



Raport Roczny 2024

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA
za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2024 roku

pzu.pl



UBEZPIECZENIA | ZDROWIE | INWESTYCJE | BANKOWOŚĆ

Infografiki użyte w Raporcie

-  ubezpieczenia
-  zdrowie
-  inwestycje
-  banki
-  polityki
-  innowacje

[IIRC]
międzynarodowe wytyczne
raportowania zintegrowanego

[ESRS x-xx]
Europejskie Standardy Sprawozdawczości
Zrównoważonego Rozwoju



ikony i przyciski kierujące do linków



4. Strategia i perspektywy 101

4.1. Ambicje strategiczne do roku 2027 102

4.2. Realizacja strategii 2021 - 2024 roku 109

4.3. Perspektywa strategiczna 116

5. Zarządzanie ryzykiem 118

5.1. Profil ryzyka Grupy PZU 119

5.2. System zarządzania ryzykiem 129

5.3. Wrażliwość na ryzyko 132

6. Wyniki i dywidenda 134

6.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy 135

6.2. Dochody i koszty Grupy PZU 138

6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU 141

6.4. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku 143

6.5. Wyniki jednostkowe PZU 152

6.6. Dywidenda 155

6.6.1. Polityka kapitałowa i dywidendowa 155

6.6.2. Wypłata dywidendy 156

6.6.3. Stanowisko KNF w sprawie polityki dywidendowej w 2025 roku 156

6.7. Rating finansowy 158

6.8. Prognozy analityków 161

7. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego 163

7.1. Konglomerat finansowy 165

7.1.1. Podejście do zarządzania 165

7.1.2. Nadzór właścicielski nad spółkami zależnymi 165

7.2. Zbiór zasad ładu korporacyjnego PZU 167

7.3. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego 168

7.3.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego zawartych w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 168

7.3.2. Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych 172

7.3.3. Stosowanie Dobrych Praktyk Grupy PZU 178

7.4. Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami 180

7.4.1. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta 180

7.4.2. Relacje inwestorskie 183

7.5. Zarząd i Rada Nadzorcza 187

7.5.1. Zarząd 187

7.5.2. Działalność Zarządu w 2024 roku 205

7.5.3. Rada Nadzorcza 207

7.5.4. Działalność Rady Nadzorczej i Komitetów Rady Nadzorczej w 2024 roku 218

7.5.5. Polityka różnorodności 222

7.6. Systemy i funkcje wewnętrzne 225

7.6.1. System zarządzania ryzykiem 225

7.6.2. System kontroli wewnętrznej 225

7.6.3. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych 227

7.6.4. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych 228

7.6.5. Atestacja sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju 229

7.7. Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami 231

7.7.1. Walne Zgromadzenie 231

7.7.2. Zasady zmiany Statutu 233

7.7.3. Dywidenda 233

7.8. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi 235

7.8.1. Zarządzanie konfliktem interesów 235

7.8.2. Dokumentacja cen transferowych 236

7.9. Wynagrodzenia 237

7.9.1. Polityka wynagradzania osób nadzorujących i zarządzających 237

8. Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju 243

8.1. Ujawnienia ogólne 245

- 8.1.1. Podstawy przygotowania raportu 245
- 8.1.2. Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości 246
- 8.1.3. Zarządzanie tematami ESG w Grupie PZU 255
- 8.1.4. Ocena podwójnej istotności 258

8.2. (E) Środowisko – zmiany klimatu 270

- 8.2.1. Podejście do zmian klimatu 270
- 8.2.2. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami w zakresie zmian klimatu 274
- 8.2.3. Zużycie energii i koszyk energetyczny 278
- 8.2.4. Ślad węglowy Grupy PZU 279
- 8.2.5. Uwagi do ujawnień tematu E1 282
- 8.2.6. Ujawnienia taksonomiczne Grupy PZU ...283

8.3. (S) Zagadnienia społeczne – pracownicy Grupy PZU 324

- 8.3.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym 324
- 8.3.2. Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych 327
- 8.3.3. Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi 331
- 8.3.4. Dodatkowe informacje w zakresie polityk dotyczących własnych zasobów pracowniczych 335
- 8.3.5. Współpraca z pracownikami 336
- 8.3.6. Kanały komunikacji i dialogu z pracownikami 338
- 8.3.7. Cele i działania wpływające na własne zasoby pracownicze 341

8.4. (S) Zagadnienia społeczne – dotknięte społeczności . 344

- 8.4.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym 344
- 8.4.2. Polityki związane z dotkniętymi społecznościami 345
- 8.4.3. Procesy współpracy w zakresie wpływów z dotkniętymi społecznościami 349
- 8.4.4. Cele dotyczące zarządzania wpływami, ryzykami i szansami 350
- 8.4.5. Działania w zakresie wpływów na społeczności 351

8.5. (S) Zagadnienia społeczne – konsumenci i użytkownicy końcowi 354

- 8.5.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym 354
- 8.5.2. Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi 356
- 8.5.3. Procesy współpracy z konsumentami i użytkownikami końcowymi w Grupie PZU 362
- 8.5.4. Niwelowanie negatywnych wpływów Grupy PZU na klientów i użytkowników końcowych 362
- 8.5.5. Działania w zakresie wpływu na klientów i użytkowników końcowych 365
- 8.5.6. Cele dotyczące zarządzania wpływów, ryzyk i szans 369

8.6. (G) Ład korporacyjny 371

- 8.6.1. Rola organów administrujących, nadzorczych i zarządzających 371
- 8.6.2. Prewencja i procesy identyfikacji incydentów 374
- 8.6.3. Zarządzanie relacjami z dostawcami 377
- 8.6.4. Praktyki płatnicze 379
- 8.6.5. Polityki związane z postępowaniem w biznesie i kultura korporacyjna 380

8.7. Cyberbezpieczeństwo 388

8.8. Uwagi do Oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju 392

8.9. Słownik terminów 398

9. Pozostałe informacje 403

10. Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sprawozdań 405

11. Załączniki 407

- 11.1. Dane finansowe Grupy PZU 408
- 11.2. Ujawnienie SFDR 423
- 11.3. Słownik terminów 426
- 11.4. Alternatywne Pomiary Wyników 429



	Finansowy	/35
	Intelektualny	/37
	Ludzki	/41
	Społeczny i relacyjny	/41
	Infrastrukturalny	/42
	Naturalny	/42



Zintegrowany spis treści

	Interesariusze i otoczenie	/248
	Klimat i środowisko	/270
	Pracownicy Konsumenci Społeczności	/324 /354 344
	Oświadczenie o ładzie korporacyjnym	/163





List Prezesa Zarządu do Akcjonariuszy

Szanowni Państwo,

wraz z członkami zarządów spółek Grupy PZU przekazuję Państwu raport z działalności w roku 2024.

Wkrótce będziemy obchodzili 15-lecie debiutu giełdowego PZU SA, który miałem przyjemność przygotować i przeprowadzić wraz z ówczesnymi współpracownikami. Ciesząc się wtedy z sukcesu największej oferty publicznej w Polsce i Europie nie sądziłem nawet, w jak trudnej i złożonej rzeczywistości przyjdzie kiedyś działać PZU. W roku 2024 z wyjątkową siłą dały o sobie znać negatywne następstwa zmian klimatycznych, skutkujące coraz częstszymi klęskami żywiołowymi i szkodami masowymi. Aktualne pozostawały liczne napięcia i ryzyka wpływające na warunki makroekonomiczne – od wojny w Ukrainie przez nabrzmiewające konflikty handlowe i procesy deglobalizacyjne po głębokie zmiany demograficzne. Wszystko to tworzyło bardzo wymagające otoczenie dla prowadzenia naszego biznesu. Satysfakcję daje mi świadomość, że fundamenty siły i stabilności PZU, położone niegdyś w toku przygotowań do oferty publicznej i w kolejnych latach po niej, wciąż pozwalają Grupie PZU skutecznie stawiać czoło najtrudniejszym wyzwaniom.

Tę zdolność do adaptacji i konsekwentnego rozwoju biznesu widzimy w wynikach finansowych w roku 2024. Przychody brutto Grupy PZU z ubezpieczeń wzrosły do 29,4 mld zł, czyli o ponad 9,5 proc. rok do roku.

Zwiększyła się przede wszystkim sprzedaż ubezpieczeń majątkowych na rynku polskim, zwłaszcza w grupie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych oraz w segmencie autocasco. Rosnący udział tych grup produktów wyższej rentowności w strukturze przychodów oceniam pozytywnie. Należy też odnotować solidny wzrost przychodów brutto z ubezpieczeń na życie na polskim rynku, któremu towarzyszył duży wzrost wyniku w tej grupie ubezpieczeń oraz marży operacyjnej.

Wspomniane wcześniej klęski żywiołowe wpłynęły wyraźnie na wynik netto Grupy PZU w roku 2024, ale w stopniu mniejszym niż początkowo przewidywało wiele rynkowych analiz. Wydarzenia te pokazały z jednej strony skalę ryzyk, z jakimi ubezpieczyciele muszą się coraz częściej mierzyć, ale z drugiej strony także dobre przygotowanie i dużą odporność PZU.

Grupa PZU zachowuje wysokie bezpieczeństwo kapitałowe. Trwale utrzymuje współczynnik Wypłacalność II na poziomie znacznie przekraczającym 200 proc. Agencja ratingowa S&P Global Ratings, podtrzymując wysoką ocenę PZU i głównych podmiotów zależnych na poziomie A-, zmieniła perspektywę ze stabilnej na pozytywną. Bezpieczna struktura portfela inwestycyjnego, a także efektywne programy reasekuracyjne realizowane z partnerami o wysokich ratingach, dają Grupie PZU dużą stabilność i mocne podstawy do kontynuowania atrakcyjnej dla inwestorów polityki dywidendowej. Od chwili debiutu giełdowego 15 lat temu, wartość wypłaconych przez PZU dywidend przekroczyła już 33 mld zł, czyli równowartość 80 proc. kapitalizacji spółki na koniec ub.r.

Dziękuję pracownikom, agentom i wszystkim partnerom biznesowym za wkład w budowanie wartości Grupy PZU. Cieszę się, że mam zaszczyt ponownie kierować tak wspaniałą firmą i współpracować z profesjonalnym, zaangażowanym zespołem. Traktuję wyniki wypracowane w roku 2024 jako dobry punkt wyjścia do dalszej transformacji PZU w kierunku sprawnej, efektywnej operacyjnie i biznesowo organizacji, która działa w sposób przejrzysty, logiczny i spełniający najwyższe standardy ładu korporacyjnego. Jestem przekonany, że wspólnie umocnimy PZU na pozycji niekwestionowanego lidera rynku ubezpieczeniowego, zbudujemy należną tej marce pozycję na rynkach inwestycyjnym czy prywatnej opieki medycznej, a także zwiększymy korzyści dla akcjonariuszy, klientów i pozostałych naszych interesariuszy oraz całego społeczeństwa.

Z wyrazami szacunku

/-/ Andrzej Klesyk
p.o. Prezes Zarządu PZU



List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Szanowni Państwo,

Miniony rok przebiegał pod znakiem ożywienia gospodarczego w Polsce i jednocześnie groźnych zjawisk pogodowych, przede wszystkim największej od dekady powodzi.

Pomimo negatywnego wpływu nadzwyczajnych szkód pogodowych, w 2024 r. Grupa PZU osiągnęła solidny zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej w wysokości ponad 5,3 mld zł, przy skorygowanej rentowności kapitału własnego na poziomie 18 proc. Utrzymała wyróżniającą ją stabilność, odporność i siłę kapitałową, co potwierdza wskaźnik Solvency II na poziomie znacząco powyżej 200 proc., a także podniesienie przez S&P Global Ratings perspektywy Grupy PZU ze stabilnej do pozytywnej przy utrzymaniu wysokiego ratingu A-. Wszystko to pozwala na realizację założeń polityki kapitałowej w zakresie wypłaty dywidendy.

Rok 2024 zamknął dotychczasową perspektywę strategiczną, przyjętą przez Grupę PZU w roku 2021. Zdecydowana większość kluczowych mierników, jakie zostały określone w strategii, została osiągnięta. Zrealizowano także większość celów biznesowych, jak rozwój wybranych ekosystemów produktowych, wzrost składki pozyskiwanej we współpracy z bankami, wzrost przychodów w filarze zdrowie, implementacja kolejnych nowoczesnych technologii w obsłudze szkód czy wdrożenie zielonej oferty wpierającej klientów w procesie transformacji klimatycznej.

Jednocześnie Grupa PZU osiągnęła zakładane cele strategii ESG na lata 2021-2024 w obszarach środowiskowych, społecznych i zarządczych. PZU i PZU Życie zredukowały emisję CO₂ ze źródeł własnych o 26,2 proc. (względem referencyjnego roku 2019), a 100 proc. energii elektrycznej wykorzystywanej w ich nieruchomościach własnych pochodziło z odnawialnych źródeł. Zaangażowanie Grupy PZU w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną wyniosło na koniec 2024 r. ponad 2,9 mld zł, przekraczając wyraźnie założony na ten rok poziom 0,5 mld zł. Spółki Grupy dotarły ze swoimi działaniami społecznymi z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia do 15 mln odbiorców, a ponad 70 proc. pracowników zostało objętych programami poprawy ich dobrostanu.

Wśród istotnych wyzwań dla Grupy PZU w roku 2025 i najbliższych latach pozostają m.in. dalsza poprawa rentowności ubezpieczeń w segmencie komunikacyjnego OC, zwiększenie efektywności biznesowej PZU Zdrowie, intensywniejszy rozwój partnerstw strategicznych. Te i inne cele uwzględniła przyjęta w grudniu 2024 r. strategia na lata 2025-2027. Istotny nacisk kładzie ona na uproszczenie struktury i wzmocnienie sprawności operacyjnej Grupy PZU. Jestem przekonany, że potencjał Grupy zostanie w pełni wykorzystany dla rozwoju jej biznesu we wszystkich kluczowych obszarach i wyraźnego potwierdzenia jej roli jako kreatora rynkowych trendów i standardów..

Z wyrazami szacunku

/-/ **Marcin Kubicza**
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU



O Grupie

Model biznesowy

Otoczenie

Strategia i perspektywy

Zarządzanie ryzykiem

Wyniki i dywidenda

Ład korporacyjny

Zrównoważony rozwój

Pozostałe informacje

Oświadczenie Zarządu

Grupa PZU

#1

największa grupa ubezpieczeniowo bankowa w Europie Środkowo-Wschodniej¹

22 mln

klientów

99%

najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce²

A-/pozytywna³

stabilny model biznesowy oparty na silnych fundamentach

39,6 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 2024 rok; odsetek badanych z grupy docelowej deklarujących znajomość marki wskazując ją na liście różnych marek
3) Rating S&P, 28 maja 2024 roku
4) Na koniec 2024 roku
5) Opracowanie własne PZU, na podstawie sprawozdań europejskich ubezpieczycieli i reasekuratorów, dane po III kwartale 2024 roku



Grupa PZU

Procentowy udział w wyniku operacyjnym
(skorygowanym o udziały PZU w bankach
w 2024 roku)

54,8%

UBEZPIECZENIA



5,6%

UBEZPIECZENIA



39,3%

BANKOWOŚĆ



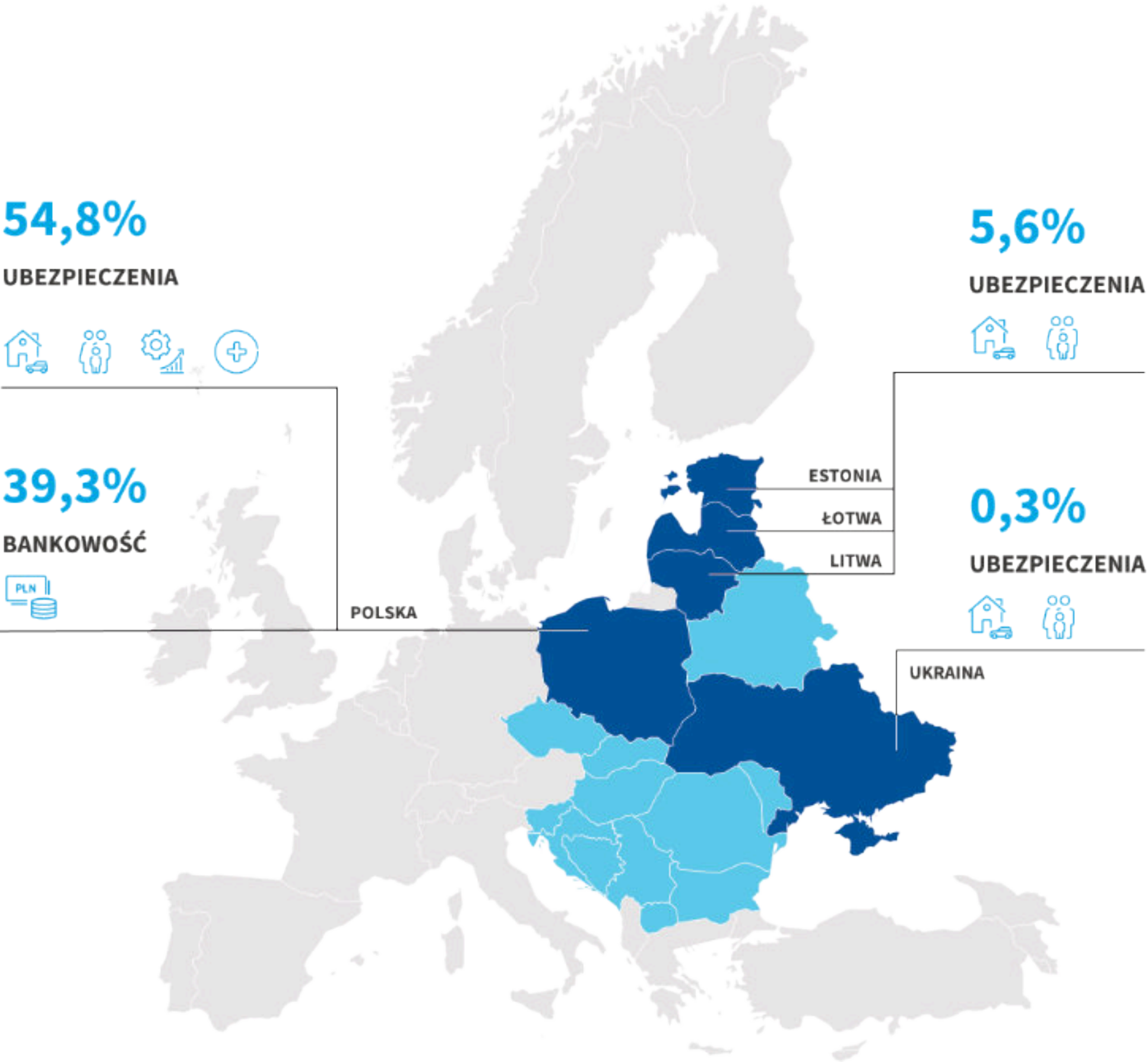
0,3%

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

Pozycja rynkowa
najistotniejszych spółek Grupy PZU

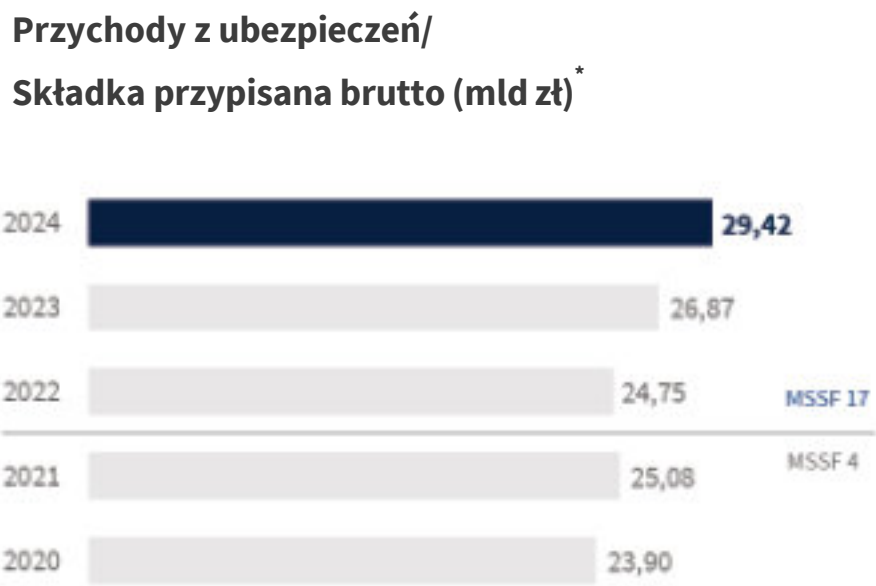
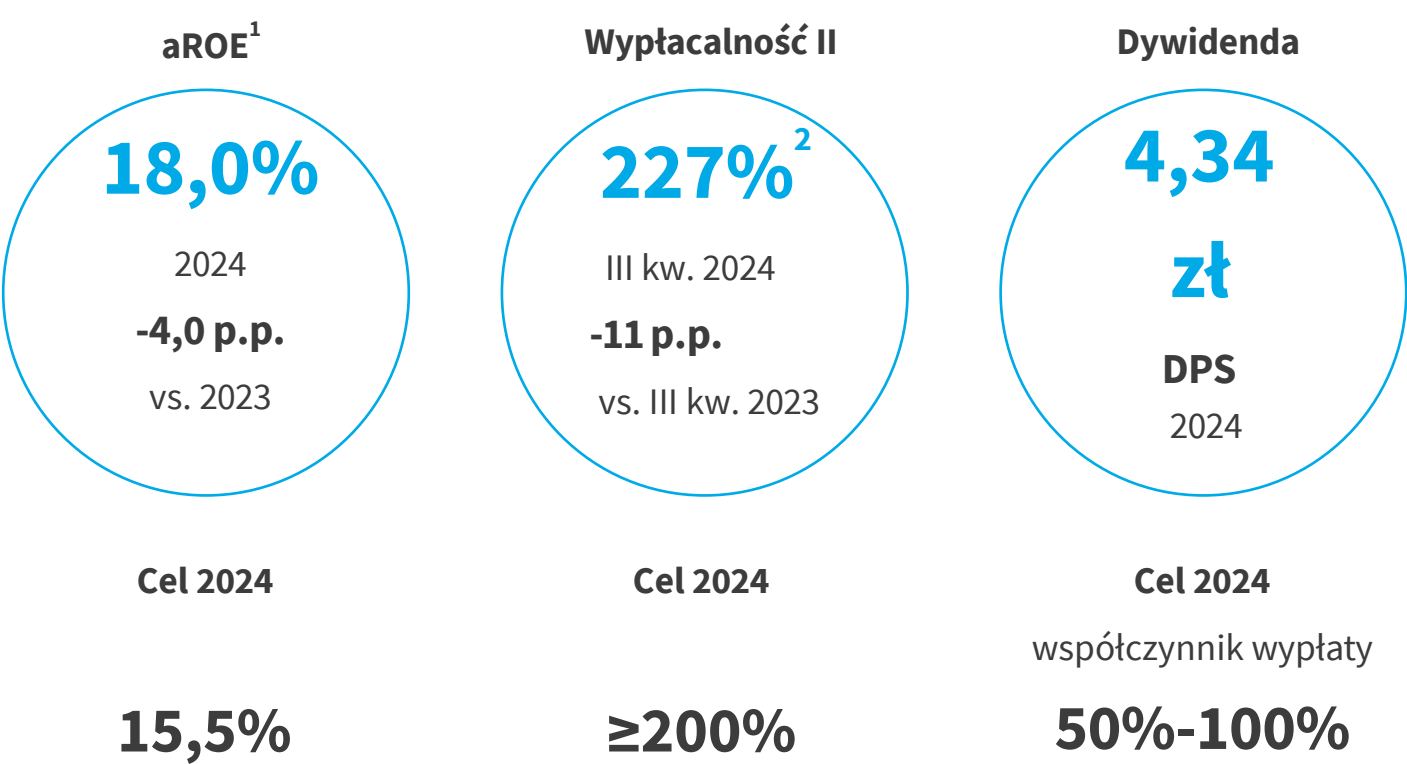


- LEGENDA**
-  Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe
 -  Ubezpieczenia na życie
 -  Pozycja rynkowa pod względem aktywów w zarządzaniu
 -  Pozycja rynkowa pod względem aktywów
 -  Pozycja rynkowa pod względem przychodów z działalności medycznej

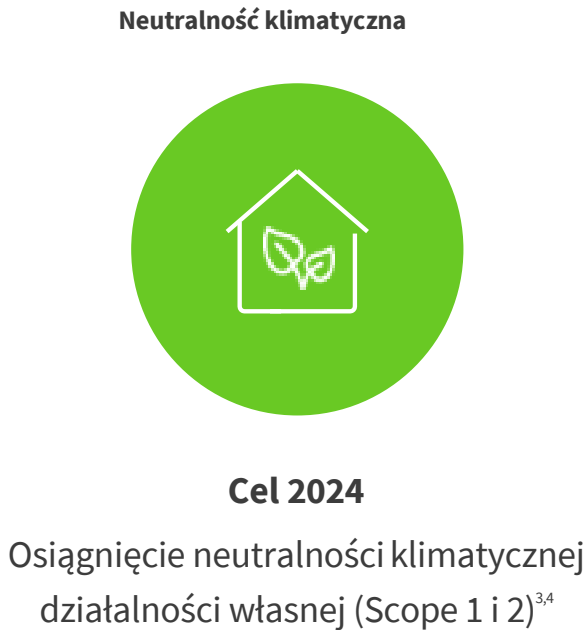
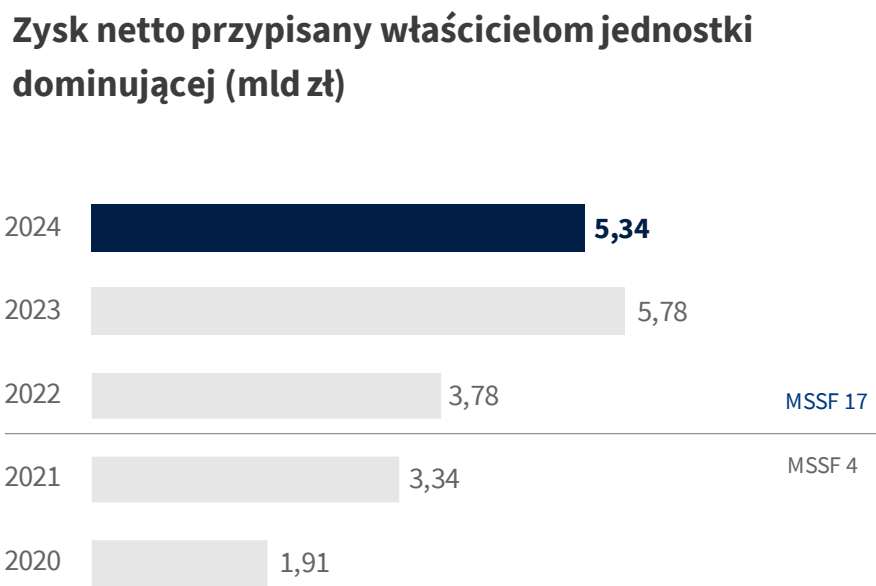
Podsumowanie wyników 2024 roku

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

W 2024 roku skorygowany zwrot z kapitału własnego (aROE) wyniósł 18,0%. Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej wyniósł 5,342 mld zł.



^{*}) przychody brutto z ubezpieczeń dla lat 2023 i 2022, składka przypisana brutto dla lat 2020-2021



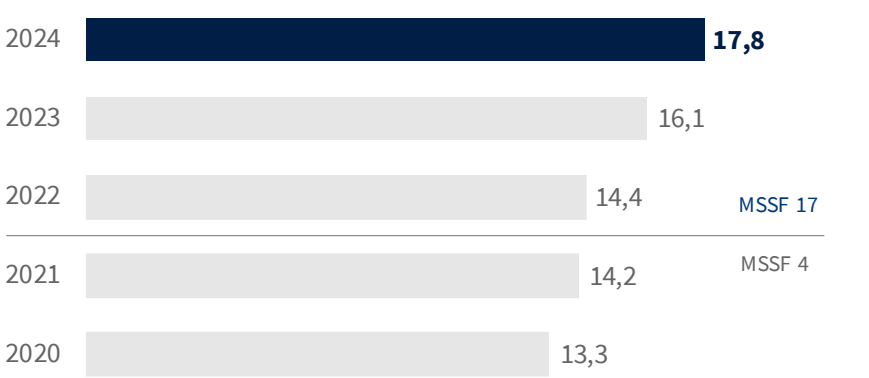
1) skorygowany zwrot z kapitału własnego, obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem skumulowanych innych dochodów całkowitych dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji
2) Dane nie podlegające badaniu ani przeglądowi biegłego rewidenta.
3) Ograniczenie emisji dwutlenku węgla ze źródeł własnych o 28,9% (metoda location-based). 87% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej pochodzącej z OZE. Rekompensata 18 489 mg CO2 przez zakup jednostek CERs, UN Carbon Offset Platform (rekompensata za 2023)
4) Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Zakres 1 i 2) dzięki ograniczeniu emisji, zakupowi zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO2.

Podsumowanie wyników 2024 roku

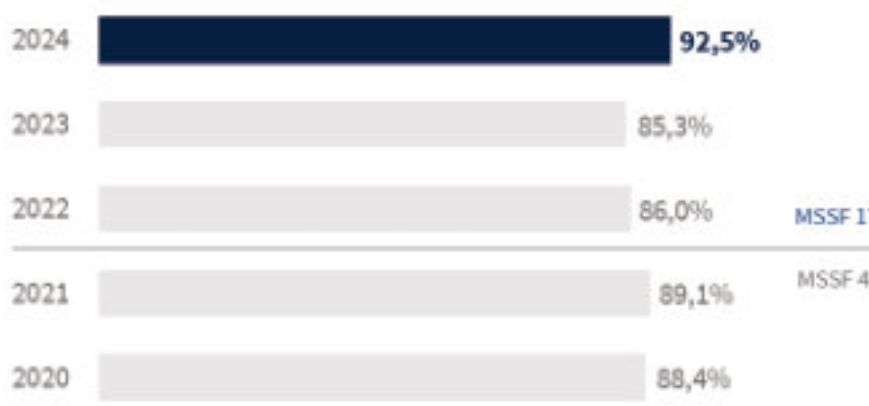
UBEZPIECZENIA

Majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

Przychody z ubezpieczeń dla lat 2022-2024
/ Składka przypisana brutto dla lat 2020-2021 (mld zł)

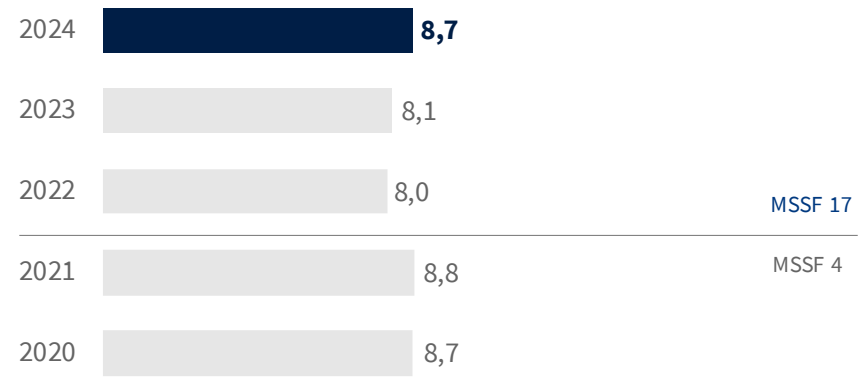


Wskaźnik mieszany COR (%)

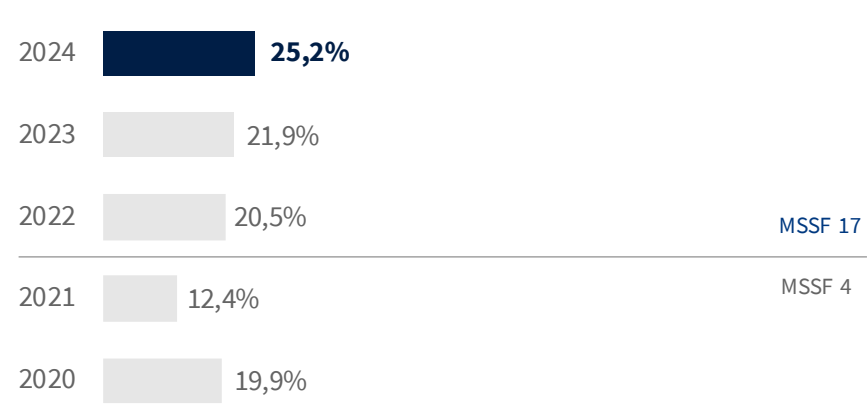


Na życie w Polsce

Przychody z ubezpieczeń dla lat 2022-2024
/ Składka przypisana brutto dla lat 2020-2021 (mld zł)



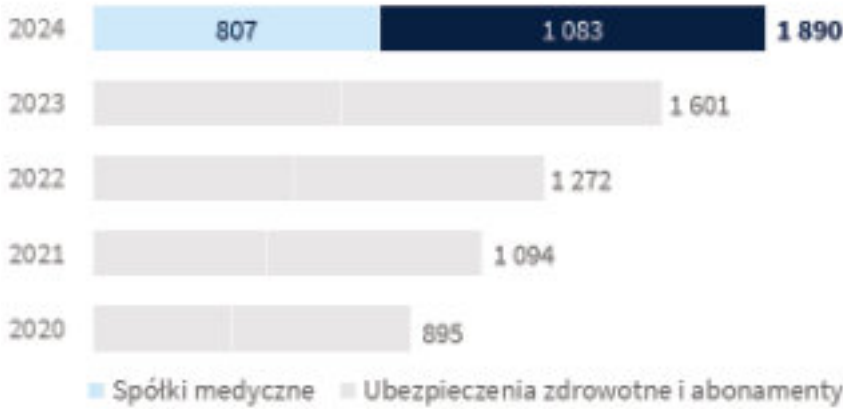
Marża operacyjna ubezpieczeń grupowych i IK*(%)



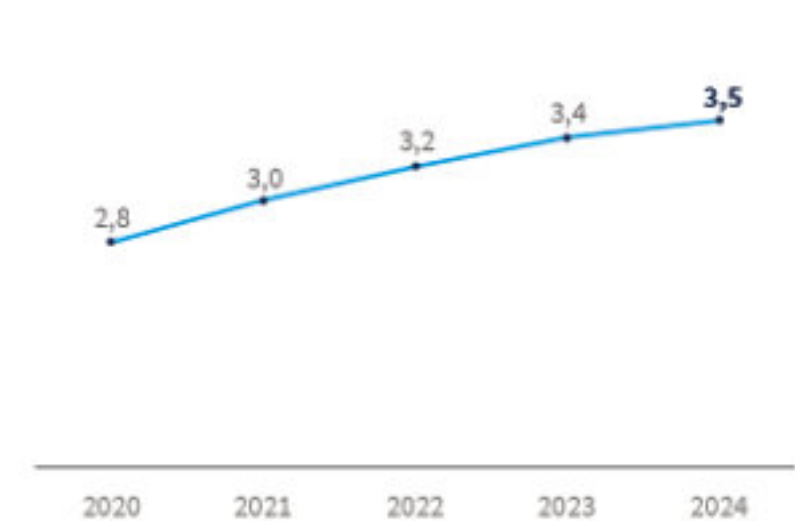
*) Indywidualnie Kontynuowane

ZDROWIE

Przychody filaru Zdrowie (mln zł)



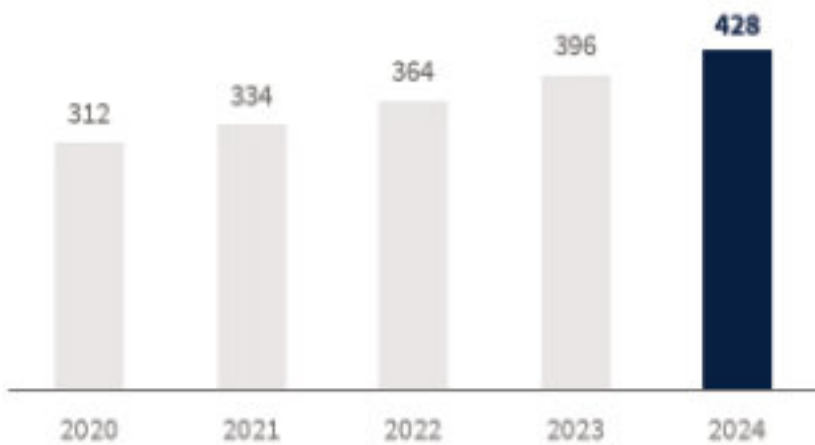
Liczba umów filaru / obszaru Zdrowie (mln)



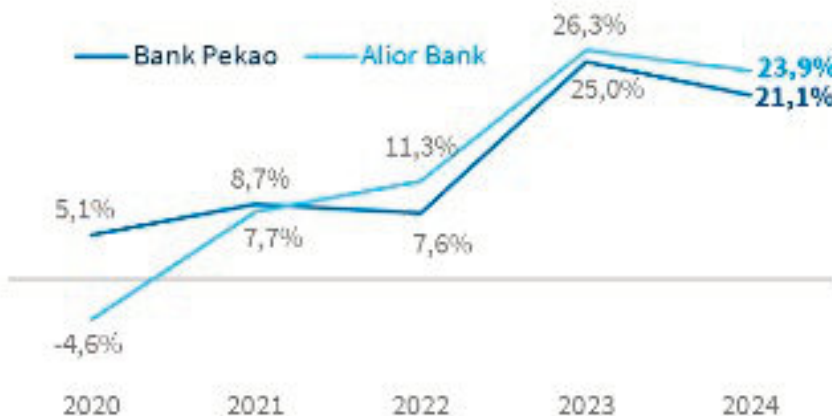
Podsumowanie wyników 2024 roku

BANKOWOŚĆ

Aktywa bankowe w Grupie PZU (mld zł)



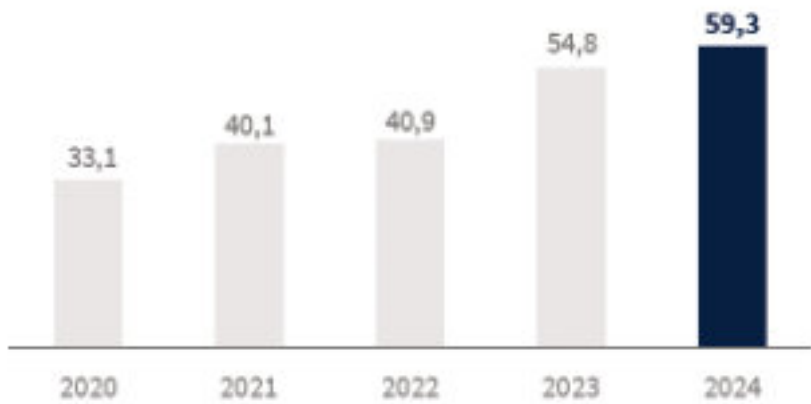
ROE (rentowność kapitałów własnych) banków* (%)



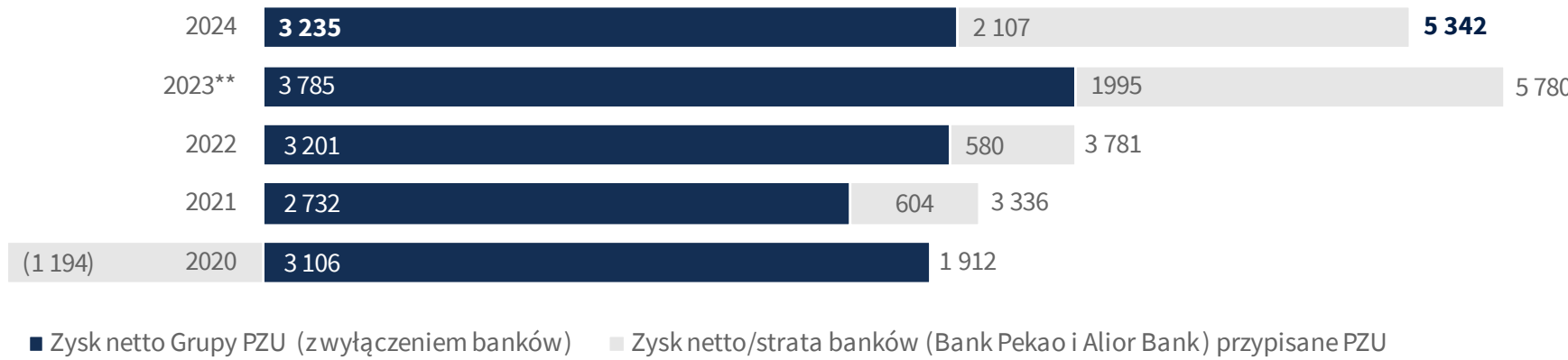
*) na podstawie sprawozdań i prezentacji Banku Pekao i Alior Banku

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

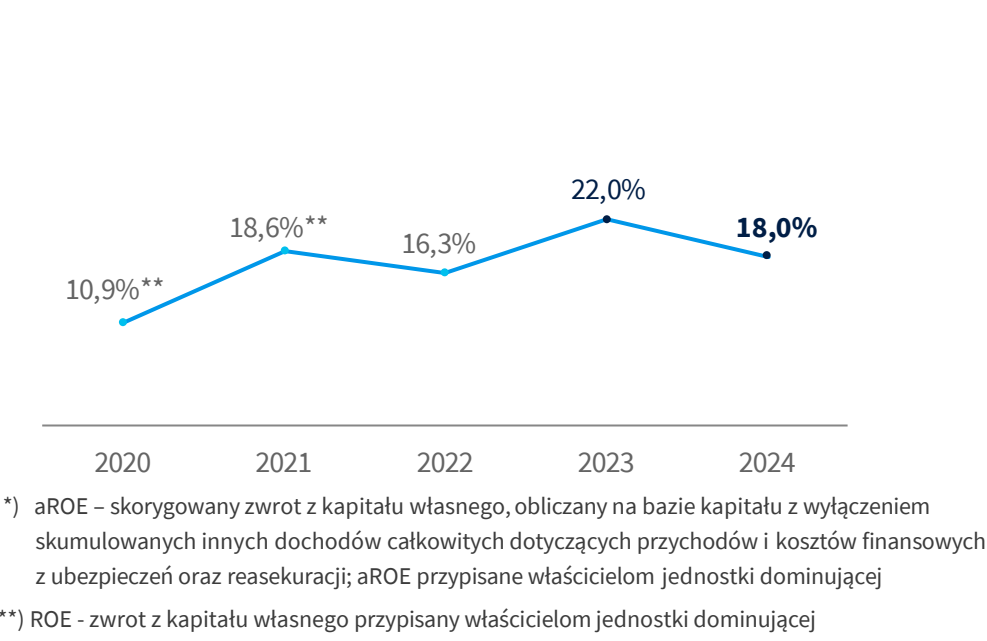
Aktywa klientów TFI Pekao i TFI Alior (mld zł)



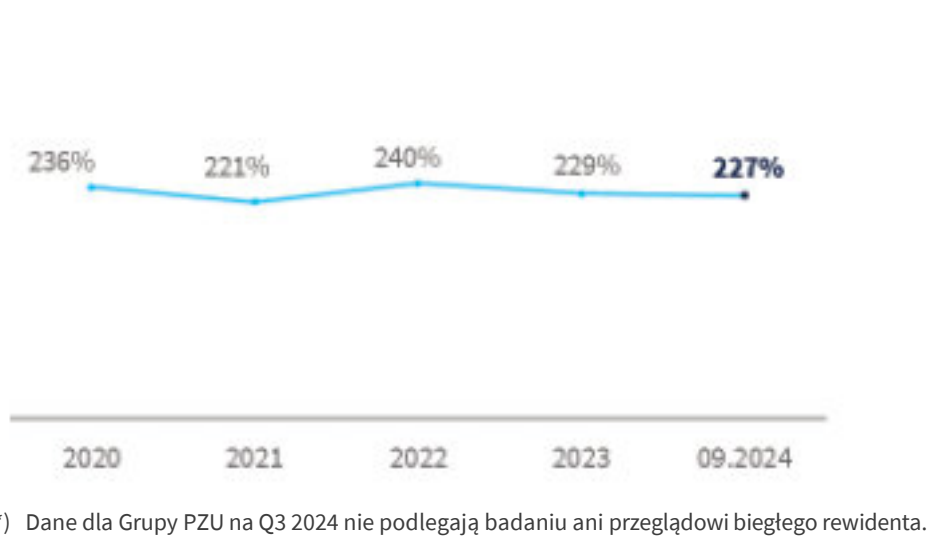
Podsumowanie wyników 2024 roku

WYBRANE WSKAŹNIKI

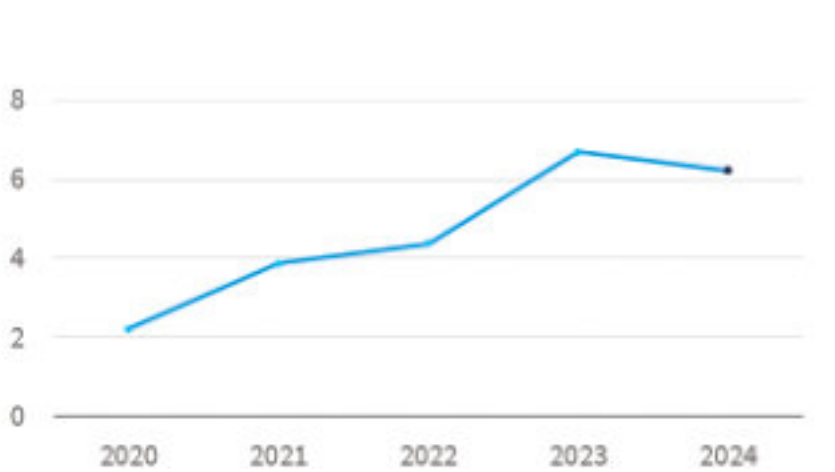
aROE (rentowność kapitałów własnych)* (%)



Wypłacalność II* (%)



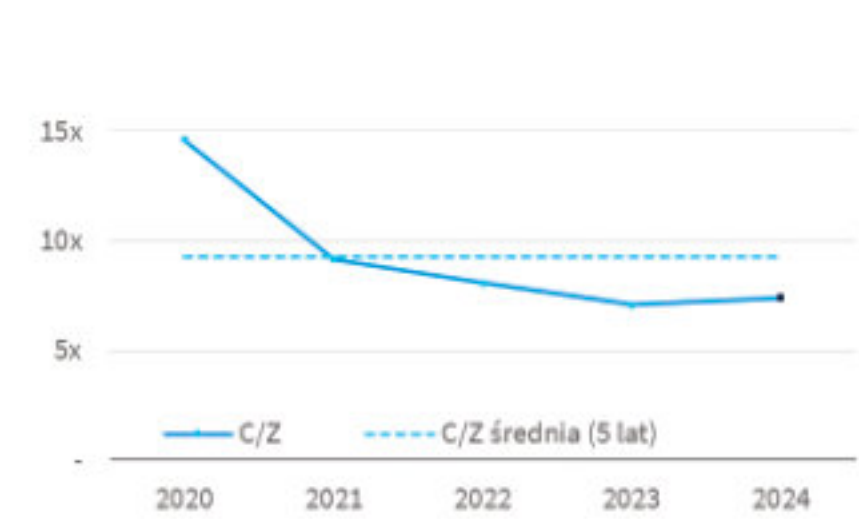
EPS (zysk na akcję) (zł)



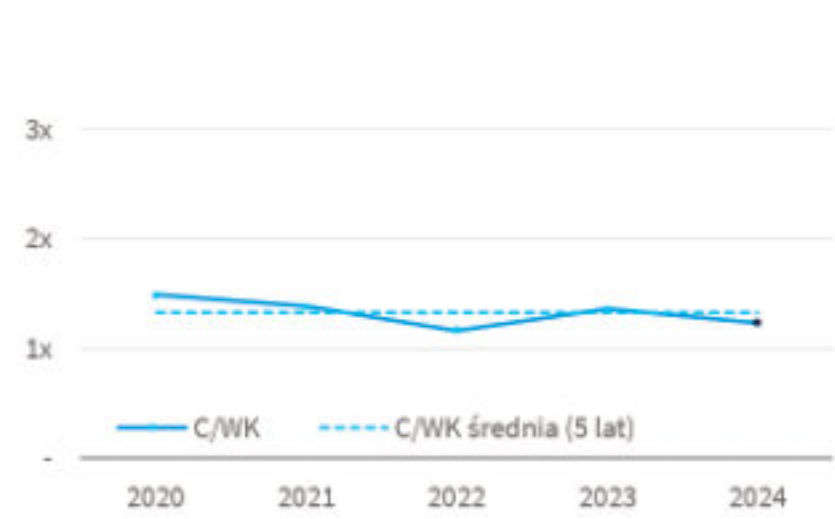
DPS (dywidenda na akcję) (zł)



C/Z (cena do zysku na akcję)



C/WK (cena do wartości księgowej na akcję)



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

Podstawowe dane skonsolidowane Grupy PZU za lata 2019-2024

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

	2019	2020	2021	2021
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 2022-2024 wg MSSF 17 (mln zł)

	2022 ³	2023 ⁴	2024
A) Grupa PZU z wyłączeniem Alior Banku i Banku Pekao			
Przychody brutto z ubezpieczeń	24 745	26 868	29 423
Przychody netto z ubezpieczeń	23 619	25 354	27 541
Koszty (netto) usług ubezpieczenia	(19 956)	(21 335)	(24 026)
Odszkodowania i świadczenie ubezpieczeniowe netto ¹	(13 971)	(14 646)	(16 698)
Koszty administracyjne	(2 003)	(2 317)	(2 472)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(3 963)	(4 416)	(4 782)
Amortyzacja komponentu straty	1 037	1 007	1 132
Utworzenie komponentu straty	(1 056)	(963)	(1 206)
Wynik z usług ubezpieczenia	3 663	4 019	3 515
Przychody finansowe netto ²	881	1 168	1 166
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(378)	(1 748)	(1 425)
Wynik z działalności inwestycyjnej – alokowany do segmentów ubezpieczeniowych	1 259	2 916	2 591
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	3 201	3 785	3 235
B) Banki: Alior Bank i Bank Pekao			
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	580	1 995	2 107
(A+B) Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	3 781	5 780	5 342

1) z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego i z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych
2) przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń i reasekuracji oraz wynik z inwestycji alokowany do segmentów działalności ubezpieczeniowej
3) Dane przekształcone. Przekształcenie danych porównawczych wynikające z zastosowania MSSF 17
4) Dane przekształcone





Oceny ratingowe

Rating kredytowy oraz rating siły finansowej

A-

POZYTYWNA

28 maja 2024 roku agencja S&P Global Ratings podtrzymała ocenę ratingową Grupy PZU na poziomie A-, jednocześnie podnosząc perspektywę ratingową ze stabilnej do pozytywnej.

Analicyści agencji wskazali m.in. na dobre wyniki operacyjne Grupy PZU w 2023 roku i w I kwartale 2024 roku, a także solidną pozycję kapitałową i znaczące bufory kapitałowe nawet w skrajnych scenariuszach stress testów. Perspektywa pozytywna wskazuje, że agencja może rozważyć podniesienie oceny ratingowej, jeśli Grupa PZU nadal będzie przechodzić z powodzeniem hipotetyczne testy warunków skrajnych, a jej efektywność w obszarze ubezpieczeń i bankowości pozostanie wysoka i stabilna.

W uzasadnieniu dokonanej zmiany perspektywy agencja doceniła Grupę PZU za udokumentowane osiągnięcia w realizacji strategii, w tym ambitnych celów postawionych przed biznesem ubezpieczeniowym i bankowym. Wskazano też wysoki zysk netto i zwrot na kapitale w 2023 roku, znacząco lepsze od rezultatów konkurentów w kraju i za granicą, oraz kontynuację dobrych wyników w I kwartale 2024 roku.

