnień, zmian lub korekt informacji, danych lub stwierdzeń zawartych w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU w razie zmiany działań strategicznych lub zamierzeń PZU lub też wystąpienia faktów lub zdarzeń, które będą miały wpływ na te działania lub zamierzenia PZU, chyba że taki obowiązek informacyjny wynika z obowiązujących przepisów prawa.

Grupa PZU nie ponosi odpowiedzialności za efekty decyzji, które zostały podjęte po lekturze Sprawozdania z działalności Grupy PZU i PZU.

Jednocześnie, niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy PZU i PZU nie może być traktowane jako część zaproszenia czy oferty do nabycia papierów wartościowych lub do dokonania inwestycji. Sprawozdanie z działalności Grupy PZU i PZU nie stanowi również oferty ani zaproszenia do przeprowadzenia innych transakcji dotyczących papierów wartościowych.