S&P oczekuje, że Grupa PZU będzie wciąż osiągać wyniki lepsze od konkurentów, wypracowując w latach 2024-2026 roczne zyski na poziomie 3,6-5,5 mld zł, co przełoży się na zwrot na kapitale w przedziale 13-17%.

W raporcie S&P podkreślono także mocną pozycję kapitałową Grupy PZU, pomimo regularnych wypłat stosunkowo wysokich dywidend. Analicyści spodziewają

się, że Grupa PZU utrzyma znaczne bufory kapitałowe w ramach modelu S&P w latach 2024-2026, pomimo zmienności na rynku kapitałowym wpływającej na poziom kapitałów własnych.

S&P Global

Ratingi ESG

Zrównoważone zarządzanie wpływem na czynniki 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 naszych interesariuszy, a w szczególności przez inwestorów do podejmowania decyzji inwestycyjnych. W PZU z kolei ratingi służą jako pomoc w identyfikowaniu obszarów, w których możemy się jeszcze poprawić lub lepiej komunikować nasze działania. Poniższa tabela przedstawia jak agencje ratingowe oceniły nasze zarządzanie kwestiami ESG.

FTSE Russel  FTSE4Good PZU jest częścią indeksu FTSE4Good Index Series, który został stworzony w ramach światowych indeksów FTSE Russell by mierzyć wyniki firm demonstrujących silne praktyki ESG. W roku 2024, wynik wzrósł z 3,4 do 3,8 (w skali od 0 do 5, w której 5 jest oceną najwyższą). W sektorze ubezpieczeń PZU uplasował się w 56 percentylu.	MSCI  W 2024 roku PZU otrzymał ocenę BBB (w skali od AAA do CCC) w MSCI ESG Ratings, notując wzrost z wyniku BB. 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 spółkami⁶.	S&P Global  PZU otrzymał 36/100 punktów w ocenie zrównoważonego rozwoju Corporate Sustainability Assessment (CSA) wydanej przez S&P Global w 2025 roku. PZU w sektorze ubezpieczeń uzyskał wynik w 50 percentylu.	Moody's Analytics W 2024 roku, PZU, w analizie Moody's Analytics, otrzymał 42/100 punktów w ocenie ESG. Wynik był o 5 punktów wyższy niż poprzedni.	ISS  Institutional Shareholder Services (ISS) w swojej ocenie z 2024 roku, przyznał PZU wynik C- w skali od D- do A+ (gdzie A+ jest oceną najwyższą). Na 100 możliwych do uzyskania punktów, PZU otrzymał 48,18. Poprzedni wynik wynosił 37,5.

6) 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 loga MSCI są znakami towarowymi lub znakami usługowymi MSCI



Kalendarium wybranych wydarzeń w 2024 roku



LUTY

- 15 lutego – **Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU** | powołanie nowych członków Rady Nadzorczej

MARZEC

- 21 marca – **Raport roczny** za 2023 rok

KWIECIEŃ

- 12 kwietnia – Powołanie prezesa i nowych członków zarządu PZU

MAJ

- 23 maja – **Raport kwartalny** za I kwartał 2024 roku
- 28 maja – Podwyższenie przez S&P Global Ratings **perspektywy ratingowej** PZU ze stabilnej do pozytywnej, Rating siły finansowej i rating kredytowy PZU na poziomie A

CZERWIEC

- 18 czerwca – **Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU**

LIPIEC

- 19 lipca – Zgody KNF dla prezesów PZU i PZU Życie na pełnienie swoich funkcji

SIERPIEŃ

- 29 sierpnia – **Raport półroczny** za I półrocze 2024 roku

WRZESIEŃ

- 17 września – Dzień ustalenia **prawa do dywidendy**

PAŹDZIERNIK

- 8 października – **Wypłata dywidendy** | 4,34 zł na akcję

LISTOPAD

- 21 listopada – **Raport kwartalny** za III kwartał 2024 roku

GRUDZIEŃ

- 2 grudnia – **Strategia Grupy PZU** na lata 2025 - 2027





1. O Grupie PZU

- 1.1. Charakterystyka Grupy
- 1.2. Udział w stowarzyszeniach oraz organizacjach branżowych
- 1.3. 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.

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 najwyżej 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 503,3 mld zł. Grupa cieszy się zaufaniem 22 milionów klientów, w

tym 15 mln ubezpieczeniowych. 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 i Estonii. Grupa PZU obecna jest również na rynku ukraińskim.

Podstawowym obszarem działalności Grupy PZU są ubezpieczenia. Spółki Grupy oferują też 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.

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

408 placówek

4,2 tys. multiagencji

7,9 tys. agentów na wyłączność i doradców klienta

ponad **1 tys.** brokerów ubezpieczeniowych oraz zdalne kanały dystrybucji, m.in.

infolinia sprzedażowa PZU
pod numerem 600 600 601

i platforma internetowa

mojePZU

W krajach bałtyckich, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową, sieć dystrybucji składa się z 545 agentów, 15 multiagencji i 455 brokerów. PZU współpracuje również z 5 bankami i 9 partnerami strategicznymi.

W Ukrainie produkty ubezpieczeniowe są dystrybuowane za pośrednictwem 188 agentów oraz we współpracy z 18 multiagencjami, 37 brokerami oraz 11 bankami.

Grupa PZU współpracuje z:

12 bankami,

26 partnerami strategicznymi

w ramach bancassurance i partnerstw strategicznych.

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

478 placówek własnych,

95 placówek partnerskich

oraz Alior Banku:

516 placówki, w tym **157** tradycyjnych

oddziałów, **7** oddziałów Private Banking,

12 Centrów Bankowości Korporacyjnej,

9 Centrów Mikroprzedsiębiorstw

oraz **331** placówek partnerskich.

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



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 hurtowników, rolnie, 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, TUW 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 90% przychodów (mierzonych przychodami brutto z ubezpieczeń). Działalność ubezpieczeniowa w krajach bałtyckich oraz w Ukrainie generuje 10% 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.

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 i ponad 2 300 placówek partnerskich. 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.



KLIENT

1.1.2. Marka

PZU to najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce. Wspomagana znajomość marki jest na poziomie 99%⁷.

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 najważniejszych 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.



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

7) Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-65, dane za styczeń-grudzień 2024 rok; odsetek badanych z grupy docelowej deklarujących znajomość marki wskazując ją na liście różnych marek



1.1.3. Cztery filary Strategii Grupy PZU

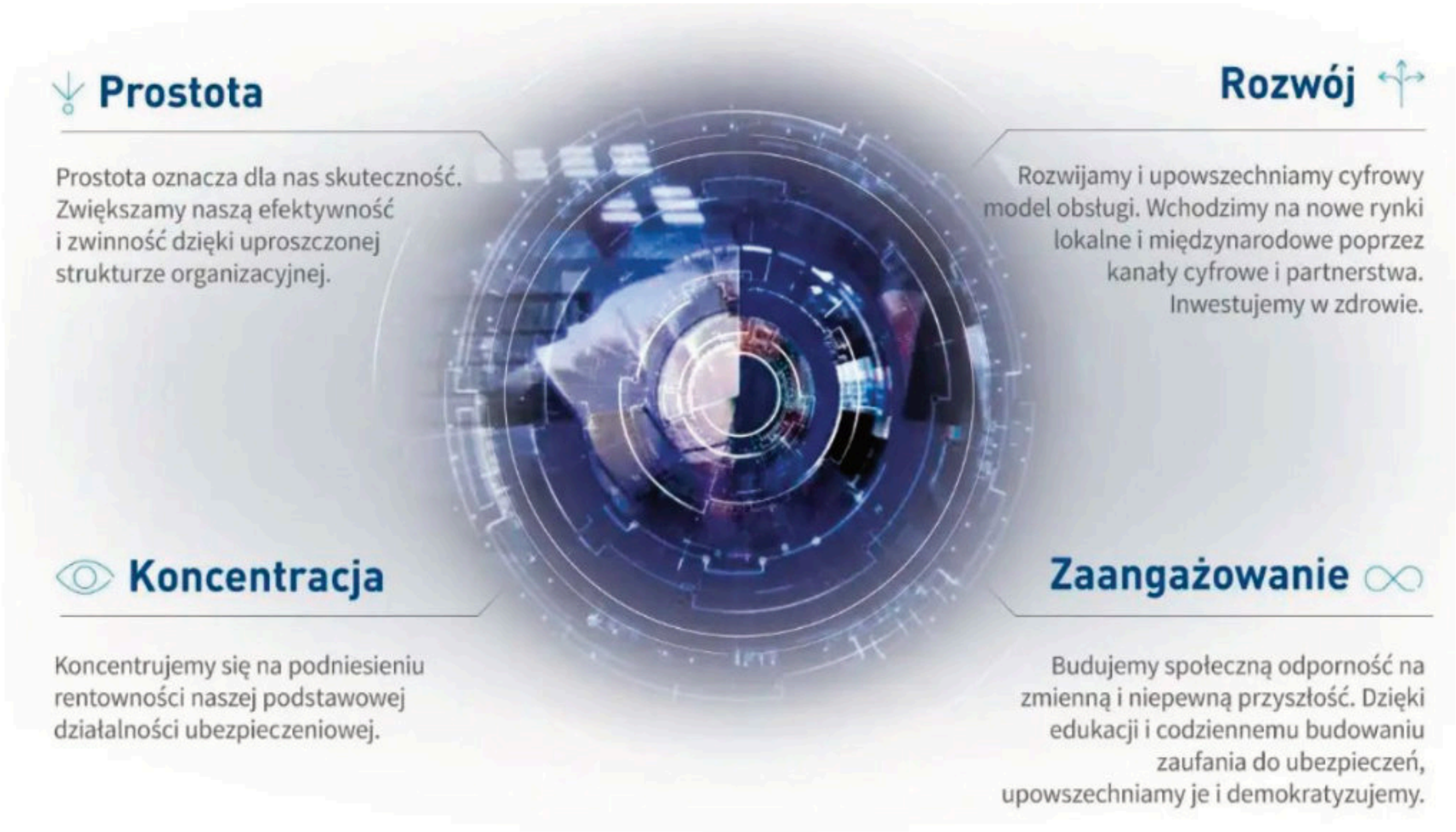
2 grudnia 2024 roku Grupa PZU opublikowała Strategię na lata 2025-2027, która **osadzona jest na 4 filarach biznesowych**. Zakładają one uproszczenie struktury, w tym konsolidację aktywów bankowych, koncentrację na rozwoju podstawowej działalności ubezpieczeniowej, rozwój poprzez modernizację w obszarze cyfrowym i inwestycje w sektor zdrowotny oraz zaangażowanie w budowę odporności społecznej dzięki działaniom prewencyjnym i edukacyjnym.

Prostota

PZU upraszcza wewnętrzny model organizacyjny oraz strukturę aktywów grupy kapitałowej.

Celem działań jest zwiększenie wartości dla Grupy PZU, dzięki zapewnieniu przejrzystej struktury dla akcjonariuszy i możliwość wypracowania większej wartości.

Odświeżenie modelu operacyjnego wewnątrz organizacji przełoży się na efektywne dostarczanie wartości dla klientów, zwiększenie decyzyjności i szybsze reagowanie na potrzeby i trendy rynkowe. Odpowiedzialność menedżerów za wyniki stanie się bardziej klarowna. Efekt synergii z uproszczenia struktury aktywów oraz struktury organizacyjnej to 400 mln zł dodatkowych oszczędności.





Koncentracja

Grupa PZU w nowym horyzoncie strategicznym skupi się biznesowo na tym, co robi najlepiej. Chce jeszcze mocniej zwiększyć **rentowność biznesu** ubezpieczeniowego przy utrzymaniu wiodącej pozycji rynkowej.

W polisach na życie PZU wzmocni pozycję lidera na rynku dzięki, m.in. koncentracji działań wokół pokolenia wyżu demograficznego i pokolenia silver. Chce także utrzymać portfel klientów i zdynamizować rentowność w ubezpieczeniach grupowych. PZU robi to dzięki wprowadzeniu dodatkowych produktów – życiowych, zdrowotnych i benefitowych. Da to impuls do wzrostu wartości nowego biznesu o ponad 35% i osiągnięcia marży operacyjnej powyżej 20%.

W ubezpieczeniach majątkowych masowych na polskim rynku dostrzegalna jest luka ubezpieczeniowa. Ponad 60% nieruchomości w Polsce nie ma wystarczającego pokrycia ubezpieczeniowego w przypadku wystąpienia realnych szkód. Dzięki m.in. powszechności we wszystkich kanałach dystrybucji i rozwoju know-how, Grupa PZU osiągnie ponad 30% wzrost przychodów z tych ubezpieczeń i poprawi wskaźnik COR (combined ratio – tzw. współczynnik mieszany) do poziomu poniżej 90%.

W obszarze bancassurance, Grupa PZU chce zanotować wzrost liczby ubezpieczonych klientów w bankach z Grupy Kapitałowej PZU o ponad 50%.

W segmencie ubezpieczeń majątkowych korporacyjnych Grupa w perspektywie strategii wypracuje progres powyżej 25% przychodów z

ubezpieczeń, m.in. przez udział w największych inwestycjach, w tym w zielonej transformacji KPO.

Efektem wszystkich działań w obszarze biznesu ubezpieczeniowego będzie **7,5 mld zł dodatkowych przychodów do 2027 roku.**



Rozwój

W obszarze biznesowym zdrowotnym Grupa celuje we wzrost przychodów o ponad 60%, powyżej 3 mld zł. Grupa PZU konsekwentnie będzie budować pozycję lidera, przede wszystkim poprzez efektywny model biznesowo-operacyjny, zapewniający wysoką rentowność i infrastrukturę technologiczną wyznaczającą najlepsze standardy rynkowe oraz rozbudowaną sieć placówek własnych z komplementarną siecią placówek partnerskich. Grupa osiągnie cele w tym segmencie biznesu inwestując do 1 mld zł.

Istotnym elementem budującym biznes będzie skoncentrowanie relacji z klientami w cyfrowej platformie mojePZU. Dzięki umocnieniu roli mojePZU jako centralnego kanału dla klientów, Grupa osiągnie wzrost użytkowników do 8 mln osób, z 4,9 mln (szacunek na koniec roku 2024).

Na rynkach międzynarodowych, Grupa – już obecna w 5 krajach – chce dalej rozwijać ten segment działalności, testując rynki w „lekkim” modelu ekspansji przez partnerskie kanały dystrybucji i reasekurację.



Zaangażowanie

PZU chce także wzmocniać w społeczeństwie zaufanie i upowszechniać wizerunek marki zaangażowanej społecznie. To popularyzacja zdrowego i aktywnego trybu życia, zaangażowanie w wydarzenia ważne społecznie, akcje edukacyjne budujące odporność społeczną i wspieranie społeczeństwa obywatelskiego oraz transformacji cyfrowej. Te cele będą także filarem działań sponsorskich i prewencyjnych realizowanych zarówno przez PZU, jak i Fundację PZU.

Priorytetem – istotnym z punktu widzenia realizacji strategii – jest rozwijanie środowiska pracy, w którym premiuje się przywództwo, odpowiedzialność za wyniki, a także wspieranie autonomii i innowacyjności pracowników.

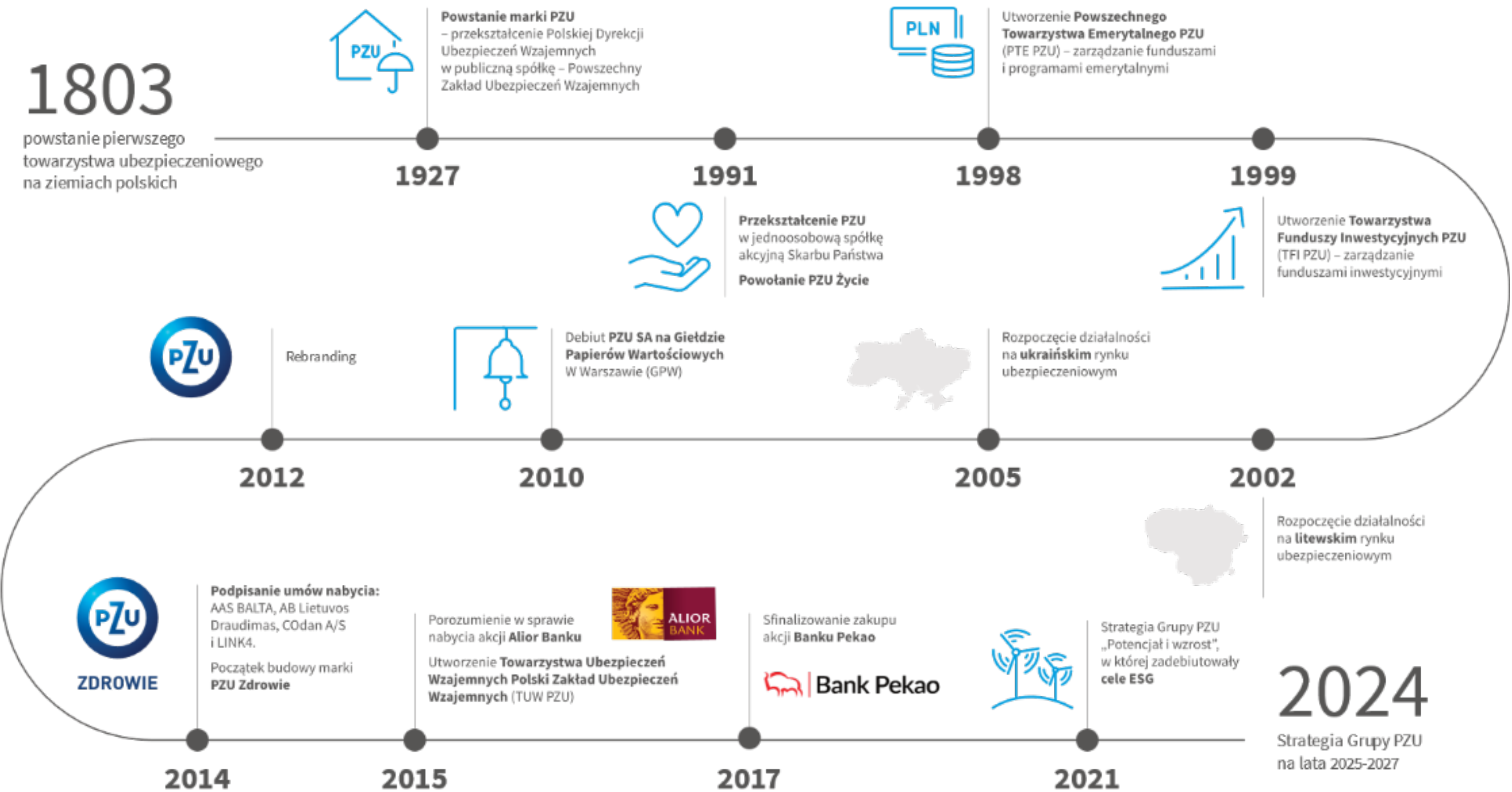
W efekcie realizacji strategii, Grupa PZU dostarczy klientom kluczowe wartości:

- #1 NPS na rynku w produktach i obsłudze,
- nowoczesny cyfrowy ekosystem mojePZU z produktami i usługami,
- powszechne akcje edukacyjne i prewencyjne, mające pozytywny wpływ na dobrostan fizyczny i psychiczny dzieci oraz dorosłych.

Celem jest również zwiększanie świadomości i korzystania z ubezpieczeń wśród Polaków oraz budowanie pozytywnej percepcji branży ubezpieczeniowej.

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 2024 roku

- W ramach **PZU Zdrowie** funkcjonują oddziały:
 - CM w Warszawie,
 - CM w Krakowie,
 - CM w Poznaniu,
 - CM we Wrocławiu,
 - CM w Gdańsku,
 - CM w Kielcach,
 - CM w Opolu,
 - CM w Radomiu,
 - CM w Łodzi,
 - CM w Częstochowie
 - CM FCM w Warszawie,
 - CM Tarnów,
 - CM Nasze Zdrowie w Warszawie,
 - CM Warszawa Chmielna.
- W skład **Grupy PZU Zdrowie** wchodzi: Grupa Centrum Medyczne Medica, Grupa Elvita, Grupa Tomma, 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.),

Struktura Grupy Kapitałowej PZU wg stanu na 31 grudnia 2024 roku

PZU z siedzibą w Warszawie, Polska			
PZU Zdrowie z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 80% PZU Życie 20%	LINKA z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Życie z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100%	TFI PZU z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%
Centrum Medyczne Medica z siedzibą w Pilecie, Polska PZU Zdrowie 100,00%	TUW PZUW z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PTE PZU z siedzibą w Warszawie, Polska PZU Życie 100,00%	Arm Property z siedzibą w Krakowie, Polska Fundusz inwestycyjny zarządzany przez TFI PZU 100,00%
Centrum Medyczne Gamma z siedzibą w Warszawie, Polska PZU Zdrowie 100,00%	PZU Pomoc z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	Tower Inwestycje z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 27,6660% PZU Życie 72,3340%	Bank Pekao z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 23,0000% Fundusz inwestycyjny zarządzany przez TFI PZU 0,0248% Polski Oczekiwany Ubezpieczony Wzajemny na Życie 0,0002%
Elvita z siedzibą w Jaworznie, Polska PZU Zdrowie 100,00%	PZU Centrum Operacji z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Ukraina z siedzibą w Kijowie, Ukraina PZU 60,9940% PZU Ukraina Życie 0,0008% PZU Życie 0,0001%	Pekao Financial Services z siedzibą w Warszawie, Polska Bank Pekao w, 0000% PZU 11,5000%
Tomma Diagnostyka Obrazowa z siedzibą w Poznaniu, Polska PZU Zdrowie 100,00%	PZU Finanse z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	LLC SOS Services Ukraine z siedzibą w Kijowie, Ukraina PZU Ukraina 100,00%	Alior Bank z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 11,0011% Fundusz inwestycyjny zarządzany przez TFI PZU 0,0274% Polski Oczekiwany Ubezpieczony Wzajemny na Życie 0,0004%
Boramed Centrum Medyczne z siedzibą w Warszawie, Polska PZU Zdrowie 100,00%	PZU LAB z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Ukraina Życie z siedzibą w Kijowie, Polska PZU 51,4723% PZU Życie 0,0053% PZU Ukraina 46,5224%	Ruch z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 14,50% PZU Życie 14,50% Alior Bank 6,00%
	PZU Cash z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	Lietuvos Draudimas z siedzibą w Wilnie, Litwa PZU 100,00%	Sigma BIS z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 14,00%
	Omicron BIS z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Estonia Oddział Lietuvos Draudimas z siedzibą w Tallinie, Estonia	
	Ipsilon z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Litwa Życie z siedzibą w Wilnie, Litwa PZU 09,3379%	
	PZU Projekt 01 z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	AAS BALTA z siedzibą w Rydze, Łotwa PZU 100,00%	
	Ogrodowa Inwestycje z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Corporate Member Limited z siedzibą w Londynie, Anglia PZU 100,00%	
	Grupa Armatura z siedzibą w Krakowie, Polska PZU 100,00%		
	Tulare Investments z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%		

Ruch i Sigma BIS:
jednostki stowarzyszone
Pozostałe:
spółki zależne objęte konsolidacją



- 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,
- 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 2024 roku i do dnia publikacji sprawozdania

W 2024 roku i do daty podpisania sprawozdania zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:

- 4 stycznia 2024 roku nastąpiła rejestracja nowego subfunduszu inPZU Puls Życia;
- 25 stycznia 2024 roku sfinalizowano transakcję nabycia przez PZU 100% udziałów w kapitale zakładowym Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie, które zostało nabyte 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;
- 30 kwietnia 2024 roku nastąpiło połączenie PZU Zdrowie (spółka przejmująca) ze spółką CM Nowa 5 sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim (spółka przejmowana);
- 27 maja 2024 roku zakończył się proces likwidacyjny spółki AQ Spółka Akcyjna;
- 31 lipca 2024 roku nastąpiło połączenie PZU Zdrowie (spółka przejmująca) ze spółką Starówka sp. z o.o. (spółka przejmowana) w trybie art. 492 § 1 KSH. Zgodnie z art. 494 § 1 Kodeksu spółek handlowych z

dnem połączenia spółka przejmująca wstąpiła w prawa i obowiązki spółki przejmowanej;

- 31 października 2024 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Polski Gaz Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych podjęło uchwałę w sprawie rozwiązania Towarzystwa i postawienia go w stan likwidacji. Analogiczna uchwała została podjęta na Nadzwyczajnym Walnym Zgromadzeniu Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie.
- 1 listopada 2024 roku zmieniły się nazwy obu Towarzystw na:
 - Polski Gaz Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych w likwidacji,
 - Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie w likwidacji;
- 31 stycznia 2025 roku wystąpiły następujące zmiany w strukturze Grupy PZU:
 - Zaangażowanie PZU SA w spółce UAB „PZU Lietuva gyvybes draudimas” wzrosło z 99,4% do 100%,
 - Alior Leasing Sp. z o.o. nabył 10% udziałów spółki Alior Leasing Individual od AL Finance sp. z o.o. Od zakończenia transakcji Alior Leasing Sp. z o.o. posiada 100% udziałów Alior Leasing Individual sp. z o.o.



1.2. 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 10 letnich obligacji podporządkowanych (10NC5) serii A PZU o łącznej wartości nominalnej 2,25 mld zł, 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.

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 2024 po raz trzeci PZU przystąpił do kolejnej edycji programu Climate Leadership. Zobowiązaniem PZU w ramach edycji 2024 programu Climate Leadership było rozszerzenie działań edukacyjnych oraz zwiększenie świadomości pracowników w obszarze zrównoważonego rozwoju;
- **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** – od czerwca 2022 roku PZU jest Partnerem 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 odłona międzynarodowej inicjatywy Climate Governance powołanej przez World Economic Forum, powstała by podnieść świadomość konsekwencji zmian klimatycznych dla biznesu i wpływu biznesu na klimat. Ponadto od 2013 roku PZU jest sygnatariuszem Karty Różnorodności, czyli międzynarodowej inicjatywy pod patronatem Komisji Europejskiej. Karta to zobowiązanie podpisywanym przez pracodawców, którzy decydują się na wprowadzenie zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i działania na rzecz tworzenia i promocji różnorodności oraz wyraża gotowość firmy do zaangażowania wszystkich osób zatrudnionych oraz partnerów biznesowych i społecznych w te działania;

- **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 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. 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);

- **Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)** – w listopadzie 2024 roku PZU dołączył do inicjatywy, która wspiera przejrzystość i odpowiedzialność sektora finansowego w zakresie emisji gazów cieplarnianych. Inicjatywa PCAF została powołana w 2015 roku przez globalne instytucje finansowe. W wyniku tego partnerstwa został opracowany wspólny standard liczenia śladu węglowego i wdrożono narzędzia do oceny wielkości

emisji gazów cieplarnianych związanych z ubezpieczeniami, inwestycjami oraz kredytami;

Ponadto Grupa PZU monitoruje działania instytucji finansowych i organizacji międzynarodowych, tj. Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) oraz Komisji Europejskiej.

1.3. Wybrane nagrody i wyróżnienia

UBREZPIECZENIA

					
PZU: “Najlepszy Ubezpieczyciel w Polsce”, w 9. edycji konkursu “Instytucja Roku”	PZU: Celent Model Insurer za działania Laboratorium Innowacji, które od 2017 roku testuje i wdraża innowacje w PZU w ramach programu PZU Ready for Startups	PZU i PZU Życie: II miejsce w gr. ubezpieczeń majątkowych i życiowych oraz III miejsce w ubezpieczeniach komunikacyjnych w konkursie Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2023 Gazety Bankowej	PZU: główna nagroda w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2024. za: Strategię employer brandingowa dla pionu IT pod hasłem „Silni w IT	PZU: wyróżnienia w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2024 w kategoriach: „Najlepsza Obsługa w Placówce”, „Najlepszy Zdalny Proces Zawarcia Polisy Turystycznej” oraz „Najlepsza Obsługa w Kanatach Zdalnych”	TUW PZUW: wyróżnienie "Inicjatywa Roku" od „Gazety Ubezpieczeniowej” za umowę o strategicznej współpracy z Nuclear Risk Insurers (światowy lider ubezpieczeń dla cywilnego sektora jądrowego) i podjęcie przygotowań do utworzenia poolu ubezpieczeniowego dla energetyki atomowej w Polsce

INWESTYCJE

					
PTE PZU: OFE „Złota Jesień” najlepszym funduszem emerytalnym w Europie Środkowo-Wschodniej w konkursie IPE European Pension Fund Awards 2024	PTE PZU: DFE PZU z tytułem Europejskiego Funduszu Emerytalnego Roku oraz nagrodą tematyczną w kategorii „Zarządzanie ryzykiem” w konkursie IPE European Pension Fund Awards 2024 w kategorii „Wschodzących gwiazd”	TFI PZU: nagroda „Alfa” 2023 dla Funduszu PZU Sejf+ przyznana przez Analizy Online w kategorii „polskich papierów skarbowych” za wypracowanie ponadprzeciętnych stóp zwrotu w relacji do ponoszonego ryzyka.	TFI PZU: „Złoty Portfel” od dziennika Parkiet dla funduszu inPZU Akcji Sektora Informatycznego w kategorii „fundusz akcji zagranicznych”.	PZU Zdrowie: 3. miejsce w kategorii „Sieci – opieka medyczna” w rankingu „Top Marka 2024” opracowanym przez Magazyn Press i Instytut Monitorowania Mediów IMM.	PZU Zdrowie: laureatem dwóch kategorii w konkursie „Zdrowa Przyszłość – Inspiracje 2024”. 1. miejsce w kategorii „Nowatorskie rozwiązania, produkty i usługi poprawiające jakość życia, zdrowia i dostęp do usług” oraz 2. miejsce w kategorii „Profilaktyka i popularyzacja zdrowego stylu życia”.

BANKOWOŚĆ

					
Bank Pekao: tytuł Top Employe przyznany przez przyznawana przez Top Employers Institute (po raz czternasty)	Bank Pekao: II miejsce w rankingu Złoty Bankier 2024 organizowanym przez Bankier.pl i Puls Biznesu w kategoriach: konto osobiste, konto dla dziecka, kredyt hipoteczny oraz design karty płatniczej	Bank Pekao: I miejsca w kategoriach Najlepsza bankowość mobilna oraz Najlepsza bankowość internetowa w konkursie „Instytucja Roku”	Bank Pekao: „Bank of The Year in Poland” w konkursie miesięcznika The Banker (grupa The Financial Times)	Bank Pekao: tytuły „Market Leader in Poland 2024” oraz „Best Services in Poland 2024” w konkursie „Best Trade Finance Survey” międzynarodowego magazynu Euromoney	Bank Pekao: najlepszy bank inwestycyjny w Polsce według magazynu Global Finance (wyróżnienie po raz ósmy)

RAPORTOWANIE RI

RAPORTOWANIE ESG

					
Alior Bank: certyfikat HR Najwyższej Jakości za stosowanie najwyższych standardów w obszarze zarządzania kapitałem ludzkim. Certyfikat przyznawany jest przez Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Kadrami	Alior Bank: IV miejsce w kategorii Najlepsza Wielokanałowa Jakość Obsługi oraz III miejsce za konto osobiste i za kredyt hipoteczny	Alior Bank: Nagroda w pięciu kategoriach: Najlepsza bankowość prywatna, Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych, Najlepszy bank dla firm, Najlepsza bankowość internetowa, Najlepsza obsługa w placówce, w konkursie „Instytucja Roku”	Alior Bank: II miejsce w XVII edycji Rankingu Banków Polskiego Związku Firm Deweloperskich	PZU: trzy nagrody w konkursie The Best Annual Report 2023: nagroda specjalna “The Best of the Best” (po raz szósty), nagroda specjalna za najlepszy raport zintegrowany oraz wyróżnienie za najlepsze sprawozdanie z działalności	PZU: II miejsce w konkursie Integrity Star Award 2024 Sustainability Reporting w kategorii GEM





2. Model biznesowy

- 2.1. Kapitały i tworzenie wartości
- 2.2. Łańcuch wartości
- 2.3. Łańcuch dostaw
- 2.4. Działalność operacyjna
- 2.5. Sprzedaż i dystrybucja



2.1. Kapitały i tworzenie wartości

[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 oraz lepsze dopasowanie do potrzeb interesariuszy. W długim terminie przekłada się 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 Council⁸. 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.

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

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)	2023	2024
Aktywa	467,9 mld	503,3 mld
Kapitały własne	60,6 mld	65,3 mld
Obligacje podporządkowane	6,2 mld	5,1 mld

Kapitał finansowy - wyniki (zł)	2023	2024
Przychody z ubezpieczeń	26,9 mld	29,4 mld
Wynik z inwestycji	28,1 mld	28,2 mld
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej PZU	5,8 mld	5,3 mld

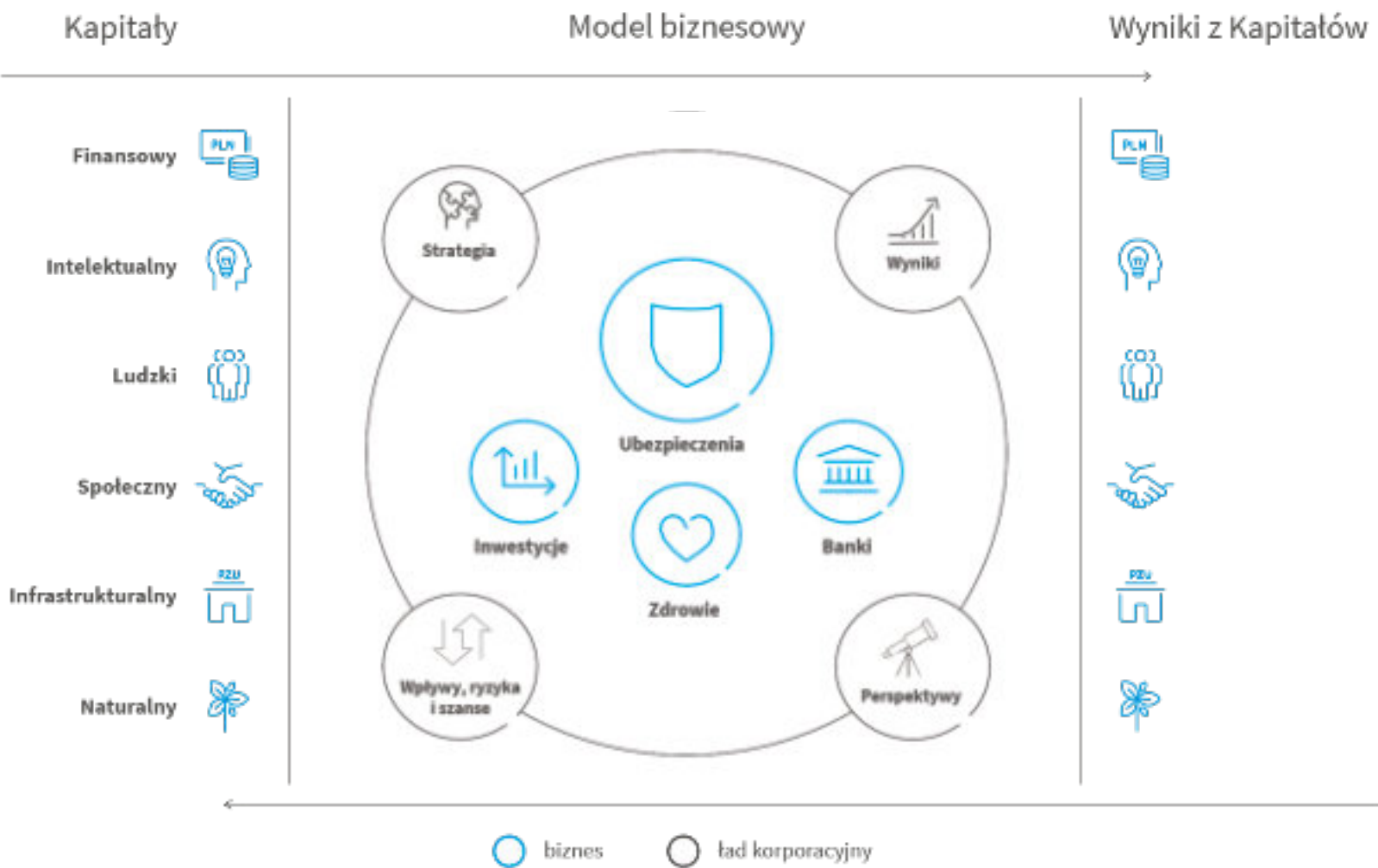
Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- 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).



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 była 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.

Według stanu na koniec III kwartału 2024 roku szacowany wskaźnik wypłacalności (liczony wg formuły standardowej Wypłacalność II) wyniósł

227% 

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

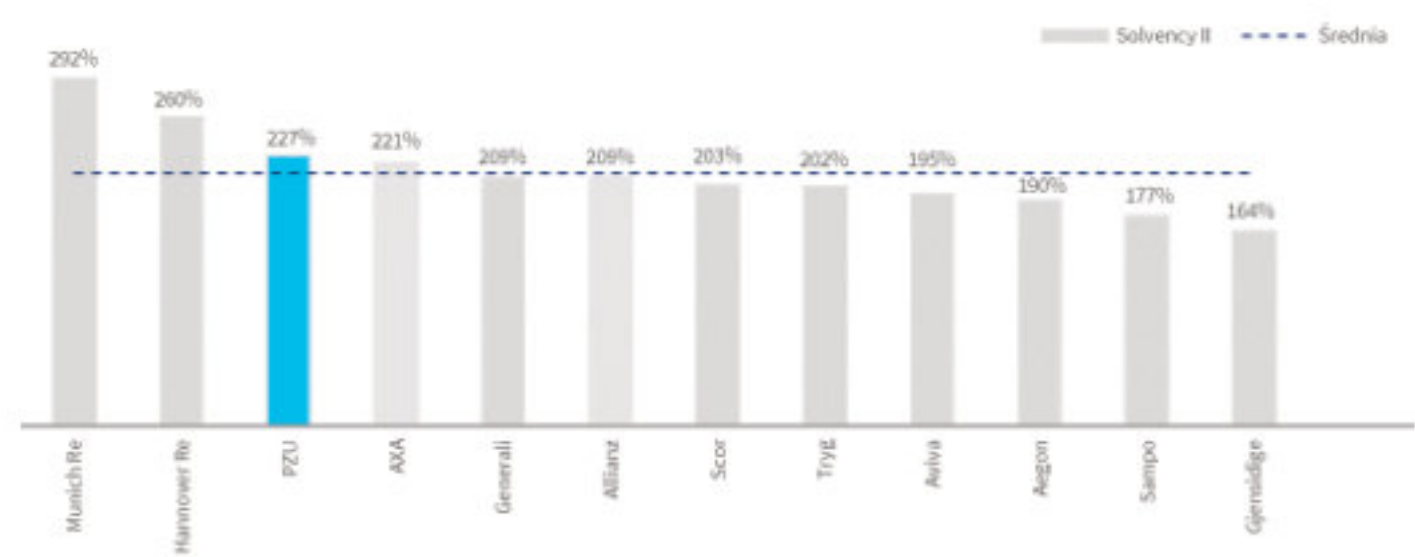
Polityka dopuszcza możliwość wystąpienia tymczasowych odchyłeń rzeczywistego współczynnika wypłacalności powyżej lub poniżej poziomu docelowego.

Aktualizacja Polityki kapitałowej i dywidendowej na lata 2025-2027

2 grudnia 2024 roku Zarządu PZU przyjął Politykę kapitałową i dywidendową na lata 2025-2027.

Więcej informacji: [6.6.1. Polityka kapitałowa i dywidendowa](#)

Wskaźnik Wypłacalność II dla Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli



Zródło i dane: dane po III kwartale 2024; PZU dane nieaudytowane

Współczynnik wypłacalności	2023	III kw. 2024*
SCR		
Grupa PZU	229%	227%
PZU	238%	238%
PZU Życie	360%	360%
MCR		
Grupa PZU	359%	367%
PZU	901%	906%
PZU Życie	800%	801%
CRR		
	2023	2024
Grupa Pekao – łączny współczynnik wypłacalności	16,8%	16,1%
Tier 1	15,2%	14,9%
Grupa Alior Banku – łączny współczynnik wypłacalności	17,8%	18,3%
Tier 1	17,2%	18,3%

Komentarz dotyczący współczynników w bankach:

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).

Kluczowe zasoby niematerialne, od których zależy model biznesowy PZU i które stanowią źródło tworzenia wartości dla Grupy PZU zostały pogrupowane i zaprezentowane w ramach poniżej opisanych kapitałów.

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	2023	2024
Liczba centrów raportowania i analiz w PZU	6	6
Liczba centrów innowacji w Grupie	6	6
Programy akceleracyjne i mentoringowe	2	2

Kapitał intelektualny - wyniki	2023	2024
Wskaźnik rekomendacji NPS – po zakupie ubezpieczenia	45	45
Wskaźnik rekomendacji NPS	23	23
Liczba innowacyjnych projektów przekazanych do wdrożenia	6	5

- 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.

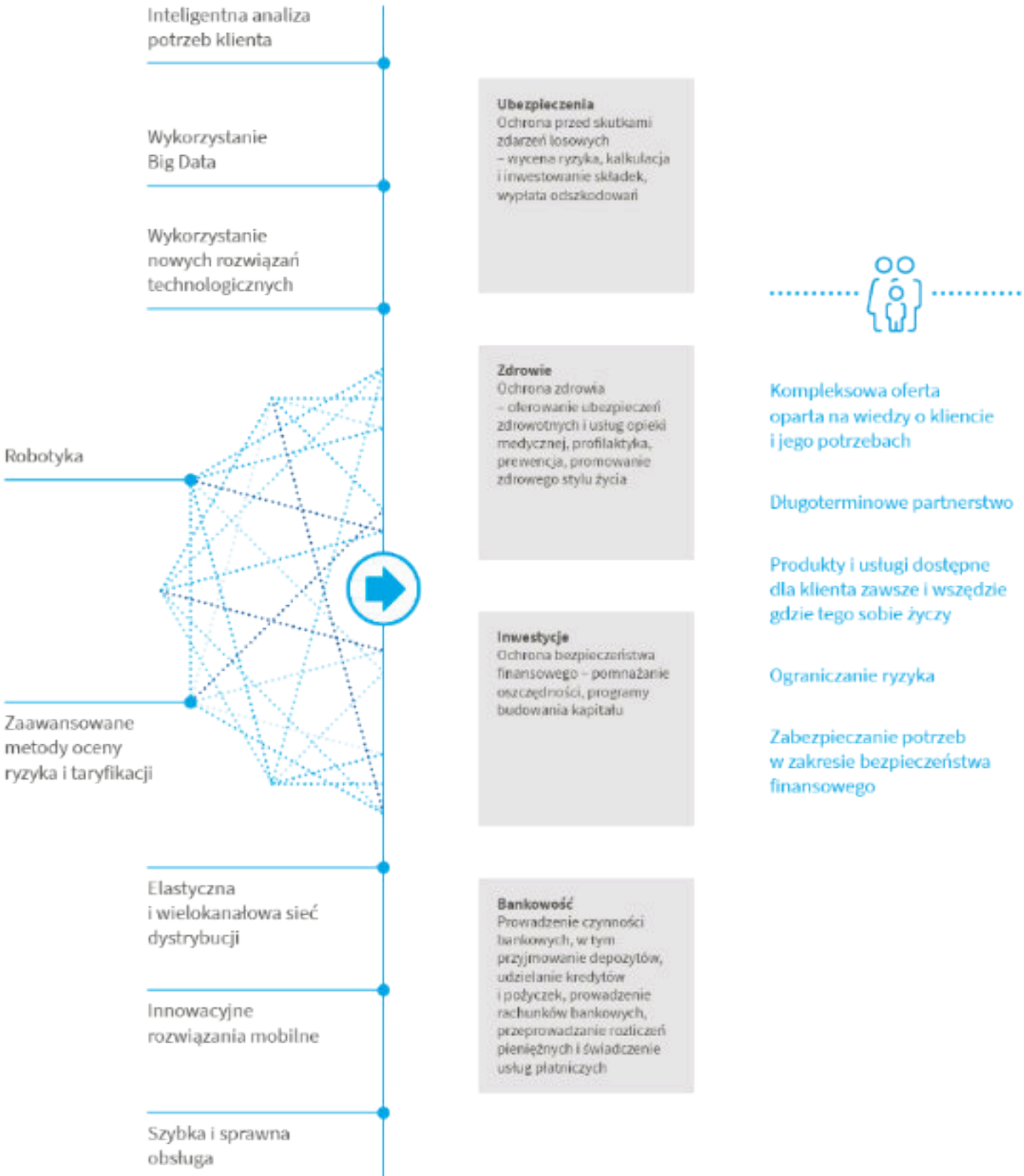
Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (koszty działalności);
- ludzki (kompetencje, well-being);
- społeczne i relacyjny (zadowolenie klientów, lokalizacja);
- infrastrukturalny (dostępność oferty);
- naturalny (innowacje produktowe).

Podejście do innowacji

Innowacyjność to jedna z kluczowych wartości dla Grupy PZU. Innowacyjność oznacza niestandardowe myślenie, odejście od 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 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





Przyjęte przez PZU podejście w zakresie innowacyjności wspiera realizację misji i strategii całej Grupy PZU. Określone są w niej cztery główne obszary, w których w szczególności poszukiwane są nowe rozwiązania, ze szczególnym naciskiem na wysoko wolumetryczne procesy:

- digitalizacja (w szczególności AI i zaawansowana analityka);
- interakcje z klientem i lojalizacja;
- ekosystemy: zdrowotny, samochodowy (kierowcy), sieć naprawcza;
- Value Added Services.

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). A także 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 2024 roku produkcyjne uruchomienie rozwiązań CRM Interakcyjnego zintegrowanego m.in. z kanałami cyfrowymi #mojePZU oraz pzu.pl). W ostatnim roku w oparciu o zgromadzoną informację z Hurtowni Danych zrealizowano ok. 6,6 mln indywidualnych kampanii sprzedażowych. Rozszerzając modele aktuarialne o nowe parametry i dodatkowe dane zewnętrzne, rozwinęto 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 w zakresie selekcji ryzyka. W obszarze

szkód i świadczeń zaawansowane modele analityczne wykorzystywane są m.in. do wsparcia klientów w wyborze optymalnych ścieżek kierowności szkód i dopasowania form rozliczenia. W 2024 roku zakończono wdrożenia zaawansowanej analityki uczenia maszynowego w tym obszarze dla ubezpieczeń pozakomunikacyjnych, obejmując tym samym procesy szkodowe we wszystkich liniach produktowych. 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 (FMS – Fraud Management System) oraz robotyka RPA.

Odpowiedzialne podejście do wykorzystania danych i analityki

Sztuczna Inteligencja (AI) niesie za sobą zarówno potencjał korzyści, jak i wyzwania związane z prywatnością danych, przejrzystością i etyką ich wykorzystania oraz bezpieczeństwem. Grupa PZU świadomie i odpowiedzialnie rozwija ją i wdraża powyższe rozwiązania oraz rozszerzając Polityki Data Governance o Analytics Governance z uwzględnieniem m.in. regulacji AI Act, Data Act, Data Governance Act oraz DORA. W celu właściwego zaadresowania powyższych elementów, funkcjonuje w PZU interdyscyplinarny zespół AI Gov, składający się z przedstawicieli licznych obszarów, zarówno wytwarzających systemy i modele AI (producenci), jednostek biznesowych wykorzystujących systemy i modele AI (konsumenci), jak i jednostek odpowiedzialnych za kwestie prawne, ryzyka, compliance, zarządzania danymi oraz bezpieczeństwa.

Dane kluczową wartością PZU

Z uwagi na fakt dynamicznego rozwoju świata cyfrowego oraz przybywających danych, jako zasobów informacyjnych, Grupa PZU stale rozwija 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 m.in. ocena ryzyka i underwriting, precyzyjne szacowania taryfy, zwalczanie oszustw i przestępczości ubezpieczeniowej, personalizacja ofert i szeroko rozumiane zarządzanie portfelem oraz obsługa szkód i świadczeń. 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 ponad 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 i techniki analityczne 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.

Od 2023 w PZU funkcjonuje sześć Centrów Raportowania i Analiz w kluczowych obszarach biznesowych (Sprzedaż detaliczna, Sprzedaż korporacyjna, Produkt i Taryfikacja, Klient, Szkody i Świadczenia, Finanse), mających na celu m.in. dbałość o spójność i jakość informacyjną oraz podnoszenie efektywności procesów analityczno-raportowych, wspierających świadome zarządzanie. W 2024 roku uruchomiono proces adaptacji powyższego modelu organizacyjnego do działań, wynikających z ewolucji modelu operacyjnego. Istotnym elementem tej transformacji jest architektura Data Mesh, skoncentrowana na rozbudowie tematycznych hurtowni danych, które usprawniają dostęp i analizę informacji w kluczowych obszarach. Przyczyniają się one do lepszego zrozumienia trendów rynkowych, wyników oraz efektywnego zarządzania biznesem i ryzykiem ubezpieczeniowym. Zainwestowano również w nowe narzędzia Business Intelligence, Data Quality oraz zewnętrzne źródła danych, umożliwiając analitykom łatwiejsze i głębsze niż dotąd analizowanie oraz formułowanie wartościowych wniosków, dbając przy tym o wiarygodność informacji. Przykładem optymalizacji i podniesienia efektywności procesów raportowych jest znaczące skrócenie czasu niezbędnego do finansowego zamknięcia miesiąca i raportowania w standardzie MSSF17, co pozwala na szybsze dostarczanie kluczowych informacji do akcjonariuszy i regulatorów. Z uwagi na rosnące znaczenie zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności ekologicznej, wdrożono również nowe procesy raportowe ESG i CSRD, co pozwala na transparentne prezentowanie naszych działań w tych obszarach.

W zakresie rozbudowy środowisk i procesów zaawansowanej analityki utworzono ML-Ops Hub w celu zarządzania, inwentaryzacji, a przede wszystkim tworzenia i ciągłego udoskonalania modeli uczenia



maszynowego (ML – machine learning) i sztucznej inteligencji (AI – artificial intelligence). Dzięki temu, skutecznie wdrożone zostały nowe modele analityczne, które wspierają procesy biznesowe i przyspieszają transformację opartą na danych.

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**.

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, dosprzedaż, zwiększanie wartości klienta CLTV i jego lojalizacja, segmentacje, zarządzanie kampaniami (m.in. rekomendacje produktowe w zakresie dosprzedaży x-sell i up-sell, przewidywanie odejść i zarządzanie retencją), Customer Experience, hiperpersonalizacja treści i hybrydowy model ofertowania oraz obsługi posprzedażowej w kanałach cyfrowych i tradycyjnych.

Produkt i Taryfa: tworzenie produktów i underwriting (tworzenie produktów, modelowanie w obszarze

taryfikacji, underwriting i optymalizacja elastyczności cenowej, zindywidualizowanie oferty).

Szkody i Świadczenia: zarządzanie procesem obsługi szkód (segmentacje, analityka obsługi szkód, kosztów napraw pojazdów, analityka kierowności na odpowiednie ścieżki i ekosystem 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), sprawozdawczość i rachunkowość zarządcza (w tym rachunek kosztów działań, planowanie i monitoring budżetu oraz wyników).

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, ale także do 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. Decyzja zawsze leży po stronie człowieka - klienta, pracowników lub pośredników.

PZU Ready for Startups

PZU Ready for Startups to program współpracy ze startupami i partnerami technologicznymi w ramach testowania i wdrażania innowacji w PZU. Obejmują one obszary biznesowe, oraz dotyczą rozwiązań na różnym etapie rozwoju – od początkowych pomysłów kierowanych do programów akceleratoryjnych, po wdrożenia komercyjne poprzedzone krótkim procesem dostosowania rozwiązań do potrzeb biznesowych.

Od początku działania programu, PZU przeprowadził już 77 pilotaży, które zaowocowały blisko 50 projektami przekazanymi do wdrożenia. Skumulowane korzyści biznesowe wygenerowane przez wdrożone rozwiązania przekroczyły już 200 mln zł.

Zespół innowacji i AI

Grupa PZU rozumie, że innowacje wymagają stworzenia odpowiednich warunków sprzyjających generowaniu pomysłów, prototypowaniu pierwszych rozwiązań, ich testowaniu i wdrażaniu. Taką rolę w PZU pełni Zespół Innowacji i AI. 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 2024 roku przeanalizowano ponad 1000 pomysłów i startupów oraz rozpoczęto 14 nowych pilotaży innowacyjnych rozwiązań. Spośród ukończonych 9 pilotaży, 5 zostało przekazanych do fazy wdrożeniowej. Wśród nich znalazły się m.in. rozwiązania wspierające procesy aktuarialne, procesy obsługi szkód i świadczeń, obszar sprzedaży multiagencyjnej, jak również rozwiązania AI mające pozytywny wpływ na efektywność i jakość pracy wszystkich pracowników PZU. Od momentu powstania obszaru Innowacji PZU zrealizowało wiele unikalnych projektów, które zostały wyróżnione ponad 35 nagrodami branżowymi. W 2024 roku PZU otrzymało prestiżową nagrodę Celent Model Insurer 2024 oraz Diament Innowacji w kategorii „Mecenas startupów”.

GPT Lab

W 2024 roku wraz z postępującym rozwojem w dziedzinie sztucznej inteligencji i rozwojem dużych modeli językowych, w PZU swoje prace kontynuował zespół GPT Lab. Zadaniem zespołu jest analiza sposobów bezpiecznego wykorzystania generatywnej sztucznej inteligencji w działaniach PZU, identyfikacja wartościowych przypadków oraz testowanie pilotażowych projektów. Zespół GPT Lab stosuje procedury testowania innowacyjnych rozwiązań i działa na specjalnie przeznaczonych zasobach chmurowych, pochodzących od zaufanego dostawcy tych technologii. Proces jest stale monitorowany, a odpowiednie podejście do testowania sztucznej inteligencji, stanowi gwarancję bezpiecznego i wiarygodnego

przeprowadzania eksperymentów z technologią. GPT Lab funkcjonuje jako zespół roboczy w ramach PZU, składający się z przedstawicieli Zespołu Innowacji i AI (ZLI), Biura Zarządzania Informacją (BZI), Fabryki Sztucznej Inteligencji (FSI) oraz Biura Rozwoju i Wdrożeń (BRW). Powyższe jednostki stanowią podstawowe obszary, w ramach których eksperci korzystają z najnowszych osiągnięć z dziedziny AI i uczenia maszynowego do analizy ogromnych ilości danych, dostępnych w PZU. W 2024 roku GPT Lab wdrożył m.in. rozwiązanie generatywnej sztucznej inteligencji, wspierające proces obsługi szkód w ramach self-service PZU Dom (projekt Samoobsługa Next) oraz zrealizował pilotaż Asystenta AI – bezpiecznego narzędzia opartego o modele GPT, przeznaczonego do wspierania pracowników PZU w codziennej pracy. W ramach pilotażu około 1000 pracowników miało okazję przetestować rozwiązanie i w praktyce nauczyć się korzystać z narzędzi GenAI. Na bazie doświadczeń z pilotażu, realizowane będzie wdrożenie tego typu narzędzi dla wszystkich pracowników Spółki.

Programy akcelerycyjne

Programy akcelerycyjne łączą potencjał młodych, kreatywnych przedsiębiorców z infrastrukturą i doświadczeniem dużych firm. Ich celem jest przyspieszenie rozwoju startupów, m.in. poprzez umożliwienie testowania ich rozwiązań w dużych spółkach, wsparcie finansowe oraz zwiększanie skali działalności. PZU chce wspierać innowatorów, którzy są na początku swojej drogi lub dopiero nabierają rozpędu.

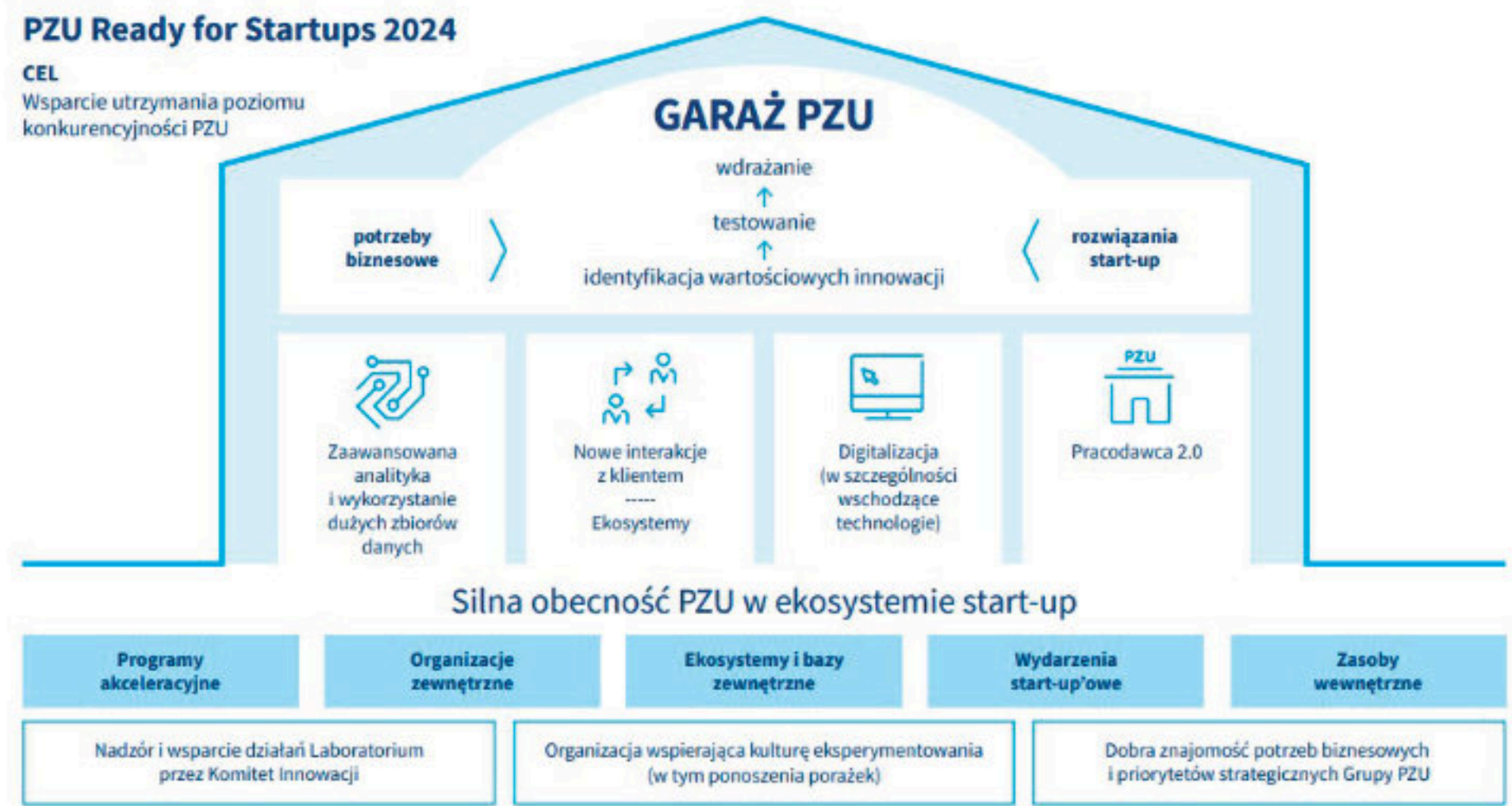
PZU uczestniczy w dwóch programach akcelerycyjnych, Huge Thing oraz Start Smart CEE, które to Programy akcelerycyjne łączą potencjał młodych, kreatywnych przedsiębiorców z infrastrukturą i doświadczeniem dużych firm. Ich celem jest przyspieszenie rozwoju

startupów, m.in. poprzez umożliwienie testowania ich rozwiązań w dużych spółkach, wsparcie finansowe oraz zwiększanie skali działalności. PZU chce wspierać innowatorów, którzy są na początku swojej drogi lub dopiero nabierają rozpędu.

W 2024 roku w ramach programów akcelerycyjnych PZU nawiązało współpracę z trzema startupami. Pierwszym z wybranych przez PZU startupów jest RIFFSEC (akcelerator Huge Thing), który dostarcza działom cyberbezpieczeństwa informacje o wyciekach danych, monitoringu darknetu, Telegrama oraz informacje o

planowanych atakach phishingowych. Zespół ma doświadczenie w obszarze cyber threat 40ntelligence, czyli stałym monitorowaniu, wykrywaniu, analizowaniu i reagowania na cyberzagrożenia. Drugim podmiotem jest simpl.rent (akcelerator Huge Thing), działający na styku fintech, insurtech i proptech. Spółka oferuje innowacyjne rozwiązania dla poprawy standardów na rynku najmu mieszkań. Jednym z najnowszych rozwiązań jest autorska technologia Sherpa– uniwersalna platforma dystrybucji ubezpieczeń online.Z kolei Muffintech (akcelerator StartSmart CEE) to startup skupiony na rozwiązaniach konwersacyjnej

sztucznej inteligencji, czyli takiej, z którą można porozmawiać, wyróżniający się koncentracją na branży ubezpieczeniowej. Jego duży model językowy (LLM) jest specjalnie przeszkolony pod kątem ubezpieczeń, dzięki czemu lepiej radzi sobie z przepętnioną fachowym słownictwem dokumentacją.



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	2023	2024
Liczba pracowników w przeliczeniu na etat (PZU i PZU Życie)	9,8 tys.	9,7 tys.
Liczba agentów i agencji na wyłączność (PZU i PZU Życie)	8,2 tys.	7,9 tys.
Procent osób pracujących zdalnie (PZU i PZU Życie)	26,5%	29,7%

Kapitał ludzki - wyniki	2023	2024
Wskaźnik zaangażowania pracowników	50%	47%
Wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników (w etatach dla PZU i PZU Życie)	9,0%	8,7%
Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (PZU i PZU Życie)	8,7%	10,0%

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 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)	2023	2024
Wydatki na działalność prewencyjną (PZU i PZU Życie)	70,3 mln	71,4 mln
Wydatki na działalność sponsoringową (PZU i PZU Życie)	42,7 mln	20,3 mln
Środki przekazane na działalność Fundacji PZU	38,0 mln	6,3 mln

Kapitał społeczny i relacyjny – wyniki	2023	2024
Liczba beneficjentów wolontariatu pracowniczego PZU	153 555	11 163
Liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU	12	50
Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia	14,7 mln	15,0 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 infrastrukturalny

Na ten kapitał składa się największa w Polsce sieć dystrybucji i obsługi, w szczególności oddziały, placówki, agenci i partnerzy biznesowi, sieć obsługi szkół i świadczeń, elektroniczne kanały dystrybucji. To również jedna z największych w Europie Środkowo-Wschodniej korporacyjna Hurtownia Danych PZU wraz z systemami raportowania i zaawansowanej analityki ML/AI 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	2023	2024
Liczba tabel / danych w hurtowni danych	~200 tys. / 400TB	~200 tys. / 475TB
Liczba oddziałów PZU, Banku Pekao i Alior Banku	1 505	1 498
Liczba placówek własnych PZU Zdrowie	~130	~130

Kapitał infrastrukturalny - wyniki	2023	2024
Liczba aktywnych użytkowników hurtowni danych / Business Intelligence średniomiesięcznie	>3,5 tys.	>3,5 tys
Liczba użytkowników platformy sprzedażowo-usługowej mojePZU	4,0 mln	4,9 mln
Liczba aktywnych użytkowników inPZU	196 tys.	259 tys.

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 naturalny

To przede wszystkim bezpośredni i pośredni wpływ Grupy PZU na środowisko naturalne.

Kapitał naturalny- wynik bezpośredni	2023	2024
Energia elektryczna pochodzące z OZE (PZU SA i PZU Życie)	79%	85%
Ograniczenie emisji CO ₂ ze źródeł własnych (PZU i PZU Życie)	23,1%	26,2%
Ograniczenie zużycia energii elektrycznej (PZU SA i PZU Życie)	13,6%	9,0%

Kapitał naturalny – wyniki pośredni	2023	2024
Wzrost zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną - łącznie w latach 2021-2024 (PZU i PZU Życie)	2,6 mld zł	2,9 mld zł
Ocena pod kątem czynników ESG inwestycji w sektorach wrażliwych na ryzyko ESG (PZU i PZU Życie)	86%	90%
Włączenie wymagań ESG w kluczowe procesy zakupowe (PZU i PZU Życie)	53%	100%

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 (przejście na technologie niskoemisyjne).

Model tworzenia wartości [IIRC]

Kapitały (2024/2023)

	Finansowy • 503,3 mld zł / 467,9 mld zł - aktywa • 65,3 mld zł / 60,6 mld zł - kapitały własne • 5,1 mld zł / 6,2 mld zł - obligacje podporządkowane
	Intelektualny • 6 / 6 - Liczba centrów raportowania i analiz w PZU • 6 / 6 - liczba centrów innowacji • 2 / 2 - liczba programów akceleracyjnych i mentoringowych
	Ludzki • 9,7 tys. / 9,8 tys. - liczba pracowników w przeliczeniu na etat (PZU i PZU Życie) • 7,9 tys. / 8,2 tys. - liczba agentów i agentów na wyłączenie (PZU i PZU Życie) • 28,7% / 28,5% - procent osób pracujących zdalnie (PZU i PZU Życie)
	Spółeczny i relacyjny • 71,4 mln zł / 70,3 mln zł - środki przekazane na działalność prewencyjną (PZU i PZU Życie) • 20,3 mln zł / 42,7 mln zł - środki przekazane na działalność sponsoringową (PZU i PZU Życie) • 6,3 mln zł / 38,8 mln zł - środki przekazane na działalność Fundacji PZU
	Infrastrukturalny • ~200 tys. / 475 TB - / ~200 tys. / 400 TB - liczba tabel / danych w hurtowni • 1 498 / 1 505 - liczba oddziałów PZU, Polisa i Allior Bank • ~130 / ~130 - liczba placówek własnych PZU Zdrowie
	Naturalny • 133 395 [GJ] / 130 196 [GJ] - zużycie energii z paliw nieodnawialnych (PZU i PZU Życie) • 134 272 [GJ] / 134 644 [GJ] - zużycie zakupionej i wyprodukowanej energii (PZU i PZU Życie) • 50 000 [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 200-letnie doświadczenie oraz znajomość potrzeb klienta - dziś i jutro.



Wynik z kapitałów (2024/2023)

	Finansowy • 29,4 mld zł / 26,9 mld zł - przychody z ubezpieczeń • 28,2 mld zł / 28,1 mld zł - wynik z inwestycji • 5,3 mld zł / 5,8 mld zł - zysk netto dla akcjonariuszy jednostki dominującej PZU
	Intelektualny • 45 / 45 - wskaźnik rekomendacji NPS - po zakupie ubezpieczenia • 25 / 23 - wskaźnik rekomendacji NPS - po skorzystaniu z ubezpieczenia • 5 / 6 - liczba innowacyjnych projektów przekazanych do wdrożenia
	Ludzki • 47% / 50% - wskaźnik zaangażowania pracowników • 8,7% / 9,0% - wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników (w etatach dla PZU i PZU Życie) • 10,0% / 8,7% - wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (PZU i PZU Życie)
	Spółeczny i relacyjny • 11 163 / 153 555 - liczba beneficjentów wolontariatu pracowniczego PZU • 50 / 12 - liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU • 15,0 mln / 14,7 mln - liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważanego stylu życia
	Infrastrukturalny • >3,5 tys. / >3,5 tys. - liczba aktywnych użytkowników hurtowni danych / Business Intelligence średniomiesięcznie • >4,9 mln / >4,0 mln - liczba użytkowników platformy sprzedażowo-usługowej mojePZU • 259 tys. / 196 tys. - liczba aktywnych użytkowników mPZU
	Naturalny • 85% / 79% - energia elektryczna pochodząca z OZE (PZU SA i PZU Życie) • 26,2% / 23,1% - graniczenie emisji CO₂ ze źródeł własnych (PZU SA i PZU Życie) • 9,0% / 13,8% - o graniczenie zużycia energii elektrycznej (PZU SA i PZU Życie)

Wpływ (2024)

Klienci 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.  • 18,0 mld zł / 15,7 mld zł - odszkodowania i świadczenia • 43,6 mld zł / 42,3 mld zł - zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia • 232,2 mld zł / 218,8 mld zł - należności z tytułu kredytów	Pracownicy Grupa PZU jest jednym 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.  • 6,4 mld zł / 5,8 mld zł - wynagrodzenia • 145 mln zł / 131 mln zł - składki III Płat, w tym PPE/PPK • 8,5 mln zł / 6,7 mln zł - ZFŚS (kwota z zysku netto przeznaczona na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych)	Akcjonariusze PZU ma akcjonariuszy w 57 krajach (2024). Jest jedną z największych polskich spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od debiutu na GPW w 2010 roku, na wypłatę dywidendy zostało przeznaczonych ponad 33,1 mld zł.  • 4,34 zł / 2,40 zł - wypłata dywidendy na 1 akcję • 9,2% / 6,8% - stopa dywidendy • 6,2% / 40,2% - łączna (roczna) stopa zwrotu z akcji PZU (TSR)	Administracja centralna • 1,6 mld zł / 1,5 mld zł - podatek od instytucji finansowych • 121,7 mld zł / 104,0 mld zł - obligacje skarbu Państwa Spółeczna odpowiedzialność  Klimat i środowisko 



2.2. Łańcuch wartości

Centrum modelu wartości Grupy PZU stanowią procesy operacyjne, w których najważniejszym elementem jest działalność ubezpieczeniowa. 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.

W 2024 roku Grupa PZU po raz pierwszy zastosowała podwójne podejście w ocenie istotności (zgodnie z regulacjami CSRD), obejmujące zarówno perspektywę finansową (ryzyka i szanse), jak i wpływu na otoczenie. Analiza ta pozwoliła nie tylko pogłębić zrozumienie zagadnień ważnych dla interesariuszy, ale także zapewniła lepsze dostosowanie działań operacyjnych do wyzwań zrównoważonego rozwoju. Na potrzeby tego procesu Grupa PZU określiła zdefiniowała dziewięć-elementowy łańcuch wartości, który obejmuje:

- Łańcuch dostaw: zarządzanie relacjami z dostawcami lub usługodawcami korporacyjnymi (np. wykonawcami IT), oraz relacje z zewnętrznymi brokerami lub agentami;
- Działalność własna: zasoby ludzkie, IT, obiekty i ochrona własności;
- Ubezpieczenia majątkowe: oferta ubezpieczeń majątkowych, ich marketing i dystrybucja, obsługa szkód i świadczeń;
- Ubezpieczenia na życie i zdrowie: oferta ubezpieczeń na życie i zdrowie, ich marketing i dystrybucja, obsługa szkód i świadczeń;
- Inwestycje własne: zarządzanie aktywami w ramach inwestycji własnych;
- Fundusze inwestycyjne i emerytalne: zarządzanie aktywami, marketing oraz dystrybucja funduszy inwestycyjnych i emerytalnych;
- Bankowość biznesowa: usługi bankowe oferowane klientom biznesowym, w tym kredyty, emisja obligacji i usługi zarządzania gotówką;
- Bankowość detaliczna: usługi bankowe dla klientów detalicznych, w tym bankowość codzienna oraz portfolio kredytów w tym kredytów hipotecznych;
- Ochrona zdrowia: działalność prywatnych placówek medycznych prowadzonych przez PZU Zdrowie oraz oferowanie, marketing i dystrybucja pakietów opieki medycznej.

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.

I. Łańcuch dostaw

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. 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-usługowej spośród wszystkich działających w Polsce (w ramach oferty ubezpieczeniowej).

2.3. Łańcuch dostaw

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.

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	2023	2024
Zarejestrowany	927	1089
Zakwalifikowany	1573	2009

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	2023	2024
Zakończone przez Biuro Zakupów postępowania zakupowe (przetargi, negocjacje, zamówienia z wolnej ręki, zapytania o informację – RFI) w PZU i PZU Życie	319	299
Łącznie zawartych umów z Dostawcami w PZU i PZU Życie	8 616	9646



Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU



Każda firma chcąca 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 wynagrodzenie 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

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

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 antykorupcyjny PZU SA i PZU Życie, 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”.

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.

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.



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 TUV 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 Estonii i Ukrainie), Lietuvos Draudimas (na Litwie) oraz BALTA (na Łotwie).

Główne spółki i obszary działalności ubezpieczeniowej:



PZU

PZU, będąc podmiotem dominującym Grupy, oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne i ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2024 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, najistotniejszą grupę produktów stanowiły ubezpieczenia komunikacyjne.

Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych PZU dostosowywał w 2024 roku ofertę do oczekiwań i potrzeb klientów, wdrażając nowe produkty i innowacyjne rozwiązania.

Działania PZU w zakresie **ubezpieczeń masowych**:

- uatrakcyjnienie oferty ubezpieczeń rolnych, w tym:
 - a) wprowadzenie do oferty AGRO nowego produktu PZU Gospodarstwo Rolne – Plus, umożliwiającego objęcie ochroną: budynków rolniczych osób fizycznych (w zakresie: ryzyk ponadustawowych, rażącego niedbalstwa, usług assistance), budynków rolniczych należących do firm (prowadzących działalność rolną), budynków w stadium budowy, budowli, agregatów prądotwórczych i urządzeń technologicznych (od awarii);
 - b) wprowadzenie do oferty AGRO po modyfikacji produktu PZU Gospodarstwo Rolne – mienie ruchome: z szerszym przedmiotem ubezpieczenia (dot. m.in. mienia związanego z prowadzeniem agroturystyki); z szerszym zakresem ryzyk podstawowych (dot. działania dzikich zwierząt, dewastacji, przepięcia, zalania, rozmrożenia produktów spożywczych); z nowymi ryzykami

dodatkowymi (dot. rozmrożenia ziemiopłodów, uduszenia trzody chlewnej, uduszenia nienarodzonych prosiąt); z poszerzoną definicją miejsca ubezpieczenia.

- wycofanie z oferty PZU DOM usługi możliwości zastrzeżenia dokumentu tożsamości;
- w PZU Wojażer do podstawowego zakresu ubezpieczenia – kosztów leczenia, assistance (wszystkie pakiety) oraz kontynuacji leczenia po podróży włączenie ryzyka leczenia związanego z zaostrzeniem lub powikłaniem:
 - a) choroby przewlekłej lub choroby będącej przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub;
 - b) po zabiegu chirurgicznym przeprowadzonym w ramach chirurgii jednego dnia w okresie 30 dni przed zawarciem umowy ubezpieczenia do pełnej sumy ubezpieczenia (SU) kosztów leczenia bez dodatkowej składki.
- rozszerzenie oferty dodatkowych produktów ubezpieczeń komunikacyjnych o innowacyjną usługę Auto Serwis w ramach ubezpieczeniu assistance PZU Pomoc w Drodze Super.

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:

- opracowanie i wdrożenie nowego modelu taryfikacji dla małych i średnich flot (do 70 pojazdów). Model wykorzystując dane z UFG oraz CEP buduje cenę ubezpieczenia floty w oparciu o indywidualny wynik szkodowy floty oraz opracowany model ryzyka. Dzięki temu rozwiązaniu proces wyznaczenia ceny małych i średnich flot zarówno u klientów korporacyjnych jak i MSP został uproszczony i zautomatyzowany co pozwala na przedstawienie oferty w krótkim czasie zapewniając lepszą adekwatność ceny do ryzyka;
- wprowadzenie platformy Moja Firma do obsługi produktów, usług i rozwiązań PZU dla klientów korporacyjnych. Pierwszym produktem zaimplementowanym na platformie jest Ubezpieczenie mienia w transporcie CARGO. Platforma umożliwia samodzielne wystawianie przez klienta polis ubezpieczenia na bazie zawartej wcześniej umowy generalnej;
- dalszy rozwój i popularyzacja programu Ryzyko PRO. Ryzyko Pro to kompleksowy program prewencyjny skierowany do klientów korporacyjnych korzystających z ochrony ubezpieczeniowej PZU w zakresie ryzyk majątkowych. Rozwiązanie koncentruje się na identyfikacji i minimalizacji ryzyk w zakładach produkcyjnych i innych przedsiębiorstwach o podwyższonym stopniu zagrożenia.

W zakresie **ubezpieczeń finansowych** PZU aktywnie wspiera inicjatywy, które pomagają polskim firmom rozwijać się, a jednocześnie korzystnie wpływają na stan środowiska naturalnego i przyczyniają się do mitygacji niekorzystnych skutków zmian klimatycznych. Udzielane przez PZU gwarancje ubezpieczeniowe to jeden z instrumentów, dzięki którym PZU wspiera klientów i partnerów biznesowych poprzez

zabezpieczanie realizacji kontraktów w kluczowych obszarach, takich jak energetyka, budownictwo oraz działalność naukowa i innowacyjna. Rozwijana jest również współpraca z instytucjami finansowymi oraz firmami reprezentującymi branżę zbrojeniową. W III kwartale 2024 roku PZU udzielił gwarancji ubezpieczeniowej zabezpieczającej spłatę kredytu na rzecz EBI wspierając tym samym proces zielonej transformacji. Zabezpieczany kredyt w części przeznaczony będzie na projekty ekologiczne dla małych i średnich przedsiębiorstw (co najmniej 20% finansowania przeznaczone na inwestycje przyjazne dla klimatu), co jest zgodne ze strategią PZU dotyczącą wspierania zrównoważonego rozwoju i troski o środowisko.

W 2024 roku PZU rozpoczął również analizę możliwości uproszczenia procesu sprzedaży małych gwarancji. Dodatkowo, PZU kontynuuje współpracę z firmami leasingowymi w zakresie ubezpieczenia straty finansowej GAP, z bankami (w tym bankami z Grupy PZU) w zakresie ubezpieczenia spłaty kredytów hipotecznych.

W celu mitygacji pojawiających się ryzyk, PZU prowadzi stały monitoring portfela i wpływu sytuacji geopolitycznej na portfel. Na bieżąco podejmujemy działania ograniczające pojawiające się ryzyka.

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 najszersze 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**:

- udostępnienie nowych funkcjonalności usługowych i sprzedażowych, które umożliwiają klientom znacznie łatwiejsze przeprowadzanie modyfikacji posiadanego ubezpieczenia bez konieczności ponownego zawierania umowy i wypełniania deklaracji przystąpienia;
- opracowanie nowych zakresów i dalszy rozwój oferty ubezpieczenia PZU Na Życie Plus (produkt

wprowadzony do sprzedaży w trzecim kwartale 2024 roku).

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

- uruchomienie w lutym 2024 roku sprzedaży nowego indywidualnego ubezpieczenia na życie PZU Pakiet na Życie i Zdrowie. To ubezpieczenie pakietowe dopasowane do potrzeb wszystkich segmentów klienta. Nowe rozwiązanie wyróżnia się na tle konkurencji atrakcyjnym zakresem ochrony, wysokością świadczeń, a także możliwością ochrony dożywotniej oraz oferowaną opieką medyczną. Ubezpieczony może również skorzystać z dodatkowego, szerokiego wsparcia w ramach oferowanych usług assistance. Konstrukcja ubezpieczenia daje możliwość szybkiej modyfikacji oferty w tym przygotowywania kolejnych pakietów w oparciu o potrzeby zgłaszane przez sieć sprzedaży;
- wprowadzenie do sprzedaży w kwietniu 2024 roku nowego indywidualnego ubezpieczenia na życie i dożycie z premiami PZU Perspektywa na Przyszłość. Ubezpieczenie łączy w sobie dwa, szczególnie istotne dla klientów, elementy tj.: finansowe zabezpieczenie na wypadek śmierci oraz budowanie kapitału na przyszłość. Kapitał może być dodatkowo powiększany w trakcie trwania umowy dzięki unikalnemu na polskim rynku mechanizmowi premii. Ubezpieczenie zapewnia gwarantowaną wysokość świadczenia zarówno na wypadek śmierci jak i dożycia końca okresu ubezpieczenia. Aby dopasować rodzaj premii oraz poziom gwarancji do swoich potrzeb, klient może wybrać jeden z dwóch wariantów ubezpieczenia - konserwatywny lub umiarkowany;
- podwyższenie (w styczniu 2024 roku) minimalnych składek w ubezpieczeniach indywidualnych na życie



dla produktów PZU Gwarantowane Jutro oraz PZU Wsparcie Najbliższych;

- dostosowywanie produktów i procesów do wymagań znowelizowanej Rekomendacji U, której zapisy weszły w życie 1 lipca 2024 roku. Do końca czerwca przygotowano i wdrożono zmiany w kluczowych produktach ubezpieczeniowych dystrybuowanych przez banki z Grupy PZU;
- wprowadzenie do sprzedaży w listopadzie 2024 roku nowego dodatkowego ubezpieczenia na wypadek śmierci osób bliskich ubezpieczonego spowodowanej nieszczęśliwym wypadkiem. Zakres ubezpieczenia obejmuje śmierć w wyniku nieszczęśliwego wypadku: małżonka, dziecka ubezpieczonego (bez względu na wiek), rodzica lub rodzica małżonka oraz rodzeństwa ubezpieczonego. To unikalne rozwiązanie na polskim rynku dla tej grupy wiekowej, które wzbogaca ofertę indywidualnej kontynuacji i pozwala na zabezpieczenie finansowe ubezpieczonego w trudnej sytuacji życiowej, jaką jest śmierć bliskiej osoby (nie tylko małżonka/partnera);
- podwyższenie (w listopadzie 2024 roku) minimalnych składek i sum ubezpieczenia w nowo zawieranych i modyfikowanych dodatkowych ubezpieczeniach: na wypadek śmierci ubezpieczonego spowodowanej nieszczęśliwym wypadkiem oraz na wypadek śmierci ubezpieczonego spowodowanej wypadkiem komunikacyjnym zawieranych do wybranych ubezpieczeń podstawowych.

LINK4



LINK4 to jedna z najbardziej rozpoznawalnych firm ubezpieczeniowych w Polsce. LINK4 pozostaje jednym z liderów ubezpieczeń direct, rozszerzając swoją działalność o współpracę z multiagencjami, porównywarkami ubezpieczeniowymi, bankami oraz partnerami strategicznymi. Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, ubezpieczenia domów i mieszkań, podróże, zdrowotne oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej.

W 2024 roku LINK4 znalazł się na pierwszym miejscu wśród wszystkich ubezpieczycieli w Polsce w rankingu oceniającym stosunek ceny do jakości oferowanych produktów i usług (ranking marek firmy badawczej Inquiry na podstawie danych YouGov BrandIndex skumulowanych z całego 2023 roku).

Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych, LINK4 w 2024 roku koncentrował się na rozwoju innowacyjnych rozwiązań, dostarczając dodatkową wartość zarówno klientom, jak i partnerom biznesowym.

Dzięki wdrożeniu nowej strony internetowej, LINK4 skutecznie rozwijał model sprzedaży online, m.in. poprzez reorganizację procesów sprzedażowych na kalkulatorze online.



W 2024 roku najważniejszymi aktywnościami związanymi ze zmianą oferty produktowej były:

- wprowadzenie modyfikacji produktów w obszarze partnerstw strategicznych polegających na dostosowaniu limitów odpowiedzialności i świadczeń związanych ze wzrostem cen usług, paliw i nośników energii elektrycznej;
- uzupełnienie oferty ubezpieczeń zdrowotnych o pakiet profilaktyczny w ramach medycyny pracy będący niewątpliwym wyróżnikiem na tle konkurencji.

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. TUW PZUW to aktywny uczestnik dynamicznej transformacji gospodarki, zabezpieczający kluczowe inwestycje infrastrukturalne realizowane w Polsce.

Podobnie jak w latach ubiegłych, 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. Podstawą działalności TUW PZUW jest idea wzajemności. We wrześniu 2024 roku Grupa PZU udowodniła, że jest pionierem

proaktywnego modelu kontaktu z klientami, w tym poszkodowanymi podczas powodzi. TUW PZUW bazując na doświadczeniach Grupy oraz modelu budowania społeczności na bazie związków zależności wzajemnej, przygotowało innowacyjny program dla samorządów dotkniętych powodzią.

Towarzystwo na stałe wpisało się w zmianę energetyczną Polski. Dziś podmioty z sektora energetycznego stanowią blisko 50% portfela TUW. Towarzystwo ubezpiecza nie tylko "klasyczną" energetykę ale również farmy wiatrowe na lądzie, farmy fotowoltaiczne, biogazowe i elektrownie wodne oraz budowę farm wiatrowych na morzu. W ostatnim kwartale 2024 roku do TUW PZUW dołączyło konsorcjum zajmujące się budową jednej z największych farm wiatrowych na świecie.

Przejawem rozwoju i aspiracji TUW PZUW są również działania na rzecz ubezpieczeniowej ochrony energetyki jądrowej w Polsce. Do członków TUW PZUW należą Polskie Elektrownie Jądrowe, inwestor w projekcie budowy pierwszej elektrowni jądrowej w Polsce. Towarzystwo przygotowując się do uczestnictwa w poolu nuklearnym, który będzie ubezpieczał elektrownie jądrową, w listopadzie 2023 roku nawiązało strategiczną współpracę z brytyjską firmą Nuclear Risk Insurers (NRI) - wiodącym na świecie ubezpieczycielem cywilnych obiektów jądrowych.





TUW PZUW służy eksperckim wsparciem w analizie ryzyk i prowadzi bezpłatne audyty bezpieczeństwa mające na celu ograniczanie ewentualnych zagrożeń. Aktywnie angażuje się w szereg inicjatyw o szerokim wymiarze społecznym co zostało docenione w tegorocznej edycji prestiżowego raportu „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki”. Publikacja Forum Odpowiedzialnego Biznesu honoruje najlepsze projekty w dziedzinie zrównoważonego rozwoju i społecznego zaangażowania.

Vademecum zdrowia

Według autorów raportu do takich przedsięwzięć należą: wydany przez TUW PZUW bezpłatny poradnik dla pacjentów „Vademecum zdrowia”, odwołująca się do niego kampania na rzecz zdrowia prowadzona w pociągach PKP Intercity oraz projekt Szpital 360, którego celem jest zwiększanie jakości opieki zdrowotnej i bezpieczeństwa pacjentów.

TUW PZUW przy współpracy z CBOS przeprowadził pionierskie badania na temat opinii Polaków o opiece zdrowotnej w szpitalach. Wyniki tych badań zostały przedstawione na III Ogólnopolskim Kongresie dla Szpitali, który to kongres stał się ważnym wydarzeniem w środowisku medycznym i ubezpieczeniowym.

W 2024 roku najważniejszymi aktywnościami związanymi ze zmianą oferty produktowej były:

- wprowadzenie modyfikacji produktów w obszarze partnerstw strategicznych polegających na dostosowaniu limitów odpowiedzialności i świadczeń

związanych ze wzrostem cen usług, paliw i nośników energii elektrycznej;

- uzupełnienie oferty ubezpieczeń zdrowotnych o pakiet profilaktyczny w ramach medycyny pracy będący niewątpliwym wyróżnikiem na tle konkurencji.

Spółki zagraniczne



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

Lietuvos Draudimas od początku 2024 roku konsekwentnie kontynuował działania wspomagające dążenie do stabilnego wzrostu, stosowano zasady zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia zarówno w działalności biznesowej jak i w kulturze organizacji. Wzmocniono współpracę z partnerami wspierającymi zrównoważony rozwój.

Kluczowe inicjatywy wspierające podstawowe operacje biznesowe:

- projekt „Power” - po wdrożeniu metod wyceny nowej generacji, projekt zaczął generować korzyści. Zaawansowane modele umożliwiają dokładniejszą segmentację i selekcję ryzyka na poziomie klienta a także optymalizację procesów underwritingu i kanałów sprzedaży;
- wybór nowego rozwiązania technologicznego dla potrzeb hurtowni danych i modelu Data Governance, mający na celu wzmocnienie i modernizację możliwości analityki biznesowej spółki;
- powołanie nowego zespołu ds. robotyzacji, została utworzona funkcja RPA (Robotic Process Automation) w dziale Digital Transformation - zespół 10 robotów-

kolegów, którzy pomagają zautomatyzować rutynowe prace. Robotyzacja znajduje zastosowanie w kilku kluczowych obszarach działalności, np. poprzez usprawnienie obsługi szkód i innych procesów codziennej działalności;

- rozwój portalu samoobsługowego www.savasld.lt pozwalającego na zgłaszanie szkód online. System umożliwia przedłożenie dokumentów i zdjęć a także korzystanie z narzędzi zdalnej inspekcji oceny szkody wspierając wycenę i automatyczną realizację wypłaty odszkodowania. Wszystkie dokumenty oraz historia procesu likwidacji szkody przechowywane są w systemie archiwizacji;
- uruchomienie aktywnego zarządzania roszczeniami samochodowymi o wysokim prawdopodobieństwie rozliczenia gotówkowego: wprowadzenie modelowania predykcyjnego w celu zwiększenia wykrywalności nieuczciwych przypadków;
- zoptymalizowanie sieci napraw samochodów w pięciu głównych miastach Litwy poprzez ulepszone mechanizmy sterowania w samoobsłudze.

PZU Litwa Życie – w pierwszej połowie roku wdrożono zmiany strukturalne w obszarze sprzedaży, jednocześnie koncentrując się na optymalizacji sieci sprzedaży zarówno w obszarze sieci własnej jak i zewnętrznej, poprzez zwiększenie liczby umów brokerskich. Koncentrowano się na dalszym rozwoju nowych opcji biznesowych. Kontynuowano, rozpoczęty w październiku poprzedniego roku, 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. W 2024 roku prowadzone były również dalsze prace nad udoskonalaniem funkcjonalności w systemie samoobsługowym.

AAS BALTA - w 2024 roku wdrażano inicjatywy związane z doświadczeniami klientów oraz o charakterze prewencyjnym:

- rozwój platformy edukacyjnej BALTA Safety Academy, która daje możliwość dzielenia się wartościami, wiedzącymi w branży treściami dotyczącymi profilaktyki i edukowania społeczeństwa;
- uruchomienie kampanii „Szalenie bezpieczne lato” - zapewniając bezpłatne ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków w okresie letnim ponad 28 tysiącom dzieci na Łotwie, w tym także dzieciom ukraińskim;
- promowanie zdrowego i aktywnego stylu życia - BALTA jest oficjalnym sponsorem Olimpijskiego Turnieju Kwalifikacyjnego Koszykówki 2024 oraz EuroBasket 2025;
- usprawnienia procesów szkodowych, w tym procesu zgłaszania roszczeń online. Obecnie proces online dostępny jest dla dziewięciu produktów i w zależności od produktu wnioski online obejmują 50% do 99% wszystkich roszczeń;
- kontynuacja prac nad automatyzacją decyzji o roszczeniach z tytułu ubezpieczeń zdrowotnych – wdrożono kilka ulepszeń, w tym OCR (Optical Character Recognition) i wykorzystanie narzędzi do analizy danych, co pozytywnie wpłynęło na płynność procesu;



- uproszczenie języka komunikacji - dokonano przeglądu OWU tak aby były prostsze i bardziej zrozumiałe dla klientów.

Lietuvos Draudimas – oddział w Estonii – w 2024 roku koncentrował się na rozwoju produktów oraz pozyskiwaniu nowych klientów:

- w kwietniu, we współpracy z SEB Bank, uruchomiono sprzedaż nowego produktu turystycznego oraz nowego ubezpieczenia zakupów w pakiecie z kartą kredytową dla osób prywatnych;
- w portalu samoobsługowym uruchomiono usługi umożliwiające dokupienie produktów ubezpieczeniowych;
- w drugim półroczu wprowadzona została nowa dodatkowa ochrona dla produktu Private Property - przedłużona gwarancja na sprzęt AGD;
- kontynuowano rozwój funkcjonalności cross-sell w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych poprzez generowanie spersonalizowanych ofert w sklepie internetowym;
- 1 listopada 2024 roku weszła w życie ustawa nakazująca obowiązkowe ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej świadczeniodawców, którzy uzyskali licencję na podstawie ustawy o organizacjach świadczeń zdrowotnych (MedMal, tj. Mandatory Medical Mall Professional Indemnity Insurance). Oznaczało to, że wszyscy świadczeniodawcy usług zdrowotnych zobowiązani byli zawrzeć umowę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej do 1 grudnia 2024 roku. Na 31 grudnia 2024 roku PZU Estonia pozostawał jedynym dostawcą tego produktu ubezpieczeniowego w kraju.

PZU Ukraina - w 2024 roku:

- prowadzono w spółce prace mające na celu usystematyzowanie katalogu produktów;
- wprowadzono zmiany w ofercie produktowej a także przeprowadzono badania analityczne celem wykorzystania ich wyników m.in. w zakresie kształtowania taryf. Główne zmiany spowodowane były koniecznością dostosowywania spółki do wymogów nowej ustawy o ubezpieczeniach;
- regularnie przeprowadzano analizy portfeli poszczególnych produktów dostosowując taryfy ubezpieczeniowe do zmieniających się warunków;
- 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 ramach rozwoju obszaru sprzedaży przeprowadzono negocjacje i przywrócono współpracę z dużymi grupami dealerów samochodowych;
- ubezpieczenie Zielona Karta zostało wprowadzone do nowego kanału sprzedaży – bancassurance;
- wdrożono zaktualizowany produkt ubezpieczenie NNW pożyczkobiorców;
- rozszerzony został zakres uprawnień lokalnych w ochronie ubezpieczeniowej dla kategorii majątek ruchomy (z wyjątkiem wartości materialnych) od ryzyka kradzieży, rabunku i rozboju, co pozwoli

zwiększyć wolumen składek w biznesie korporacyjnym.

W związku z wejściem w życie, od 2025 roku, nowej ustawy „O OC komunikacyjnym” w grudniu zostały wdrożone aktualizacje dla produktów OC komunikacyjne oraz Zielona Karta. Kluczowe zmiany dotyczą aktualizacji cennika, dostosowania procesów obsługi szkód do przepisów prawa, rezygnacji z usług technicznego assistance oraz przejście na elektroniczną dokumentację (rezygnacja z drukowania umów).

PZU Ukraina Życie – w 2024 roku:

- kontynuowano świadczenie usług w zakresie ubezpieczeń na życie, zapewniając zarówno zawieranie nowych umów ubezpieczenia we wszystkich kanałach sprzedaży, z uwzględnieniem ograniczeń związanych z konfliktem zbrojnym, jak i wsparcie oraz obsługę istniejącego portfela;
- w związku ze zmianą ustawy o ubezpieczeniach, w kwietniu 2024 roku spółka otrzymała zgodę na sprzedaż wszystkich klas ubezpieczeń, które zawarte są w ustawie. Oznacza to, że wszystkie produkty oferowane przez PZU Ukraina Życie są zgodne z nowymi przepisami, tym samym oferta spółki nie zmieniła się;
- kontynuowano zawieranie nowych umów ubezpieczenia tylko w bezpiecznych regionach Ukrainy, tj. w regionach niedotkniętych działaniami wojennymi - na zachodzie i w centrum Ukrainy, a także z ograniczeniami dotyczącymi sumy ubezpieczenia, listy ryzyk i specjalnych wymagań ze względu na zawód i wiek ubezpieczonych;
- w zakresie produktów ubezpieczeniowych położono nacisk na opracowanie i wdrożenie Ogólnych

Warunków Produktów Ubezpieczeniowych dla poszczególnych kanałów sprzedaży, a także opracowanie dokumentów na potrzeby zawierania umów ubezpieczenia: nowe wzory wniosku o ubezpieczenie oraz Certyfikatu Ubezpieczenia dla agencyjnych i brokerskich kanałów sprzedaży;

- opracowano i wdrożono nowy produkt ubezpieczeniowy „Bezpieczeństwo online” – jest to polisa elektroniczna, która chroni jej właściciela przed ewentualnymi negatywnymi następstwami wypadków drogowych i może być realizowana w różnych kanałach sprzedaży jako cross-produkt do polis OC komunikacyjnego lub jako odrębna umowa ubezpieczenia;
- przygotowano i wdrożono nowe szablony umów dla bankowego i korporacyjnego kanału sprzedaży;
- uruchomiona została odrębna strona internetowa dla PZU Ukraina Życie www.pzulife.com.ua, na której umieszczono wszelkie informacje zgodnie z wymogami prawa, w tym informacje publiczne, o produktach ubezpieczeniowych a także o pośrednikach ubezpieczeniowych;
- pod koniec 2024 roku zakończono prace nad kolejnym serwisem – chatbot wypłata szkody w TELEGRAMIE, który pozwoli klientom na wygodne i skuteczne złożenie dokumentów drogą elektroniczną.



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 TUV 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 2024 roku PZU Zdrowie kontynuował rozwój grupowej oraz indywidualnej oferty opieki medycznej, aby realizować strategię kompleksowego operatora medycznego. Główne działania obejmowały:

- poszerzenie oferty abonamentów dla klientów indywidualnych w formie Pakietów Medycznych o konfigurator pakietów; konfigurator jest zbudowany na stałych zakresach, jednak klient może dopasować je do siebie w 6 kategoriach, takich jak: badania laboratoryjne, badania obrazowe, rehabilitacja, wizyty domowe, stomatologia, psychologia;

- udostępnienie klientom płatności e-Raty za pośrednictwem Banków i włączenie okresowe rat 0%;
- wdrożenie kolejnych pakietów profilaktycznych (przedpłacone pakiety usług medycznych do jednorazowego wykorzystania w placówkach PZU Zdrowie) – o pakiety dla kobiet w ciąży, przygotowanie do ciąży oraz badania po urodzeniu dziecka;
- wdrożenie zakupów szczepień dodatkowych wraz z kwalifikacją do szczepienia, aby każdy klient, który zechce się zaszczepić – miał taką możliwość;
- wdrożenie dodatku do abonamentu medycznego grupowego „wyjazd zespołu interwencyjnego”, mający na celu szybszą pomoc naszym pacjentom.

Projekt mojePZU w Zdrowiu

W 2024 roku kontynuowane były prace projektowe, mające na celu rozwój funkcjonalności technologicznych dla pacjenta oraz budowanie nowych linii biznesowych. Rozwój portalu mojePZU obejmował:

- konfigurator abonamentów zdrowotnych dla klientów indywidualnych;
- usprawnienia pulpitu dla użytkownika zalogowanego – Marketplace;
- optymalizacja assistance;
- optymalizacje ścieżek klienckich na mojePZU;
- RTF - wdrożenie nowego rodzaju płatności PAYKA;
- wystawianie faktur dla firm w procesie Fee For Service „FFS”;

- DENS – kontrola kosztów stomatologicznych;
- wdrożenie zniżek dla usług telemedycznych;
- wdrożenie obsługi szczepień;
- skierowania do specjalistów dla wybranych kontraktów (Gatekeeper);
- automatyzacja umawiania badań laboratoryjnych CZUM – mechanizm pobierania skierowań z eArchiwum.

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:

- wdrożenie Upmedic w PZU Zdrowie Diagnostyka Obrazowa – 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 Talkie.ai i Hellobot.ai - w listopadzie 2024 roku PZU Zdrowie rozpoczęło pilotaż voicebotów w wybranych placówkach operatora. Mają one wesprzeć



infolinię medyczną firmy w przypominaniu pacjentom o terminach wizyt. Wirtualni asystenci Hellobot i Talkie.ai kontaktują się z pacjentami, aby przypomnieć o zbliżającym się terminie. Podczas rozmowy pacjent może potwierdzić wizytę lub odwołać ją i w razie potrzeby zgłosić chęć umówienia nowego terminu;

- pod koniec 2024 roku PZU Zdrowie uruchomił Proof of Concept aplikacji mojeHarmo. To aplikacja wykorzystująca technologie Microsoft Power Apps, w ramach której powstaje narzędzie usprawniające proces harmonogramowania pracowników i zleceniobiorców w Call Center PZU Zdrowie. Umożliwia ono przeniesienie ręcznych czynności do świata cyfrowego. Aktualnie powstaje zestaw trzech aplikacji, łącząc możliwości pełnej administracji systemem, dostępu do grafiku z dowolnego miejsca (aplikacja na telefon) i liderów do wygodnego zarządzania czasem pracy członków ich zespołu. Rozwiązanie zdobyło III miejsce w ramach konkursu Dni Innowacji 2024 organizowanego przez Grupę PZU;

- członkostwo w Koalicji AI i Innowacji 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 najszerze 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.

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, wypełnionych w 2023 roku.



Teleplatforma Pierwszego Kontaktu

- 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.

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. Dodatkowo w ramach III filaru systemu emerytalnego TFI PZU SA oferuje:

W formie grupowej:

- Pracownicze Programy Emerytalne (PPE);
- Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK);

W formie Indywidualnej:

- Indywidualne Konta Emerytalne (IKE) oraz;
- Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).

Uzupełnieniem ustawowo regulowanych produktów są Pracownicze Plany Oszczędnościowe (PPO), Grupowe Plany Emerytalne (GPE), oraz Pakiet Wyższa Emerytura (PWE).

Na koniec 2024 roku TFI PZU miało w swojej ofercie 66 funduszy i subfunduszy, w tym dziewięć subfunduszy w ramach PPK.

W 2024 roku serwisie inPZU wdrożono nowe procesy pierwszego logowania z wykorzystaniem identyfikacji za pośrednictwem mDowodu i aplikacji mObywatel. Stało się to możliwe po połączeniu serwisu inPZU.pl z Węzłem

Krajowym. Dodatkowo podniesiono poziom bezpieczeństwa serwisu poprzez wzmocnienie polityki hasel dostępowych, dwuskładnikowe logowanie, potwierdzanie adresów mailowych oraz dwuskładnikowe uwierzytelnianie rachunków bankowych do odkupień.

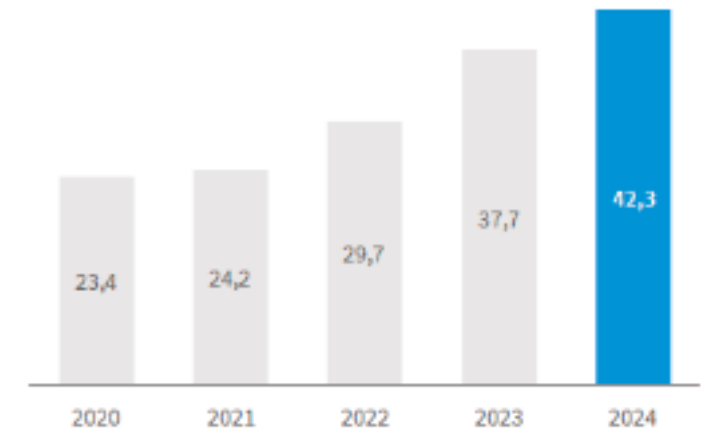
W 2024 roku w związku z wydanym 14 lutego 2024 roku stanowiskiem Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, Towarzystwo dokonało kompleksowego przeglądu oferowanych funduszy i dokonało zmiany polityki inwestycyjnej Funduszy / Subfunduszy, poprzez:

- przesunięcie limitu inwestycyjnego na główne spektrum lokat poszczególnych funduszy z dotychczas obowiązującego na co najmniej 80% WAN (Wartość Aktywów Netto);
- wskazanie poziomu „zmodyfikowanej duration” w przypadku funduszy dłużnych;
- dodanie kryteriów oceny wiarygodności kredytowej emitentów instrumentów dłużnych oraz zapisu o ratingu emitentów.

W ramach prowadzonej przez Towarzystwo optymalizacji oferty produktowej:

- w październiku 2024 roku został zlikwidowanych jeden fundusz zamknięty PZU FIZ Akcji Focus,
- w grudniu 2024 roku TFI PZU rozbudowało swoją ofertę o subfundusz polskich obligacji korporacyjnych wydzielony w ramach PZU FIO Parasolowy.

Aktywa netto funduszy TFI PZU (w mld zł)



Źródło: IZFiA

Na koniec 2024 roku TFI PZU zarządzało funduszami inwestycyjnym o wartości aktywów netto w wysokości 42,3 mld zł, co oznacza wzrost o 12,2% od stanu z końca 2023 roku i 11,1% 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 PKO TFI oraz IPOPEMA TFI).

W ramach sukcesywnie rozwijanej usługi zarządzania aktywami na zlecenie klienta (usługa asset management) TFI PZU na koniec 2024 roku zarządzało aktywami o wartości około 14,8 mld zł, z czego blisko 0,84 mld zł dla klienta zewnętrznego. Wartość aktywów pod zarządzaniem w funduszach inwestycyjnych oraz w ramach usługi zarządzania na zlecenie wyniosły ponad 57 mld zł, z czego aktywa od klienta zewnętrznego wyniosły 29,4 mld zł.

Saldo sprzedaży w 2024 plasuje TFI PZU na trzeciej pozycji wśród wszystkich TFI na rynku oraz na pierwszej pozycji wśród TFI „niebankowych”.

Największy przyrost aktywów w 2024 roku TFI PZU odnotowało w PZU Sejf+ (+813 mln zł), PZU Obligacji Krótkoterminowych (+544 mln zł) i w funduszach zdefiniowanej daty: PPK inPZU 2035 (+357 mln zł), PPK inPZU 2040 (+340 mln zł), PPK inPZU 2030 (+290 mln zł), PPK inPZU 2045 (+256 mln zł).

Fundusze, w których aktywa netto zanotowały w 2024 roku największy spadek to: PZU FIZ Akord Absolutnej Stopy Zwrotu (-28,4 mln zł), PZU Globalny Akcji Medycznych (-19 mln zł), PZU Obligacji Odpowiedzialnego Rozwoju (-5,7 mln zł), PZU FIZ Akcji Focus (-2,6 mln zł-fundusz zlikwidowany) i PZU FIZ Forte Absolutnej Stopy Zwrotu (-2,5 mln zł).

W 2024 roku TFI PZU kontynuowało przejęcia aktywów z Pracowniczych Programów Emerytalnych (PPE) w wyniku czego udało się przejąć 52 programy, co skutkowało transferem aktywów w wysokości 88 mln zł.

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

- dobra koniunktura na rynku długu i akcji;
- wysoka aktywność sprzedażowa na rynku wtórnym PPE (52 przejęcia PPE);
- rozwój serwisu i oferty inPZU oraz działania wspierające;
- systematyczne wpłaty w ramach PPK i PPE;
- regularny wzrost liczby oszczędzających w ramach PPK, PPE i PWE;
- 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, wyników inwestycyjnych subfunduszy PPK oraz dobrze przygotowanego i przeprowadzonego procesu szkoleń z zasad funkcjonowania PPK (wdrożono szkolenie PPK z certyfikatem uczestnictwa).

Kontynuowana w 2024 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 6,59 mld zł wobec 4,60 mld zł na koniec 2023 roku, co oznacza wzrost o 43,2% r/r. Łącznie na koniec 2024 roku, TFI PZU miało zawartych 109 944 umów o zarządzanie PPK do których przystąpiło 913 242 pracowników.

Natomiast w 598 programach PPE prowadzonych przez TFI PZU uczestniczyło 203 383 pracowników, którzy łącznie na koniec 2024 roku zgromadzili oszczędności o wartości 9,32 mld zł.

PTE PZU



PTE PZU zarządza:

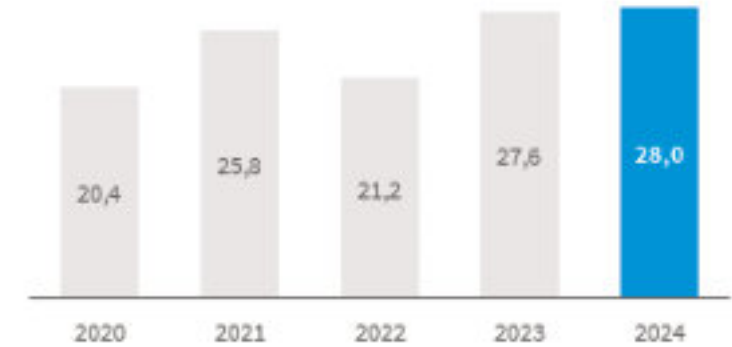
- otwartym funduszem emerytalnym OFE PZU „Złota Jesień”;

- dobrowolnym funduszem emerytalnym DFE PZU.

OFE PZU „Złota Jesień” należy do największych funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec 2024 roku OFE PZU był czwartym co do wielkości funduszem emerytalnym pod względem liczby członków i trzecim pod względem wartości aktywów netto:

- fundusz miał ponad 2,1 mln członków, tj. 14,9% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych;
- aktywa netto wynosiły ponad 28,0 mld zł, czyli 13,2% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych.

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



Źródło: KNF

Na koniec 2024 roku DFE PZU prowadził 49,8 tys. rachunków IKZE i IKE, na których były zgromadzone aktywa o wartości 937,5 mln zł. Tym samym fundusz utrzymał pozycję lidera pod względem aktywów netto wśród dobrowolnych funduszy emerytalnych.





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 inwestycyjnego i transakcyjnego, leasingu i faktoringu. Od 2017 roku Bank Pekao jest częścią Grupy Kapitałowej 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 umacniania pozycję rynkową w strategicznych obszarach działalności.

Na koniec III kwartału 2024 roku Bank Pekao plasował się na drugim miejscu wśród banków w Polsce według wielkości aktywów.

Rozwój oferty produktowej

W 2024 roku Bank Pekao w ramach oferty dla klientów indywidualnych utrzymał wysokie wyniki akwizycji rachunków otwierając 572 tys. kont. Wpływ na utrzymanie wysokiej sprzedaży kont w 2024 roku miała atrakcyjna oferta Konta Przekorzystnego ze złotą kartą i

promocyjnym oprocentowaniem środków na Koncie Oszczędnościowym oraz promowanie zakładania pierwszego konta dla dziecka w ramach prowadzonych kampanii takich jak: zachęcanie do składania wniosków 800+, Dzień dziecka, „Powrót do szkoły” czy oferta świąteczna. W 2024 roku prowadzono dwie duże kampanie marketingowe wspierające sprzedaż Konta Przekorzystnego z Kontem Oszczędnościowym oraz aplikacją mobilną „Otwórz się na PeoPay”.

W 2024 roku Bank Pekao otworzył ok. 190 tys. kont dla młodych, co stanowi 33% sprzedaży nowych kont ogółem. Aktywnie promowano sprzedaż kart oraz aplikację PeoPay dla młodych klientów z nowymi wizerunkami, związanymi z pasją, sportem i muzyką, jak również wizerunkami gamingowymi - wydano ponad 105 tys. takich kart w 2024 roku. Klientom w wieku od 18 do 26 lat udostępniono w 2024 roku dwie cyklicznie oferowane lokaty promocyjne „Lokatę dla Młodych” oraz „Lokatę urodzinową”.

Liczba otwartych w 2024 roku nowych kont Świat Premium, oferowanych klientom, którzy deponują środki powyżej 200 tys. zł w produktach oszczędnościowych i inwestycyjnych Banku Pekao osiągnęła poziom 36,5 tys. co oznacza wzrost o 17% w porównaniu do 2023 roku.

Klienci w Pekao24 oraz aplikacji PeoPay mogli skorzystać z udostępnionej w 2024 roku nowej formy odkładania środków na określone cele w ramach produktu „Skarbonka”. Klienci mogą regularnie oszczędzać określając swój cel, czas i kwotę niezbędną do jego realizacji. Skarbonki są dostępne zarówno do samodzielnego zakładania i obsługi przez dzieci, jak również dla klientów powyżej 18 roku życia.

Klienci indywidualni od 2024 roku mogą korzystać ze #Zrzutki- prośby o przelew BLIK, który ułatwia i przyspiesza rozliczenia między znajomymi. Pieniądze natychmiast trafiają na konto osoby, która wysłała prośbę. Rozliczeń można dokonywać pomiędzy klientami banków, które udostępniają Zrzutkę.

Bank Pekao podjął decyzję o przedłużeniu do końca 2025 roku specjalnej oferty dla obywateli Ukrainy, w ramach której zniesione są opłaty za prowadzenie rachunku, obsługę kart i wypłaty gotówki ze wszystkich bankomatów w Polsce oraz przelewy wychodzące i przychodzące z banków z Ukrainy są bezpłatne.

W 2024 roku kontynuowano działania wspierające sprzedaż Karty Kredytowej z Żubrem. Na koniec 2024 roku z Karty Kredytowej z Żubrem korzystało ponad 200 tys. klientów. Od I półrocza 2024 roku nowi klienci mogą otrzymać Kartę Kredytową z Żubrem, składając wniosek online przez PeoPay lub Pekao24.

W ramach współpracy z Polskimi Liniami Lotniczymi LOT oraz Miles & More, Bank Pekao daje klientom możliwość zbierania mil lotniczych za transakcje wykonane Kartą Kredytową z Żubrem. Zebrane mile klienci mogą wymieniać np. na bilety lotnicze, podwyższenie klasy podróży samolotem czy rezerwację hotelu. W 2024 roku udostępniono promocję, w ramach której klienci Premium, którzy nie posiadali karty kredytowej Banku mogli otrzymać 10 000 mil w programie Miles & More, które można było wymienić m.in. na bilet lotniczy w obie strony do jednego z miast w Europie.

Klienci biznesowi, którzy podpisali umowę o kartę kredytową MOTO Biznes w okresie do 30 września 2024 roku mogą skorzystać z promocyjnego oprocentowania limitu kredytowego 9,99% oraz darmowych przelewów za pośrednictwem bankowości elektronicznej

PekaoBiznes24/Pekao24 dla Firm z karty kredytowej konto firmowe w Banku do końca marca 2025 roku.

Dodatkowo pod koniec trzeciego kwartału 2024 roku dla kart debetowych udostępniono usługę tzw. Digital First, dzięki której klient od razu po zamówieniu karty, może dodać ją do swojego portfela cyfrowego w Google/Apple Pay lub Garmin Pay i zacząć nią płacić, bez konieczności posiadania plastikowej karty.

W 2024 roku w ujęciu wolumenów netto wartość udzielonych pożyczek gotówkowych przez Bank Pekao wzrosła do poziomu 6,3 mld zł, tj. o 22,4% w porównaniu do 2023 roku. Natomiast wartość brutto podpisanych umów wzrosła do poziomu 7,3 mld zł tj. o 29,0% r/r. Osiągane wyniki sprzedaży pozwoliły zwiększyć wartość portfela pożyczek o 10% w porównaniu do grudnia 2023 roku. Sprzedaż elektroniczna pożyczek gotówkowych w 2024 roku osiągnęła rekordowy wynik 4,8 mld zł, wzrost o 26,6% w porównaniu do 2023 roku. W 2024 roku systematycznie zwiększano udział pożyczek zawieranych w serwisach Pekao24, aplikacji mobilnej PeoPay oraz za pośrednictwem infolinii Banku, uzyskując w czwartym kwartale 2024 roku, wynik 88% umów zawartych w procesach elektronicznych – powyżej zakładanego celu w strategii Banku na lata 2021–2024 osiągając jednocześnie w horyzoncie strategii ponad 4-krotny wzrost wolumenu pożyczek zawieranych za pośrednictwem kanałów zdalnych. W trzecim kwartale 2024 roku klienci, którzy nawiązali relacje z Bankiem z wykorzystaniem zdalnej autoryzacji mieli możliwość otrzymania pożyczki gotówkowej całkowicie zdalnie.



Bank Pekao kontynuuje również udzielanie kredytów na finansowanie czesnego za płatne studia medyczne. Studenci na początku każdego semestru mogą złożyć wnioski o kredyt aby skorzystać z dopłat do oprocentowania, poręczenia kredytu udzielanego przez Bank Gospodarstwa Krajowego, a także z całkowitego lub częściowego umorzenia. Do końca 2024 roku z kredytu skorzystał ponad 4,2 tys. klientów i uruchomiono blisko 300 mln zł semestralnych transz kredytu.

W 2024 roku Bank Pekao zawarł umowę z Grupą Kapitałową Terg S.A. (właściciel sieci sklepów marki Media Expert) w zakresie pośrednictwa w oferowaniu kredytu ratalnego w sklepach stacjonarnych oraz internetowych.

W 2024 roku Bank Pekao osiągnął bardzo dobre wyniki sprzedaży kredytów mieszkaniowych pomimo zakończenia przyjmowania wniosków o „Bezpieczny kredyt 2%” w ramach rządowego programu „Pierwsze Mieszkanie”. Sprzedaż kredytów mieszkaniowych w 2024 roku wyniosła 11,3 mld zł, wzrost o 8,7% w porównaniu do 2023 roku. Sprzedaż standardowych kredytów mieszkaniowych (pomniejszona o bezpieczne kredyty 2%) wzrosła blisko 2,5 krotnie w ujęciu rok do roku.

Ofertę kredytów hipotecznych w 2024 roku była na bieżąco aktualizowana i dostosowywana do zmieniających się warunków i potrzeb rynkowych. Rozszerzono ofertę o preferencyjne warunki dla kredytów powyżej 500 tys. zł oraz o EKO Kredyt mieszkaniowy, który wspiera ekologiczne rozwiązania.

W maju udostępniono kredytobiorcom możliwość składania wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego w ramach tzw. ustawowych wakacji

kredytowych. Ponadto wdrożono nowe rozwiązania wsparcia kredytobiorców będących w trudnej sytuacji finansowej zgodnie ze zmianami ustawowymi.

Kredytobiorcom, którzy zostali poszkodowani wyniku powodzi która wystąpiła w 2024 roku lub w wyniku jej bezpośrednich następstw, zaoferowano Pakiet pomocowy, pozwalający na zawieszenie spłaty rat do 3 miesięcy, jak również możliwość składania wniosków o wsparcie w ramach Funduszu Wsparcia Kredytobiorców (od pierwszego dnia po wejściu w życie Ustawy powodziowej).

Bank Pekao kontynuuje ofertę ugód dla kredytobiorców, posiadających aktywne kredyty mieszkaniowe denominowane do CHF. Kredyty te znajdują się w portfelu banku niemal w całości w wyniku przyłączenia wydzielonej części Banku BPH SA w 2007 roku. Program spotkał się z dużym zainteresowaniem klientów. Bank Pekao przygotował ofertę dla ponad 84% kredytobiorców, z czego podpisano 7,4 tys. ugód.

W 2024 roku w obszarze bancassurance Bank Pekao wdrożył intensywne działania promocyjne i wspierające sprzedaż, co przełożyło się na wysokie wolumeny sprzedaży i uzyskania wysokiej dynamiki r/r.

W 2024 roku składka przypisana z ubezpieczeń ochronnych była wyższa o 78% r/r, po uwzględnieniu produktów o charakterze inwestycyjnym dynamika osiągnęła 67% r/r.

Liczba polis ubezpieczeń komunikacyjnych sprzedanych w 2024 roku była prawie trzykrotnie wyższa niż w 2023 roku, a liczba polis turystycznych była o 79% wyższa r/r. Udział liczby kredytów hipotecznych sprzedawanych z ubezpieczeniem (do których mogło być oferowane ubezpieczenie) utrzymywał się w 2024 roku na stabilnym

wysokim poziomie 96%, a w zakresie liczby pożyczek gotówkowych wyniósł 37%.

W 2024 roku w obszarze assurbanking uruchomiono sprzedaż produktów bankowych w nowym kanale dystrybucji - Agentów Wyłącznych PZU.

W obszarze bankowości przedsiębiorstw w 2024 roku kontynuowano działania w zakresie automatyzacji i digitalizacji procesu kredytowego oraz rozwoju funkcjonalności bankowości elektronicznej, umożliwiających samoobsługę klienta. W 2024 roku wartość sprzedanych nowych kredytów (bez odnowień) w segmencie MŚP osiągnęła poziom 6,6 mld zł, utrzymując wysoki poziom z poprzednich kwartałów i 2023 roku. W segmencie MID wartość sprzedanych nowych kredytów wyniosła 13,3 mld zł.

W segmencie bankowości korporacyjnej Bank koncentrował się na wzroście poszczególnych obszarów biznesowych z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi, które wspierają działania doradców, specjalistów produktowych oraz analityków. W 2024 roku rozwijano ofertę produktów finansowania handlu, kwota nowo udzielonych gwarancji i poręczeń zwiększyła się o 7% w stosunku do 2023 roku. W obszarze bankowości transakcyjnej wprowadzono zmiany w procesach i procedurach produktów oraz usług kierowanych do klientów firmowych (SME, MID i korporacje). Wdrożono prostą i krótką umowę rachunku bankowego o modułowej konstrukcji (umowy podstawowej), dzięki czemu klient biznesowy już w momencie podpisania dokumentu zyskuje dostęp do rachunków bankowych oraz bankowości elektronicznej PekaoBiznes24. Bank ma wiodącą pozycję w obsłudze krajowych instytucji finansowych, oferując najwyższej jakości usług dla firm ubezpieczeniowych, funduszy inwestycyjnych oraz emerytalnych, domów maklerskich, podmiotów

infrastruktury sektora finansowego, banków spółdzielczych oraz kas oszczędnościowo-kredytowych. Prowadzi obsługę oraz udziela finansowania jednostkom sektora publicznego. Ponadto Bank oferuje klientom usługi z zakresu bankowości inwestycyjnej, finansowania strukturyzowanego oraz finansowania projektów, dotyczących nieruchomości komercyjnych, w tym finansowania budowy powierzchni magazynowych. W 2024 roku za pośrednictwem Banku zostały wyemitowane nieskarbowe papiery dłużne (przedsiębiorstw, banków i samorządów) na łączną kwotę ponad 52 mld zł.

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 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 mojppk.pl.

Na 31 grudnia 2024 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Pekao TFI (wraz z PPK) wyniosła 32,2 mld zł i była wyższa o 8,0 mld zł tj. o 32,9% w porównaniu do końca grudnia 2023 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 oraz świadczy inne usługi finansowe. Od 2015 roku Alior Bank jest częścią Grupy PZU.

Alior Bank świadczy usługi przede wszystkim klientom z Polski. W latach 2017- 2024 prowadził działalność depozytowo-kredytową na terenie Rumunii. 30 listopada 2024 roku Alior Bank Oddział w Rumunii zakończył swoją działalność operacyjną. Na koniec III kwartału 2024 roku Alior Bank plasował się na ósmym miejscu wśród banków w Polsce według wielkości aktywów.

Rozwój oferty produktowej

W 2024 roku Alior Bank weryfikował ofertę cenową pożyczki gotówkowej dbając o jej rentowność oraz konkurencyjność w stosunku do rynku. Największym zainteresowaniem klientów nadal cieszyła się pożyczka ze stałą stopą procentową. Dlatego dostosowując ofertę do oczekiwań i potrzeb klientów Alior Bank oferował głównie produkty o stałej stopie procentowej. Klienci mieli również nadal możliwość wyboru oferty z oprocentowaniem zmiennym.

W 2024 roku Alior Bank przeprowadził kampanię marketingową nowej oferty Pożyczki na „mi się” w dwóch odsłonach: wiosennej i jesiennej. Wykorzystane zostały kanały komunikacji zewnętrznej m.in. takie jak telewizja, Internet, media społecznościowe oraz kanały komunikacji wewnętrznej takie jak aplikacja banku, e-maile i SMS-y. Oferta cieszyła się dużym zainteresowaniem, dzięki czemu pozyskano nowych klientów. Pożyczka na „mi się” była dostępna w bankowości Alior Online i Alior Mobile w pełnym, efektywnym procesie zdalnym.

Bank prowadził również prace skoncentrowane wokół procesów i ofert dostępnych online. Kontynuowano sprzedaż oferty „Rezygnacja” dla osób, które nie dokończyły procesu wnioskowania o pożyczkę. Klienci korzystający z bankowości mobilnej mogli skorzystać z dedykowanej oferty Pożyczki Mobilnej. W kanałach online dostępna była oferta atrakcyjnej cenowo „Pożyczki Urodzinowej”. Sprzedaż w online była także wspierana czasowymi promocjami cenowymi w ramach oferty „Weekendowe Okazje”.

Ukierunkowanie na ciągły rozwój procesów i ofert online znalazło odzwierciedlenie w rosnącym zainteresowaniu klientów procesami sprzedaży pożyczki dostępnymi online. Sprzedaż w kanale online przyniosła nowy roczny rekord sprzedaży 489 mln w 2024 roku, co stanowiło wzrost o 25,4% w porównaniu do roku ubiegłego. Natomiast sprzedaż pożyczek gotówkowych ogółem wzrosła o 11,9% r/r.

W ramach limitu kredytowego Alior Pay dostępna jest usługa polegająca na odraczaniu i rozkładaniu na raty transakcji obciążeniowych, które zostały już wykonane w ramach konta osobistego w Alior Banku. W 2024 roku Alior Bank udostępnił nową funkcjonalność w ramach limitu kredytowego Alior Pay „Doładuj Konto”. Dzięki tej

opcji klienci mogą bezpłatnie zasilić swój rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w Alior Banku ze środków z przyznanego limitu kredytowego Alior Pay i korzystać z nich przez 30 dni za darmo. Jeżeli w danym okresie cała kwota nie będzie spłacona, zostanie ona automatycznie rozłożona na 11 oprocentowanych rat. Minimalna wysokość zasilenia rachunku to 500 zł, a maksymalna 3 000 zł w ramach przyznanego limitu kredytowego usługi Alior Pay.

W 2024 roku uruchomiono ok. 50 tys. szt. limitów kredytowych Alior Pay, co stanowiło wzrost o 168% w porównaniu do roku ubiegłego. Średnio prawie 17% klientów Alior Pay skorzystało z możliwości rozłożenia spłaty na raty, ponad 58 tys. transakcji zostało rozłożonych na raty. Alior Pay jest narzędziem do budowania transakcyjności – Alior Bank odnotował wzrost o ponad 16% na transakcjach klientów oraz wzrost głównej relacji o 4%.

W zakresie kredytów hipotecznych mimo niekorzystnych zjawisk rynkowych, wolumen nowej sprzedaży kredytów hipotecznych przekroczył w 2024 roku zakładane poziomy akwizycji. Wraz z pogłębiającym się spadkiem rynku i niepewnością co do przyszłości rządowego programu „Mieszkanie na Start”, w drugiej połowie 2024 roku podjęto decyzje o wprowadzeniu zmian produktowych, mających za zadanie odwrócenie negatywnych trendów sprzedażowych.

Bank skoncentrował się na działaniach zmierzających do uatrakcyjnienia oferty dla stopy okresowo stałej, utrzymania flagowej oferty specjalnej „Własne M w wielkim mieście” rozszerzonej o kolejne, duże ośrodki miejskie oraz optymalizacji modelu wyznaczania oprocentowania z uwzględnieniem dodatkowych kowenantów. Ostatecznie, w wyniku podjętych działań, Bank przekroczył plany o ponad 10 p.p., zwiększając

udział stopy okresowo stałej. Na koniec 2024 roku, udział stopy okresowo stałej wzrósł o 10 p.p. w stosunku do roku 2023 osiągając blisko 90% udziału w wolumenie nowej sprzedaży.

Oferta Banku obejmuje kredyty hipoteczne zarówno w wariacie stopy zmiennej, jak i stopy okresowo stałej z terminem 5 letnim. W strukturze sprzedaży w 2024 roku dominuje cel mieszkaniowy, który osiągnął poziom przekraczający 95%.

W 2024 roku Alior Bank udostępnił kredytobiorcom możliwość składania wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego w ramach tzw. ustawowych wakacji kredytowych w 2024 roku. Poza tym Bank, w odpowiedzi na trudną sytuację osób poszkodowanych w powodzi udostępnił możliwość wnioskowania o czasowe odroczenie płatności rat kredytowych dla pożyczek gotówkowych i kredytów ratałnych. Kredytobiorcy hipoteczni, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji w wyniku powodzi mogą, za pośrednictwem Alior Banku, skorzystać z pomocy w ramach Funduszu Wsparcia Kredytobiorców.

Jednym z podstawowych produktów akwizycyjnych w obszarze oszczędności w 2024 roku w Alior Bank było Konto Mega Oszczędnościowe. W marcu 2024 roku wprowadzono jego nową odsłonę, z atrakcyjną na tle rynku stawką oprocentowania dla nowych posiadaczy Konta Jakże Osobistego, co przyczyniło się do wzrostu akwizycji tych kont.





Ponadto klienci posiadający Konto Jakże Osobiste nadal mogli aktywować korzyść w postaci wyższego oprocentowania na koncie oszczędnościowym. Ofertę kont oszczędnościowych z promocyjnym oprocentowaniem uzupełniały:

- wariant „Rodzina 800+”, przeznaczony dla klientów, którzy złożyli wniosek o świadczenie wychowawcze za pośrednictwem Alior Online lub na ich koncie osobistym w Banku został odnotowany wpływ świadczenia z programu „Rodzina 800+”;
- wariant „Bonus dla Młodych” przeznaczony dla posiadaczy Konta Jakże Osobistego, którzy ukończyli 13 rok życia, ale nie ukończyli 18 roku życia, a od listopada 2024 roku również dla dzieci między 7 a 12 rokiem życia.

Dodatkowo w grudniu 2024 roku udostępniono Konto Jakże Osobiste dla dzieci poniżej 12 roku życia z aplikacją mobilną Alior Kids dostępną od 7 roku życia. Dziecko dzięki aplikacji może w bezpieczny i przyjazny sposób wejść w świat finansów, ucząc się oszczędzania, korzystając ze skarbonki, które wedle własnych potrzeb może personalizować. W aplikacji dziecko może mieć dostęp do wielu produktów i funkcjonalności takich jak: portfel, skarbona, dedykowana karta, prośba o przelew i wiele innych.

W 2024 roku Alior Bank oferował klientom indywidualnym 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). Zainteresowaniem klientów cieszyła się przede wszystkim oferta lokat na nowe środki w PLN z promocyjnym oprocentowaniem. Kontynuując działania w kierunku digitalizacji klientów

oferowano lokatę mobilną dostępną wyłącznie w Alior Mobile dla nowych użytkowników tej aplikacji. Jednocześnie Bank rozwijał ofertę retencyjną zarówno w kanałach cyfrowych jak i w placówkach.

Istotną rolę w obszarze bancassurance w 2024 roku odgrywały ubezpieczenia z oferty Grupy PZU powiązane z pożyczkami gotówkowymi oraz kredytem hipotecznym. Bank zmodyfikował ofertę produktową w tym zakresie, przede wszystkim uwzględniając wyzwania wynikające ze zmian regulacyjnych (wejście w życie w dniu 01.07.2024 znowelizowanych zapisów Rekomendacji U) oraz systemowych (wdrożenie przez dostawcę zewnętrznego nowego zintegrowanego systemu do sprzedaży i obsługi ubezpieczeń).

Wysoki udział w obszarze bancassurance miały również ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym i oszczędnościowym, których wolumen pozyskanej składki wzrósł w 2024 roku aż o ok. 75% w stosunku do roku poprzedniego.

Produkty ubezpieczeniowe typu stand-alone, niepowiązane z produktami bankowymi, tj. ubezpieczenie turystyczne, komunikacyjne i nieruchomości dostępne online, utrzymywały trend rosnący. Sprzedaż tych ubezpieczeń była wspierana przez kampanie marketingowe oparte m.in. na promocjach i zniżkach. Szczególnie wysoki wzrost liczby sprzedanych polis dotyczył ubezpieczenia turystycznego osiągając wzrost liczby polis o 41% do poprzedniego roku. Sprzedaż polis oferowanych online pozostaje strategicznym kierunkiem rozwoju oferty bancassurance.

Bank pozyskał dla Grupy PZU w 2024 roku ze sprzedaży ubezpieczeń dla klienta indywidualnego przypis składki

brutto ponad 0,5 mld zł, co stanowi wzrost o 25% do poprzedniego roku.

Działania banku w segmencie biznesowym koncentrowały się na realizacji kluczowych projektów, które wyznaczają kierunek rozwoju segmentu klienta biznesowego. Kluczowe inicjatywy dotyczyły rozszerzenia oferty finansowania OZE, realizacji projektu nowej bankowości internetowej, automatyzacji i rozwoju procesów online.

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 2024 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Alior TFI wyniosła 3,2 mld zł i była wyższa o 1,6 mld zł tj. o 99,8% w porównaniu do końca grudnia 2023 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 2024 roku spółka współpracowała z 852 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 2024 roku ponad 2,2 mln klubowiczów;
- prowadzi PZU Sport w formie abonamentów sportowo-rekreacyjnych, platformę benefitów PZU Benefity oraz obsługuje Program lojalnościowy dla akcjonariuszy indywidualnych PZU pod nazwą Moje Akcje PZU.



PZU LAB

PZU LAB to spółka zajmująca się doradztwem i pomocą we wdrażaniu wszelkich rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo strategicznych klientów korporacyjnych PZU i TUW 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:

- pomocniczych związanych z ubezpieczeniami i funduszami emerytalnymi;
- stałego pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia, umów finansowych i inwestycyjnych oraz umów assistance;
- Contact Center;
- Data Center;
- poligraficznych;

- informatycznych;
- prowadzenia ksiąg rachunkowych;
- kadrowo-płacowych;
- 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 inwestycję 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. Aktualnie Spółka prowadzi działalność polegającą na najmie powierzchni biurowej i handlowo-usługowej w budynku.

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.

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.

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.



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-obslugową. Na koniec 2024 roku obejmowała ona 408 placówek na terenie kraju, w tym 188 w małych miejscowościach oraz agentów na wyłączność, multiagencje, brokerów ubezpieczeniowych, a także zdalne kanały dystrybucji.

W 2024 roku sieć dystrybucji Grupy PZU obejmowała:

- agentów na wyłączność – w Polsce własna sieć agencyjna PZU składała się z 7,9 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 774 partnerami bezpośrednio. W krajach bałtyckich sieć agencyjna Grupy składała

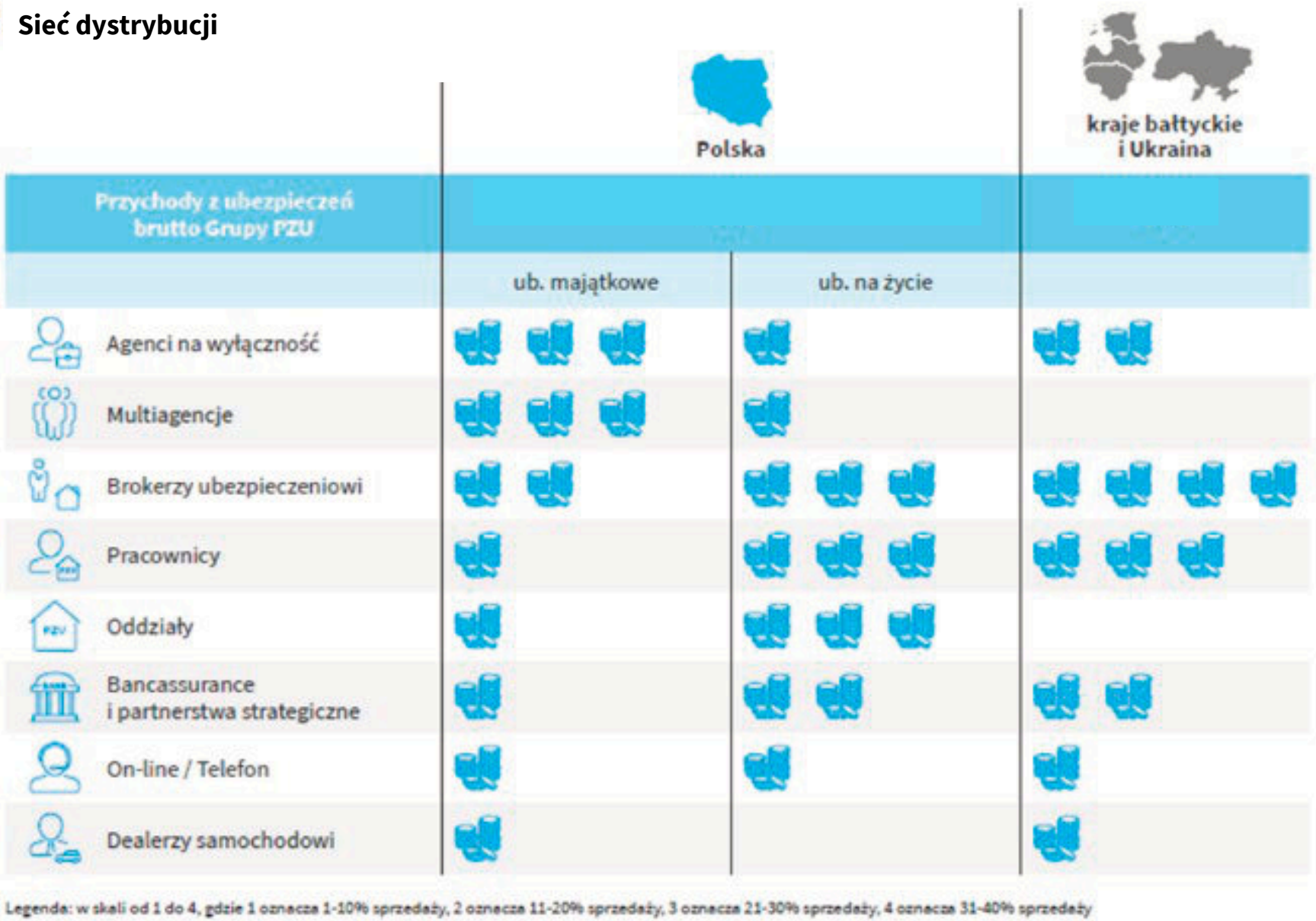
się z 545 agentów, podczas gdy w Ukrainie było to 188 agentów;

- multiagencje – na polskim rynku ubezpieczeń z Grupą PZU współpracuje ponad 4,2 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 15 multiagencjami, a w Ukrainie z 18;
- 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 455 brokerami a w Ukrainie z 37 brokerami;
- bancassurance i programy partnerstwa strategicznego – w zakresie ubezpieczeń w 2024 roku

PZU współpracował z ośmioma bankami oraz z jedenastoma partnerami strategicznymi, PZU Życie z sześcioma bankami oraz jednym partnerem, TUV PZUW z dwoma bankami i ośmioma partnerami strategicznymi. LINK4 współpracował z pięcioma bankami w różnych modelach dystrybucji ubezpieczeń głównie komunikacyjnych oraz ośmioma partnerami strategicznymi. W krajach bałtyckich współpraca obejmowała pięć banków i dziewięciu partnerów strategicznych, a w Ukrainie jedenaście banków;

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

Sieć dystrybucji





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 (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 agentów w domenie agentpzu.pl, udzielane również jest wsparcie poprzez zarządzanie wizytówkami

Google placówek agencyjnych oraz współprowadzenie profesjonalnych profili agentów na Facebooku.

W 2024 roku, po wprowadzaniu zmian polegających na wydzieleniu zasobów do wsparcia sprzedaży i stworzeniu zespołów do wsparcia agentów, rozpoczęto implementację narzędzi wspierających managerów. Ich wprowadzenie ma na celu usprawnienie codziennej pracy managerów z agentami zgodnej z nowym modelem współpracy z siecią sprzedaży.

Agenci działają w ramach:

4



20

Makroregionów,

Sieci Sprzedaży

oraz łącznie w

214

Zespołach Agentów Premium,
Zespołach Agentów Kluczowych
i Zespołach Agentów Wyłączych.



Pierwsze półrocze 2024 roku przyniosło jeszcze ściślejszą współpracę ze spółkami w ramach Grupy PZU. 1 104 Agentów Wyłączych może oferować Klientom ubezpieczenia komunikacyjne LINK4. Do współpracy z Pekao Leasing i Alior Leasing zostało zaproszonych 968 Agentów. PZU rozpoczął także wdrożenie Agentów do współpracy z Bankiem Pekao. Agenci będą mogli

oferować klientom otwarcie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych.

W 2024 roku kontynuowano rozpoczęte w 2023 roku działania rekrutacyjne oraz wdrożeniowe dla agentów w nowym modelu. 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. Agenci, oprócz standardowych szkoleń stacjonarnych mogą poszerzać wiedzę dzięki webinarom czy e-learningom. Na koniec grudnia 2024 roku sieć agencyjna liczyła 4 292 Agentów Wyłączych oraz 3 256 OFWCA.

Agenci Wyłączy współpracują z PZU w dwóch modelach – jako agenci terenowi oraz biurowi, którzy wypełniają ściśle standardy obsługi klienta. W 2024 roku PZU po raz kolejny zdobył tytuł „Najlepszego Ubezpieczyciela w Polsce”, gdzie oceniana była kategoria: Najlepsza Obsługa w Placówce.

Liczba biur agentów wyłącznych w na koniec 2024 roku wynosiła 1 346. 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 także wsparcie finansowe od PZU.

Liczba biur agentów wyłącznych PZU w całej Polsce na koniec 2024 roku wynosiła

1 346



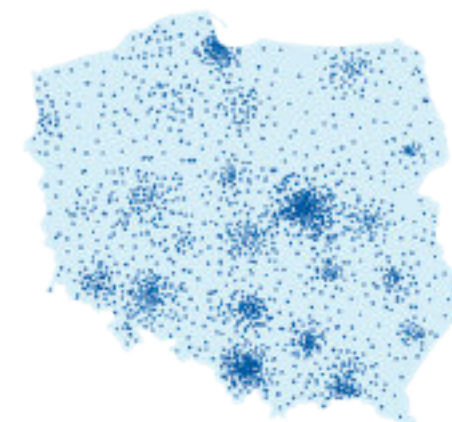
Sieć Agentów Wyłączych PZU Życie

W 2024 roku PZU Życie kontynuował 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 2024 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.

W 2024 roku kontynuowane były 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.

Zobacz więcej



<https://www.pzu.pl/kontakt-i-pomoc/znajdz-oddzial-lub-agenta>



Pozwala 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.

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 2024 roku konsultanci infolinii sprzedażowej obsłużyli ponad 2,5 mln połączeń.

Kluczowe inicjatywy w Biurze Sprzedaży Zdalnej

Biuro Sprzedaży Zdalnej koncentruje swoje działania wokół rozwoju sprzedaży przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej jakości i jak najwyższych standardów obsługi klientów. W tym celu podnoszone są kompetencje sprzedawców infolinii, również w zakresie aktualnych preferencji klientów oraz trendów rynkowych. W minionym roku wszyscy członkowie zespołu uczestniczyli m.in. w szkoleniu, którego celem był wzrost świadomości i odpowiedzialności za realizację wytycznych związanych z ESG.

O wysokich kompetencjach członków zespołu świadczą otrzymywane nagrody, m.in.: I miejsce w kategorii Sprzedaż i retencja oraz wyróżnienie w kategorii

Najlepszy Trener w ogólnopolskim konkursie Polish Contact Center Awards.

W kanale sprzedaży Direct, poza ubezpieczeniami skierowanymi do klienta indywidualnego, dostępna jest także oferta dla firm z sektora MŚP. Konsultanci wyspecjalizowani w obsłudze klienta firmowego, posiadają w zakresie swoich kompetencji m.in. ubezpieczenie mienia firmy, sprzętu elektronicznego czy odpowiedzialności cywilnej. Od połowy 2024 roku klienci zainteresowani takim ubezpieczeniem, mogą skorzystać także z zaprojektowanego na ich potrzeby kreatora ubezpieczeń na stronie pzu.pl. Dzięki temu ochrona majątku firmowego w PZU stała się jeszcze bardziej dostępna, a poznanie wstępnej oferty – maksymalnie uproszczone.

W minionym roku rozpoczęły się prace nad wdrożeniem narzędzi wspierających konsultantów, opartych na technologii sztucznej inteligencji. Rozwiązania te mają na celu skrócenie czasu wyszukiwania informacji i tym samym przyspieszenie realizacji zapytań od klientów.

Działania i inicjatywy prowadzone w Biurze Sprzedaży Zdalnej znajdują swoje odzwierciedlenie w wynikach badania satysfakcji klienta. W 2024 roku 95% klientów pozytywnie oceniło wiedzę i kompetencje konsultantów infolinii. Podobny odsetek klientów pozytywnie ocenił zaangażowanie oraz chęć niesienia pomocy w rozmowie na temat zakupu ubezpieczenia. Z kolei ogólne zadowolenie z procesu zakupowego wyraża aż 96% klientów.

mojePZU



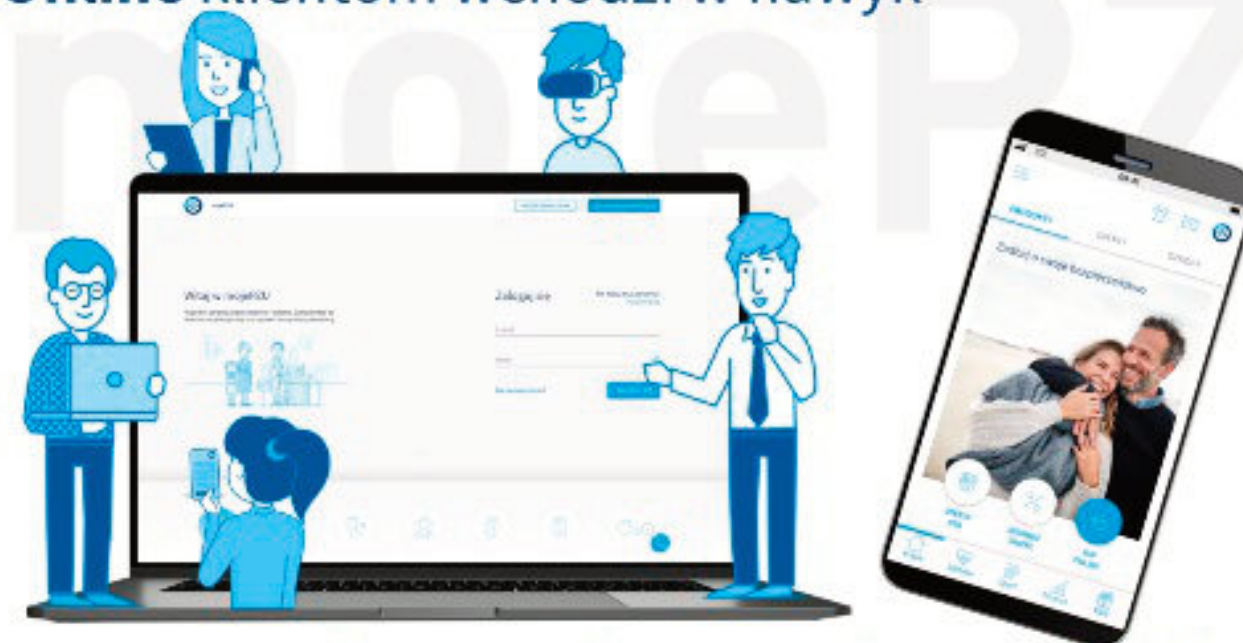
Uruchomiony w 2018 roku kanał obsługowo-sprzedażowy, który rozwijamy wstuchując się w potrzeby klientów i obserwując trendy rynku. mojePZU łączy w sobie udogodnienia nowoczesnego, intuicyjnego rozwiązania z cennymi wartościami, które są wyróżnikami PZU od wielu lat. mojePZU to najbardziej rozbudowana platforma na polskim rynku ubezpieczeniowym dostępna w wersji komputerowej oraz jako aplikacja mobilna mojePZU mobile.

Liczba użytkowników stale rośnie - z mojePZU w 2024 roku korzystało ponad 4,9 mln klientów, z czego 61% używa do tego aplikacji.

mojePZU to przestrzeń do rozwoju i utrzymania relacji z klientem w świecie cyfrowym, oferująca liczne funkcjonalności i wzmacniająca omnikanałowość. Klienci mogą m.in.: kupić nowe produkty, wznović dotychczasową polisę, zapoznać się ze szczegółami oferty otrzymanej od sprzedawcy, zobaczyć szczegóły swoich polis, zgłosić szkodę i sprawdzić jej status czy realizować liczne procesy obsługowe, np. zwrot nadwyżki czy zbycie pojazdu.

Dużą popularnością cieszą się usługi medyczne, m.in. odebranie e-recepty, umówienie badań czy wizyty u lekarza. Dodatkowo użytkownicy mogą inwestować oszczędności, a w aplikacji korzystać z pakietu sportowo-rekreacyjnego PZU Sport.

Online klientom wchodzi w nawyk



Ponad 4,9 mln użytkowników



mojePZU jest stale rozwijane i uzupełniane o kolejne funkcjonalności i usługi. Automatyzacja procesów obsługi przekłada się na oszczędność czasu klientów, a digitalizacja korespondencji to mniejsze zużycie papieru.

W 2024 rok mojePZU zostało laureatem w konkursie organizowanym przez Instytucję Roku, w kategorii „Najlepszy zdalny proces zawarcia polisy turystycznej”.



Współpraca z bankami w obszarze dystrybucji



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 2024 roku 7,6 tys. doradców bankowych (4,4 tys. w Banku Pekao oraz 3,2 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 2025-2027 postawiono na dalsze wzmacnianie relacji z bankami z Grupy oraz partnerski rozwój współpracy z szerszym rynkiem bankowym.

Aktywna współpraca z Bankiem Pekao i Alior Bankiem pozwala konsekwentnie rozszerzać ofertę i skalę sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, w tym ubezpieczeń do pożyczki gotówkowej i kredytów hipotecznych oraz produktów niepowiązanych tj. ubezpieczeń komunikacyjnych, podróży oraz nieruchomości.

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 podróży;
- ubezpieczenia komunikacyjne;

z Alior Bankiem:

- ubezpieczenia majątkowe oraz na życie dla kredytobiorców gotówkowych oraz hipotecznych;
- produkty inwestycyjne;

- ubezpieczenia podróży;
- ubezpieczenia NNW z pakietem zdrowotnym.

W obszarze ubezpieczeń ochronnych trwały intensywne prace nad dostosowaniem produktów i procesów do wymagań znowelizowanej Rekomendacji U, której zapisy weszły w życie 1 lipca 2024 roku. Do końca czerwca przygotowano i wdrożono zmiany w kluczowych produktach ubezpieczeniowych dystrybuowanych przez banki. Najistotniejsze zmiany polegały na dodaniu nowych ryzyk co wpłynęło na zwiększenie wartości dla klienta.

W 2024 roku PZU Życie kontynuował współpracę z bankami Grupy: Bankiem Pekao oraz Alior Bankiem jak i VeloBank w zakresie sprzedaży produktów typu unit-linked oraz produktów z gwarantowaną sumą ubezpieczenia (SPE).

Dzięki współpracy z tymi bankami w 2024 roku kontynuowany był wysoki poziom sprzedaży produktów typu SPE, wykorzystujących potencjał wysokich stóp procentowych, oraz obserwowany był istotny wzrost sprzedaży produktów inwestycyjnych typu unit-linked.

W związku z obowiązywaniem od 1 kwietnia 2024 roku Rekomendacji KNF dla zakładów ubezpieczeń dotyczących oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, procesy dystrybucji produktów unit-linked dostosowane zostały do nowych wymogów.

Współpraca z bankami pozwala konsekwentnie rozszerzać ofertę i skalę sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, w tym ubezpieczeń do pożyczki gotówkowej i kredytów hipotecznych oraz produktów

niepowiązanych tj. ubezpieczeń komunikacyjnych, podróży oraz nieruchomości.

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 2024 roku PZU zwiększyło skalę sprzedaży i rozszerzyło sieć sprzedaży produktów bankowych. Kontynuowano sprzedaż end-to-end konta indywidualnego w kanale zdalnym (telefonicznie) i stacjonarnym (oddziały i agencje) oraz leadowanie na produkty kredytowe.

Wdrożono pilotażowo sprzedaż end-to-end pożyczki gotówkowej dla obecnych klientów banku w Call Center PZU.

Zakończono prace technologiczne w zakresie dostosowania aplikacji sprzedażowej Pekao360 dla Agentów Wyłącznych PZU.

Do sprzedaży produktów bankowych w 3Q 2024 roku wdrożeni zostali Agenci Wyłącznie.

Przeprowadzono integrację Service Desków PZU i Pekao pozwalającą na przekazywanie zgłoszeń dotyczących aplikacji banku z kanałów dystrybucji PZU.

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 podróże.



W 2024 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.

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)				✓

Kanały kontaktu (poza placówkami)



całodobową infolinię medyczną PZU Zdrowie

801 405 905 lub 22 505 15 48



aplikację mobilną / portal samoobsługowy

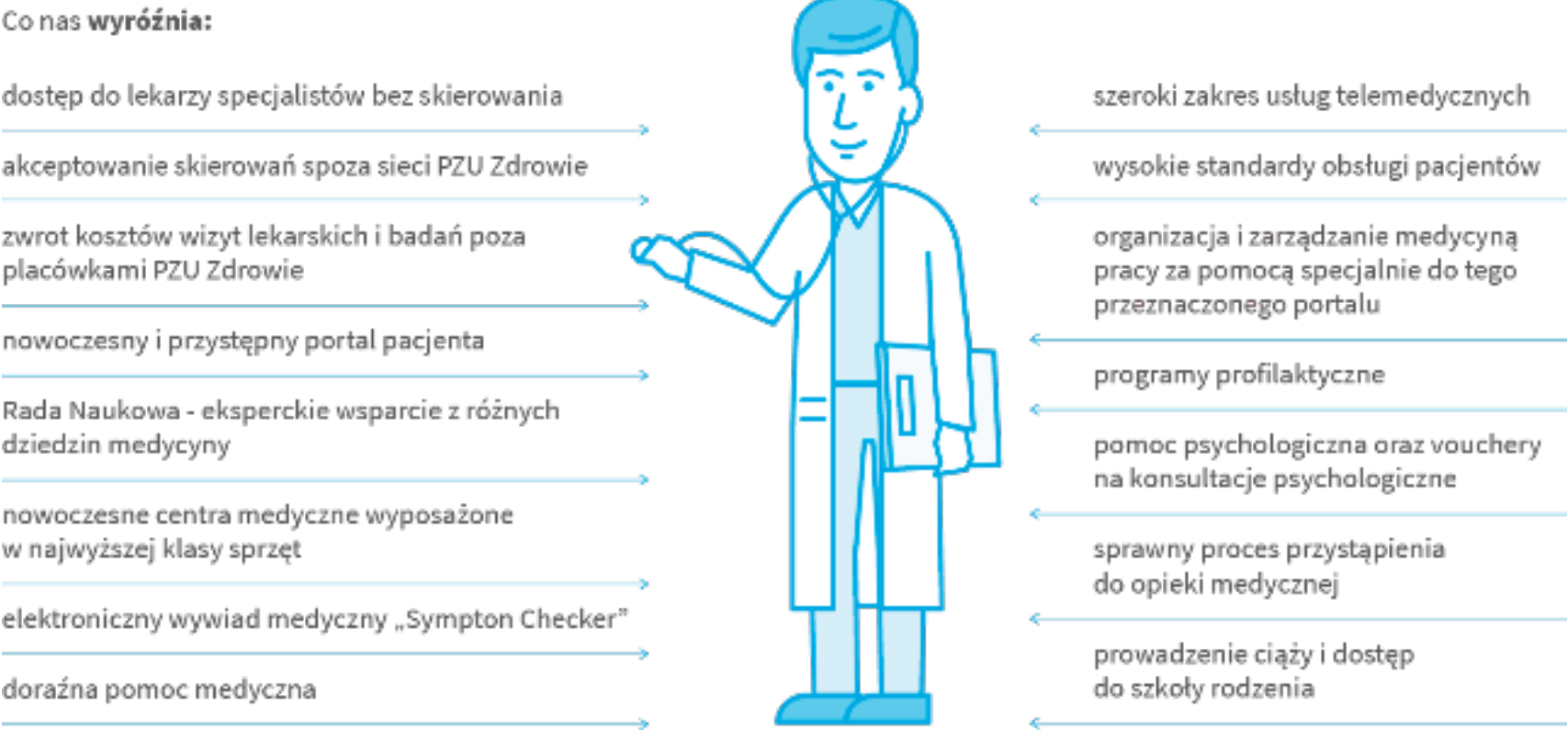
mojePZU

z dostępnymi kalendarzami placówek

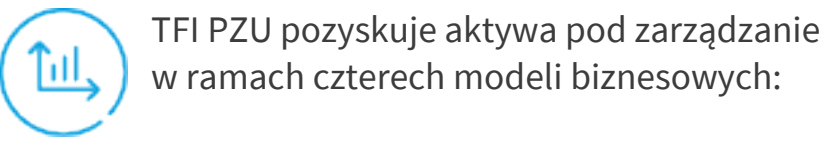
Rozwój skali działalności PZU Zdrowie



Udogodnienia dla pacjentów korzystających z opieki medycznej PZU Zdrowie



2.5.3. Produkty inwestycyjne



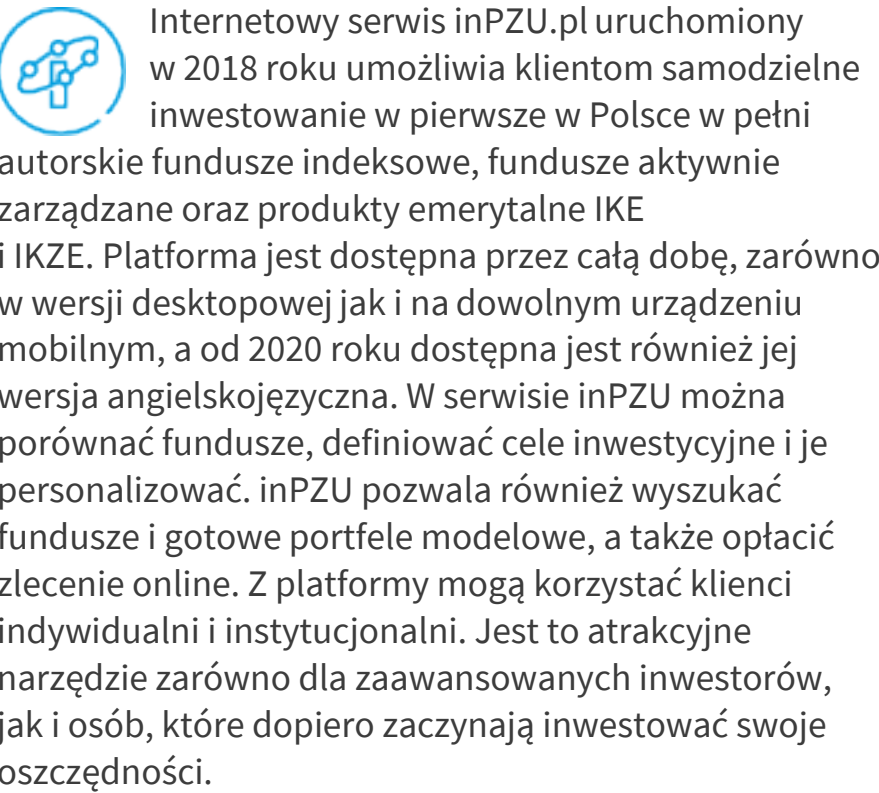
Model I - pozyskiwanie środków w ramach wzmacniania pozycji na rynku emerytalnym w ramach PPE i PPK, których aktywa przekroczyły łącznie 15,9 mln zł; w 2024 roku pozyskano dodatkowe aktywa na poziomie 88 mln zł z transferów w wyniku przejęć programów PPE;

Model II - współpraca 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 2024 roku w tym kanale TFI PZU współpracowało z 19 instytucjami;

Model III - 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;

Model IV - najmłodszy model dystrybucji, to uruchomiona w 2018 roku platforma internetowa inPZU wraz z pierwszym w Polsce parasolem funduszy indeksowych, w którego skład na koniec 2024 roku wchodziło 22 klasy aktywów.

inPZU



Na koniec 2024 roku z serwisu **inPZU.pl** korzystało **>259 tys. aktywnych użytkowników**

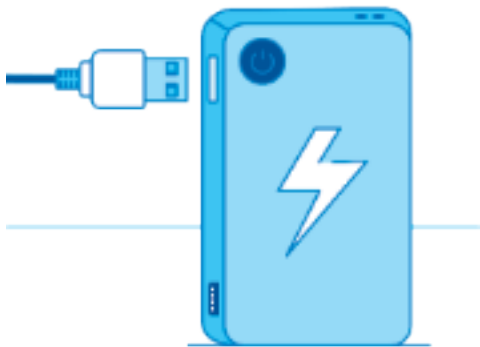
W 2024 roku serwisie inPZU wdrożono nowe procesy pierwszego logowania z wykorzystaniem identyfikacji za pośrednictwem mDowodu i aplikacji mObywatel. Stało się to możliwe po połączeniu serwisu inPZU.pl z Węzłem Krajowym. Dodatkowo podniesiono poziom bezpieczeństwa serwisu poprzez wzmocnienie polityki haseł dostępowych, dwuskładnikowe logowanie, potwierdzanie adresów mailowych oraz dwuskładnikowe uwierzytelnianie rachunków bankowych do odkupień. Obsługa klienta została poprawiona dzięki optymalizacji procesu dodawania uprawnionych do produktów IKE i IKZE, a także wdrożeniu nowego modułu płatności. W związku ze



zmianami w rozliczeniu podatku od zysków z funduszy inwestycyjnych w serwisie udostępniane także będą deklaracje PIT.

Call Center

TFI PZU udostępnia infolinię do obsługi klientów, uczestników, dystrybutorów funduszy TFI PZU i Pracodawców. Infolinia jest czynna od poniedziałku do piątku w dni robocze, a liczba przeprowadzonych rozmów na infolinii w 2024 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 następujących kanałów dystrybucji:

- Internetu;
- PZU Życie;
- Banku Pekao;
- dystrybutorów zewnętrznych.

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 2024 roku wskazują, że największym potencjałem sprzedażowym wykazują się działania w Internecie.

W 2024 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 2024 roku wprowadziło do oferty nowy produkt Indywidualne Konto Emerytalne w DFE PZU. Uruchomienie produktu nastąpiło w marcu 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 2024 roku bank dysponował 573 placówkami oraz 1 314 własnymi bankomatami.

Bankowość internetowa i mobilna

Jedną z kluczowych aspiracji strategicznych Banku Pekao jest osiągnięcie wskaźnika digitalizacji na poziomie blisko 100%. Aplikacja bankowa PeoPay staje się głównym kanałem kontaktu z klientami. Bank planuje rozwijać zaawansowaną analitykę danych i nowoczesne narzędzia wspierające sprzedaż w celu personalizacji oferty, poprawy jakości obsługi i zwiększenia skłonności do polecania usług. Celem i miarą sukcesu w tym obszarze będzie skokowy awans w rankingach satysfakcji klientów.

W 2024 roku liczba aktywnych klientów bankowości mobilnej zwiększyła się do poziomu 3,4 mln, tym samym przekraczając cel zakładany w strategii na koniec 2024 roku. Liczba użytkowników bankowości mobilnej była o 11% wyższa niż przed rokiem oraz o 31% wyższa niż dwa lata temu.



W 2024 roku Bank Pekao wprowadził wiele nowych funkcjonalności i usprawnień w bankowości elektronicznej Pekao24, PeoPay, PeoPay Kids m.in.:

- konto Skarbonka, które wspiera oszczędzanie na wybrany cel;
- prezentacja ubezpieczeń klienta: turystyczne PZU, majątkowe dla Kredytu Hipotecznego (PZU), na życie do Kredytu Hipotecznego (PZU), do Karty Kredytowej z Żubrem;
- nowy program rabatowy „Okazje z Żubrem” z promocjami i rabatami;
- rejestracja w programie Miles & More;
- dodanie geolokalizacji w usłudze zapłaty za parkingi;
- dostępność biletów komunikacji miejskiej przed zalogowaniem do aplikacji;



- usprawnienia w płatnościach i przelewach: prośba o przelew BLIK w PeoPay, możliwość wysyłki potwierdzenia przelewu bezpośrednio na e-mail wskazany przez klienta, funkcja „Zrób kolejny przelew”, wyświetlanie informacji o koszcie przelewu;
- udostępnienie produktów kredytowych dla klienta z segmentu biznes;
- ułatwienie otwierania firmy z kontem z poziomu PeoPay;
- wyciągi bankowe w formacie JPK;
- obsługę zastrzeżeń nr PESEL w procesach;
- logowanie dwuskładnikowe do serwisu Pekao24 z użyciem aplikacji PeoPay;
- możliwość blokowania przez klientów funkcji zawierania umów kredytowych w serwisie Pekao24 i aplikacji PeoPay oraz podczas zawierania relacji z bankiem przy otwarciu rachunku;
- „Panic Button” - jedno miejsce blokowania kanałów i kart w sytuacji stresowej;
- nowe sezony gier edukacyjnych w aplikacji PeoPay KIDS;
- rozszerzenie funkcji Panelu rodzica w zakresie zgód i oświadczeń, zmian limitów transakcji, blokowania kanałów dostępu, zmiany limitów karty oraz zarządzanie dostępem do kont nastolatka 13+.

Alior Bank

Sieć dystrybucji



Na koniec 2024 roku Alior Bank posiadał 516 placówek (157 oddziałów tradycyjnych, 7 oddziałów Private Banking, 12 Centrów Bankowości Korporacyjnej, 9 Centrów Mikroprzedsiębiorstw oraz 331 placówek partnerskich). Produkty banku oferowane były również w sieci 10 Centrów Hipotecyjnych oraz przez około 2,2 tys. pośredników kredytowych. Do 30 listopada 2024 roku Bank prowadzi również swoją działalność za pośrednictwem Oddziału w Rumunii, gdzie obsługa klientów odbywała się w kanałach zdalnych.

Do końca 2024 roku Alior Bank zmodernizował do tzw. nowego formatu 91 oddziałów. 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.

Alior Bank wykorzystuje także kanały dystrybucji oparte na nowoczesnej platformie informatycznej, obejmującej: bankowość online, bankowość mobilną oraz centra obsługi telefonicznej i technologię DRONN.

Bankowość internetowa i mobilna

W 2024 roku Alior Bank był skoncentrowany na optymalizacji istniejących i wprowadzeniu nowych rozwiązań w Alior Online i Alior Mobile. Działania te przyczyniły się do realizacji strategii Banku oraz zwiększeniu przychodów z kanałów internetowego i mobilnego.

Alior Bank udostępnia klientom nowoczesne rozwiązania technologiczne, które umożliwiają w prosty, bezpieczny i funkcjonalny sposób korzystanie z oferowanych usług.

Zgodnie z oczekiwaniami użytkowników aplikacji Alior Mobile dodane zostały kolejne możliwości jej personalizacji m.in. możliwość wyboru elementów pokazywanych na ekranie startowym, w tym nowego elementu „Nie zapomnij”, który ma na celu przypomnienie klientom m.in. o spłacie raty kredytu, karty kredytowej czy o zbliżającym się terminie zleceń stałych. Możliwość utworzenia skrótów w aplikacji do najczęściej wykorzystywanych funkcji została rozszerzona o kolejne usługi, między innymi o funkcje „Autostrady” czy „Bilety i parkingi”.



Udostępniona została sekcja „Moje sprawy”, w której klienci mogą samodzielnie złożyć dyspozycję, wniosek o opinię lub o coś zapytać. „Moje sprawy” składają się z trzech modułów „Dyspozycje i dokumenty”, „Reklamacje” oraz „Pytania i Sugestie”. Ponadto wdrożona została możliwość wykonania przelewu zagranicznego/walutowego w Alior Mobile dla klientów indywidualnych.

W pierwszym półroczu 2024 udostępniona została klientom nowa funkcjonalność w ramach limitu

kredytowego Alior Pay - „Doładuj konto”. Dzięki niej klienci mogą zasilić rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w Alior Banku kwotą od 500 zł do wysokości dostępnego salda limitu Alior Pay.

Wdrożony został proces konsolidacji e2e, który daje możliwość konsolidacji zobowiązań zewnętrznych/wewnętrznych w oparciu o istniejący proces algorytmowy dostępny w kanałach Alior Online oraz Alior Mobile. Proces swoim zasięgiem obejmuje możliwość całkowitej spłaty wskazanych zobowiązań kredytowych w Alior Banku, a także pozostałych zobowiązań z BIK, na spłatę których klient posiada zdolność kredytową w ramach wyliczonej oferty preapproved.

Od 1 czerwca 2024 roku ze względów bezpieczeństwa został wprowadzony w Alior Banku obowiązek weryfikacji czy PESEL osoby, która chce podpisać umowę o kredyt bądź rachunek bankowy znajduje się w rejestrze zastrzeżonych numerów PESEL. Jeśli PESEL jest zastrzeżony, klienci nie mają możliwości zawarcia umowy depozytowej/kredytowej lub wypłaty gotówki powyżej kwoty określonej w ustawie. Obowiązek ten wynika z ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia niektórych skutków kradzieży tożsamości oraz z ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności.

Dodatkowo wprowadzona została obsługa ograniczeń transakcyjnych dla klientów z wygasającym oraz przeterminowanym dokumentem tożsamości. Ponadto ograniczone zostały działania aplikacji podczas używania narzędzi wsparcia zdalnego pulpitu dla platformy iOS. Aby chronić dane klientów przed przypadkowym udostępnieniem, blokowane jest nagrywanie oraz udostępnianie ekranu aplikacji.



3. Otoczenie i czynniki istotne dla rozwoju Grupy PZU

- 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 2025 roku i w średnim terminie





3.1. Najważniejsze trendy gospodarcze w Polsce i za granicą

Rok 2024 przyniósł osłabienie presji inflacyjnej i wyraźne przyspieszenie tempa wzrostu aktywności gospodarczej w kraju. Sytuację gospodarczą na świecie determinowały ryzyka geopolityczne, decyzje banków centralnych co do kosztu pieniądza i rozwój technologii związanych ze sztuczną inteligencją.

3.1.1. Sytuacja w gospodarce światowej

Rok 2024 przyniósł zmniejszenie presji inflacyjnej w głównych gospodarkach. W strefie euro średnioroczna inflacja spadła w 2024 roku do 2,4% z 5,4% w 2023 roku. W Stanach Zjednoczonych inflacja obniżyła się z 4,1% w 2023 roku do 2,9%. Choć w wielu krajach inflacja nadal nie osiągnęła celu inflacyjnego, pozwoliło to poluzować nieco politykę pieniężną. Europejski Bank Centralny (EBC) zdecydował się na pierwszą obniżkę stóp procentowych w czerwcu, a Fed we wrześniu 2024 roku. Łącznie w trakcie roku EBC obniżył stopy procentowe z 4,5% do 3,15%, natomiast Fed dokonał redukcji z poziomu 5,5% do 4,5%.

Silniejsze cięcia w strefie euro wynikały m.in. ze słabszej kondycji europejskiej gospodarki. Pierwsze szacunki

wskazują co prawda, że tempo wzrostu PKB w 2024 roku przyspieszyło do 0,7% z 0,4% w 2023 roku, ale perspektywy gospodarcze tego regionu pozostają pod presją wyzwań strukturalnych. Co więcej, wynik PKB na poziomie zagregowanym wspomnianego obszaru walutowego pociągnęły w górę przede wszystkim kraje z południa kontynentu z Hiszpanią na czele, które są wśród największych beneficjentów unijnego Instrumentu na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności. W kluczowej dla Polski ze względu na powiązania handlowe niemieckiej gospodarce drugi rok z rzędu widoczna była recesja (-0,3% w 2023 roku i -0,2% w 2024 roku). Zróżnicowanie geograficznej struktury zmian aktywności w strefie euro (relatywnie wyższy wzrost w tzw. krajach południa przy słabszych wynikach największych unijnych gospodarek) miało przełożenie na sytuację na rynku pracy. W strefie euro stopa bezrobocia w grudniu 2024 roku ukształtowała się na rekordowo niskim poziomie 6,3%, o 0,2 p.p. niższym niż w analogicznym okresie 2023 roku. Jednak kraje jak

Słowenia i Finlandia, gdzie wskaźnik ten na koniec 2024 roku był o ponad 1 p.p. wyższy niż w 2023 roku, Niemcy i Francja, gdzie stopa bezrobocia wzrosła odpowiednio o 0,2 i 0,3 p.p., ale też Hiszpania i Grecja, gdzie stopa bezrobocia spadła odpowiednio o 1,3 i 1,0 p.p. grudzień do grudnia.

Stosunkowo dobrze w ubiegłym roku radziła sobie gospodarka amerykańska, która utrzymała solidne tempo wzrostu PKB (2,8% w 2024 roku, po 2,9% w 2023 roku). Również za oceanem pojawiły się w trakcie roku obawy o kondycję rynku pracy, ale końcówka roku pokazała, że sytuacja się ustabilizowała – stopa bezrobocia w USA lekko wzrosła w pierwszej połowie roku 2024, by w drugiej utrzymać się na poziomie 4,1-4,2%. Na koniec 2023 roku wskaźnik ten wynosił 3,8%.

Chinom w ubiegłym roku udało się osiągnąć wynik zaplanowany przez władze centralne. W 2024 roku wzrost PKB w Państwie Środka wyniósł 5,0% po 5,2% w 2023 roku. Osiągnięcie celu było jednak możliwe dzięki serii środków stymulujących popyt wprowadzonych przez chińskie władze. Kraj walczy z tendencjami deflacyjnymi, istnieją obawy o ich utrwalenie się, podobne jak w Japonii w latach dziewięćdziesiątych. Nadal nie rozwiązany jest też kryzys na rynku nieruchomości, a niepewność związana ze wzrostem protekcjonizmu na świecie kładzie się cieniem na perspektywach wzrostu tej gospodarki w kolejnych latach.

3.1.2. Trendy w polskiej gospodarce

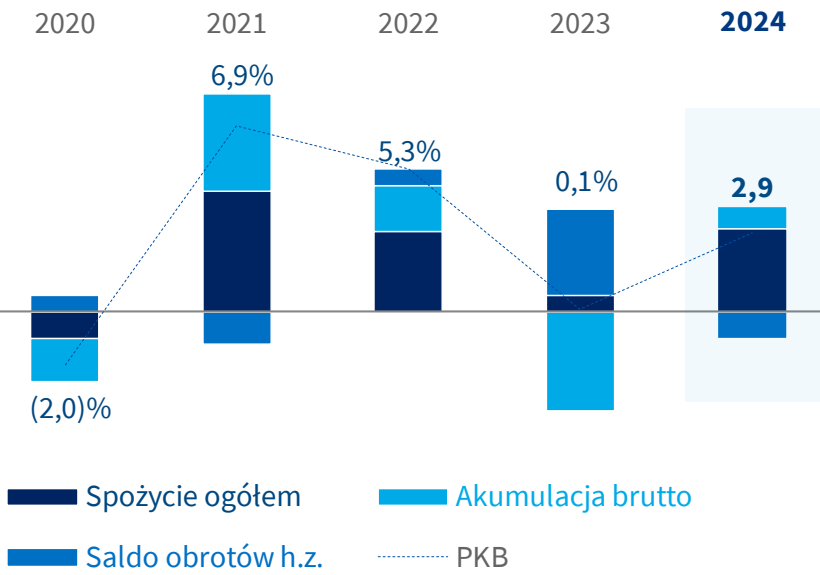
PKB i produkcja

Według wstępnego szacunku GUS, **PKB w Polsce w 2024 roku wzrósł realnie o 2,9%**, po zaledwie 0,1% wzrostu w 2023 roku. Motorem wzrostu była konsumpcja gospodarstw domowych, która w 2024 roku zwiększyła się realnie o 3,1%, po spadku o 0,3% w 2023 roku, i która dodała 1,8 p.p. do wzrostu PKB w ubiegłym roku. Inwestycje w 2024 roku z kolei były o 1,5% wyższe niż w roku poprzednim, co przy wysokiej bazie odniesienia (+12,6% z 2023 roku) jest także relatywnie dobrym wynikiem. Łącznie w 2024 roku odpowiadały one za 0,3 p.p. wzrostu. Istotny pozytywny wkład w ubiegłoroczny wzrost polskiej gospodarki miała też konsumpcja publiczna (+1,3 p.p.) oraz zmiana zapasów (+0,5 p.p.). Negatywnie na wzrost wpływał zaś eksport netto. Kategoria ta odjęła od tempa PKB w 2024 roku 1 p.p. i było to pochodną szybszego wzrostu importu niż eksportu (3,3% i 1,2% odpowiednio), co odzwierciedlało szybsze tempo odbudowy aktywności w kraju niż u naszych partnerów handlowych.

W 2024 roku **produkcja sprzedana przemysłu** wzrosła o 0,3%. Przedłużająca się stagnacja w sektorze była efektem osłabionej koniunktury u głównych partnerów handlowych Polski, rozpędzającego się wolniej od oczekiwań popytu krajowego, a także kłopotów branży motoryzacyjnej oraz napięć geopolitycznych. W efekcie w sektorze przez cały rok utrzymywały się obniżone nastroje. Ograniczało to jednocześnie presję inflacyjną. Ceny produkcji sprzedanej przemysłu spadły w 2024 roku o 6,8%, przy czym w ciągu roku widoczne było hamowanie tempa tego spadku.

Produkcja budowlano-montażowa zmniejszyła się w 2024 roku o 8,0%. Słabszy rezultat to wynik okresu przejściowego między kolejnymi perspektywami finansowymi UE, który wiązał się z ograniczoną absorpcją tych środków. Na wynikach produkcji budowlano-montażowej ciążyły także obniżone inwestycje firm i wysoka baza w związku z zakończeniem programu „Bezpieczny kredyt 2%”. Przy relatywnie wysokich stopach procentowych liczbę mieszkań oddanych do użytkowania spadła, choć jednocześnie w ubiegłym roku dynamicznie rosła liczba mieszkań, na których budowę wydano pozwolenie i których budowę rozpoczęto.

Dekompozycja wzrostu PKB



Źródło: GUS/Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU.
Dane za 2024 rok to wstępny szacunek.

Rynek pracy i konsumpcja

Przeciętne zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw zmniejszyło się w 2024 roku o 0,4%, przy czym w końcówce roku spadki sięgały 0,6% r/r. Liczba etatów w firmach między styczniem a grudniem 2024 roku została zredukowana o 62 tys. Szacunki GUS wskazują,

że jeżeli chodzi o liczbę pracujących w całej gospodarce narodowej, była ona w 2024 roku o 0,1% niższa niż w 2023 roku. Słabszy popyt na pracę objawiał się w realizowanych zwolnieniach grupowych, a także w mniejszej aktywności rekrutacyjnej firm i był m.in. efektem wyraźnego pogorszenia wyników finansowych firm (po trzech kwartałach 2024 roku wskaźnik rentowności obrotów netto spadł do 3,5%, co było najniższym odczytem od 2005 roku).

Słabsza koniunktura na rynku pracy nie wpłynęła natomiast istotnie na **bezrobocie**. Na koniec grudnia 2024 roku w rejestrach urzędów pracy było ok. 786,2 tys. bezrobotnych (o 2 tys. mniej niż w grudniu 2023 roku), co pozwoliło utrzymać stopę bezrobocia na poziomie 5,1%. Z kolei publikowana przez Eurostat odsezonowana stopa bezrobocia, liczona według zharmonizowanej dla krajów UE metodologii, wyniosła w grudniu 2024 roku 3,0%, przy średniej dla Unii Europejskiej na poziomie 5,9%. Niższym niż w Polsce wskaźnikiem mogły się pochwalić jedynie Czechy (2,6%).

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w sektorze przedsiębiorstw w 2024 roku wyniosło 8 265,92 zł. W porównaniu z 2023 rokiem wzrosło ono nominalnie o 11,0%, a realnie o 7,0%. W całej gospodarce narodowej średnie tempo wzrostu wynagrodzeń w 2024 roku było wyższe i zgodnie z pierwszym szacunkiem sięgnęło 13,6%. Było to m.in. konsekwencją znacznych, przekraczających 20%, podwyżek w sferze budżetowej.

W 2024 roku **sprzedaż detaliczna** wzrosła w ujęciu realnym o 1,0%. Mimo wyraźnej poprawy sytuacji dochodowej, konsumenci pozostawali ostrożni w swoich decyzjach zakupowych i odbudowywali nadwątlone przez podwyższoną inflację oszczędności. Nadal nie odbudował się popyt na dobra trwałego użytku, tj. meble i sprzęt AGD i RTV. Najlepiej radziła zaś

sobie sprzedaż pojazdów samochodowych, gdzie w końcu roku wzrostowi popytu pomogło też wejście w życie bardziej zaostrożonych norm emisji spalin począwszy od 2025 roku.

Inflacja, polityka pieniężna i stopy procentowe

Po dwóch latach z dwucyfrową inflacją, w 2024 roku tempo wzrostu **cen towarów i usług konsumpcyjnych** zwolniło do 3,6%. Choć inflacja zbliżyła się do górnego przedziału pasma odchyień od celu inflacyjnego NBP (2,5% +/- 1 p.p.), to nadal podwyższone było tempo wzrostu cen usług, które średniorocznie wyniosło 6,6% przy 2,6% w przypadku cen towarów. Relatywnie wysokie wzrosty odnotowano w przypadku m.in. cen usług edukacyjnych, zdrowotnych, fryzjerskich i kosmetycznych, finansowych, ubezpieczeniowych czy turystyki zorganizowanej. Istotną rolę dla kształtowania się wskaźnika CPI na poziomie zagregowanym odegrały też decyzje administracyjne – przywrócono podatek VAT na żywność, ale zdecydowano się też na kontynuowanie interwencji na rynku cen energii elektrycznej i gazu.

Pomimo ograniczenia presji inflacyjnej w gospodarce (inflacja bazowa spadła z 6,9% w grudniu 2023 roku do 4,0% w grudniu 2024 roku) Rada Polityki Pieniężnej (RPP) przez cały 2024 rok utrzymała **stopy procentowe** na poziomie 5,75%.

Finanse publiczne

Zgodnie z notyfikacją fiskalną GUS z października 2024 roku, **deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych** w 2023 roku ukształtował się na poziomie 5,3% PKB po 3,5% PKB w 2022 roku. Dostępne w Eurostat szacunkowe dane wskazują, że w III kwartale

2024 roku deficyt ten sięgał 6,2% PKB (jako suma ostatnich czterech kwartałów). 26 lipca 2024 roku Rada UE podjęła decyzję o uruchomieniu procedury nadmiernego deficytu wobec Polski. W uzasadnieniu podano, że przekroczenie przez deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych wartości odniesienia (3% PKB) nie ma charakteru tymczasowego, a zarówno prognozy Ministerstwa Finansów (5,7%), jak i Komisji Europejskiej (5,8%) wskazują, że również w 2024 roku deficyt ten utrzymywał się na poziomie powyżej 5% PKB. Wzrost deficytu w ubiegłym roku wynikał przede wszystkim ze wzrostu wydatków na obronność oraz podniesienia wynagrodzeń i świadczeń socjalnych.

Ustawa budżetowa na 2024 rok zakładała **maksymalny deficyt** budżetu państwa w wysokości 184 mld zł, a po jej nowelizacji z października było to 240,3 mld zł. Ostatecznie, deficyt budżetowy na koniec 2024 r. wyniósł 210,9 mld zł, co było efektem przede wszystkim wydatków niższych o 32,1 mld zł niż planowane.

Zgodnie z ostatnią notyfikacją fiskalną GUS, **dług sektora rządowego i samorządowego** w 2023 roku zwiększył się do 49,7% PKB z 48,8% PKB w 2022 roku. Ministerstwo Finansów i Komisja Europejska szacują, że ostatecznie dług ten w relacji do PKB w 2024 roku wzrósł do poziomu odpowiednio 54,6% i 54,7%. Dostępne w Eurostat szacunkowe dane wskazują, że jeszcze w III kwartale 2024 roku sięgał on 53,5% PKB. Oczekuje się, że dług sektora rządowego i samorządowego w 2024 roku był nieco wyższy i przekroczył 55% PKB.



3.1.3. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Litwa

Wraz z odbiciem wzrostu gospodarczego, konsumpcja gospodarstw domowych i wysoki poziom inwestycji ożywiły litewską gospodarkę, po dwóch latach stagnacji. Według danych Centralnego Urzędu Statystycznego Litwy realna zmiana PKB w czwartym kwartale 2024 roku w porównaniu do odpowiedniego kwartału 2023 roku, bez uwzględniania czynników sezonowych i kalendarzowych, wyniosła 3,8%. Rozwój gospodarczy napędzany był przez dodatni eksport netto i konsumpcję gospodarstw domowych, które ożywiły się pod koniec 2023 roku i wzmocniły na początku 2024 roku.

Roczna inflacja (grudzień 2024 roku w porównaniu do grudnia 2023 roku) wyniosła 2,1%. Wpłynął na to głównie wzrost cen za usługi gastronomiczne, energię ciepłą, produkty farmaceutyczne, tytoń, mleko, ser i jaja, usługi medyczne oraz stomatologiczne. Odnotowano jednocześnie spadek cen za energię elektryczną, gaz, paliwa stałe, warzywa oraz odzież.

W 2024 roku stopa bezrobocia na Litwie wyniosła 7,1% odnotowując wzrost względem poprzedniego roku o 0,3 p.p. Liczba osób zatrudnionych w kraju wzrosła względem 2023 roku o 1,6%. Podaż siły roboczej została zwiększona przez korzystne tendencje migracyjne. Wzrost zatrudnienia w 2024 roku napędzany był przez sektor prywatny, zwłaszcza sektor informacji i komunikacji, administrację i usługi, zakwaterowanie i gastronomię oraz działalność produkcyjną.

W skali roku przeciętne miesięczne dochody brutto w całej gospodarce wzrosły o 10,7%. W sektorze publicznym wynagrodzenia rosły szybciej niż w prywatnym - odpowiednio o 14,5% i 8,9%. Na dynamiczny wzrost wynagrodzeń miało wpływ duże zapotrzebowanie na wysoko wykwalifikowanych pracowników oraz wyższe wynagrodzenie minimalne, które wzrosło o 10,0% do poziomu 924 euro miesięcznie.

Łotwa

Z danych Głównego Urzędu Statystycznego Łotwy wynika, że w 2024 roku produkt krajowy brutto zmniejszył się o 0,4% w porównaniu do 2023 roku. W porównaniu do czwartego kwartału 2023 roku, w czwartym kwartale 2024 roku spadł o 0,4%, jednocześnie w porównaniu do trzeciego kwartału wzrósł w czwartym o 0,1% (wg danych wyrównanych sezonowo i kalendarzowo).

W 2024 roku wartość dodana sektorów produkcyjnych zmniejszyła się o 2,8%, natomiast w sektorze usług wzrosła o 0,4%. Wzrost odnotowano w rolnictwie, leśnictwie i rybołówstwie. Recesję zaobserwowano w przetwórstwie wyrobów metalowych, produkcji komputerów, wyrobów elektronicznych i optycznych, przy jednoczesnym wzroście produkcji artykułów spożywczych. Obniżeniu uległ wolumen produkcji budowlanej, na co wpłynął niski popyt na budowę budynków. Wzrosty odnotowano w sektorze handlu detalicznego i hurtowego oraz zakwaterowania i gastronomii.

W ciągu roku średni poziom cen konsumpcyjnych wzrósł o 3,3%. Na przeciętny poziom cen konsumpcyjnych największy wpływ miał wzrost cen żywności i napojów bezalkoholowych, wyrobów tytoniowych i napojów alkoholowych, opieki zdrowotnej, dóbr i usług

związanych z rekreacją i kulturą a także spadek cen dóbr i usług związanych z mieszkaniem.

Roczna stopa inflacji na Łotwie wzrosła do 3,3% w grudniu 2024 roku z 2,2% w poprzednim miesiącu. Był to najwyższy poziom inflacji od września 2023 roku, co wynika z przyspieszenia wzrostu cen żywności i napojów bezalkoholowych, odzieży i obuwia, opieki zdrowotnej, rekreacji i kultury, edukacji oraz usług hotelowych. Dodatkowo wzrosły koszty transportu a także złagodniała deflacja w sektorze mieszkań i usług komunalnych. Jednocześnie spowolnił wzrost cen napojów alkoholowych i wyrobów tytoniowych, wyposażenia i utrzymania gospodarstw domowych oraz komunikacji. W ujęciu miesięcznym ceny konsumpcyjne wzrosły o 0,2% w grudniu 2024 roku, pozostając niezmiennie przez trzeci kolejny miesiąc.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie w 2024 roku było wyższe w porównaniu do roku poprzedniego o 9,7%. Zarobki w sektorze publicznym rosły szybciej niż w prywatnym - odpowiednio o 12,2% i 8,7%.

Stopa bezrobocia na Łotwie wyniosła 6,9% w czwartym kwartale 2024 roku, co stanowi wzrost o 0,2 p.p. w porównaniu z poprzednim kwartałem.

Estonia

Według danych Urzędu Statystycznego Estonii PKB w czwartym kwartale 2024 roku wzrósł o 1,2% w porównaniu z analogicznym okresem 2023 roku, co oznacza koniec dziesięciu kwartałów recesji. W przeciwieństwie do poprzednich kwartałów większość działań miała pozytywny wpływ na gospodarkę. Przewodził sektor energetyczny, którego wartość dodana wzrosła o 21%. Następnie znalazły się działalność związana z nieruchomościami oraz

informacja i komunikacja a także produkcja i handel. Negatywnym wpływem wyróżniał się sektor budowlany, transport i magazynowanie oraz działalność administracyjno-usługowa.

Pozytywne odwrócenie nastąpiło także w konsumpcji prywatnej, która rosła w tym samym tempie co PKB. Wzrost nastąpił w większości kategorii wydatków, przy czym największy odnotowano w wydatkach na ubezpieczenia i usługi finansowe, transport oraz informację i komunikację. Znacznie spadły wydatki na odzież i obuwie, niewielki spadek miał miejsce w wydatkach na żywność i mieszkalnictwo.

W grudniu 2024 roku wskaźnik cen konsumpcyjnych wzrósł o 0,1% w porównaniu z listopadem i o 3,9% w porównaniu z grudniem 2023 roku. W porównaniu do poprzedniego roku, na wskaźnik cen konsumpcyjnych wpłynęły głównie zmiany cen związane z żywnością i napojami bezalkoholowymi. Spośród produktów spożywczych najbardziej wzrosły ceny soków i syropów, przede wszystkim soku pomarańczowego (o 68,1%). Droższa była czekolada (o 36,0%), mrożone owoce i warzywa (o 35,7%) a także oliwa z oliwek (o 23,9%). Ceny benzyny i oleju napędowego spadały przez jakiś czas, ale w grudniu powróciły do podobnego poziomu jak w grudniu 2023 roku.

Handel zagraniczny spadł w 2024 roku. W porównaniu z 2023 rokiem eksport towarów spadł o 4% a import o 2%. Deficyt handlowy wyniósł 3,3 mld euro, co jest kwotą wyższą o 275 mln euro niż w poprzednim roku.

Stopa bezrobocia w 2024 roku wyniosła 7,6% co oznacza wzrost o 1,2 p.p. Przyczyną wzrostu liczby bezrobotnych było z jednej strony zmniejszenie zatrudnienia, a z drugiej wzrost uczestnictwa w rynku pracy osób

wcześniej nieaktywnych (np. emerytów, studentów, gospodyń domowych).

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w trzecim kwartale było wyższe o 8,1% niż w analogicznym kwartale ubiegłego roku. Największy wzrost średnich wynagrodzeń odnotowano w sektorze opieki zdrowotnej i pomocy społecznej (o 10,6%) oraz w edukacji (o 9,6%).

Ukraina

Rozpoczęta przez Rosję 24 lutego 2022 roku wojna przeciwko Ukrainie zmaterializowała większość ryzyk zarówno dla obywateli, jak i dla biznesu. Gospodarka Ukrainy dostosowuje się i stopniowo odbudowuje się, kontynuując pracę i pokonując wyzwania związane z wojną. W roku 2024 warunki makroekonomiczne sprzyjały działalności instytucji finansowych, które wspierały rozwój gospodarczy pozwalając przezwyciężyć skutki wojny. Ożywienie w gospodarce było możliwe przede wszystkim dzięki stabilnemu popytowi konsumpcyjnemu na rynku krajowym oraz zwiększonemu eksportowi ze względu na stabilne funkcjonowanie portów morskich i rozszerzenie produkcji w przemyśle metalurgicznym i górnictwym. Gospodarka odnotowała realny wzrost PKB zarówno w drugim jak i trzecim kwartale 2024 roku.

W grudniu 2024 roku inflacja przyspieszyła do 12,0% r/r. Było to spowodowane przede wszystkim podwyżką cen produktów spożywczych z powodu letniej suszy i nieurodzaju, a także wzrostem cen energii elektrycznej, rosnącymi kosztami pracy i osłabieniem kursu hrywny. 13 grudnia 2024 roku NBU podjął decyzję o zwiększeniu podstawowej stopy procentowej do 13,5% (+0,5 p.p.), aby uniknąć zachwiania oczekiwań inflacyjnych i wesprzeć realną dochodowość instrumentów w UAH.

Warunki cenowe obowiązujące dla ukraińskiego eksportu przeważnie się poprawiają. Udało się pokonać główne problemy logistyczne, z którymi boryka się ukraiński eksport. Korytarz morski sprawnie funkcjonuje, ale od czasu do czasu pojawiają się zagrożenia dla ładunków tranzytowych, transportowanych drogą lądową na niektórych odcinkach granicy od strony Polski. Rosną ryzyka dla eksportu wyrobów metalurgicznych ze względu na ryzyko zajęcia Pokrowska przez Rosjan, który jest głównym źródłem węgla koksowego w Ukrainie dla przedsiębiorstw sektora metalurgicznego.

Popyt na pracę w 2024 roku rósł, podczas gdy podaż pozostaje ograniczona ze względu na dalszą migrację za granicę, mobilizację, potrzeby adaptacyjne osób wewnątrznie przesiedlonych oraz rosnącą nierównowagę na rynku pracy. Szybki wzrost popytu na pracowników w warunkach ograniczonej podaży doprowadził do spadku stopy bezrobocia. Według danych ONZ liczba migrantów z Ukrainy nadal nieznacznie rośnie i na 16 grudnia 2024 roku wynosi 6,8 mln osób, ale liczba ta obejmuje również osoby, które zostały zmuszone do wyjazdu lub zostały deportowane do Rosji.

Od początku wojny agencja ratingowa S&P Global Ratings kilkakrotnie zmieniała długoterminowe ratingi kredytowe Ukrainy w walucie obcej, a wg stanu na 8 marca 2024 roku agencja ratingowa Standard & Poor's obniżyła długoterminowy rating suwerenny Ukrainy w walucie obcej do "CC" z "CCC" z perspektywą negatywną. Suwerenny rating kredytowy Ukrainy w walucie krajowej (CCC+/C) i krótkoterminowy rating suwerenny w walucie obcej (C) pozostały niezmiennie. 5 września 2024 roku międzynarodowa agencja Fitch Ratings podniosła długoterminowy rating Ukrainy w walucie krajowej z CCC- CCC+. Jednocześnie agencja

potwierdziła długoterminowy rating w walucie obcej na poziomie „RD” (rejestrowane default).



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

Ubezpieczyciele działający w Unii Europejskiej w 2023 roku pozyskali w przeliczeniu 1 414 mld euro składek, co stanowi ok. 21% światowej składki przypisanej brutto⁹.

Zakłady ubezpieczeń odgrywają istotną rolę w gospodarce narodowej, działając jako stabilizator cykli koniunkturalnych. Dzięki gromadzeniu składek i wypłacaniu odszkodowań w okresach kryzysowych, przyczyniają się do łagodzenia skutków wahań gospodarczych. Dodatkowo pełnią funkcję długoterminowych inwestorów, wspierając rozwój gospodarki poprzez inwestycje w infrastrukturę, obligacje skarbowe oraz przedsiębiorstwa, co sprzyja stabilności i wzrostowi gospodarczemu.

W 2023 roku rynek ubezpieczeniowy w Polsce i Europie stanął przed szeregiem wyzwań. Kluczowym problemem była utrzymująca się wysoka inflacja, która wpływała na wzrost kosztów napraw, usług medycznych oraz innych świadczeń, zmuszając ubezpieczycieli do podnoszenia składek w celu utrzymania rentowności. Dodatkowo, stagnacja cen polis OC komunikacyjnego przy rosnących kosztach napraw negatywnie wpływała na rentowność tego segmentu w Polsce. Na poziomie europejskim, rosnąca częstotliwość i intensywność katastrof naturalnych, takich jak powodzie i pożary lasów,

znacząco zwiększyła koszty odszkodowań. W obliczu tych trudności, ubezpieczyciele musieli dostosować swoje strategie, uwzględniając zarówno potrzeby klientów, jak i konieczność utrzymania stabilności finansowej, koncentrując się jednocześnie na zrównoważonym rozwoju, innowacjach technologicznych i lepszym zarządzaniu ryzykiem¹⁰.

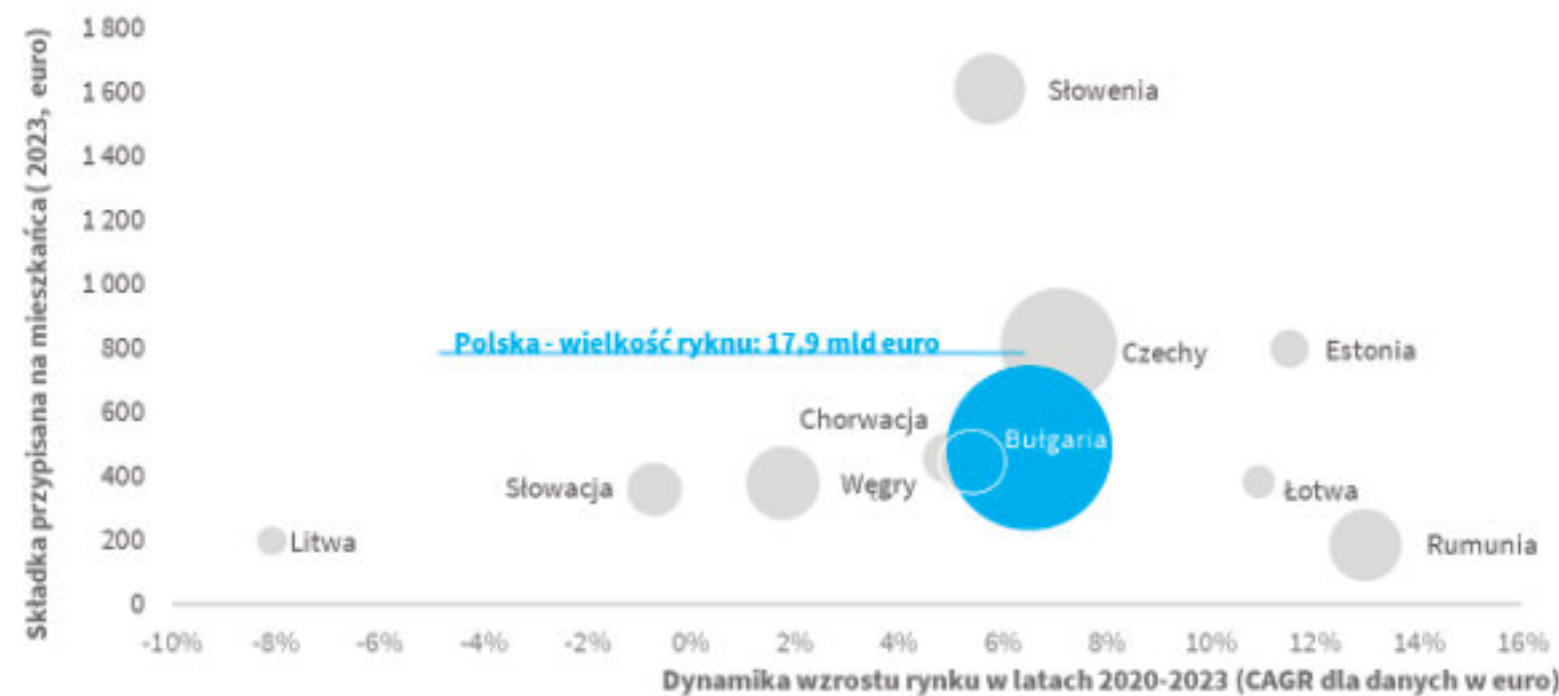
Na koniec 2023 roku aktywa sektora ubezpieczeń w Polsce stanowiły 6,5% PKB, co było znacznie poniżej średniej europejskiej wynoszącej 56,2%. Polska utrzymała 15. miejsce w EOG pod względem wartości aktywów, które stanowiły 0,5% europejskiego sektora¹¹.

Wartość składek w europejskim sektorze ubezpieczeń w 2023 roku wyniosła 1,41 bln euro, z czego 677,6 mld euro pochodziło z ubezpieczeń na życie, a 736,4 mld euro z ubezpieczeń majątkowych. Największy rynek ubezpieczeniowy w Europie posiadają Francja oraz Niemcy (kolejno 345,2 mld euro i 343,5 mld euro przypisu składki w 2023 roku, stanowiąc 24,4% i 24,3%

10) <https://www.parkiet.com/finanse/art39694211-ubezpieczyciele-pod-presja-inflacji-i-klimatu?utm; EIOPA, Financial Stability Report December 2023>

11) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

Składka przypisana na mieszkańca (2023, euro) w relacji do dynamiki wzrostu rynku ubezpieczeniowego (2020-2023)*



Źródło: EIOPA, European Insurance Overview 2024; Eurostat

*z wyłączeniem Ukrainy ze względu na niestabilną sytuację gospodarczą spowodowaną wojną

rynku europejskiego). Rynki przekraczające 100 mld euro składki przypisanej brutto mają jeszcze Włochy (135,4 mld euro), Irlandia (101,8 mld euro), a powyżej 80 mld euro mają Niderlandy (87,4 mld euro) i Hiszpania (82,8 mld euro). Polski rynek ubezpieczeniowy ustępował także pod względem wielkości tym krajom w Europie Zachodniej, które mają znacząco niższą liczbę mieszkańców niż Polska, np.: Austria (21,9 mld euro), Norwegia (25,7 mld euro), Szwecja (39,9 mld euro), Dania (42,5 mld euro), Belgia (47,6 mld euro), Luksemburg (51,4 mld euro)¹².

Statystyczny mieszkaniec Europy w 2023 roku wydał na ubezpieczenia w przeliczeniu około 2 891 euro. Rok wcześniej było to 2 749 euro, a więc nastąpił wzrost o ponad 4%. W 2023 roku w przeliczeniu przeciętny Polak na ubezpieczenie wydał 489 euro, czyli o około 16%

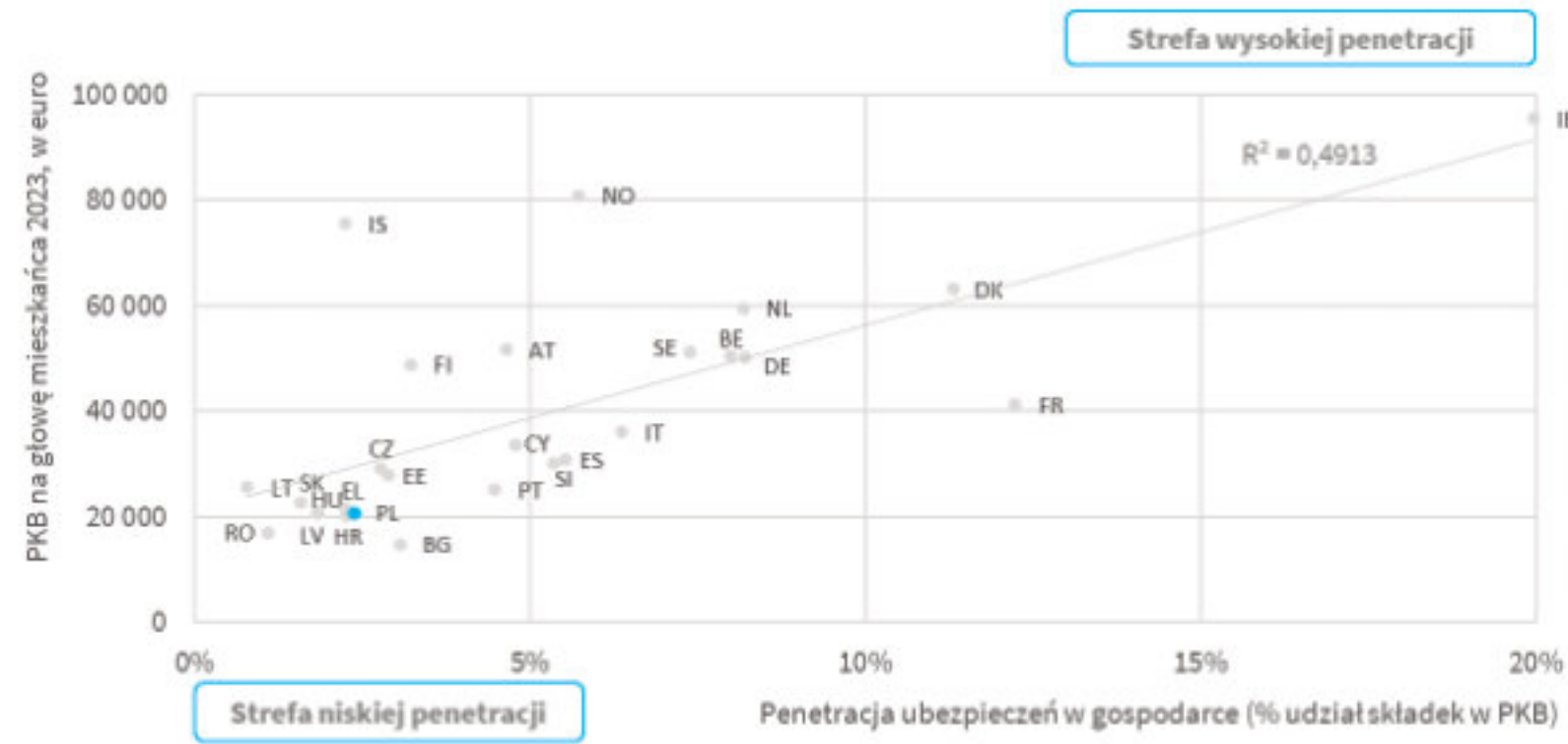
12) EIOPA, European Insurance Overview 2024

więcej niż rok wcześniej i ponad 6 razy mniej niż statystyczny mieszkaniec Europy. Niższe wartości odnotowano jedynie w kilku krajach Europy Środkowo-Wschodniej. Wydatki na ubezpieczenie mieszkańców Litwy i Łotwy wyniosły odpowiednio 198 euro, 383 euro natomiast statystyczny mieszkaniec Estonii na ubezpieczenia przeznaczył 800 euro. Mieszkaniec Ukrainy w 2023 roku wydał na ubezpieczenia tylko 1,7 euro. Dla porównania, na największych rynkach ubezpieczeniowych, takich jak Niemcy i Francja, mieszkańcy wydawali odpowiednio 4 117 euro i 5 047 euro na osobę¹³.

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

13) EIOPA, European Insurance Overview 2024; Eurostat

Penetracja ubezpieczeń w relacji do PKB na mieszkańca w Europie (2023, euro)



Źródło: EIOPA, European Insurance Overview 2024; Eurostat

ryнку w 2023 roku wyniosła 17 894 mln euro, odpowiadając udziałowi składek w wysokości około 1,3% (w 2022 roku było to 15 444 mln euro i udział około 1,1%). Dla krajów bałtyckich wartości te wyniosły dla Litwy – 572 mln euro (0,04%), Łotwy – 718 mln euro (0,05%), Estonii – 1 099 mln euro (0,08%), a dla Ukrainy¹⁴ – 57 mln euro (poniżej 0,01%)¹⁵.

W strukturze polskiego rynku dominują ubezpieczenia majątkowe i pozostałe, generując dwuipółkrotnie więcej składek niż ubezpieczenia na życie, co stanowiło 72% składek w porównaniu do 28% dla ubezpieczeń na życie, podczas gdy w EOG stosunek wynosił 52% do 48%. Wśród ubezpieczeń majątkowych OC stanowiło 29,6% składek, AC 22,8%, a ubezpieczenia pozakomunikacyjne

14) dla Ukrainy zostały wykorzystane źródła wewnętrzne ze względu na brak dostępności danych publicznych
15) EIOPA, European Insurance Overview 2024

47,6%. Reasekuracja czynna stanowiła 7% składek w Polsce wobec 27% w EOG¹⁶.

Kraje bałtyckie wykazują podobną strukturę rynków ubezpieczeniowych do Polski, gdzie dominują ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe. Odmienna sytuacja występuje w Norwegii (65,0%), Danii (74,2%), Włoszech (68,4%) i Szwecji (65,9%), gdzie przewagę mają ubezpieczenia na życie – są to jednocześnie jedne z największych rynków ubezpieczeniowych w Europie¹⁷.

Wskaźnik penetracji ubezpieczeń pokazujący relację składki przypisanej brutto do produktu krajowego brutto (PKB) pozostaje w Polsce poniżej średniej dla

16) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023; EIOPA, European Insurance Overview 2024
17) EIOPA, European Insurance Overview 2024

Europy. W 2023 roku wskaźnik ten wynosił dla Polski 2,4%, podczas gdy średnia dla EOG to 5,2%¹⁸. Jeszcze niższą penetracją cechują się rynki ubezpieczeniowe w Litwie (0,8%), Łotwie (1,8%), oraz Estonii (2,9%). Najwyższe wskaźniki penetracji mają Irlandia (20,0%), Francja (12,2%), a także Dania (11,3%)¹⁹.

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.

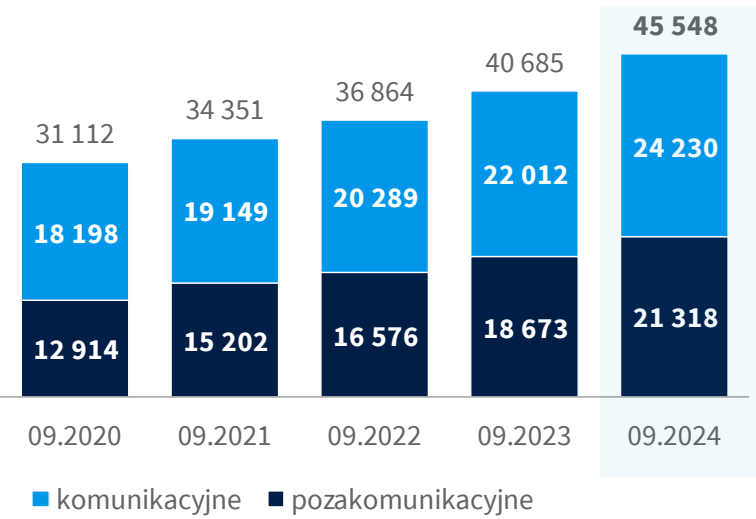
3.2.1. Charakterystyka rynków ubezpieczeń na których działają spółki Grupy PZU

Rynek ubezpieczeń majątkowych w Polsce

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto urósł w pierwszych trzech kwartałach 2024 roku o 4,9 mld zł (+12,0%) w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego.

18) z wyłączeniem Luksemburgu, Lichtensteina i Maltę przekraczających 40%, w których znaczną część składek generowała działalność transgraniczna oraz z wyłączeniem Ukrainy, która posiada niestabilny system gospodarczy ze względu na wojnę
19) EIOPA, European Insurance Overview 2024; Eurostat

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



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2024, Rynek ubezpieczeń 3/2023, Rynek ubezpieczeń 3/2022, Rynek ubezpieczeń 3/2021, Rynek ubezpieczeń 3/2020

Łączny przypis składki z działalności bezpośredniej wzrósł o 4,4 mld zł (+11,6% r/r), a z działalności pośredniej o 0,5 mld zł (+16,0% r/r).

Rozwój rynku wynikał zarówno z przyrostu składki w obszarze ubezpieczeń pozakomunikacyjnych (o 2,6 mld zł, +14,2% r/r) jak i wzrostu składki w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych (o 2,2 mld zł, +10,1% r/r).

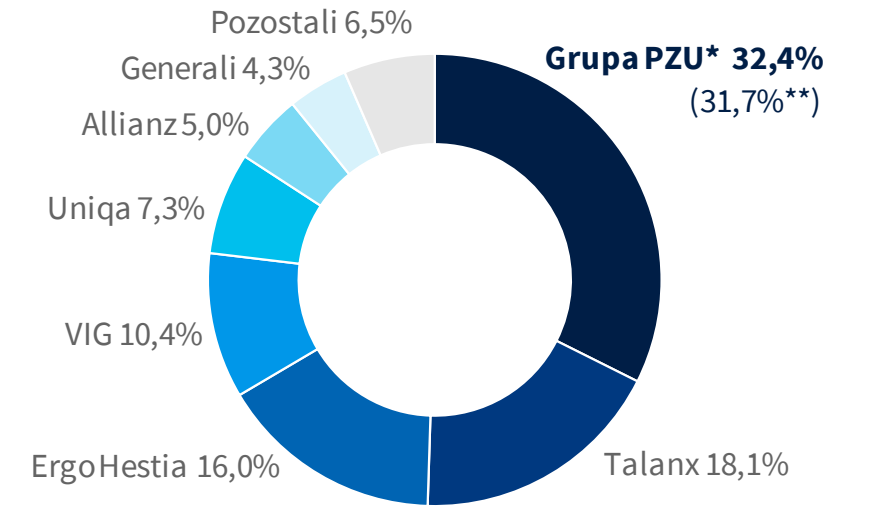
W ubezpieczeniach **pozakomunikacyjnych** największy wpływ na przyrost składki przypisanej brutto miały ubezpieczenia od ognia i innych szkód rzeczowych (o 1,6 mld zł, +17,1% r/r, z czego 0,3 mld zł dotyczyło działalności pośredniej). Wzrosty sprzedaży były widoczne także w ubezpieczeniach świadczenia pomocy (o 363 mln zł, +22,0% r/r), ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej ogólnej (o 321 mln zł, +11,4% r/r) oraz wypadku i choroby (o 263 mln zł, +11,3% r/r). Spadek składki przypisanej brutto

odnotowano jedynie w ubezpieczeniach ochrony prawnej (o 10 mln zł, -17,3% r/r).

Przyrost składki z ubezpieczeń **komunikacyjnych** napędzany był zarówno przez OC komunikacyjne (wzrost o 1,2 mld zł, +9,9% r/r), jak i ubezpieczenia Auto Casco (wzrost o 1,0 mld zł, +10,4% r/r). Największą grupą ubezpieczeń pozostają ubezpieczenia OC komunikacyjnego, które po trzech kwartałach 2024 roku wygenerowały 13,9 mld zł przypisu składki, co stanowiło 30,5% rynku ubezpieczeń majątkowych.

Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w ciągu trzech kwartałów 2024 roku wypracował wynik netto na poziomie 5 259 mln zł, a więc o 69 mln zł mniej od osiągniętego w analogicznym okresie 2023 roku (spadek o 1,3%).

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział w składce przypisanej brutto za trzy kwartały 2024 roku (w %)



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

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

Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2024

Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych po trzech kwartałach 2024 roku spadł o 38,6% względem analogicznego okresu roku poprzedniego i wyniósł 1 294 mln zł (spadek o 813 mln zł). Największy wpływ na spadek wyniku technicznego miały ubezpieczenia szkód spowodowanych żywiołami oraz pozostałych szkód rzeczowych (spadek o 701 mln r/r) głównie wskutek znacznie wyższych odszkodowań i świadczeń (+1,2 mln zł co stanowi wzrost o blisko 37% r/r), w tym odszkodowań związanych ze skutkami powodzi na południu Polski.

Ponadto, odnotowano dalszy spadek rentowności w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych (pogorszenie wyniku technicznego o 223 mln zł r/r do poziomu -363 mln zł). Istotne spadki wyniku technicznego rozpoznano także w ubezpieczeniach Auto Casco (o 78 mln zł) oraz w grupie ubezpieczeń kredytów i gwarancji finansowych (o 64 mln zł). Istotną poprawę rentowności odnotowano w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej ogólnej (wzrost wyniku technicznego o 213 mln zł).

Po trzech kwartałach 2024 roku Grupa PZU miała 32,4% udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych

osobowych mierzonego wielkością składki przypisanej brutto (31,7% z działalności bezpośredniej) wobec 32,1% w analogicznym okresie 2023 roku (31,7% z działalności bezpośredniej), co oznacza wzrost o 0,3 p.p. (utrzymanie udziału rynkowego w działalności bezpośredniej).

Wynik techniczny Grupy PZU (PZU łącznie z LINK4, TUW PZUW i PG TUW) po trzech kwartałach 2024 roku stanowił 44,5% wyniku technicznego rynku (wynik techniczny Grupy PZU na poziomie 576 mln zł wobec wyniku technicznego rynku na poziomie 1 294 mln zł).

Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych na koniec III kwartału 2024 roku (bez uwzględnienia lokat w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 88 133 mln zł i wzrosła w porównaniu do końca 2023 roku o 7,3%.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto na poziomie 76 063 mln zł, co stanowiło wzrost o 6,1% względem końca 2023 roku.

Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce

Po trzech kwartałach 2024 roku rynek ubezpieczeń na życie w Polsce liczony składką przypisaną brutto wyniósł 17 703 mln zł, co oznacza, że w ciągu ostatnich pięciu lat średniorocznie rósł o 2,2%, przy czym jest to efekt wysokiej dynamiki ostatnich dwóch lat. Zebrana w ciągu trzech kwartałów 2024 roku **składka była wyższa o 4,0%** niż w analogicznym okresie 2023 roku w efekcie wzrostu składki okresowej przy jednoczesnym spadku składki płatnej jednorazowo. W produktach obu typów płatności składka wzrosła w części ubezpieczeń rentowych (grupa IV) oraz ochronnych wypadkowych i chorobowych (grupa V). Po trzech kwartałach 2024 roku rynek odnotował spadek przypisu z ubezpieczeń na życie ze składką jednorazową (I grupa) o 488 mln zł tj. o 16,2% r/r z jednoczesnym wzrostem w składki z płatnością regularną w tej grupie ubezpieczeń o 441 mln zł (+7,5% r/r).

Po trzech kwartałach 2024 roku po okresie istotnego wyhamowania sprzedaży produktów o charakterze inwestycyjnym odnotowano wzrost składki, w tym ubezpieczeń ze składką jednorazową (+ 214,6 mln zł, +79,3%). Przyczyn wcześniejszego cyklu spadkowego należy upatrywać w zmianach sytuacji na rynku kapitałowym oraz otoczeniu prawnym i makroekonomicznym, w tym zaleceń KNF.

W efekcie zmian na rynku wzrosło znaczenie produktów ze składką okresową, które stanowią przewagę konkurencyjną PZU Życie. W ciągu trzech kwartałów

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 2023			1 stycznia – 30 września 2024		
	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU
Składka przypisana	13 045	40 685	27 640	14 739	45 548	30 809
Wynik techniczny	1 040	2 107	1 067	576	1 294	718

*) obejmuje LINK4, TUW PZUW i PG TUW

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2024, dane PZU

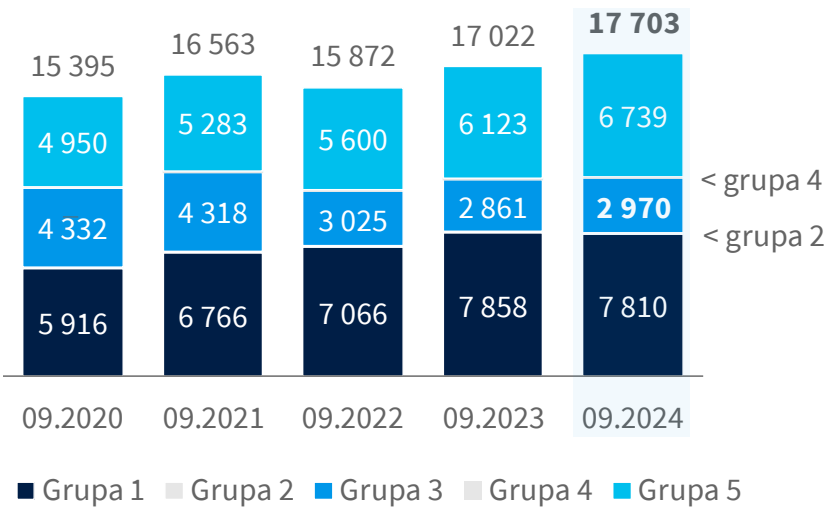


2024 roku składka z tych produktów była wyższa o 6,1% w porównaniu do tego samego okresu 2023 roku, a średnioroczny wzrost przez pięć ostatnich lat wynosił 4,2%. Pomimo malejącego przypisu okresowego w polisach na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (o 105,9 mln zł r/r) rosła składka ochronna w grupach I i V (o 977,8 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 80,4%.

Zakłady ubezpieczeń na życie w trakcie trzech kwartałów 2024 roku wypracowały łączny wynik netto na poziomie 3 049 mln zł, co stanowiło wzrost r/r o 342 mln zł, tj. o 12,6%. Był to m.in. efekt wyższych niż w analogicznym okresie 2023 roku wyników technicznych.

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



źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2024, Rynek ubezpieczeń 3/2023
Rynek ubezpieczeń 3/2022, Rynek ubezpieczeń 3/2021, Rynek ubezpieczeń 3/2020

Wynik techniczny zakładów ubezpieczeń w trzech kwartałach 2024 roku był wyższy o 229 mln zł (+7,2% r/r) wobec analogicznego okresu 2023 roku i wyniósł 3 429 mln zł. Wzrost ten wynika przede wszystkim ze wzrostu wyniku technicznego w grupie I ubezpieczeń na życie (wzrost o 229 mln zł), w mniejszym stopniu wzrost wystąpił w ubezpieczeniach grupy V wypadkowych i chorobowych (wzrost o 33 mln zł) kompensowany przez spadek wyniku technicznego z ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (spadek o 32 mln zł).

Wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec III kwartału 2024 roku wyniosła 45 645 mln zł, co oznacza wzrost o 4,2% w porównaniu do końca 2023 roku. Aktywa netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko lokaty (inwestycyjne) ponosi ubezpieczający spadły o 0,3% do poziomu 40 203 mln zł.

W ramach Grupy PZU działalnością na polskim rynku ubezpieczeń na życie zajmuje się PZU Życie oraz Polski Gaz TUW na Życie (w likwidacji).

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2024 roku Grupa PZU zebrała 42,2% składki przypisanej brutto wszystkich zakładów ubezpieczeń na życie, co oznacza wzrost w stosunku do ubiegłorocznego udziału w rynku (o 2,1 p.p.) głównie w konsekwencji wzrostu udziału PZU Życie w rynku składki płatnej jednorazowo (+16,9 p.p.).

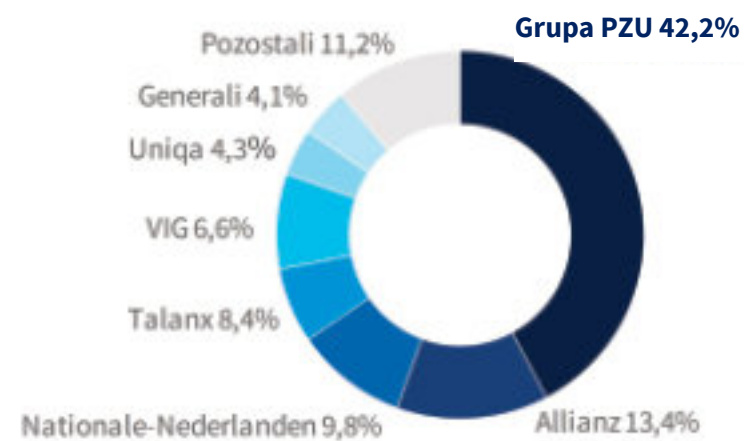
Jednocześnie, Grupa PZU pozostała liderem w segmencie składki płaconej okresowo. W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2024 roku pozyskała 41,8% składek, co oznacza niewielki spadek udziału w tym segmencie rynku w stosunku do ubiegłego roku (-0,5 p.p.). Dynamika składki przypisanej Grupy PZU w tym segmencie wyniosła 104,9% r/r.

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

Składka przypisana brutto vs wynik techniczny	1 stycznia – 30 września 2023			1 stycznia – 30 września 2024		
	Grupa PZU*	Rynek	Rynek bez PZU Życie	Grupa PZU*	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	6 819	17 022	10 203	7 463	17 703	10 240
Wynik techniczny	1 627	3 200	1 573	1 781	3 429	1 648
Rentowność	23,9%	18,8%	15,4%	23,9%	19,4%	16,1%

*) obejmuje PZU Życie oraz Polski Gaz TUW na Życie
Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2024, dane PZU Życie

Zakłady ubezpieczeń na życie – udział w składce przypisanej brutto za trzy kwartały 2024 roku (w %)



Udział PZU Życie wyłącznie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) dla składki opłacanej okresowo po III kwartale 2024 roku wyniósł 49,1%, mierząc składką przypisaną brutto i 50,1%, mierząc liczbą czynnych umów. Pod względem sposobu zawarcia umowy udział Grupy PZU w segmencie ubezpieczeń na życie wyniósł 55,7% dla umów

grupowych i 32,5% dla umów indywidualnych (mierząc składką przypisaną brutto).

Wynik techniczny Grupy PZU stanowił prawie 51,9% (+1,1 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 16,1%).

Rynki ubezpieczeniowe w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Litwa

Według Banku Litwy, w 2024 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 1 213 mln euro i wzrosła o 11,0% w porównaniu z rokiem 2023. Ubezpieczenia komunikacyjne pozostały najistotniejszą grupą ubezpieczeń dla rynku (52,4% 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 (28,9%). W ramach ubezpieczeń komunikacyjnych składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC wzrosła o 4,4% r/r, natomiast sprzedaż ubezpieczeń Auto Casco wzrosła o 12,9% r/r. Duży wzrost nastąpił w ubezpieczeniach majątkowych i zdrowotnych (odpowiednio o 10,5% r/r oraz 20,9% r/r).

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec 2024 roku działało jedenaście spółek, w tym siedem oddziałów towarzystw ubezpieczeń z siedzibą w innych państwach członkowskich UE. Łączny udział czterech największych grup w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych stanowił 81,6%.

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 2024 roku jego udział w rynku wyniósł 30,1%. Lietuvos Draudimas odnotował wzrost składki przypisanej brutto o 10,7% r/r do 366 mln euro. Największe wzrosty nastąpiły w ubezpieczeniach majątkowych (o 10 mln euro), OC komunikacyjnym (o 9 mln euro) oraz Auto Casco (o 8 mln euro).

Składka brutto zgromadzona w 2024 roku przez litewskie zakłady ubezpieczeń na życie wyniosła 370 mln euro, co oznacza przyrost o 4,5% w stosunku do 2023 roku. Sprzedaż ubezpieczeń ze składką regularną

wzrosła o 3,8% r/r, natomiast ze składką jednorazową wzrosła o 21,0% r/r (tj. o 3,2 mln euro).

W strukturze ubezpieczeń na życie dominowały ubezpieczenia z funduszem inwestycyjnym, stanowiące 80,6% wartości rynku. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły 8,5% przypisu składki. Wartość nowej sprzedaży w składce urocznionej wzrosła o 5,3%. Na wielkość dynamiki nowej sprzedaży pozytywnie wpłynął rozwój gospodarczy, wzrost siły roboczej oraz niska inflacja.

Na koniec 2024 roku na litewskim rynku ubezpieczeń na życie działało siedem spółek. Rynek charakteryzował się wysoką koncentracją – udział trzech największych zakładów ubezpieczeń na życie w łącznej składce przypisanej brutto w 2024 roku wyniósł 62,8%.

Największym zakładem ubezpieczeń na życie na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto była Compensa (22,8% udziału w rynku), kolejnymi Swedbank (20,7% udziału w rynku) oraz Allianz (19,2% 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 26 mln euro, co oznacza wzrost o 10,0% w porównaniu do 2023 roku. Przekłada się to na udział w rynku na poziomie 7,0%.

Łotwa

Według danych Banku Łotwy na koniec 2024 roku składka przypisana brutto z ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 640 mln euro. To o 52 mln euro (8,8%) więcej niż w 2023 roku.

Największy wzrost, o 18 mln euro (+15,0%), miał miejsce w ubezpieczeniach zdrowotnych. Znaczny wzrost nastąpił również w ubezpieczeniach majątkowych (o 17 mln euro tj. 12,7% oraz Auto Casco (o 11 mln euro, tj. 8,1%).

Najistotniejszą grupą są ubezpieczenia komunikacyjne OC i Auto Casco, które stanowiły odpowiednio 19,9% i 22,9% składki przypisanej brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Istotną pozycję w strukturze produktów miały również ubezpieczenia zdrowotne (21,4% składki przypisanej brutto) oraz ubezpieczenia majątkowe (23,2% składki przypisanej brutto).

Na koniec 2024 roku na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych funkcjonowało dziesięć zakładów ubezpieczeń, a udział w rynku czterech największych ubezpieczycieli wyniósł 75,1%.

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. W 2024 roku udział AAS BALTA w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 28,7%.

W 2024 roku przypis składki brutto AAS BALTA osiągnął wartość 184 mln euro i był wyższy o 8,6% (tj. o 15 mln euro) w porównaniu do 2023 roku. Największe wzrosty nastąpiły w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych i zdrowotnych.

Estonia

W 2024 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 601 mln euro i wzrosła o 8,5% w porównaniu do 2023 roku.

Wzrost rynku wspierany był głównie przez ubezpieczenia komunikacyjne Auto Casco (+11 mln euro, tj. +6,1% r/r) oraz OC (+6 mln euro, tj. +5,6% r/r). Dynamiczny wzrost odnotowały również ubezpieczenia majątkowe masowe (+10 mln euro, tj. +9,8% r/r) oraz pozostałe OC (+9 mln euro, tj. +48,5% r/r).

W strukturze sprzedaży ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych dominowały ubezpieczenia komunikacyjne, które stanowiły 53,8% (w tym 31,5% Auto Casco) przypisu składki, a ubezpieczenia majątkowe stanowiły 29,0% składki przypisanej brutto.

Według stanu na koniec grudnia 2024 roku w sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych działało czternaście podmiotów (w tym sześć oddziałów zagranicznych towarzystw ubezpieczeń), a łączny udział w rynku czterech największych wyniósł 66,9%.

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 2024 roku poziom 15,5%, a zgromadzona składka przypisana brutto wyniosła 93 mln euro, co stanowiło wzrost o 10,6% (tj. o 9 mln euro) względem 2023 roku. Największe



wzrosty odnotowano w ubezpieczeniach pozostałych OC, komunikacyjnych 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 2024 roku mierzony składką przypisaną brutto odnotował wzrost o 12,2% r/r, do poziomu 38 mld hrywien. Składka zgromadzona z tytułu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 34 mld hrywien, co oznacza wzrost o 11,1% w porównaniu do analogicznego okresu 2023 roku.

W 2024 roku znaczący wpływ na dynamikę sprzedaży miały wszystkie ubezpieczenia komunikacyjne, w

szczegółności ubezpieczenie OC. Ubezpieczenie Zielona Karta, choć dynamika wciąż była pozytywna, wykazało znacząco niższe tempo wzrostu. Ujemna dynamika w niektórych rodzajach ubezpieczeń związana była z trwającymi działaniami wojennymi na terytorium Ukrainy. Największy spadek w trzecim kwartale 2024 roku w porównaniu do analogicznego okresu 2023 roku odnotowały ubezpieczenia majątkowe oraz pozostałe OC.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy w segmencie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych jest rozdrobniony. Na koniec września 2024 roku działały na nim sześćdziesiąt cztery zakłady ubezpieczeń. Niezależnie od wciąż dużej liczby podmiotów, dziesięć największych zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zgromadziło 71,0% składki przypisanej brutto.

Spółki ubezpieczeniowe oferujące ubezpieczenia na życie zebrały na koniec września 2024 roku składkę przypisaną brutto w wysokości 4,1 mld hrywien, co oznacza wzrost o 13,7% w porównaniu do analogicznego okresu 2023 roku. Jednocześnie koncentracja rynku utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie i dalej rośnie. W Ukrainie działało jedenaście towarzystw ubezpieczeniowych na życie, z czego pięć największych zakładów zebrało 82,6% składki przypisanej brutto.

Na rynku ukraińskim Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową poprzez 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 2024 roku składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina wyniosła 2 248 mln hrywien i była wyższa o 20,3% niż w roku poprzednim. Wzrost sprzedaży odnotowano przede wszystkim w ubezpieczeniach komunikacyjnych w szczególności w ubezpieczeniach OC. Składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina Życie w 2024 roku wyniosła 395 mln hrywien i była niższa o 1,6% w porównaniu z 2023 rokiem.

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2024 roku PZU Ukraina pozyskał 4,8% składki przypisanej brutto ukraińskiego sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych a jego udział w rynku wzrósł o 0,5 p.p. względem trzech kwartałów 2023 roku. Pozwoliło to spółce zająć dziesiąte miejsce na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Na piątym miejscu, na rynku ubezpieczeń na życie, uplasowała się PZU Ukraina Życie z 6,9% udziału w rynku (spadek o 0,3 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 roku²⁰ szacowane były na 9,2% PKB w porównaniu z 9,7% w 2021 roku²¹. 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)²². W porównaniu z krajami należącymi do Unii Europejskiej nakłady na zdrowie są

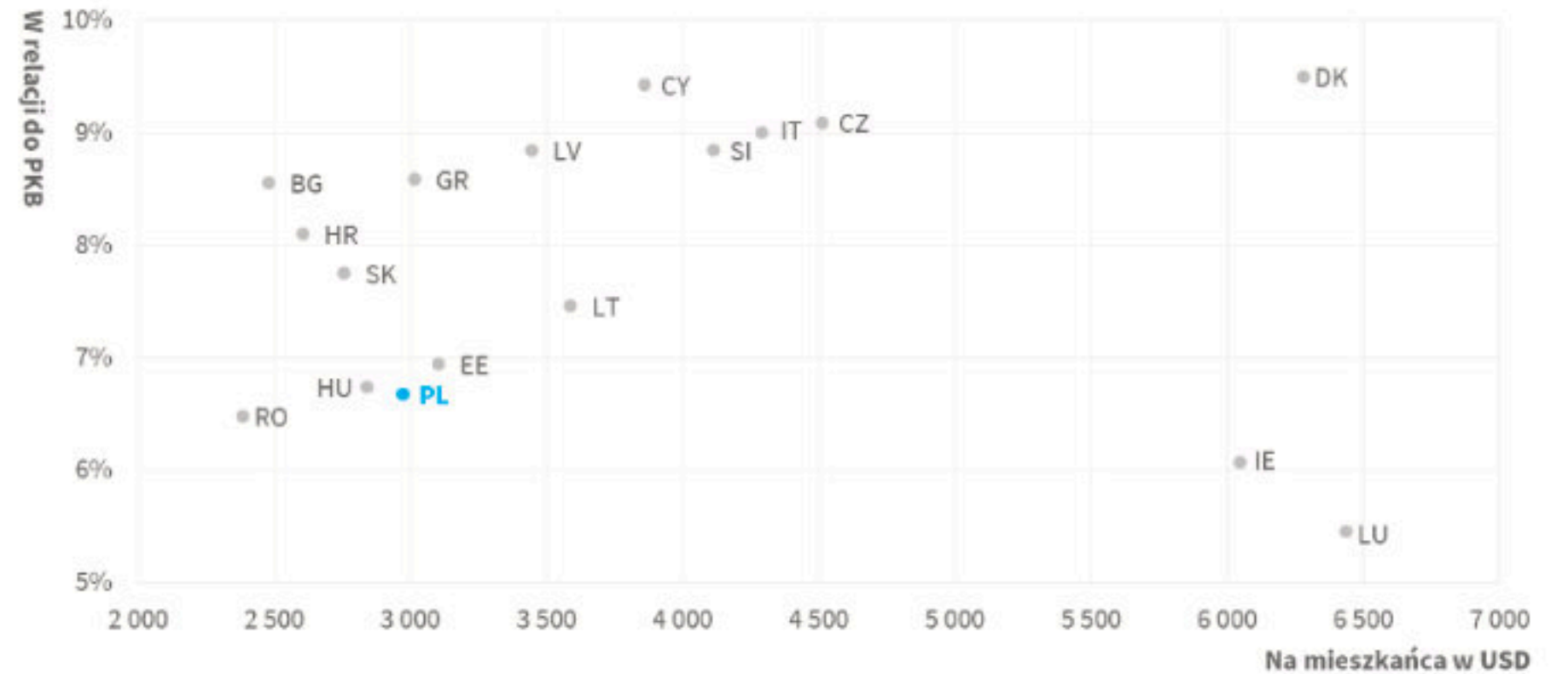
w Polsce jednymi z najniższych, przewyższając jedynie Węgry, Słowację, Chorwację, Bułgarię i Rumunię.

Według raportu OECD w 2023 roku wskaźnik liczby praktykujących lekarzy na 1000 obywateli w Polsce wynosił 3,4 przy średniej 4,1 dla całej UE.

Niekorzystnie również kształtował się wskaźnik liczby pielęgniarek w Polsce, wynoszący 5,7 na 1000 mieszkańców w porównaniu z 8,5 na 1 000 w całej UE.

Europejscy pracownicy służby zdrowia stoją w obliczu poważnego kryzysu. Dwadzieścia krajów europejskich dostrzega problem niedoboru lekarzy w latach 2022 i 2023, podczas gdy w piętnastu krajach odnotowano niedobór pielęgniarek. Według oszacowania opartego na minimalnych progach zatrudnienia w odniesieniu do powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego w 2022 roku w państwach UE brakuje około 1,2 mln lekarzy, pielęgniarek i położnych. Głównymi przyczynami tego niedoboru są wyzwania demograficzne związane zarówno ze starzeniem się społeczeństwa, które zwiększa zapotrzebowanie na usługi zdrowotne, i

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



starzeniem się siły roboczej w sektorze opieki zdrowotnej, co nasila potrzebę zastępowania pracowników służby zdrowia w miarę ich przechodzenia na emeryturę. Ponad jedna trzecia lekarzy i jedna czwarta pielęgniarek w UE ma ponad 55 lat i oczekuje się, że w nadchodzących latach przejdzie na emeryturę. Jednocześnie maleje zainteresowanie karierą w służbie zdrowia wśród młodych ludzi, a w latach 2018–2022 zainteresowanie pracą w pielęgniarstwie spadło w ponad połowie państw UE. Planowanie kadr służby zdrowia ma zasadnicze znaczenie dla kształtowania polityki i zapewnienia wystarczającej liczby pracowników służby zdrowia i ich kwalifikacji.

OECD ocenia, że Europa stoi w obliczu głębokiej zmiany demograficznej – przewiduje się, że odsetek osób w wieku powyżej 65 lat w UE wzrośnie z 21 % w 2023 roku do 29 % do 2050 roku. Oczekiwana długość życia w wieku 65 lat przekracza obecnie 20 lat, ale ponad połowie z tego okresu towarzyszą choroby przewlekłe i niepełnosprawności.

Odpowiednie działania polityczne są niezbędne do promowania zdrowego trybu życia poprzez priorytetowe traktowanie profilaktyki chorób, w tym poprzez szczepienia, wspieranie zdrowia psychicznego w każdym wieku i umożliwienie zarządzania własnym zdrowiem. Koszty niepodejmowania działań – zarówno pod względem zmniejszenia liczby lat życia w zdrowiu, jak i obciążenia ekonomicznego – są zbyt wysokie. Modele

20) Najbardziej aktualne dane na dzień publikacji Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA

21) Raport OECD Health at Glance, Polska: Profil systemu ochrony zdrowia 2023, <https://www.gov.pl/web/oecd/raport-na-temat-sytuacji-w-obszarze-ochrony-zdrowia-w-panstwach-czlonkowskich-oecd>

22) https://stats.oecd.org/Index.aspx?DatasetCode=HEALTH_STAT#



projekcji wskazują, że skoordynowany scenariusz „zdrowego starzenia się” mógłby spowolnić wzrost wydatków na opiekę zdrowotną wyrażonych jako odsetek PKB w nadchodzących dziesięcioleciach i przyczynić się do ograniczenia kosztów opieki długoterminowej, przy jednoczesnym zmniejszeniu zapotrzebowania na pracowników służby zdrowia i opieki długoterminowej²³.

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.

23) Raport OECD „Health at a Glance 2024 r.” [Health at a Glance: Europe 2024 - European Commission](#)

3.3.1. Rynek opieki zdrowotnej w Polsce

Rynek zdrowotny w Polsce to rozwijający się i perspektywiczny obszar biznesowy, zarówno w obszarze płatnika publicznego jak i prywatnego. Do najważniejszych jego segmentów należą usługi finansowane z Narodowego Funduszu Zdrowia, płatne z kieszeni pacjenta (ang. *fee for service*, FFS), abonamenty medyczne, ubezpieczenia zdrowotne oraz wydatki na leki i nie-leki²⁴.

Wartość rynku

Wydatki na ochronę zdrowia w Polsce z wyłączeniem zakupów i refundacji leków i nie-leków wyniosły w Polsce w 2023 roku ponad 190 mld zł, z czego 35 mld zł przypada na prywatne usługi zdrowotne, a 157 mld zł finansowane jest z NFZ, w szczególności w segmentach opieki szpitalnej, ambulatoryjnej opieki specjalistycznej (AOS), podstawowej opieki zdrowotnej (POZ).

Według firmy PMR zajmującej się badaniami i analizami rynkowymi w Europie Środkowo-Wschodniej wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w ramach produktów *fee for service* na koniec 2023 roku miała wynieść 26,3 mld zł (wzrost o 12,4% r/r). W 2023 roku wartość rynku subskrypcji (abonamentów medycznych i dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych) na rynku prywatnej opieki zdrowotnej wyniosła 8,8 mld zł (+21,7%

24) Kategoria „wydatki na leki i nie-leki” obejmuje: (1) wydatki pacjentów na leki (refundowane, nierefundowane 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

r/r), w tym wartość abonamentów medycznych to 7,1 mld zł (+19,3% r/r) a wartość rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych ponad 1,7 mld zł (+33,1% r/r). Wartość wydatków na leki i nie-leki to ok. 44,4 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 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 13,4% r/r, co wynikało głównie z roszczeń płacowych pracowników białego personelu w tym pielęgniarek, rehabilitantów, fizjoterapeutów, higienistek i pomocy stomatologicznej. Na 2024 rok prognozowany był wzrost o 9,3% r/r.

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 2023 roku liczba osób w Polsce posiadających ubezpieczenie zdrowotne wyniosła niemal 4,81 mln i była wyższa o 14% r/r. W tym okresie Polacy przeznaczali na prywatne polisy niemal 1,7 mld zł, tj. o blisko 33%

więcej r/r. Stanowiło to jednak zaledwie 2,0% całego polskiego rynku ubezpieczeń.

Eksperci PMR prognozują, że całkowita wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w 2025 roku zwiększy się o ponad 8,2% do 95 mld zł z czego wartość rynku bez wydatków na leki i nie-leki wyniesie 43,5 mld zł. Natomiast w dłuższym horyzoncie, w latach 2024-2029²⁵:

- wartość rynku (bez wydatków na leki i nie-leki) osiągnie poziom 55 mld zł w 2029 roku, przy średniorocznym wzroście (CAGR) na poziomie 7,8% w latach 2024-2029.
- dynamika wzrostu rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych osiągnie średniorocznie ok. 12,8% dla dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych, a dla abonamentów ok. 8,4%;
- dynamika wzrostu dla rynku *fee for service* wyniesie średniorocznie 7,3%.

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;

25) Raport PMR, „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2024 – analiza rynku i prognozy rozwoju na lata 2024-2029”

- zredukowanie istotności czynnika pandemii COVID-19 i jej wpływu na rynek opieki zdrowotnej.

Pozycja rynkowa PZU Zdrowie

PZU Zdrowie (Filar 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 (4,1 mld zł przychodów w 2023 roku) i Medicover (3,8 mld zł przychodów). Pod względem wartości przychodów Filaru Zdrowie, Grupa PZU zajmuje trzecie miejsce wśród ogólnopolskich operatorów medycznych z przychodami na poziomie 1,6 mld zł w 2023 roku oraz 1,9 mld zł w 2024 roku co oznacza wzrost o 18,1% r/r.





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 2023 roku wyniosły 697,4 mld euro (+19,0% r/r). Największy sektor bankowy w Unii Europejskiej ma Francja (9 376,0 mld euro na koniec 2023 roku), najmniejszy zaś Łotwa (25,6 mld euro na koniec 2023 roku²⁶). Aktywa europejskich banków (EU-27) na koniec 2023 roku wyniosły ponad 38,4 bln euro (w strefie euro 34,4 bln euro)²⁷.

Relacja aktywów polskiego sektora bankowego do PKB pozostaje jedną z najniższych w Unii Europejskiej. Na koniec 2023 roku wartość tego wskaźnika dla Polski wyniosła 89%, nieznacznie wzrastając względem wyniku ubiegłorocznego. Było to nieco poniżej średniej dla krajów Europy Środkowo-Wschodniej (97%) oraz wyraźnie mniej niż w strefie euro (239%) i całej Unii Europejskiej (226%). Polski sektor bankowy świadczył usługi głównie na rzecz rezydentów, a jego działalność poza granicami kraju była ograniczona. Jeden bank operował poprzez spółkę zależną na Ukrainie, a trzy prowadziły działalność w formie oddziałów instytucji

26) <https://www.bank.lv/en/about-us/operations/monthly-balance-sheet;>
https://datnes.latvijasbanka.lv/ar/LB_AR_2023.pdf
27) Dane EBC, data.ecb.europa.eu

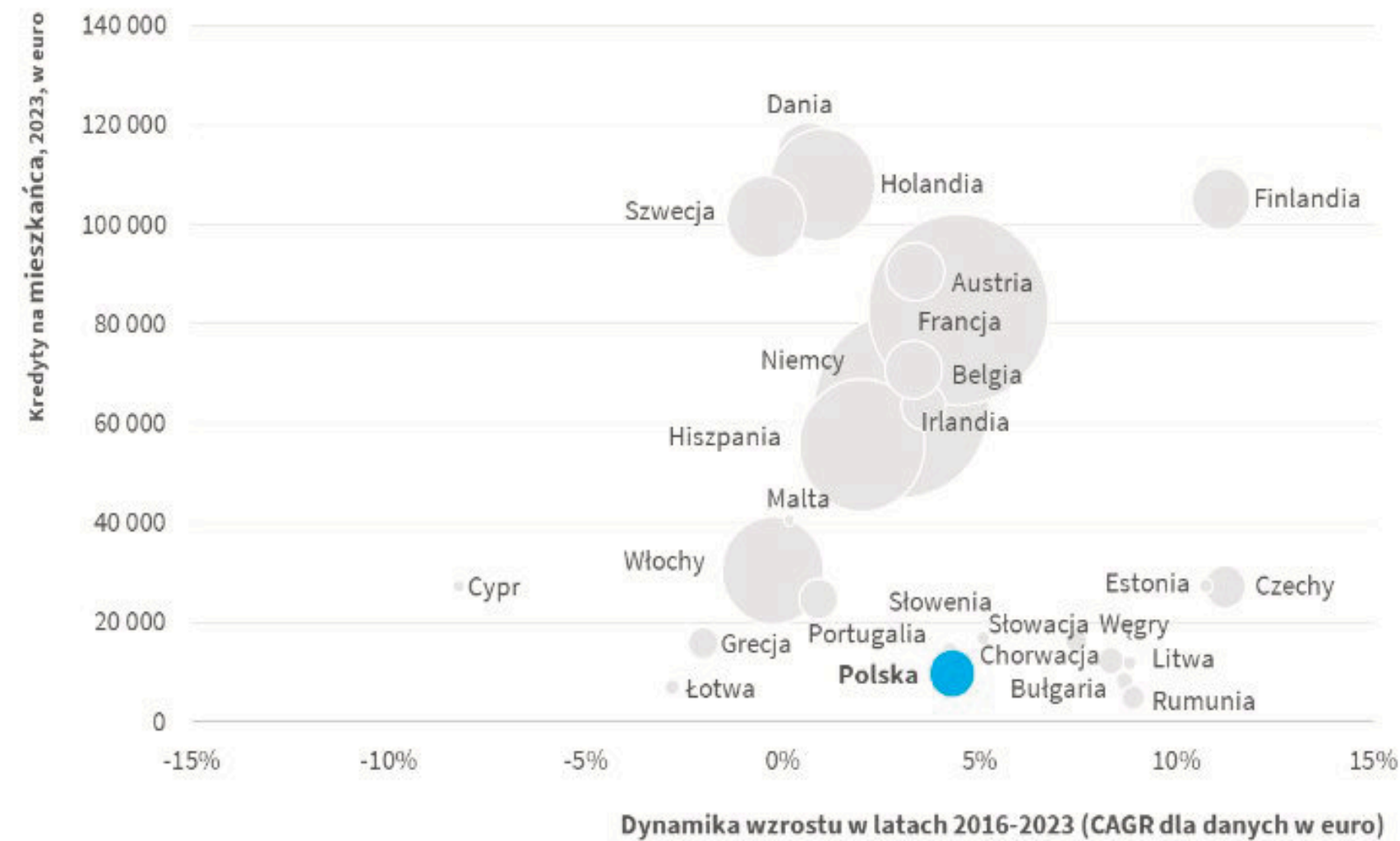
kredytowych w innych krajach UE. Łączna wartość aktywów tych podmiotów stanowiła około 1% skonsolidowanych aktywów sektora bankowego.²⁸

Pomimo relatywnie niewielkiej skali, sektor bankowy w Polsce osiągnął w 2023 roku rekordowe wyniki finansowe, co przełożyło się na najwyższy od 2014 roku poziom rentowności aktywów. Po raz pierwszy od 2020 roku wskaźnik ten przewyższył średnie wartości dla strefy euro i całej Unii Europejskiej, choć nadal pozostawał najniższy w regionie. Poprawa zyskowności była zjawiskiem ogólnounijnym, a jej głównym czynnikiem wzrostu były podwyżki stóp procentowych w latach 2021–2023. Efekt ten był szczególnie silny w krajach Europy Środkowo-Wschodniej spoza strefy euro, gdzie podwyżki rozpoczęły się wcześniej i osiągnęły wyższy poziom niż w strefie euro.²⁹

W Polsce, podobnie jak w innych krajach regionu, kluczowym źródłem wzrostu rentowności była marża odsetkowa netto. Wysoką zyskowność banków dodatkowo wspierał duży udział kredytów o zmiennym oprocentowaniu oraz wysoka płynność sektora, finansowana głównie przez łatwo dostępne depozyty niefinansowego sektora prywatnego. Na koniec 2023 roku poziom marży oraz udział wyniku odsetkowego w dochodach banków (88%) należały do najwyższych w Unii Europejskiej, obok krajów bałtyckich. Jednocześnie

28) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023
29) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

Kredyty na mieszkańca (2023, euro) w relacji do dynamiki wzrostu (2016-2023)



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

rentowność sektora była ograniczana przez specyficzne czynniki rynkowe, takie jak wysokie koszty ryzyka prawnego kredytów walutowych oraz skutki ustawowych wakacji kredytowych.³⁰

Polski sektor bankowy funkcjonuje zgodnie z klasycznym modelem pośrednictwa finansowego, w którym banki udzielają kredytów sektorowi niefinansowemu, finansując je depozytami klientów. Na koniec 2023 roku kredyty dla sektora niefinansowego

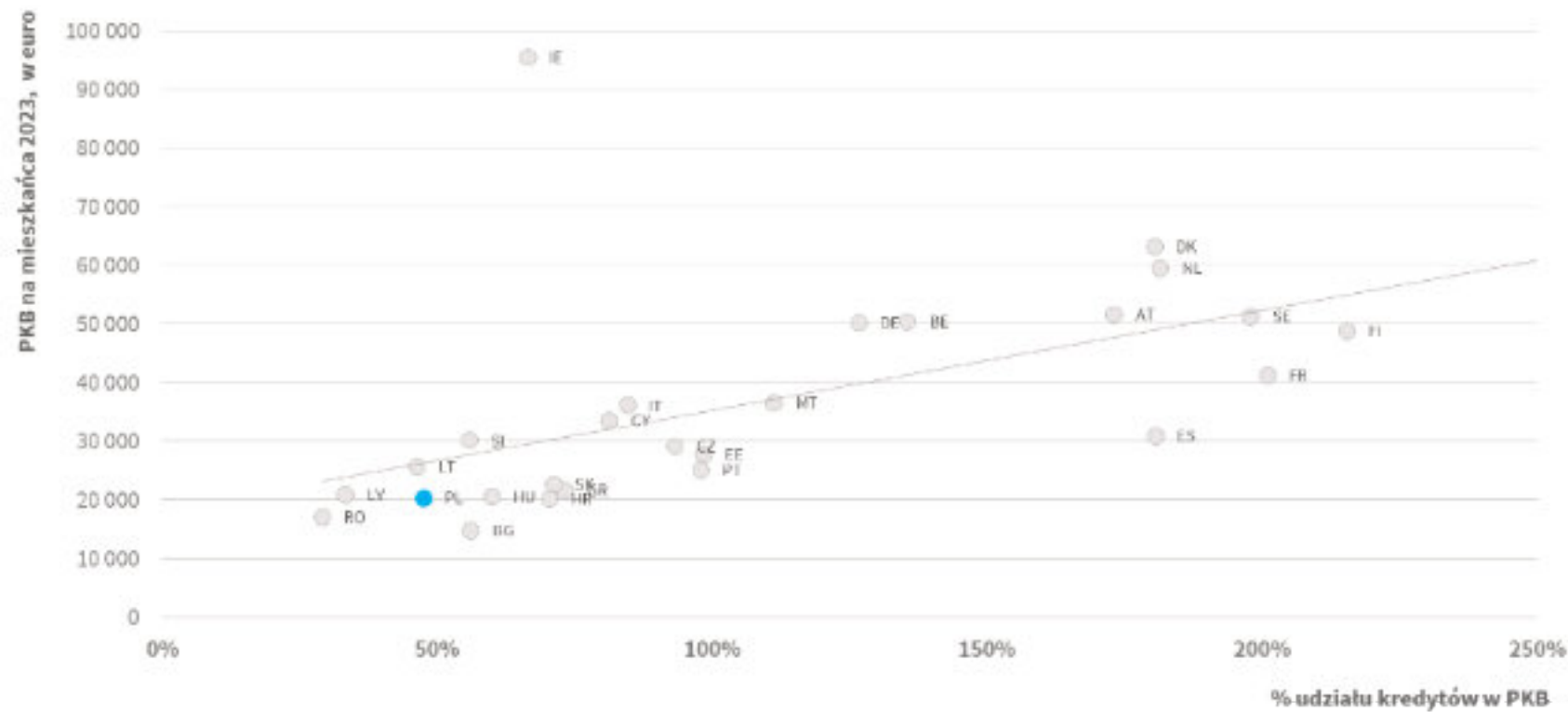
30) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

stanowiły 38% aktywów polskich banków, co oznacza spadek z 43% w 2021 roku³¹. Jednocześnie ogólny udział kredytów w aktywach wyniósł 51%, pozostając poniżej średniej dla krajów Unii Europejskiej, która kształtuje się na poziomie około 60%³². Struktura aktywów uległa zmianie – choć kredyty dla sektora niefinansowego nadal dominują, ich udział maleje na rzecz inwestycji w papiery wartościowe, co było kontynuacją trendu zapoczątkowanego w czasie pandemii. W 2023 roku ich wartość wzrosła o 25% r/r,

31) Dane NBP
32) Dane EBC, data.ecb.europa.eu



Udział kredytów w PKB (2023, %) w relacji do PKB na mieszkańca (2023, euro)



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

stanowiąc główny czynnik wzrostu aktywów sektora bankowego³³.

Na strukturę aktywów wpłynęła ograniczona aktywność na rynku kredytowym, wynikająca z wysokich stóp procentowych i zaostrzonej polityki kredytowej, zwłaszcza w segmencie kredytów konsumpcyjnych. W drugiej połowie roku wzrost kredytów złotych wspart program „Bezpieczny kredyt 2%”, jednak ogólny poziom zadłużenia pozostawał pod presją nadpłat i wcześniejszych spłat kredytów mieszkaniowych. Kredyty dla przedsiębiorstw rosły wolniej niż w poprzednich latach, co wynikało m.in. z wysokiego poziomu zapasów i kapitału pracującego w firmach³⁴.

33) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023
34) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

Struktura aktywów polskiego sektora bankowego różni się od średniej w Unii Europejskiej, głównie ze względu na wysoki udział papierów wartościowych. W Polsce ich udział w aktywach banków jest zbliżony do udziału kredytów dla sektora niefinansowego, podczas gdy w Unii Europejskiej dominują należności kredytowe. Wynika to z dużych inwestycji polskich banków w papiery dłużne Skarbu Państwa, zwłaszcza po pandemii COVID-19.³⁵

35) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

Kredyty polskiego sektora bankowego

Na koniec 2023 roku wartość kredytów w polskim sektorze bankowym wyniosła 355,4 mld euro, co w plasuje Polskę w środku państw Unii Europejskiej. Średnia wartość udzielonych kredytów w Unii Europejskiej w 2023 roku wyniosła 883,1 mld euro.³⁶

W porównaniu do innych krajów Unii Europejskiej sektor bankowy w Polsce jest niewielki w relacji kredytów do PKB. W 2023 roku w związku ze zmniejszonym popytem na kredyt oraz wysokim wzrostem nominalnego PKB wskaźnik ten małał. Kredyty bankowe w polskim systemie bankowym stanowią 47% PKB, podczas gdy średnia europejska to 124%. Najwyższe wskaźniki kredytów do PKB posiadają Finlandia (215%) oraz Francja (201%)³⁷.

Kredyty dla przedsiębiorstw

Rynek kredytów dla przedsiębiorstw w Polsce w 2023 roku nadal charakteryzował się stosunkowo niskim udziałem kredytów dla firm w porównaniu do ogółu kredytów udzielonych sektorowi niefinansowemu. Wskaźnik ten utrzymał się na poziomie około 36%³⁸, co nadal plasowało Polskę wśród krajów Unii Europejskiej z najniższym udziałem kredytów dla przedsiębiorstw. Spowolnienie dynamiki akcji kredytowej w sektorze przedsiębiorstw było zatem zgodne z ogólnymi trendami na rynku kredytowym, w tym niższym popytem na kredyty w 2023 roku.

36) Dane EBC, data.ecb.europa.eu
37) Dane EBC, data.ecb.europa.eu; Eurostat; z wyłączeniem Lichtensteina przekraczających 580%, w którym znaczną część składek generowała działalność transgraniczna
38) Dane NBP

W 2023 roku dynamika akcji kredytowej w sektorze przedsiębiorstw w Polsce wyraźnie spowolniła, kontynuując trend spadkowy zapoczątkowany w III kwartale 2022 roku. Wzrost kredytów był znacznie słabszy niż w poprzednich latach, szczególnie w porównaniu do 2022 roku, kiedy to kredyty krótkoterminowe rosły szybciej niż długoterminowe. Spadek popytu na kredyty, zwłaszcza krótkoterminowe, wynikał z wysokiej bazy odniesienia oraz mniejszego zapotrzebowania na finansowanie zapasów i kapitału obrotowego. W wyniku tego wskaźnik zadłużenia sektora przedsiębiorstw w Polsce w relacji do PKB wynosił około 13%, co znacząco odbiegało od średniej w Unii Europejskiej, która wynosiła około 36%. Ponadto, w II kwartale 2023 roku zaobserwowano przejściowy wzrost popytu na kredyty długoterminowe, jednak zjawisko to dotyczyło głównie dużych przedsiębiorstw i nie miało charakteru trwałego.³⁹

Z kolei w pierwszych trzech kwartałach 2023 roku zacieśnienie polityki kredytowej banków wpłynęło na mniejszą dostępność kredytów dla małych i średnich przedsiębiorstw (MSP), mimo że ogólny odsetek zaakceptowanych wniosków kredytowych pozostawał względnie wysoki. Główne przyczyny odmów kredytowych wynikały z braku zdolności kredytowej oraz niewystarczających zabezpieczeń.⁴⁰

Kredyty dla gospodarstw domowych

W 2023 roku, po rocznym spadku zadłużenia gospodarstw domowych z tytułu kredytów konsumpcyjnych, tempo wzrostu tego portfela zaczęło rosnać, osiągając 2,3% r/r w grudniu. Tendencja ta

39) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023 roku; NBP, Raport o stabilności systemu finansowego – Grudzień 2023
40) NBP, Raport o stabilności systemu finansowego – Grudzień 2023



wynikała z poprawy nastrojów konsumenckich i mniejszego niepokoju o sytuację finansową. W przeciwieństwie do większości krajów Unii Europejskiej, w Polsce wartość kredytów dla gospodarstw domowych zmniejszyła się w 2022–2023 roku, a w drugiej połowie 2023 również kredytów dla przedsiębiorstw.⁴¹

Dynamika należności kredytowych od gospodarstw domowych w 2023 roku była oddzielona od wzrostu PKB i przeciętnego wynagrodzenia, co stanowiło istotną zmianę w porównaniu do poprzednich lat. Po wyeliminowaniu wpływu kursów walutowych spadek wyniósł 1,8%, kontynuując tendencję z 2022 roku. Kredyty mieszkaniowe zmniejszyły się, podczas gdy kredyty konsumpcyjne rosły, osiągając wyższą dynamikę niż w roku poprzednim. Spadek pozostałych należności był wolniejszy niż w 2022 roku⁴².

W 2023 roku gospodarstwa domowe poprawiły swoją sytuację finansową, co odzwierciedlały wyższe dochody i zwiększone oszczędności. Wartość aktywów finansowych wzrosła o 12,1%, osiągając 2 020,4 mld zł, a ich relacja do PKB wzrosła do 59,2%. Kredyty dla gospodarstw domowych pozostawały dominującą częścią akcji kredytowej banków, z kredytami mieszkaniowymi stanowiącymi około 42% kredytów sektora niefinansowego⁴³.

Kredyty hipoteczne stanowią w Polsce najwyższy odsetek w kredytach dla gospodarstw domowych (61,5%)⁴⁴. 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%.

Wpływ programu „Bezpieczny kredyt 2%” na sytuację na rynku kredytów mieszkaniowych

Program „Bezpieczny kredyt 2%”, uruchomiony w lipcu 2023 roku, znacząco zwiększył popyt na kredyty mieszkaniowe, odwracając wcześniejszy trend spadkowy. Do końca roku złożono ponad 100 tys. wniosków o kredyt z dopłatą, a ich udział w grudniu 2023 roku stanowił około 70% wszystkich wniosków kredytowych – co oznacza wzrost o 270% względem grudnia 2022 roku. Łączna wartość udzielonych w ramach programu kredytów wyniosła około 24 mld zł, co stanowiło ponad połowę wartości wszystkich nowych kredytów mieszkaniowych w drugiej połowie roku⁴⁵.

Program wpłynął także na strukturę kredytów mieszkaniowych, zwiększając udział kredytów o okresowo stałej stopie procentowej zarówno w nowo udzielanych kredytach, jak i w bilansach banków. Mimo tego proporcje te nadal znacznie odbiegają od średnich w Unii Europejskiej, gdzie kredyty o stałym oprocentowaniu dominują⁴⁶.

Depozyty sektora niefinansowego

W Polsce w większym stopniu niż średnio w Unii Europejskiej banki finansują się depozytami sektora niefinansowego. Na koniec 2023 roku stanowiły one 60,2% sumy bilansowej sektora bankowego. 61,9% ogółu depozytów sektora niefinansowego to depozyty

osób prywatnych⁴⁷. Emisja papierów dłużnych miała marginalne znaczenie, odpowiadając za około 2% sumy bilansowej. Wejście w życie docelowego poziomu MREL wpłynęło jednak na wzrost nominalnej wartości zobowiązań kwalifikowalnych, w tym emisji instrumentów dłużnych⁴⁸.

W krajach Europy Środkowo-Wschodniej relacja depozytów do PKB w 2023 roku spadła – wartość przykładowo w Czechach wyniosła 67,2% (-3,0 p.p. r/r), na Węgrzech 37,5% (-4,7 p.p. r/r), a w Polsce 52,9% (-0,5 p.p. r/r). Podobny trend delewarowania obserwowano w strefie euro, jednak relacja ta pozostawała tam znacznie wyższa – wskaźnik wynosił 87,6% (-6,8 p.p. r/r). W Polsce banki koncentrowały się na tradycyjnych usługach, takich jak przyjmowanie depozytów od podmiotów niefinansowych i udzielanie im kredytów, co było kluczowym elementem ich działalności⁴⁹.

Na tle Unii Europejskiej Polska wyróżniała się niskim stosunkiem kredytów do depozytów w sektorze bankowym, który na koniec 2023 roku wyniósł około 64% , i był jednym z najniższych poziomów w UE. W latach 2022–2023, w przeciwieństwie do większości krajów Unii, w Polsce zmniejszyła się wartość kredytów dla gospodarstw domowych, a w drugiej połowie 2023 roku również dla przedsiębiorstw. Jednocześnie przyrost depozytów – zarówno gospodarstw domowych, jak i przedsiębiorstw, zwłaszcza terminowych – był znacznie silniejszy niż w innych europejskich sektorach bankowych, co częściowo wynikało z pandemicznego wsparcia dla firm ze środków PFR⁵⁰.

Struktura finansowania banków w Polsce pozostała stabilna, z dominującą rolą depozytów sektora niefinansowego, zwłaszcza gospodarstw domowych. Wartość tych depozytów systematycznie rosła, choć ich udział w pasywach banków był względnie stały. Alternatywne źródła finansowania, takie jak emisja instrumentów dłużnych, miały nadal ograniczone znaczenie⁵¹.

3.4.1. Sytuacja na rynku bankowym w Polsce

W 2024 wyniki sektora pozostawały wysokie ze względu na utrzymujący się wysoki poziom stóp procentowych – referencyjna stopa procentowa, mimo dwóch obniżek przez Radę Polityki Pieniężnej w II połowie 2023 roku, pozostała na koniec grudnia 2024 roku na wysokim poziomie 5,75%. Negatywnie na dochodowość sektora bankowego wpływały obciążenia z tytułu rezerw na ryzyko prawne oraz koszty wakacji kredytowych⁵².

Na koniec 2024 roku w Polsce działalność prowadziło 29 banków komercyjnych, 489 banki spółdzielcze oraz 33 oddziały instytucji kredytowych i banków zagranicznych. Sieć bankowa obejmowała 4 943 oddziałów, 2 211 filii, ekspozytur i innych placówek obsługi klienta oraz 2 551 przedstawicielstw. Tym samym sieć bankowa liczyła łącznie 9 705 placówek, tj. o 301 mniej w porównaniu do końca 2023 roku.

Liczba zatrudnionych w sektorze bankowym na koniec grudnia 2024 roku wzrosła do 146,7 tys. osób i była

41) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023 roku

42) ZBP, Raport o sytuacji ekonomicznej banków. Banki 2023

43) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

44) Dane NBP

45) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

46) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

47) Dane NBP

48) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

49) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

50) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

51) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2023

52) W 2024 roku kredytobiorcy mogli zawiesić raty kredytowo-odsetkowe na 2 miesiące w okresie 01.06.24-31.08.24 oraz na 2 miesiące w okresie 01.09.24-31.12.2024

wyższa o 1 274 osoby (+0,9%), wobec stanu na koniec 2023 roku.

W 2024 roku sektor bankowy wypracował wynik netto na poziomie 42,2 mld zł wobec 27,9 mld zł w 2023 roku, co oznacza wzrost o 14,2 mld zł. Największy wpływ na wyższy wynik netto miał wynik z tytułu odsetek (wzrost o 11,6 mld zł r/r), głównie ze względu na wzrost przychodów odsetkowych (+7,2 mld zł r/r) przy jednoczesnym spadku kosztów odsetkowych (-4,4 mld zł r/r). Jednocześnie na wynik netto negatywnie wpłynął wzrost kosztów działania banków i amortyzacji łącznie o 5,5 mld zł r/r. Marża odsetkowa netto (NIM) wzrosła do poziomu 3,77% na koniec grudnia 2024 roku wobec 3,72% na koniec grudnia 2023 roku.

Zwrot z kapitału własnego (ROE)⁵³ sektora bankowego w 2024 roku wyniósł 15,50%, co oznacza wzrost o 3,14 p.p. r/r. Z kolei stopa zwrotu z aktywów (ROA) wyniosła z 1,27% w grudniu 2024 roku co oznacza wzrost o 0,29 p.p. w porównaniu do grudnia 2023 roku. Wskaźnik R/I⁵⁴ (wskaźnik obciążenia przychodów operacyjnych sektora bankowego rezerwami i odpisami) spadł o -0,75 p.p. r/r do 14,3% na koniec 2024 roku. Wzrost przychodów operacyjnych r/r przy kontrolowanej dynamice kosztów przyczynił się do obniżenia wskaźnik C/I⁵⁵ w całym sektorze do 43,00% na koniec 2024 roku z 47,26% na koniec 2023 roku⁵⁶.

53) 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.

54) 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.

55) 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

56) KNF, Dane miesięczne sektora bankowego według stanu na koniec grudnia 2024 r.

Wartość aktywów sektora bankowego na koniec grudnia 2024 roku kształtowała się na poziomie 3 335 mld zł i była o 10,8% wyższa w porównaniu do grudnia 2023 roku.

W grudniu 2024 roku wartość kredytów w sektorze niefinansowym wyniosła 1 145 mld zł, co oznacza wzrost o 4,5% względem grudnia 2023 roku. Kredyty dla przedsiębiorstw wzrosły o 13,0 mld zł (3,3% r/r) do poziomu 401,6 mld zł na koniec 2024 roku. Silniejszy wzrost o 36,6 mld zł (+5,2% r/r) do poziomu 735 mld zł widoczny był w przypadku kredytów dla gospodarstw domowych.

Na koniec grudnia 2024 roku wartość depozytów sektora niefinansowego wynosiła 1 957 mld zł, co oznacza wzrost o 7,8% w porównaniu do grudnia 2023 roku. W strukturze depozytów sektora niefinansowego najwyższy wzrost o 9,7% odnotowały depozyty gospodarstw domowych i na koniec 2024 roku wynosiły 1 377 mld zł. Depozyty przedsiębiorstw wzrosły o 3,6% r/r do poziomu 539 mld zł na koniec 2024 roku.

Wielkość funduszy własnych sektora bankowego dla współczynników kapitałowych wyliczona zgodnie z regulacjami zawartymi w Rozporządzeniu CRR, wyniosła na koniec września 2024 roku 255 mld zł i w porównaniu do końca września 2023 roku wzrosła o 3,8%.

W 2024 roku sytuacja kapitałowa sektora pozostawała stabilna. Łączny współczynnik kapitałowy sektora bankowego ukształtował się na koniec września 2024 roku na poziomie 21,36%, a współczynnik kapitału podstawowego Tier I na koniec tego okresu wyniósł 20,01%.





3.5. Rynki finansowe w Polsce i na świecie

3.5.1. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji

Rok 2024 upłynął pod znakiem odbicia na giełdach oraz wystromienia krzywych dochodowości.

Spadek inflacji na kluczowych rynkach stworzył przestrzeń do rozpoczęcia przez główne banki centralne obniżek stóp procentowych w 2024 roku. Wyjątkiem był BoJ, który w obliczu podwyższonej inflacji, podniósł stopy procentowe, choć poziom tych stóp w Japonii pozostaje relatywnie niski. Rozpoczęcie cyklu obniżek stóp procentowych sprzyjało giełdom, jednak w końcu roku wzrosty na rynkach rozwijających się przyhamowały w związku obawami o wpływ zapowiadanych w kampanii wyborczej w USA zmian w polityce gospodarczej przez administrację prezydenta Donalda Trumpa. Wówczas wzrosły też obawy o możliwe utrzymanie się inflacji dłużej na podwyższonym poziomie, co sprzyjało stromieniu krzywych dochodowości na rynku obligacji. W Polsce pierwsza połowa ubiegłego roku przyniosła wzrosty indeksów

giełdowych. W tle były oczekiwania na szybkie odbicie popytu krajowego i nadzieje na szybkie uruchomienie środków KPO. Druga połowa roku przyniosła wyhamowanie tych tendencji, m.in. w związku z niższym od oczekiwań wzrostem konsumpcji gospodarstw domowych i słabymi wynikami produkcji przemysłowej.

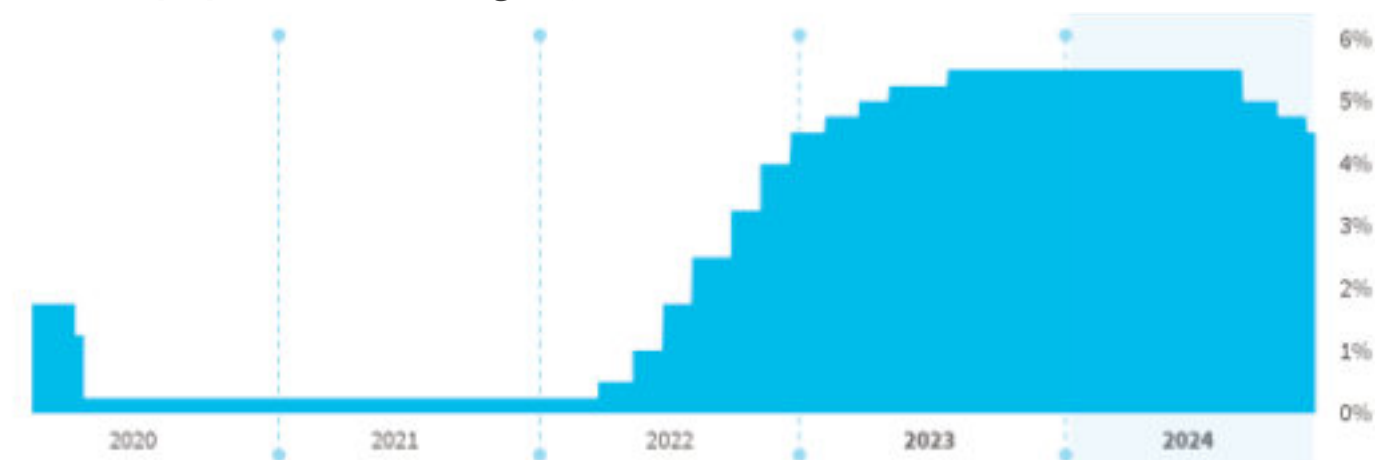
Stopy procentowe

Banki krajów rozwiniętych – FED, EBC, BoJ, PBC

Pierwsza połowa roku 2024, w największych gospodarkach świata zachodniego, upłynęła pod znakiem oczekiwania na obniżki stóp przez banki centralne, druga była okresem wdrażania redukcji stóp. W skali roku, oznaczało to obniżenie stóp przez Fed do 4,50%, z 5,50%; przez EBC do 3,15%, z 4,50%, przez BoE do 4,75%, z 5,25% i przez SNB do 0,5%, z 1,75%. Najważniejszym argumentem dla obniżek stóp przez te banki centralne była spadająca inflacja, po ustaniu szoków związanych z rosyjską agresją na Ukrainę oraz, w przypadku Europy, słabe perspektywy gospodarcze.

Nieco inaczej sytuacja wyglądała w Azji. W 2024 roku Chiny weszły z rozpoczętym już cyklem obniżek stóp, schodząc z główną stopą do 3,10% w końcu 2024 roku, z

Główna stopa procentowa Fed (górny limit)



3,45% w końcu 2023 roku. Za obniżkami przemawiała niska aktywność gospodarcza, przy spadającej dynamice inflacji r/r. Dla odmiany BoJ, w odpowiedzi na rosnącą inflację, podniósł stopy procentowe do 0,25% w końcu 2024 roku z -0,10% w końcu 2023 roku.

Banki rynków rozwijających się

Banki centralne większości krajów rozwijających się weszły w cykl obniżek, motywowany spadającą presją inflacyjną, przy czym w przypadku Turcji i Indonezji, początek roku był jeszcze pod znakiem podwyżek. Indie utrzymywały stopy na nie zmienionym poziomie. Nietypowa sytuacja miała miejsce w Brazylii, gdzie bank centralny obniżał stopy w pierwszej połowie roku i wrócił do podwyżek w drugiej połowie roku, w reakcji na zmianę tendencji inflacyjnych.

Narodowy Bank Polski

W Polsce stopy przez cały 2024 rok pozostały stabilne. NBP argumentował utrzymanie stóp na podwyższonym poziomie ryzykiem utrzymania się wskaźnika CPI r/r powyżej celu inflacyjnego przez większą część roku, pomimo silnego spadku CPI r/r w początkowych miesiącach. Jednocześnie bank centralny wskazywał na

niepewność co do perspektyw szybkiego zejścia inflacji do celu w obliczu wysokiej dynamiki płac i niepewności co do wpływu regulacji cen energii dla gospodarstw domowych na ścieżkę CPI. Pozostałe banki centralne regionu obniżały stopy odpowiadając na obniżające się wskaźniki inflacji. Wyjątkiem była Rosja, która doświadczała wzrostu stóp i inflacji.

Rynki obligacji

Rynki bazowe

Na początku roku 2024 na rynkach bazowych Europy i USA rentowności obligacji rządowych rosły. W Eurostrefie w I kwartale 2024 roku negatywnie na dług wpływał EBC, który wstrzymywał się z sugerowaniem obniżek stóp, jako argument używając obawy o to, że spodziewany wzrost płac podbije inflację. W USA presja na wzrosty dochodowości była podtrzymywana przez wolniejszy niż oczekiwano spadek inflacji w pierwszych miesiącach roku. W drugiej połowie roku trendy odwróciły się po obu stronach oceanu, m.in. za sprawą słabszych danych z rynku pracy w USA i zapowiedzi obniżek stóp przez EBC i Fed, a później realizacji tych zapowiedzi. Na przełomie III i IV kwartału dochodowości obligacji amerykańskich powróciły do wzrostów w

reakcji na tym razem pozytywne zaskoczenia danymi z rynku pracy oraz retorykę w prezydenckiej kampanii wyborczej. Rentowności papierów niemieckich reagowały znacznie słabiej, ze względu na negatywne zaskoczenia danymi z głównych gospodarek Europy i perspektywę relatywnie głębszych cięć stóp procentowych przez EBC w 2025 roku. W konsekwencji dochodowości obligacji amerykańskich wzrosły na koniec 2024 roku do 4,25%, z 4,23% na koniec 2023 roku, dla 2L, do 4,38%, z 3,84% dla 5L i do 4,58%, z 3,88% dla 10L. W przypadku obligacji niemieckich, w tym czasie przemieściły się one, do 2,08%, z 2,38% dla 2L, do 2,15%, z 1,93% dla 5L i do 2,36%, z 2,02%.

Rynki rozwijające się

Przez większość 2024 roku wyrażony w dolarach indeks obligacji rynków rozwijających się JP Morgan Emerging Markets Bonds ETF rósł, by jednak ostatecznie na koniec roku spaść nieznacznie poniżej jego wartości z końca 2023 roku. W pierwszych trzech kwartałach 2024 roku wzrost wartości indeksu był determinowany spadkami globalnej inflacji i oczekiwaniami na spadki stóp banków centralnych. Spadek indeksu, który zaczął się na przełomie III i IV kwartału, był pochodną zwyżek rentowności na bazowych rynkach długu oraz wyhamowania trendów dezinflacyjnych w części gospodarek rynków wschodzących.

Polska

W 2024 roku trendy na krajowym rynku długu były podobne do tych na globalnych rynkach. Rentowności rosły w pierwszej połowie roku, za co odpowiadały zachowania rynków bazowych oraz powolny wzrost rocznej dynamiki inflacji w kraju, począwszy od kwietnia 2024 roku. Po spadkach w III kwartale, w ślad za zachowaniem rynków bazowych (osiągając wtedy

minimum w okolicach 4,7% dla 2L, 4,9% dla 5L i 5,1% dla 10L), w IV kwartale powróciły zwyżki dochodowości. Wpływ na to miały rynki bazowe i niepewność co do kolejnych ruchów RPP przy oczekiwanej nowelizacji ustawy budżetowej w kraju. W konsekwencji rentowności SPW zamknęły się w końcu 2024 roku na 5,17%, wobec 5,12% w końcu 2023 roku dla 2L, na 5,65%, z 5,02% dla 5L i na 5,90%, z 5,20% dla 10L.

Rynki akcji

Kraje rozwinięte

Przez cały 2024 rok miały miejsce zwyżki na bazowych rynkach akcji. Najwyraźniejsze zachwianie tego trendu miało miejsce w III kwartale 2024 roku, za sprawą zaskakująco słabych danych z rynku pracy w USA, współgrających w czasie z kolejną podwyżką stóp procentowych w Japonii. Ostatecznie w skali roku indeks DAX wzrósł o 3,6%, S&P 500 o 23,3%, zaś TOPIX o 17,1%. Takie rozłożenie wzrostów odzwierciedlało najbliższe perspektywy gospodarki niemieckiej na tle

USA i Japonii. Reprezentujący globalne rynki akcji dolarowy indeks iShares MSCI Acwi ETF wzrósł o 15,5% w skali roku.

Kraje rozwijające się

Sytuacja na rynkach rozwijających się nie była już tak dobra. Reprezentujący rynki rozwijające się, wyrażony w dolarach indeks iShares MSCI EM UCITS ETF rósł względnie stabilnie przez pierwsze trzy kwartały 2024 roku, by w IV kwartale obniżyć się. Pogorszenie sytuacji nastąpiło w reakcji na obawy jakie wytworzyła deglobalizacyjna narracja w trakcie kampanii wyborczej w USA oraz towarzyszące temu silne wzrosty dochodowości obligacji rządu USA. W tle było wyhamowanie oczekiwań na obniżki stóp w USA. W konsekwencji w skali roku indeks wzrósł tylko o 4,9%, choć w trakcie roku stopa zwrotu względem końca 2023 roku była przejściowo znacznie wyższa. W podziale na regiony geograficzne negatywnie na wzrost wpływały duże gospodarki Ameryki Łacińskiej, tj. Meksyk i Brazylia, oraz część gospodarek Azji.

Polska

Pierwsza połowa 2024 roku upłynęła pod znakiem wzrostów WIG i WIG20. Indeksy rosły w oczekiwaniu na napędzany podwyżkami płac i spodziewaną silną ekspansją fiskalną wzrost konsumpcji. W tle były też nadzieje na szybkie uruchomienie środków KPO. Druga połowa roku przyniosła rozczarowanie skalą wzrostu konsumpcji gospodarstw domowych w kraju oraz spadkiem aktywności przemysłu. W reakcji na to nastąpiły spadki wartości obu indeksów. Łącznie w skali roku przełożyło się to na zamianę wartości indeksu WIG o +1,4%, oraz WIG 20 o -6,4%.

Rynki walutowe

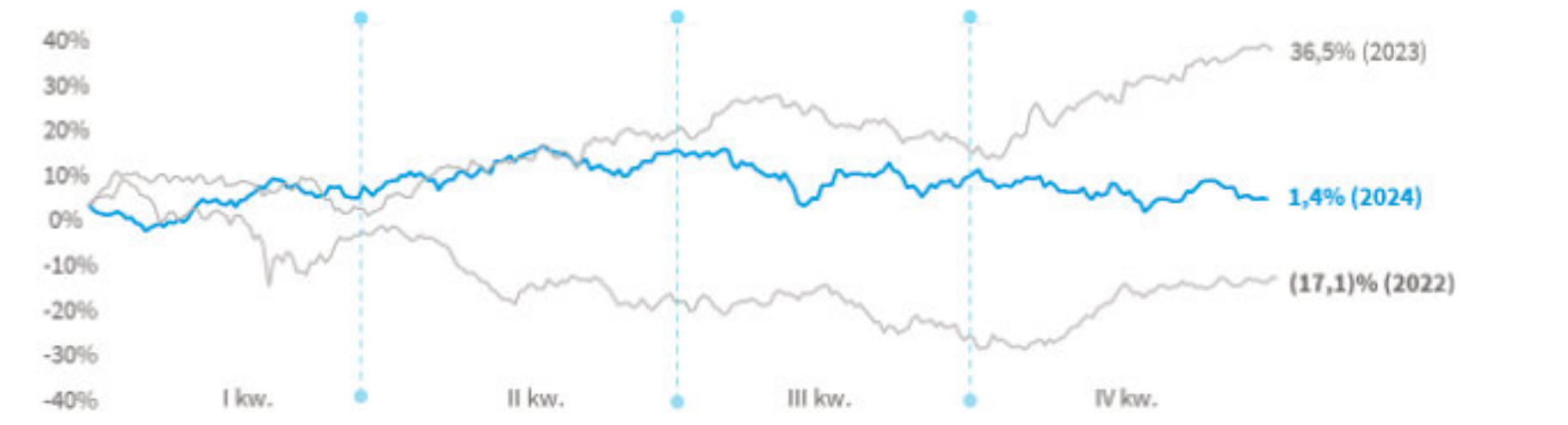
Rynki bazowe

Na przestrzeni 2024 roku kurs EUR/USD spadł do 1,04 z 1,11 w końcu 2023 roku. Zmiany były spowodowane poprawą koniunktury gospodarczej w USA i wolniejszym tempem obniżek stóp procentowych niż w strefie euro. Jen osłabił się do dolara amerykańskiego z 140,92 do 157,37, co było pochodną utrzymania wciąż bardzo łagodnej, pomimo wzrostu stóp procentowych, polityki monetarnej przez BoJ.

Rynki rozwijające się

W 2024 roku w relacji do dolara straciło meksykańskie peso (-19,0%, co było efektem niepewności politycznej związanej ze zmianą prezydenta kraju oraz załamaniem się carry trade na parze MXNJPY po obniżce stóp procentowych) i brazylijski real (-21,5%, co było pochodną luźnej polityki fiskalnej prezydenta Luli da Silvy). Nieco lepiej radziły sobie waluty azjatyckie, niemniej i one traciły do dolara ze względu na powiązanie ze słabnącymi Chinami (juan stracił w 2024

Indeks WIG



roku do dolara 2,7%). Osłabiły się także waluty regionu Europy Środkowo-Wschodniej, szczególnie forint węgierski, który stracił 12,4%, co było m.in. skutkiem obniżek stóp procentowych przez MNB.

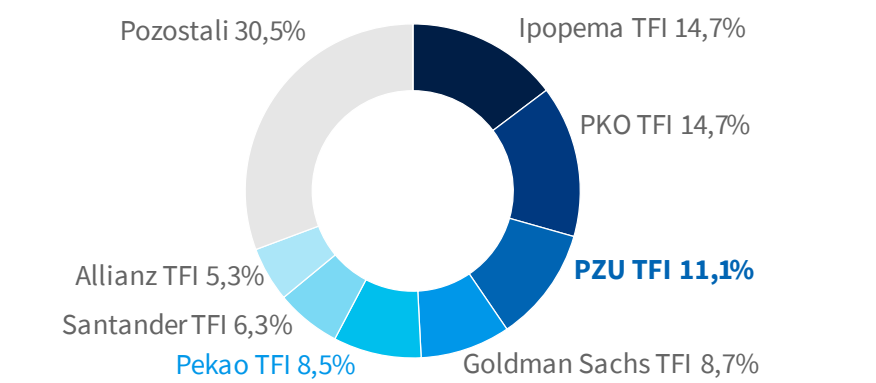
Polska

W 2024 roku kurs EUR/PLN obniżył się do 4,27 z 4,35, zaś kurs USD/PLN wzrósł do 4,10 z 3,93. Wsparciem dla aprecjacji złotego względem EUR były dobre perspektywy makroekonomiczne dla Polski oraz rozpoczęcie cyklu obniżek stóp procentowych przez EBC. Kurs CHF/PLN przesunął się w tym czasie z 4,68 do 4,54.

3.5.2. Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych w Polsce

Rynek funduszy inwestycyjnych

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach TFI stan na 31.12.2024 (w %)



Źródło: IZFiA

Na koniec 2024 roku środki zarządzane przez krajowe fundusze inwestycyjne wyniosły ponad 379,5 mld zł (najwięcej w historii) wobec 320 mld zł na koniec 2023 roku, co oznacza wzrost o ponad 18,5% (+59,1 mld zł). Nigdy w historii polskiego rynku funduszy inwestycyjnych nominalny wzrost wartości aktywów w skali roku nie był aż tak wysoki. Poprzedni rekord padł w 2023 r. (+51 mld zł), a wcześniej dokładnie dekadę temu (w 2015 r.), kiedy aktywa wzrosły w rok o 43,4 mld zł.

W 2024 roku fundusze dłużne umocniły swoją pozycję lidera, zwiększając aktywa pod zarządzaniem do 153,6 mld zł (+42,6 mld zł, +38,3 % r/r) i udział w rynku funduszy o 6 pkt proc. do 40,5 %.

Pod względem rocznej dynamiki (w ujęciu procentowym) największy przyrost aktywów zanotowały w 2024 r. fundusze PPK (+39,4% r/r), których aktywa na koniec grudnia sięgały 26,4 mld zł (dane wyłącznie dla TFI, bez PTE i TU).

W ubiegłym roku większość TFI zanotowała wzrost aktywów pod zarządzaniem, który w trzech przypadkach liczony był w trzycyfrowym tempie. 9 TFI w skali 2024 roku odnotowały spadek wartości aktywów netto.

Pracownicze Plany Kapitałowe

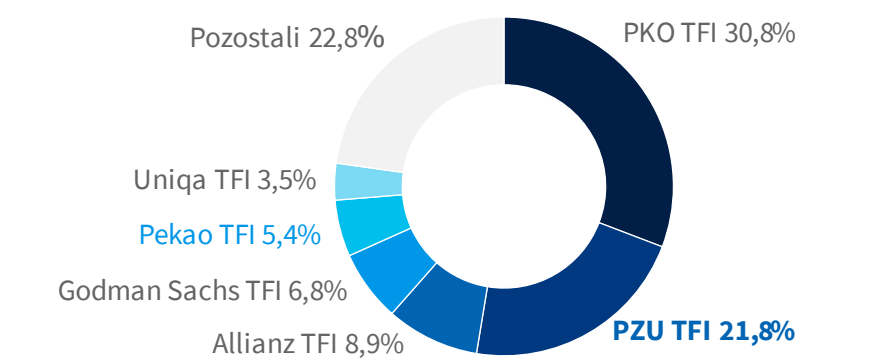
Wartość rynku aktywów netto funduszy zdefiniowanej daty pracowniczych planów kapitałowych (PPK) wyniosła na koniec 2024 roku ponad **30,24 mld zł** wobec **21,8 mld zł** na koniec 2023 roku, co w ujęciu rocznym dało wzrost o 38,7%. Wartość aktywów netto PPK zarządzanych przez TFI wyniosła na koniec 2024 roku 26,4 mld zł.

W 2024 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 przyczyniła się liczba pracowników zgłaszanych do PPK. Na koniec 2024 roku w TFI PZU było zgłoszonych 913 242 osoby w stosunku do 2023 (820 028) co daje wzrost r/r o 11,4%.

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach PPK stan na 31.12.2024 (w %)



Źródło: IZFiA, KNF, wartość aktywów netto FZD wg instytucji zarządzających, dane wyłącznie dla TFI, bez PTE i TU

Rynek funduszy emerytalnych

Na koniec 2024 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych wyniosły ponad 213 mld zł, co oznacza wzrost o **2%** w porównaniu do końca 2023 roku. Na wzrost wartości aktywów wpływ miała przede wszystkim dobra sytuacja na rynkach kapitałowych, na których zanotowano wzrosty cen akcji po spadkach notowanych w 2023 roku.

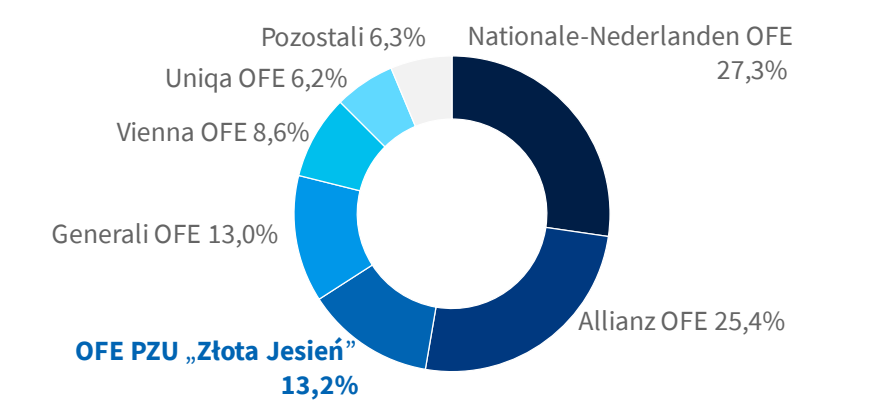
Dobrowolne Fundusze Emerytalne

Mimo dużej zmienności na rynku papierów udziałowych w 2024 roku aktywa dobrowolnych funduszy emerytalnych wzrosły do ponad **2,2 mld zł** na koniec

roku. Obok wzrostu wartości aktywów netto wynikającego z zarządzania funduszami istotny wpływ na wartość aktywów miały bieżące wpłaty.

W 2024 roku wpłaty do DFE PZU wyniosły ponad **211,7 mln zł**. Na koniec 2024 roku DFE PZU pozostał liderem rynku IKZE w segmencie dobrowolnych funduszy emerytalnych zarówno pod względem liczby rachunków (55,8% wszystkich rachunków) jak i wartości aktywów (49,1%).

Otwarte Fundusze Emerytalne – udział w aktywach netto stan na 31.12.2024 roku (w %)



Źródło: KNF, Dane miesięczne o rynku OFE, dane za grudzień 2024 roku

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 WIG20, 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 (rynki wschodzące), Stoxx Europe 600 (rynki rozwinięte), FTSE Russel mid cap index (rynki rozwinięte).

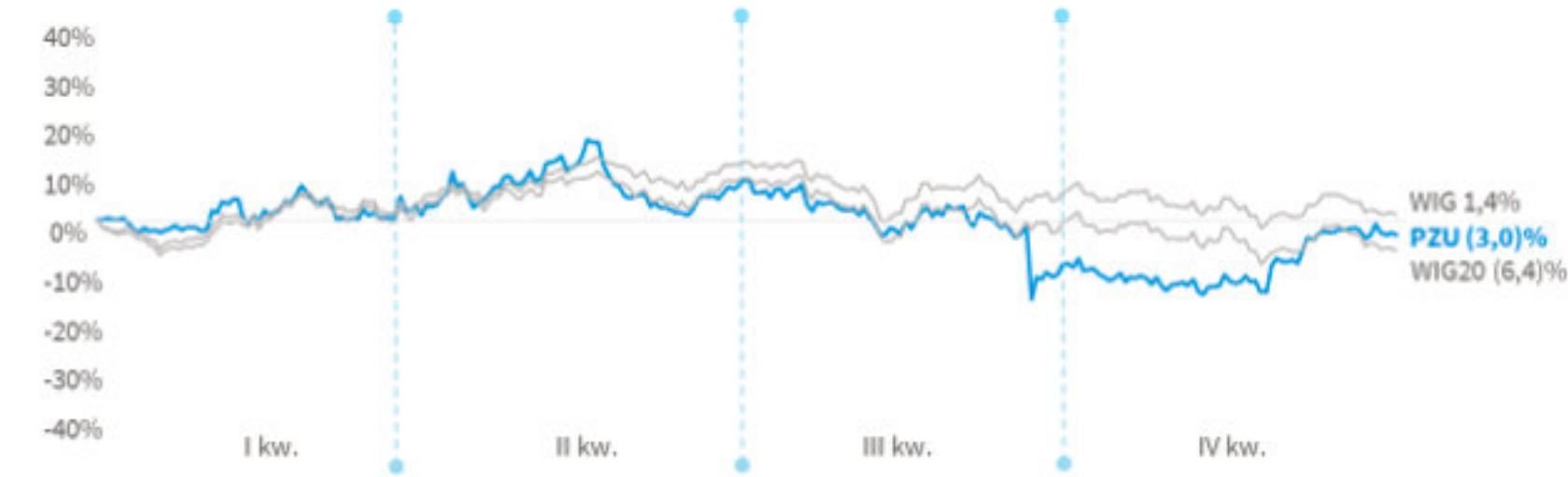
Indeksy GPW

W 2024 roku indeks największych polskich spółek (WIG20) poruszał się w przedziale 2 123 do 2 593 pkt. Rozpiętość między tymi punktami wyniosła 470 pkt i była o 231 pkt niższa niż w analogicznym okresie 2023 roku (701 pkt). W 2024 roku indeks WIG20 spadł o 6,4% r/r, a przy uwzględnieniu dywidend (WIG20 TR) spadek wyniósł 1,3% r/r. Indeks szerokiego rynku WIG zyskał 1,4% r/r. Trochę lepsza sytuacja panowała w indeksach małych i średnich spółek, sWIG80 i mWIG40 które wzrosły odpowiednio o 3,0% i 5,8% r/r.

Kurs akcji PZU

Akcje PZU w 2024 roku podążały za głównymi indeksami polskiej giełdy, utrzymując się w trendzie wzrostowym przez pierwszą część roku. W III kw. 2024 roku nastąpiło przejściowe pogorszenie zachowania kursu akcji PZU względem indeksów benchmarkowych. Było to

Kurs akcji PZU na tle WIG i WIG20



Źródło: <https://biznes.pap.pl/>

związane m.in. z powodzią w południowo-zachodniej części Polski, która wywołała przejściowy niepokój o wpływ tego zdarzenia na wyniki finansowy Grupy PZU. Na ostatniej sesji w 2024 roku akcje PZU były wyceniano na 45,8 zł, tj. spadek o 3,0% r/r (bez uwzględnienia korekty o wypłaconą dywidendę na akcję – 4,34 zł).

Po skorygowaniu kursu akcji o dywidendę, całkowita stopa zwrotu na akcjach PZU wyniosła w 2024 roku 6,9%, tj. 8,3 p.p. powyżej indeksu dochodowego WIG20 TR. Najwyższy poziom kursu na zamknięciu sesji wyniósł 55,50 zł (16 maja 2024 roku).

Kapitalizacja

Wartość giełdowa (kapitalizacja) PZU na koniec 2024 roku wyniosła 39,6 mld zł (spadek o 3,0% r/r, bez uwzględnienia dywidendy), co oznaczało 4 pozycję (wzrost o 1 miejsce r/r) pod względem wyceny rynkowej wśród krajowych spółek notowanych na GPW. Udział akcji PZU w obrotach całego rynku głównego wyniósł 6,3% (7 miejsce – bez zmian r/r).

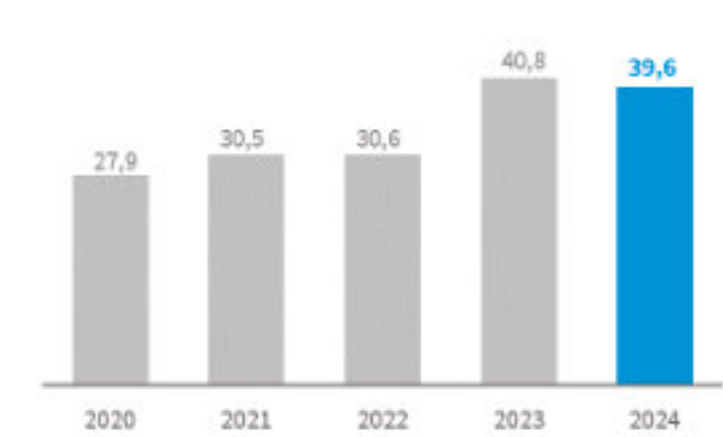
Po dodaniu do wyceny akcji PZU wartości dywidend na

Kurs akcji PZU skorygowany o wypłacone dywidendy



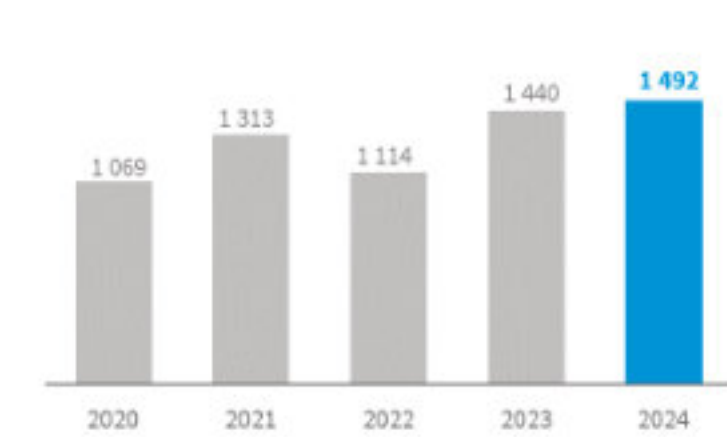
Źródło: www.stooq.pl

Kapitalizacja PZU w mld zł



Źródło: <https://gpw.pl/>

Kapitalizacja GPW w mld zł (spółki krajowe i zagraniczne)



Źródło: <https://gpw.pl/>

Teoretyczna kapitalizacja PZU (po skorygowaniu o wypłacone dywidendy*)

	2020	2021	2022	2023	2024
Teoretyczny kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	58,44	64,93	66,94	81,19	84,10
Teoretyczna kapitalizacja na koniec okresu (mln zł)	50 468	56 072	57 808	70 113	72 626

Źródło: <https://gpw.pl/>, PZU, * bez uwzględniania reinwestycji dywidendy



akcję (wypłaconych od debiutu na giełdzie w 2010 roku), teoretyczna wycena giełdowa PZU na koniec 2024 roku wyniosłaby 72,6 mld zł (przy cenie jednej akcji na poziomie 84,10 zł).

Płynność

Akcje PZU utrzymywały w 2024 roku wysoką płynność. Średni dzienny spread akcji PZU wyniósł 5 p.b. wobec 10 p.b. średniego spreadu dla 20 najbardziej płynnych spółek. Wartość obrotu w całym 2024 roku wyniosła

Wskaźniki

Akcje PZU*	2020	2021	2022**	2023	2024
C/WK (P/BV) Cena rynkowa akcji / wartość księgowa na akcję	1,5x	1,8x	1,2x	1,4x	1,2x
WKNA (zł) BVPS (PLN) Wartość księgowa na akcję	21,7	19,8	30,3	34,8	37,2
C/Z (P/E) Cena rynkowa akcji / zysk netto na akcję	14,6x	9,2x	8,1x	7,1x	7,4x
ZNA (zł) EPS (PLN) Zysk (strata) netto / liczba akcji	2,2	3,9	4,4	6,7	6,2

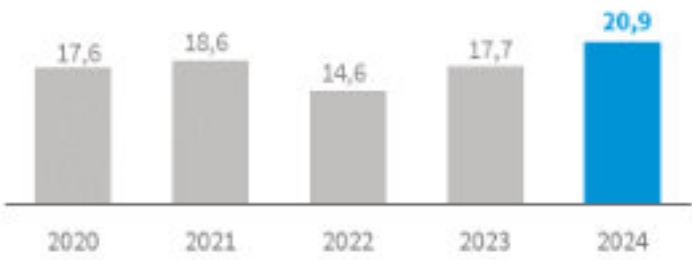
*) kalkulacja na danych Grupy PZU (wg MSSF); cena akcji i wartość księgowa na koniec roku; zysk netto za okres 12 miesięcy; liczba akcji PZU: 863 523 000

**) dane przekształcone - przekształcenie danych porównawczych wynikające z zastosowania MSSF 17

Statystyka akcji PZU	2020	2021	2022	2023	2024	2010-2024
Kurs maksymalny (zł)	41,80	41,65	37,82	48,90	55,50	
Kurs minimalny (zł)	20,55	29,27	23,16	31,63	39,15	
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	32,36	35,35	35,42	47,27	45,84	
Średni kurs na sesję (zł)	30,06	35,86	30,97	40,13	47,14	
Wartość obrotów (mln zł)	17 588	18 565	14 645	17 692	20 945	
Wolumen obrotu (szt.)	595 296 291	517 939 229	472 866 103	436 702 363	447 904 241	

Źródło: <https://biznes.pap.pl/>

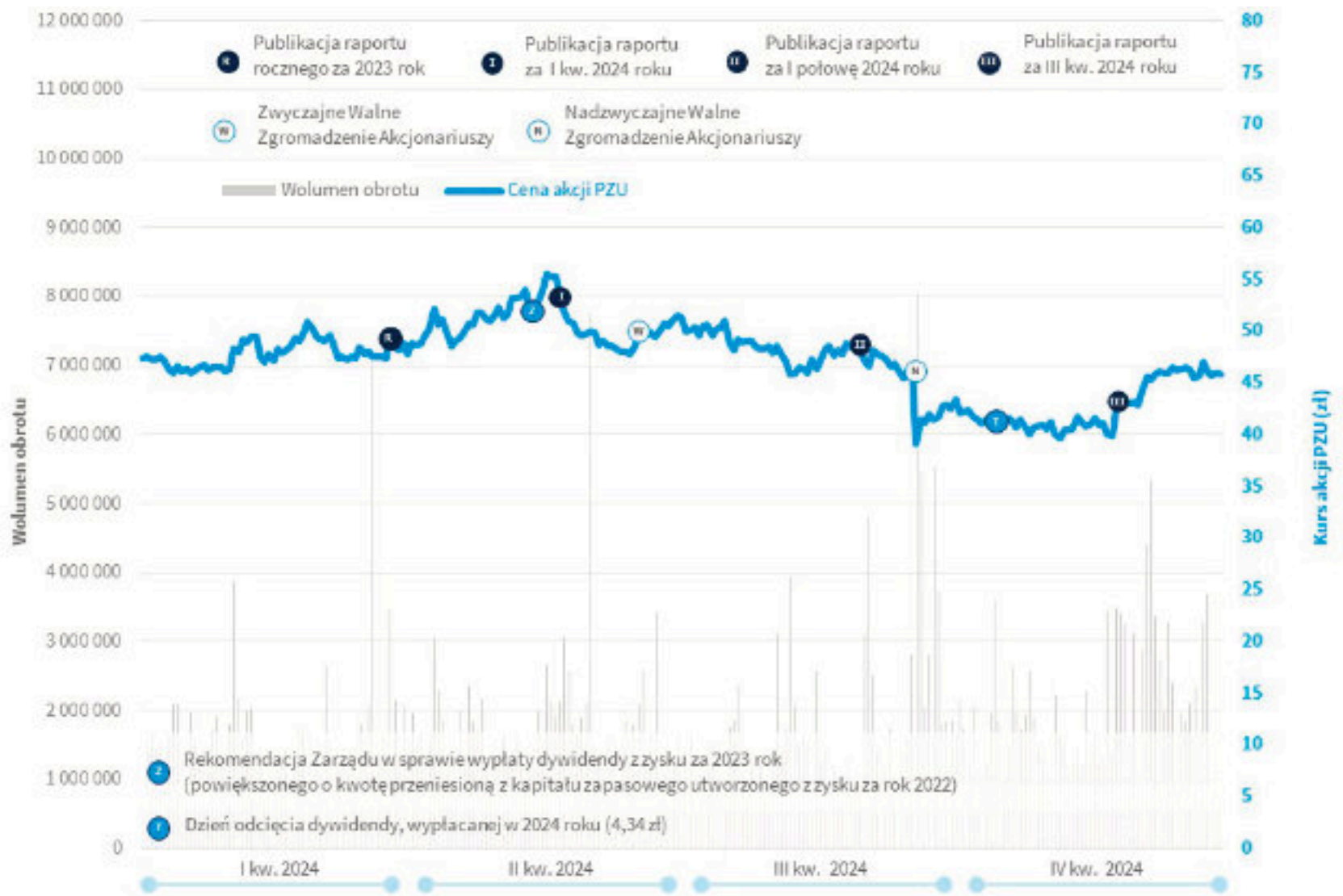
Wartość obrotu akcji PZU w mld zł



Źródło: <https://gpw.pl/>, PZU

20,9 mld zł, co stanowiło 52,9% kapitalizacji PZU na koniec 2024 roku (wzrost o 9,6 p.p. r/r).

Kurs* akcji PZU na tle wydarzeń korporacyjnych w 2024 roku



QR kody (linki do relacji video z konferencji wyników)

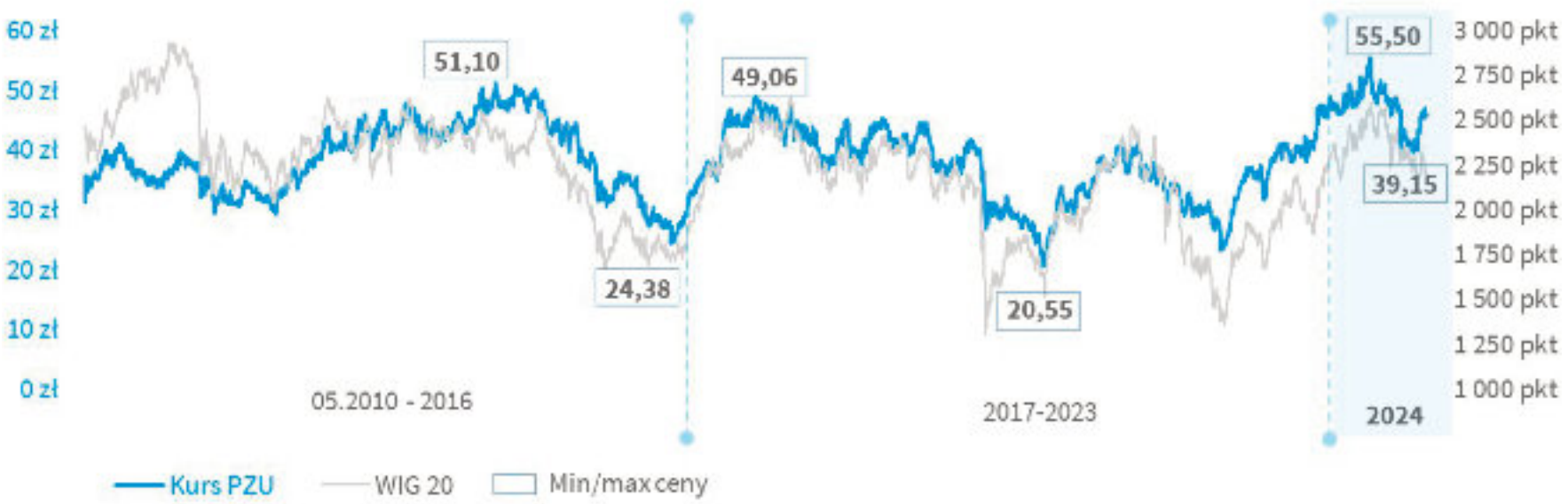


Źródło: PZU

*Kurs nie korygowany o wypłaconą dywidendę



Min/max ceny akcji PZU



Źródło: <https://biznes.pap.pl/>, www.msci.com

Wycena wskaźnikowa PZU na tle grupy porównawczej



Źródło: wskaźnik dla PZU – dane raportowane; pozostałe spółki – prognozy roczne 2024 (raporty analityczne)

3.5.4. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku

Sytuacja w sektorze bankowym

W 2024 roku indeks WIG-banki⁵⁷ zanotował wzrost o 11,6% r/r, pokonując o 18,0 p.p. indeks WIG20. Korelacja indeksu WIG Banki z indeksem WIG20 wyniosła 90% (+ 1 p.p. r/r). Współczynnik beta (w odniesieniu do WIG20) spadł o 0,11 do 1,11. Dobre zachowanie indeksu WIG BANKI, to w znacznej mierze rezultat utrzymujących się dobrych wyników banków na poziomie zysku netto, osiąganych w otoczeniu wysokich stóp procentowych. Jednocześnie, część inwestorów zaczęło dyskontować obniżkę stóp procentowych i pogorszenie wyników

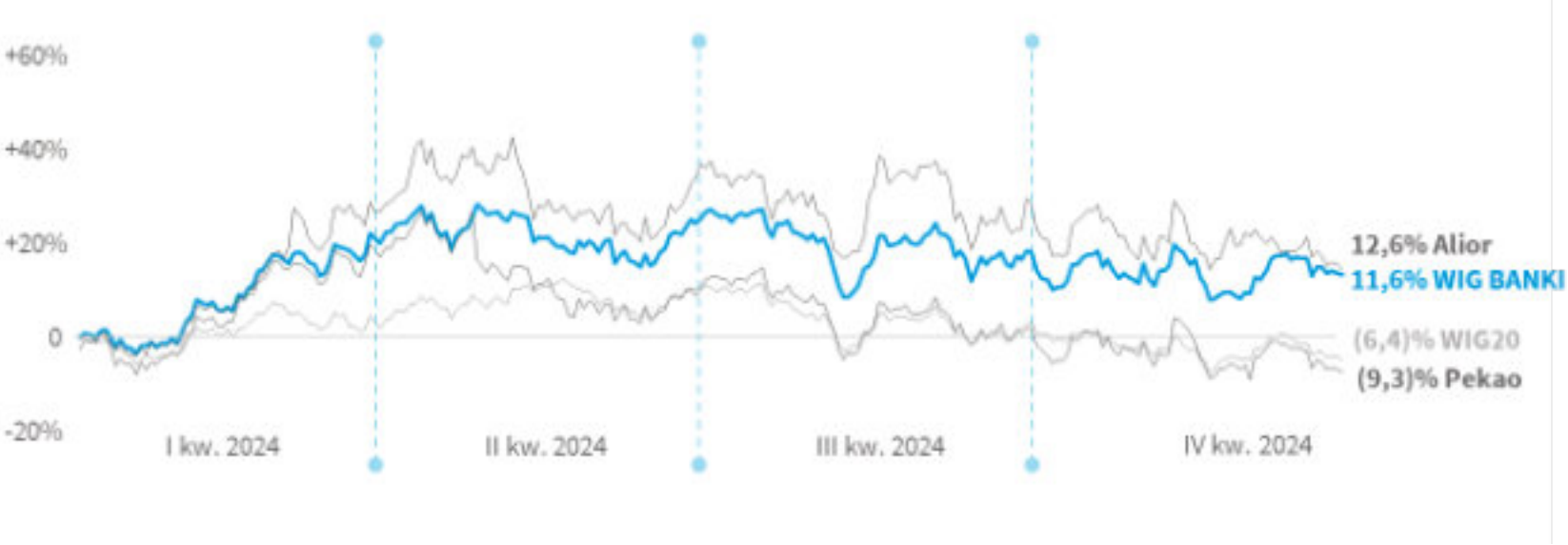
w przyszłości, co prowadziło do znacznie słabszego zachowania tego indeksu niż miało to miejsce w 2023 roku, kiedy to indeks WIG-banki zanotował wzrost o blisko 77%.

Bank Pekao i Alior Bank

Cena akcji Alior Bank na koniec 2024 roku wyniosła 86,0 zł, tj. wzrosła o 12,6% od początku roku. Po skorygowaniu kursu o dywidendę stopa zwrotu wyniosła 17,7%⁵⁸.

Kurs akcji Banku Pekao w analogicznym okresie spadł o 9,3% (w ujęciu cenowym) do 137,9 zł za akcję. Po skorygowaniu kursu o dywidendę stopa zwrotu wyniosła 0,9%⁵⁹.

Bank Pekao i Alior Bank na tle indeksu WIG BANK



Źródło: <https://biznes.pap.pl/>

57) Indeks dochodowy (przy jego obliczaniu uwzględnia się zarówno ceny zawartych w nim akcji, jak i dochody z dywidend i praw poboru).

58) 24 maja 2024 roku Alior Bank wypłacił 577 mln zł dywidendy (4,42 zł na akcję).

59) 10 maja 2024 roku Bank Pekao wypłacił 3,4 mld zł dywidendy (19,20 zł na akcję).



3.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce

W 2024 roku najważniejsze dla Grupy PZU zmiany regulacyjne dotyczyły w szczególności nowych technologii oraz sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju. Część z nich zaczęła obowiązywać w 2025 roku, a nad resztą będą trwały dalsze prace.

Nowe technologie i zarządzanie danymi

1 sierpnia 2024 roku weszło w życie rozporządzenie (UE) 2024/1689 ustanawiające zharmonizowane przepisy dotyczące sztucznej inteligencji, tzw. **akt o Sztucznej Inteligencji (AI Act)**, który stanowi pierwsze w historii kompleksowe ramy prawne dotyczące sztucznej inteligencji na świecie. Regulacja wprowadza kompleksowe ramy prawne dla systemów AI, mające na celu zapewnienie ich bezpiecznego i etycznego stosowania. Część przepisów, w tym dotyczących zakazanych praktyk, zacznie obowiązywać od 2 lutego 2025 roku, a kolejne od 2 sierpnia 2025 roku. Ubezpieczyciele będą musieli dokładnie analizować stosowane systemy pod kątem ich zgodności z definicją AI zawartą w AI Act. Wymaga to identyfikacji, które technologie wchodzą w zakres regulacji, co może być wyzwaniem ze względu na różnorodność stosowanych rozwiązań i ewentualne problemy definicyjne. 4 grudnia 2024 roku Rada UE przyjęła swoje ogólne stanowisko **w sprawie proponowanych ram**

dotyczących dostępu do danych finansowych (ang. Financial Data Access Framework – FIDA). Prace, które rozpoczęły się na początku 2025 roku mają doprowadzić do ostatecznego uchwalenia przepisów. Celem FIDA jest ułatwienie wymiany danych finansowych między instytucjami, co powinno sprzyjać rozwojowi nowych usług dla klientów. Projekt ten wzbudzał nadzieje na zwiększenie konkurencyjności i otwarcie nowych możliwości dla konsumentów i przedsiębiorstw. Z czasem jednak pojawiły się pytania o zasadność tej regulacji oraz o jej proporcjonalność. Jednym z głównych zarzutów jest nadmierna kompleksowość regulacji, która wymagałaby od sektora finansowego ogromnych inwestycji w infrastrukturę technologiczną, rozwój interfejsów API oraz zapewnienie zaawansowanych zabezpieczeń danych. Dodatkowo w sektorze ubezpieczeniowym, który jest znacznie bardziej złożony niż sektor bankowy, proces standaryzacji danych w naszej branży napotyka na zupełnie inne wyzwania. Różnorodność przetwarzanych informacji, ich specyficzny charakter oraz duża złożoność danych

sprawiają, że wdrożenie jednolitych mechanizmów ich wymiany staje się trudniejsze.

8 stycznia 2025 roku została opublikowana **dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2025/1 w sprawie ustanowienia ram na potrzeby prowadzenia działań naprawczych oraz restrukturyzacji i porządkowanej likwidacji w odniesieniu do zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji (IRR)**. Celem IRRD jest wzmocnienie sektora ubezpieczeń i zwiększenie jego odporności i zdolności do ochrony interesów ubezpieczonych. IRRD wprowadza mechanizmy, które mają pomóc zakładom ubezpieczeń oraz odpowiednim organom w zarządzaniu sytuacjami kryzysowymi i wczesnym reagowaniu na poważne trudności finansowe. Ma to chronić ubezpieczonych oraz ograniczyć negatywny wpływ na gospodarkę i system finansowy, eliminując przy tym ryzyko obciążeń dla podatników. Wdrażanie dyrektywy obejmie trzy fazy konsultacji z branżą ubezpieczeniową, podczas których EIOPA będzie opracowywać szczegółowe standardy techniczne i wytyczne. Pierwsza faza zakończy się w II kwartale 2026 roku, druga w IV kwartale 2026 roku, a trzecia potrwa do II kwartału 2027 roku. Choć wdrożenie dyrektywy planowane jest na IV kwartał 2026 roku, branża proponuje okres przejściowy do 2028 roku, by umożliwić jej pełne dostosowanie do nowych przepisów. Do polskiego prawa dyrektywa ma zostać wdrożona do końca stycznia 2027 roku.

17 stycznia 2025 roku zaczęło obowiązywać **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 tej regulacji jest wzmocnienie odporności operacyjnej całego sektora finansowego na zagrożenia cyfrowe poprzez ustanowienie jednolitych

standardów zarządzania ryzykiem związanym z technologiami informacyjno-komunikacyjnymi (ICT). DORA obejmuje szerokie spektrum podmiotów, w tym zakłady ubezpieczeń, które będą musiały dostosować swoje działania do nowych wymogów. Ubezpieczyciele są zobowiązani do wdrożenia kompleksowych mechanizmów identyfikacji, oceny i monitorowania ryzyka związanego z usługami ICT świadczonymi na ich rzecz. Obejmuje to opracowanie polityk i procedur zarządzania ryzykiem, które będą integralną częścią ogólnego systemu zarządzania ryzykiem w organizacji. W przypadku wystąpienia poważnych incydentów związanych z obszarem ICT, ubezpieczyciele muszą zgłaszać takie przypadki do właściwych organów nadzorczych w ściśle określonych terminach. Do 30 kwietnia 2025 roku ubezpieczyciele są zobowiązani do przekazania organom nadzorczym rejestrów swoich dostawców usług ICT. Ma to na celu zebranie na poziomie nadzoru informacji o wszystkich dostawcach usług ICT świadczących usługi na rzecz podmiotów finansowych, a tym samym lepsze monitorowanie i zarządzanie ryzykiem związanym z zewnętrznymi dostawcami technologii. Regularne audyty kluczowych dostawców usług ICT oraz realizacja ustaleń poaudytowych staną się obowiązkowe. Działania te mają na celu zapewnienie, że dostawcy spełniają wymagane standardy bezpieczeństwa i nie stanowią zagrożenia dla operacyjnej ciągłości ubezpieczyciela.

W 2025 roku zaczną obowiązywać przepisy **rozporządzenia 2023/2854 w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania (Data Act)**, które harmonizuje podejście do danych nieosobowych. Rozporządzenie zostało opublikowane 22 grudnia 2023 roku w Dzienniku Urzędowym UE. Ułatwi ono 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.

W Dzienniku Urzędowym UE zostały opublikowane również akty prawne stanowiące **pakiet na rzecz przeciwdziałania praniu pieniędzy lub finansowania terroryzmu**. Pakiet obejmuje m.in. rozporządzenie w sprawie zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy, które ma zastąpić obowiązującą dyrektywę UE a także wydaną na jej podstawie ustawę o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Rozporządzenie harmonizuje i doprecyzowuje przepisy obowiązujące w UE oraz zapewnia ich spójniejsze stosowanie i lepsze egzekwowanie. Rozporządzenie stanowić będzie podstawowy akt prawny regulujący zasady postępowania instytucji zobowiązanych w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu. Rozporządzenie będzie obowiązywało od 10 lipca 2027 roku.

Zielone finanse i wypłacalność

Od 1 stycznia 2024 roku obowiązuje 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)**. Dyrektywa została wdrożona do polskiego prawa ustawą z dnia 6 grudnia 2024 roku o zmianie ustawy o rachunkowości, ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz niektórych innych ustaw. Pierwsze raporty zostaną opublikowane w 2025 roku (dane obejmą rok obrotowy 2024). CSRD 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. Kluczowa jest 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.

26 lutego 2025 roku Komisja Europejska ogłosiła **pierwszy pakiet deregulacyjny w ramach dyrektyw Omnibus**. Jego celem jest uproszczenie unijnych regulacji, zwiększenie konkurencyjności oraz odblokowanie dodatkowego potencjału inwestycyjnego. Tym samym Komisja rozpoczęła realizację zapowiadanego jeszcze w ubiegłym roku planu ograniczenia obciążeń administracyjnych o co najmniej 25%, a w przypadku małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) – nawet o 35% do końca tej kadencji. Komisja przewiduje, że przyjęcie i wdrożenie pakietu pozwoli przedsiębiorcom zaoszczędzić 6,3 mld euro rocznie oraz uruchomić dodatkowe inwestycje o wartości 50 mld euro. Jest to istotny krok w kierunku stworzenia bardziej przyjaznego środowiska dla biznesu w Unii Europejskiej, sprzyjającego wzrostowi firm, innowacjom i tworzeniu wysokiej jakości miejsc pracy. Pierwszy pakiet ogłoszonych propozycji w ramach dyrektywy Omnibus dotyczy zagadnień, które zdaniem wielu przedsiębiorców stanowią jeden z najbardziej problematycznych obszarów – zrównoważonego finansowania. Zaproponowane zmiany dotyczą sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego finansowania (Dyrektywa CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive), due diligence w zakresie zrównoważonego rozwoju (Dyrektywa CSDDD – Corporate Sustainability Due Diligence Directive) czy taksonomii UE.

Projekt zmian przewiduje istotne modyfikacje w zakresie obowiązków sprawozdawczych poprzez znaczące ograniczenie zakresu dyrektywy CSRD – nawet o 80% – koncentrując obowiązki sprawozdawcze na największych przedsiębiorstwach, które mają kluczowy wpływ na środowisko i społeczeństwo. Zaproponowano ograniczenie stosowania wyłącznie do dużych przedsiębiorstw zatrudniających powyżej 1000 pracowników, które jednocześnie osiągają obrót powyżej 50 mln euro lub sumę bilansową przekraczającą 25 mln euro. Ponadto wprowadzono dwuletnie opóźnienie we wdrażaniu wymogów dla przedsiębiorstw objętych kolejnymi fazami wdrożenia. Projekt zakłada także usunięcie uprawnień Komisji Europejskiej do przyjmowania sektorowych standardów raportowania oraz rezygnację z możliwości wprowadzenia wymogu rozsądnej pewności (*reasonable assurance*). Dodatkowo planowana jest znacząca redukcja liczby wskaźników raportowania w ramach ESRS (*European Sustainability Reporting Standards*), co ma poprawić przejrzystość, spójność z innymi regulacjami oraz ograniczyć obciążenia administracyjne dla firm. Istotną zmianą dla sektora ubezpieczeniowego jest zrezygnowanie z opracowania standardów sektorowych.

Zaproponowane zmiany do taksonomii przewidują możliwość opcjonalnego raportowania zgodnie z unijną taksonomią dla przedsiębiorstw zatrudniających mniej niż 1000 pracowników i osiągających obrót poniżej 450 mln euro. Dodatkowo zaplanowano konsultacje dotyczące redukcji obciążeń administracyjnych, obejmujące m.in. uproszczenie szablonów raportowania poprzez ograniczenie liczby wymaganych danych o 70%, wprowadzenie progu istotności finansowej, usprawnienie wskaźników KPI dla instytucji finansowych (ze szczególnym uwzględnieniem Bank GAR, Green Asset Ratio) oraz uproszczenie przepisów dotyczących zasady „Nie czyn poważnych szkód” (DNSH – Do Not Significant

Harm). Szczególnie istotne jest wprowadzenie opcjonalnej sprawozdawczości dla przedsiębiorstw, w tym zakładów ubezpieczeń, zatrudniających mniej niż 1000 pracowników i osiągających obrót poniżej 450 mln euro. Raportowanie „zieloności” portfela ubezpieczeniowego oraz wskaźnika „zieloności” aktywów stanowi dla mniejszych instytucji finansowych duże wyzwanie.

5 listopada 2024 roku Rada Europejska i Parlament Europejski przyjęła **rewizję 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.

8 stycznia 2025 roku została opublikowana **dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2025/2 w sprawie zmiany dyrektywy 2009/138/WE (Wypłacalność II, ang. Solvency II)**. Zmiany w zasadach Solvency II uwolnić mają środki pieniężne, które zakłady ubezpieczeń musiały trzymać w rezerwie, umożliwiając sektorowi skierowanie większej ilości funduszy na ożywienie gospodarcze, a w szczególności na Europejski Zielony Ład. Aktualizacja uprościć ma również nadzór, a



z drugiej strony wzmocni pozycję organów nadzoru w zakresie ryzyka systemowego. Aktualizacja zawiera także nowe przepisy, które będą wymagać od firm ubezpieczeniowych lepszego uwzględniania ryzyka związanego ze zrównoważonym rozwojem i zgłaszania większej ilości informacji na temat tego ryzyka, aby ubezpieczający mogli zrozumieć zielone referencje firmy. Dyrektywa ma zostać wdrożona do końca stycznia 2027 roku.

Pozostałe

6 listopada 2024 roku weszła w życie **ustawa o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych stanowiąca implementację dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2118 z dnia 24 listopada 2021 r. zmieniającej dyrektywę 2009/103/WE w sprawie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowania obowiązku ubezpieczania od takiej odpowiedzialności**. Ustawa podwyższa minimalne sumy gwarancyjne w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz ubezpieczeniu OC rolników. Nowe kwoty wyrażone w złotych polskich wynoszą: w przypadku szkody na osobie 29 876 400 zł w odniesieniu do jednego wypadku, bez względu na liczbę osób poszkodowanych (poprzednio wyrażona w euro wynosiła 5 210 000 euro), a w przypadku szkód majątkowych 6 021 600 zł w odniesieniu do jednego wypadku, bez względu na liczbę osób poszkodowanych (poprzednio wyrażona w euro wynosiła 1 050 000 euro). Podwyższenie sum gwarancyjnych wiąże się koniecznością dostosowania przez PZU systemów IT

oraz dokonania stosowanych zmian w dokumentach wewnętrznych i dokumentacji klienckiej.

28 czerwca 2025 roku wejdzie w życie ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku **o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze**. Celem ustawy jest, by wskazane w niej produkty i usługi miały właściwości umożliwiające korzystanie z nich, zgodnie z ich przeznaczeniem, przez osoby ze szczególnymi potrzebami, na zasadzie równości z innymi użytkownikami. Przy oferowaniu ubezpieczeń na odległość przez strony internetowe i urządzenia mobilne drogą elektroniczną, należy zapewnić m.in., że funkcja komunikowania się jest dostępna przez więcej niż jeden kanał sensoryczny i obejmuje rozwiązania alternatywne dla elementów wizualnych, dźwiękowych, mowy i dotykowych. Jednocześnie, ustawa reguluje też aspekt zrozumiałości i postrzegalności komunikatu (rozmiar i kształt czcionki, odstępy pomiędzy liniami itp.). Przyjęte w ustawie rozwiązania wymagają dostosowania przez zakłady ubezpieczeń systemów zdalnej akwizycji, w szczególności poprzez zapewnienie wielokanałowości komunikacji.

Wybrane orzeczenia Sądu Najwyższego z 2024 roku, które mogą mieć wpływ na działalność ubezpieczeniową



7 lutego 2024 roku, w sprawie o sygn. akt: I CSK 576/23, Sąd Najwyższy wydał postanowienie, w którym wskazał, że brak dokładnej definicji w OWU nie oznacza automatycznie, że zachodzi podstawa do interpretacji na korzyść ubezpieczonego. SN wskazał również, że dochodzący odszkodowania z umowy ubezpieczenia ma obowiązek wykazania zdarzenia, którego skutki zostały objęte ochroną ubezpieczeniową (wypadek ubezpieczeniowy), a ubezpieczyciel kwestionujący swoją odpowiedzialność z umowy ubezpieczenia musi wykazać wystąpienie takich okoliczności, które w świetle umowy zwalniają go z obowiązku spełnienia świadczenia na rzecz ubezpieczonego.

8 maja 2024 roku, w sprawie o sygn. akt: III CZP 142/22, Sąd Najwyższy podjął uchwałę, w której uznał, że jeśli poszkodowany poniósł już koszty naprawy pojazdu lub zobowiązał się do ich poniesienia, wysokość odszkodowania z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, powinna odpowiadać tym kosztom, chyba że w danych okolicznościach są one oczywiście nieuzasadnione; wysokość odszkodowania nie zależy od ulg i rabatów możliwych do uzyskania przez poszkodowanego od podmiotów współpracujących z ubezpieczycielem. Jeżeli poszkodowany nie poniósł jeszcze kosztów naprawy pojazdu ani nie zobowiązał się do ich poniesienia, wysokość odszkodowania z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów

mechanicznych powinna odpowiadać przeciętnym kosztom naprawy na lokalnym rynku, z uwzględnieniem możliwych do uzyskania przez poszkodowanego ulg i rabatów, chyba że skorzystaniu z tych ulg i rabatów sprzeciwia się jego uzasadniony interes.

24 czerwca 2024 roku, w sprawie o sygn. akt: I CSK 1396/23, Sąd Najwyższy wydał postanowienie, w którym wskazał, że do zastosowania sankcji w postaci wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela w razie niedopełnienia powinności podejmowania działań zapobiegających ryzykom ubezpieczeniowym wystarcza ustalenie, że niedopełnienie jej zwiększało ryzyko wypadku ubezpieczeniowego.

27 czerwca 2024 roku, w sprawie o sygn. akt: II NSK 111/23, Sąd Najwyższy wydał postanowienie, w którym wskazał, że ochrona przewidziana w dyrektywie Rady 93/13/EWG z dnia 15 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich przysługuje każdemu konsumentowi, a nie tylko temu, którego można uznać za „właściwie poinformowanego oraz dostatecznie uważnego i rozsądnego przeciętnego konsumenta”.

11 września 2024 roku, w sprawie o sygn. akt: III CZP 65/23, Sąd Najwyższy podjął uchwałę, w której wskazał, że jeżeli naprawa pojazdu przez poszkodowanego stała się niemożliwa, w szczególności w razie zbycia lub naprawienia pojazdu, nie jest uzasadnione ustalenie wysokości odszkodowania z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych jako równowartości hipotetycznych kosztów naprawy. Oznacza to, że po zbyciu pojazdu do wyliczenia odszkodowania należy stosować metodę dyferencyjną.



3.7. Czynniki, które mogą mieć wpływ na działalność i wyniki Grupy PZU w 2025 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;
- prawnoregulacyjne;
- specyficzne (zewnętrzne i wewnętrzne) 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 mogą 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 przyczyniać 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 2025 roku nadal będą w dużej mierze kształtowały czynniki geopolityczne, w tym wciąż niezakończony konflikt zbrojny Rosja-Ukraina, a także utrzymujące się, choć pewnie w mniejszej skali, napięcia w rejonie Morza Czerwonego. Potencjalna eskalacja we wspomnianych obszarach

może wygenerować trudne do przewidzenia szoki cenowe na rynku żywności, gazu, ropy naftowej i towarów. Ryzyka geopolityczne wiążą się też z nasileniem się rywalizacji między USA a Chinami, a szerzej z fragmentacją współpracy gospodarczej i postępującą erozją multilateralizmu. Procesy te nasilają się po objęciu władzy w USA przez Donalda Trumpa, który jest zwolennikiem szybszego tempa deglobalizacji i wprowadzania ceł. Rywalizacja ta będzie miała również silny wymiar technologiczny. Wszystkie te czynniki mogą też mocno oddziaływać na sytuację na polskiej giełdzie, kurs złotego i rentowności polskich papierów wartościowych.

Kluczowe ryzyka makroekonomiczne w 2025 roku wciąż dotyczą inflacji. Prognozy wskazują na przejściowe podwyższenie wskaźnika w pierwszej połowie roku. Kształt ścieżki inflacji będzie jednak zależał od wielu czynników, w tym od skali ostudzenia presji płacowej, kształtowania się kursu walutowego w

obliczu rosnącego dysparytetu stóp procentowych, a także dalszych decyzji regulacyjnych odnoszących się do cen nośników energii. Tempo przyspieszającego popytu również może mieć znaczenie, choć zgodnie z prognozami, zakładana poprawa w tym zakresie związana jest głównie z odbiciem współfinansowanego środkami UE popytu inwestycyjnego. Oczekiwane przyspieszenie tempa wzrostu popytu konsumpcyjnego jest relatywnie mniejsze.

Kolejnym istotnym ryzykiem będzie przedłużające się osłabienie aktywności gospodarczej w otoczeniu zewnętrznym. Problemy z konkurencyjnością europejskiej gospodarki, napięcia polityczne wewnątrz UE, w tym związane z wcześniejszymi wyborami parlamentarnymi w Niemczech, a także kierunki dalszych decyzji administracji Donalda Trumpa i ewentualne wywołane nimi wojny handlowe mogą silniej ograniczyć perspektywy wzrostu Starego Kontynentu. Słabsza dynamika PKB u partnerów handlowych Polski

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 2025 roku branża ubezpieczeniowa będzie musiała sprostać rosnącym wyzwaniom regulacyjnym, zwłaszcza w kontekście regulacji UE dotyczących Wypłacalność II, IRRD czy AML. Pociągnie to za sobą konieczność dostosowania działalności do nowych przepisów oraz może wiązać się z koniecznością inwestycji w zaawansowane systemy informatyczne.

W ubezpieczeniach komunikacyjnych najistotniejsza będzie implementacja przepisów ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Na początku 2025 roku KNF przekaże do konsultacji publicznych projekt rekomendacji dotyczących dystrybucji ubezpieczeń. Zgodnie z zapowiedziami nadzoru rekomendacje będą dotyczyły wartości

produktu dla klienta oraz przeprowadzania APK – jej przebiegu, formy, dokumentowania. Ponadto, rekomendacje mają obejmować m.in. zasady organizacji czynności dystrybucyjnych, współpracy z pośrednikami, obowiązku odpowiedniego nadzoru nad agentami i OFWCA. Rekomendacje będą stosowane zarówno do indywidualnych jak i grupowych umów ubezpieczenia.

Rok 2025 będzie również istotny z punktu widzenia wypracowania standardu rynkowego w zakresie interpretacji zapisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego w sprawie cyfrowej odporności operacyjnej DORA oraz dyrektywy CSRD. Przed ubezpieczycielami stoi szereg wyzwań w celu dostosowania procedur i umów w zakresie wymaganym przez te regulacje.

Ponadto, w 2025 roku sektor ubezpieczeniowy w Unii Europejskiej stanie przed istotnymi zmianami wynikającymi z ewolucji regulacji dotyczących zrównoważonych produktów finansowych. Obecne ramy regulacyjne, w szczególności Rozporządzenie o ujawnianiu informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (SFDR), koncentrują się na klasyfikacji produktów jako „jasnozielone” (artykuł 8) lub „ciemnozielone” (artykuł 9), co nie uwzględnia w pełni produktów przejściowych, które odgrywają kluczową rolę w transformacji w kierunku zrównoważonej gospodarki.

W odpowiedzi na te braki, Komisja Europejska planuje w 2025 roku przedstawić propozycje zmian w SFDR. Będą miały na celu bardziej kompleksowe uwzględnienie produktów przejściowych. Po to, by stworzyć bardziej elastyczny system etykietowania, który odzwierciedla różnorodność strategii zrównoważonego inwestowania i wspiera płynne przejście ku zrównoważonym praktykom. Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i

Dane dla polskiej gospodarki

	2020	2021	2022	2023	2024	2025*
Realny wzrost PKB w % (r/r)	(2,0)	6,9	5,3	0,1	2,9	3,8
Wzrost konsumpcji w sektorze gospodarstw domowych w % (r/r)	(3,4)	6,2	5,0	(0,3)	3,1	3,9
Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r)	(3,0)	1,5	1,7	12,6	1,5	8,0
Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych w % (r/r, średniorocznie)”	3,4	5,1	14,4	11,4	3,6	4,3
Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r)	6,2	8,7	12,0	13,1	13,6	7,0
Stopa bezrobocia w % (koniec okresu)	6,8	5,8	5,2	5,1	5,1	5,1
Stopa bazowa NBP w % (koniec okresu)	0,10	1,75	6,75	5,75	5,75	5,00

* Prognoza Biura Analiz Makroekonomicznych PZU z 19 lutego 2025 roku.

Źródło: GUS/Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU



Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA) przeprowadził konsultacje dotyczące zmian w regulacyjnych standardach technicznych (RTS) SFDR, dążąc do ich harmonizacji z istniejącymi regulacjami i zapewnienia spójności w podejściu do ujawniania informacji o zrównoważonych produktach.

Dla ubezpieczycieli oznacza to konieczność dostosowania strategii produktowych i procesów raportowania do nowych wymogów. Wprowadzenie bardziej zróżnicowanej klasyfikacji produktów zrównoważonych pozwoli na lepsze odzwierciedlenie oferty w kontekście zrównoważonego rozwoju, jednak będzie wymagało aktualizacji procedur wewnętrznych oraz systemów informatycznych. Ponadto, konieczne będzie przeszkolenie personelu w zakresie nowych standardów i zapewnienie zgodności z nowymi wymogami nadzorczymi.

W 2025 roku sektor ubezpieczeń w Polsce będzie musiał dostosować się do rosnących wymagań związanych ze zrównoważonym finansowaniem zgodnie z unijną Taksonomią, w szczególności poprzez integrację wskaźnika Green Asset Ratio (GAR) w swojej działalności. GAR, czyli wskaźnik zielonych aktywów, odzwierciedla udział aktywów przyjaznych środowisku w całkowitych aktywach instytucji finansowej, co ma kluczowe znaczenie dla oceny zaangażowania w zrównoważony rozwój. Dotychczas wskaźnik ten był głównie stosowany w sektorze bankowym, jednak jego znaczenie rośnie również wśród ubezpieczycieli, którzy coraz częściej uwzględniają zrównoważone finansowanie w swoich strategiach biznesowych, przyczyniając się tym samym do ochrony środowiska i poprawy jakości życia społeczności, w których działają.

Pomimo, że regulacje UE, takie jak rewizja Solvency II, rozporządzenie AML czy też IRRD mają obowiązywać od

2027 roku, to już będą one przedmiotem analiz i prac mających na celu przygotowanie PZU do ich stosowania, co będzie wymagało zaangażowania odpowiednich zasobów i poczynienie przygotowań do wdrożenia zmian w systemach.

Bankowość

Istotnym czynnikiem wpływającym na zysk sektora bankowego jest składka na Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG). Po dwóch latach przerwy BFG powrócił do pobierania składek na fundusz gwarancyjny banków. W związku z tym w 2025 roku łączna składka dla banków na BFG zwiększyła się o 73% do poziomu 2,7 mld zł i jest najwyższa od 5 lat.

Nadal kluczowe będą rozstrzygnięcia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE), Sądu Najwyższego lub innych instytucji państwowych, w szczególności w sprawie walutowych kredytów hipotecznych, sankcji darmowego kredytu oraz pożyczek gotówkowych. 13 lutego 2025 roku TSUE wydał wyrok w sprawie C-472/23 dotyczący aspektów stosowania sankcji kredytu darmowego pozostawiając szeroki margines swobody sądom krajowym rozpatrującym poszczególne sprawy. Orzecznictwo w kwestii kredytów CHF pozostaje niekorzystne dla sektora. W 2024 roku rosła liczba pozwów ze strony klientów, również w przypadkach kredytów już spłaconych. Miało to wpływ na dotwarzanie rezerw przez banki. Jednocześnie banki starają się bardziej aktywnie wychodzić do klientów z propozycjami uгод.

Na działalność bankową mogą również wpływać ewentualne nowe programy rządowe na rzecz wsparcia dostępności finansowej mieszkań.

3.7.3. Czynniki zewnętrzne i wewnętrzne, specyficzne dla sektorów, w których działa Grupa PZU

Ubezpieczenia majątkowe w Polsce

- Wzrost liczby samochodów i utrzymujące się wysokie natężenie ruchu może powodować dalszy wzrost częstości szkód i w konsekwencji wzrost wskaźnika szkodowości, co będzie wpływać na rentowność ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC;
- Wyższa dynamika sprzedaży nowych samochodów w 2024 roku, głównie w kanale dealerskim i finansowanych przez firmy leasingowe, może się przełożyć na wyższą sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych;
- Silna konkurencja cenowa w ubezpieczeniach komunikacyjnych i pogorszający się wynik w ubezpieczeniach OC i Auto Casco będą przekładać się na różne strategie cenowe ubezpieczycieli a tym samym wpływać na poziomy udziałów rynkowych w 2025 roku;
- 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;
- Zmiany klimatu, które skutkują m.in. rozszerzeniem zakresu gatunków uprawianych roślin przez producentów rolnych, co korzystnie wpływa na

plodozmiian i bioróżnorodność i może wpływać na rozwój oferty dotowanych ubezpieczeń rolnych;

- Powtarzające się oraz coraz bardziej dotkliwe i 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;
- 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 ubezpieczanego 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, megainwestycji (elektrownia jądrowa, farmy wiatrowe na Bałtyku, Centralny Port Komunikacyjny) i transformacji energetycznej – w związku z oczekiwanym napływem środków z Krajowego Planu Odbudowy i funduszy unijnych na politykę spójności 2021-2027 spodziewany wzrost zainteresowania gwarancjami kontraktowymi i ubezpieczeniami budowlano-montażowymi;
- 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 wykorzystania technologii i sztucznej inteligencji (AI) 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;
- Lepsze wykorzystanie danych w związku z rozwojem technologii i wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI) pozwoli na tworzenie bardziej precyzyjnych ofert oraz lepsze dopasowanie ceny do ryzyka a w konsekwencji budowę przewag konkurencyjnych zarówno w ubezpieczeniach obowiązkowych jak i dobrowolnych.

Ubezpieczenia na życie w Polsce

- Wzrost śmiertelności w związku ze starzejącym się społeczeństwem, ewentualnym pojawianiem 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 diety skutkować będą rozwojem oferty ubezpieczeniowej dla seniorów oraz wzrostem popytu na ubezpieczenia zdrowotne i emerytalne;
- Presja na cenę, w szczególności w ubezpieczeniach grupowych oraz walka konkurencyjna o „właścicielstwo” klienta (w tym jego danych) może skutkować obniżaniem marż dla ubezpieczycieli i zakresu ubezpieczenia (jakości) oferowanego

produktu oraz tworzeniem barier wejścia i wyjścia dla klientów u pośredników niezależnych;

- Wdrożenie przez Komisję Nadzoru Finansowego rekomendacji dotyczących dystrybucji ubezpieczeń przekładające się na wartość produktu dla klienta;
- Rosnąca świadomość ubezpieczeniowa, 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;
- Dalszy rozwój prywatnej opieki zdrowotnej w konsekwencji realizacji długu zdrowotnego, zmian demograficznych oraz wzrostu popularności ubezpieczeń zdrowotnych;
- Realizacja projektów regulacyjnych oraz wzrost kosztów operacyjnych zakładów ubezpieczeń mogą przełożyć się na wzrost cen ubezpieczeń;
- Lepsze wykorzystanie danych w związku z rozwojem technologii i wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI) 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 osiąganych wyników;
- Spadek poziomu diety, 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 osiągane 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 osiąganych przez placówki medyczne;
- 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 osiągane przez podmioty 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.

Fundusze inwestycyjne i Pracownicze Plany Kapitałowe

Kondycja rynku funduszy inwestycyjnych i Pracowniczych Planów Kapitałowych oraz ich wyniki będą zależeć przede wszystkim od:

- planowanych obniżek stóp procentowych, które mogą korzystnie wpłynąć na wyceny funduszy dłużnych. Te staną się jeszcze bardziej atrakcyjne dla klientów, nie tylko firmowych, ale i indywidualnych;
- sytuacji geopolitycznej i makroekonomicznej, działań fiskalnych światowych banków centralnych w zakresie wysokości stóp procentowych, co przełoży się na koniunkturę na rynkach finansowych;
- stabilności otoczenia prawnego skutkującego zmianami ustaw, rozporządzeń i innych aktów prawnych i wytycznych oraz nieprzewidzianych zmian w przepisach dotyczących systemu emerytalnego, PPE, PPK;
- dynamiki wzrostu gospodarczego w Polsce i wyników spółek giełdowych;
- sytuacji ekonomicznej klientów i ich planów inwestycyjnych w kontekście wysokich kosztów obsługi ich zadłużenia związanych z utrzymującym się podwyższonym poziomem inflacji/stóp procentowych.

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;
- rosnące negatywne saldo przepływów pieniężnych pomiędzy OFE i ZUS wynikające z faktu wchodzenia do mechanizmu „suwaka” roczników członków funduszy o największym wolumenie oraz z największymi zgromadzonymi kapitałami.

Bankowość

Do głównych czynników mogących mieć wpływ na działalność bankową w 2025 roku należą:

- tempo wzrostu gospodarczego w 2025 roku, zwłaszcza konsumpcji indywidualnej, która stanowi istotny czynnik popytu na produkty bankowe i poziom kosztów ryzyka, sytuacja gospodarcza w Unii

Europejskiej, która determinuje m.in. skalę eksportu polskich przedsiębiorstw,

- poziom inflacji i polityka pieniężna – kierunek, skala 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);
- sytuacja finansowa gospodarstw domowych oraz przedsiębiorstw, która będzie wpływać na zdolność klientów do terminowej spłaty zobowiązań finansowych;
- skala popytu zgłaszanego na usługi bankowe przez klientów,
- otoczenie instytucjonalne, a także potencjalne rozstrzygnięcia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, Sądu Najwyższego lub innych instytucji państwowych w szczególności w sprawie walutowych kredytów hipotecznych, sankcji darmowego kredytu oraz pożyczek gotówkowych,
- wprowadzenie rządowego programu wspierającego rynek mieszkaniowy,
- postępujące procesy konsolidacji i restrukturyzacji sektora bankowego,
- reforma wskaźnika referencyjnego tj. zastąpienie wskaźnika WIBOR przez nowy wskaźnik,

- wydarzenia geopolityczne, m.in. trwający obecnie konflikt zbrojny w Ukrainie, konflikty na Bliskim Wschodzie oraz ruchy migracyjne ludności,
- rozwój oferty usług bankowych przez podmioty nieregulowane,
- tempo realizacji projektów współfinansowanych ze środków UE, szczególnie w ramach Krajowego Programu Odbudowy.



4. Strategia i perspektywy

- 4.1. Ambicje strategiczne do roku 2027
- 4.2. Realizacja strategii w 2024 roku
- 4.3. Perspektywa strategiczna





4.1. Ambicje strategiczne do roku 2027

Obowiązująca Strategia Grupy PZU na lata 2025-2027 została przyjęta 2 grudnia 2024 roku i skupiona jest na czterech filarach: prostocie, koncentracji, rozwoju i zaangażowaniu. Prostota oznacza dla Grupy PZU uproszczenie struktury i wzmocnienie sprawności operacyjnej. Koncentracja zakłada zapewnienie rentownego wzrostu biznesu ubezpieczeniowego. Rozwój to inwestycje w rynek zdrowotny, cyfryzację i ofertę rozwijaną z partnerami. Zaangażowanie obejmuje budowę odporności kraju i inkluzywnego społeczeństwa.

Grupa PZU wyznaczyła poniższe ambicje w perspektywie do roku 2027:

- **>6,2 mld zł zysku netto;**
- **>19% ROE** z działalności podstawowej⁶⁰;
- **+40% wzrostu EPS** z działalności podstawowej⁶¹;
- **<90% COR** w ubezpieczeniach majątkowych⁶²;
- **>20% marży** operacyjnej w ubezpieczeniach na życie.



Cele finansowe mają odzwierciedlenie również w wymiarze niefinansowym:

- najwyższy NPS na rynku w produktach i obsłudze;
- 8 mln klientów w kanałach cyfrowych mojePZU;
- dbałość o zdrowie fizyczne i dobrostan psychiczny dzieci i dorosłych;
- inkluzywne i transparentne programy sponsorskie, prewencyjne i edukacyjne;
- powszechne rozwiązania wdrażane we współpracy z rynkiem.

Przyjęte ambicje do roku 2027 rok będą realizowane w horyzoncie strategii w każdej linii biznesowej w ramach czterech filarów: prostota, koncentracja, rozwój, zaangażowanie.

60) ROE – Return on Equity (zwrot z kapitałów), liczony na działalności podstawowej, tj. bez banków

61) EPS – Earnings per share (zysk na akcję), liczony na działalności podstawowej, tj. bez banków

62) COR – Combined Ratio (wskaźnik mieszany), łącznie segment masowy i korporacyjny, wszystkie produkty

I. Prostota

Grupa PZU stawia na skuteczność poprzez uproszczenie struktury organizacyjnej, co zwiększy efektywność i zwinność działania.

Efektywność operacyjna

Grupa PZU buduje organizację w strukturze pozwalającej na priorytetyzację potrzeb klientów.

Działania PZU w zakresie efektywności operacyjnej:

- dostosowanie struktury organizacyjnej, by zapewnić większą autonomię i zwinność jednostek biznesowych;
- uproszczenie procesów, by szybciej wprowadzać zmiany, optymalizować i automatyzować oraz skuteczniej dbać o rentowność;
- uporządkowanie struktury aktywów bankowych w Grupie w celu zapewnienia transparentności i efektywności zarządzania kapitałem;
- budowa synergii w spółkach ubezpieczeniowych i inwestycyjnych.

Kluczowy cel na 2027



400 mln zł wzrostu efektywności w efekcie synergii uproszczenia struktury aktywów Grupy oraz struktury organizacyjnej.

II. Koncentracja

Grupa PZU koncentruje się na podnoszeniu rentowności swojej podstawowej działalności ubezpieczeniowej.

Ubezpieczenia majątkowe masowe

Pozycja PZU i kontekst rynkowy - PZU zajmuje pozycję lidera w masowych ubezpieczeniach majątkowych, z ~32% udziałem w składce i z ~47% w wyniku technicznym⁶³. Rynek ubezpieczeń majątkowych w Polsce znajduje się w trendzie wzrostowym, jednak rentowność, w szczególności w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych OC, pozostaje istotnym wyzwaniem.

Określone strategiczne cele i działania wspierające rentowny wzrost:

- osiągnięcie doskonałości technicznej i operacyjnej z wykorzystaniem zaawansowanych modeli taryfikacyjnych, modeli opartych o dane behawioralne i klimatyczne oraz centra kompetencji w obszarach produktu, taryfikacji i likwidacji szkód;
- upowszechnienie oferty we wszystkich kanałach za sprawą rentownej obecności w dystrybucji oraz nowej propozycji wartości dla kanałów własnych;
- aktywne zarządzanie markami w efekcie strategii multibrand obejmującej wszystkie segmenty klientów.

63) Obejmuje zarówno segment masowy, jak i korporacyjny, w zakresie działalności bezpośredniej. Źródło: KNF, stan na koniec II kw. 2024

Kluczowe cele na 2027

- 
- >30% wzrostu z przychodów z ubezpieczeń⁶⁴
 - <90% wskaźnik mieszany (COR)⁶⁵

Ubezpieczenia majątkowe korporacyjne

Silny wzrost Grupy PZU na dynamicznie rozwijającym się rynku ubezpieczeń przedsiębiorstw.

Pozycja PZU i kontekst rynkowy - udział Grupy PZU w rynku ubezpieczeń przedsiębiorstw wynosi ~37% z 18% średniorocznym wzrostem wobec rynku z 13% wzrostem⁶⁶.

Działania wspierające cele strategiczne opierające się na rentownym rozwoju i budowaniu relacji z klientem:

- uniezależnienie wyników od wpływu cykliów underwritingowych dzięki doskonałości technicznej i operacyjnej za sprawą lepszego wykorzystania danych w pricingu oraz ujednolicenia oceny ryzyka i analizy danych o kliencie, również dzięki automatyzacji;
- budowanie unikalnej propozycji wartości dla klientów, a także agentów i brokerów w oparciu o rozwój nowych i istniejących produktów i usług: iFlota, RyzykoPRO, Process Safety Management (PSM);

64) Dotyczy ubezpieczeń majątkowych w segmencie masowym z wyłączeniem produktów bancassurance
65) COR – Combined Ratio (wskaźnik mieszany), łącznie segment masowy i korporacyjny, wszystkie produkty
66) Stan na 2023

- automatyzacja procesów sprzedażowych i usługowych z wykorzystaniem nowych technologii oraz GenAI do usprawnienia procesów sprzedaży (np. wsparcie sprzedaży poprzez chat) i szybkiego systemu obsługi szkód.

Kluczowe cele na 2027

- 
- >25% wzrost przychodów z ubezpieczeń
 - <90% wskaźnik mieszany (COR)

Ubezpieczenia na życie

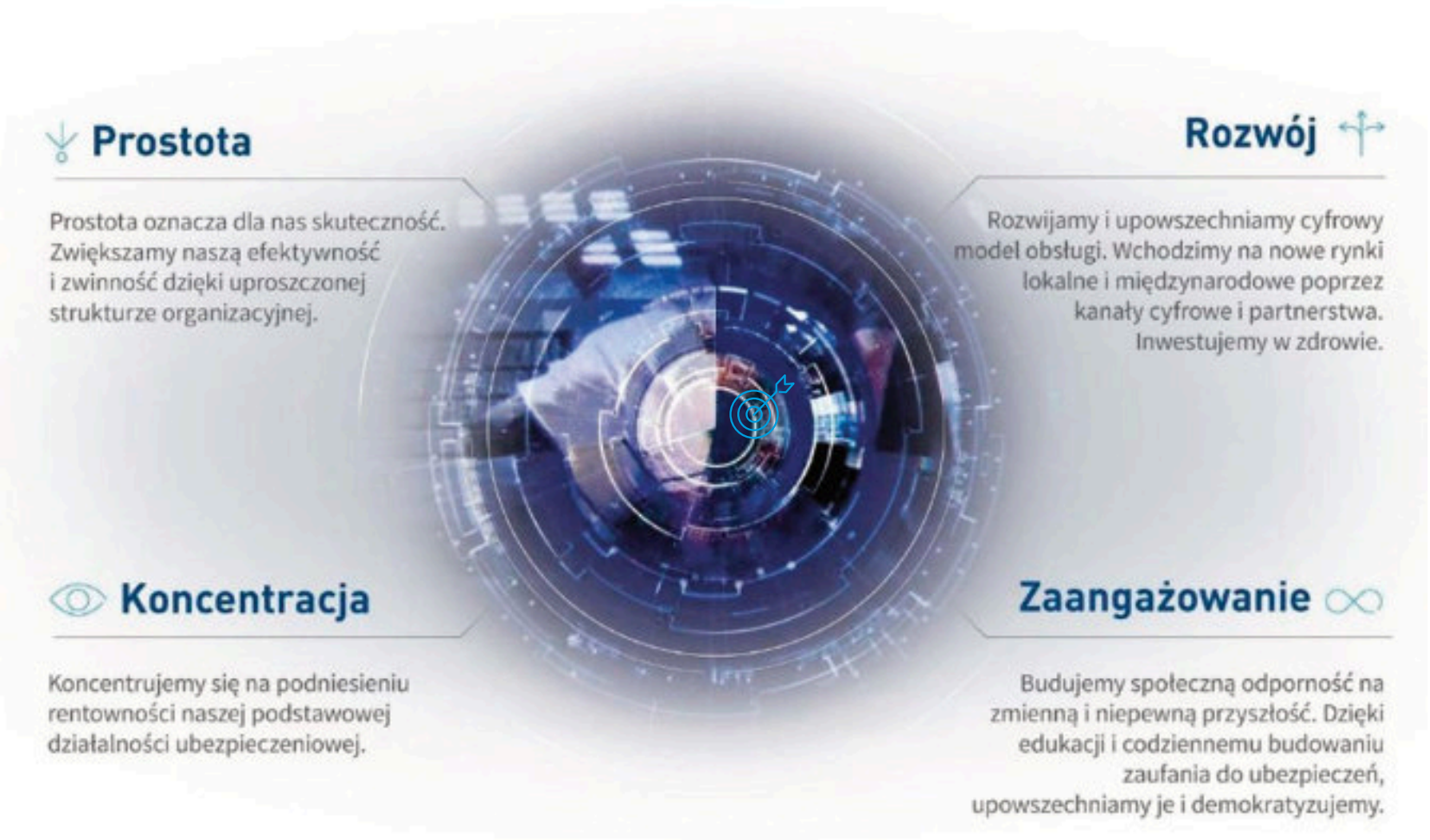
Lider dostrzegający potencjał w zmieniającej się demografii.

Pozycja PZU i kontekst rynkowy - wiodąca pozycja PZU na rynku ubezpieczeń na życie, z ~42% udziałem w składce, ~33% udziałem w APE i dostrzeganym najwyższym potencjałem kreowania wartości w pokoleniach wyżu demograficznego i pokoleniu silver, którzy oczekują więcej od instytucji finansowych⁶⁷.

Strategiczne priorytety definiują kluczowe kierunki wzmacniające pozycję lidera na rynku:

- uatrakcyjnienie oferty i dostosowanie jej do potrzeb zmieniającej się demografii na skutek utrzymania portfela klientów i wzrostu rentowności w ubezpieczeniach grupowych przez redefinicję propozycji wartości: nowych produktów życiowych, zdrowotnych, sportowych i innych benefitowych,

67) Źródło: KNF, PIU; stan na koniec II kw. 2024. Udziały liczone w odniesieniu do ubezpieczeń ze składką regularną



a także koncentracji działań wokół pokolenia wyżu demograficznego i pokolenia silver;

- wzrost konwersji z ubezpieczeń grupowych na ubezpieczenia indywidualne w wyniku rozwoju cyfrowych i hybrydowych procesów sprzedażowych i usługowych dla indywidualnej kontynuacji;
- uproduktowanie bazy klientów indywidualnych poprzez wzrost x-sell – nowe produkty oraz aktywne działania sprzedażowe;

- podniesienie efektywności kanałów dystrybucji przy wsparciu programów zwiększających efektywność i rozwój kompetencji sieci sprzedaży.

Kluczowe cele na 2027

- 
- >35% wzrost wartości nowego biznesu⁶⁸
 - >20% marża operacyjna

68) Nowy biznes według wyceny MSSF 17 dla ubezpieczeń na życie w Polsce, zdefiniowany jako marża kontraktowa CSM pomniejszona o komponent straty dla umów ubezpieczenia zawartych w okresie, wyceniane na moment ujęcia umowy



Bancassurance

Potencjał wzrostu w najszybciej rosnącym segmencie niepowiązanych produktów ochronnych.

Pozycja PZU i kontekst rynkowy - w ubezpieczeniach inwestycyjnych pozycja lidera zbudowana poprzez solidne zarządzanie aktywami i stabilny wzrost składki, pomimo tendencji rynkowych. W produktach ochronnych niepowiązanych istotny, niewykorzystany potencjał PZU adresowany poprzez rozszerzanie oferty. W produktach ochronnych powiązanych pozycja zbliżona do udziałów banków z Grupy PZU i potencjał wzrostu do poziomu liderów biznesu bancassurance.

Działania operacyjne oparte na stabilnym wzroście, rozszerzeniu oferty i modelu omnikanałowym:

- nowe podejście do oferty ubezpieczeń powiązanych z produktami bankowymi dzięki składce rozłożonej na cały okres ochrony, dającej stabilny wzrost oraz większej dostępności i wartości produktów dla klienta;
- rozszerzenie oferty niepowiązanych ubezpieczeń ochronnych i usług oraz produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych z wykorzystaniem nowych i zmodyfikowanych produktów oraz dopasowania na bazie wiedzy o kliencie i kompleksowej oferty ochrony życia, zdrowia i majątku na każdy etap życia;
- omnikanałowy model dystrybucji i obsługi przy wsparciu uproszczonych cyfrowych i hybrydowych procesów sprzedaży ubezpieczeń a także personalizacji oferty i komunikacji, docierającej do szerokiej bazy klientów.

Kluczowe cele na 2027



- +50% wzrostu liczby ubezpieczonych klientów w bankach z Grupy PZU
- 4x wyższy przypis z niepowiązanych produktów ochronnych



III. Rozwój

Grupa PZU rozwija i popularyzuje cyfrowy model obsługi, wchodząc na nowe rynki lokalne i międzynarodowe za pośrednictwem kanałów cyfrowych i partnerstw. Inwestuje również na rynku zdrowia.

Obszar zdrowie

Rozwój na ogromnym rynku, w najszybciej rosnących kategoriach.

Pozycja PZU i kontekst rynkowy - Grupa PZU z silną pozycją na rynku prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce. Segmenty, na których działa Grupa (abonamenty i ubezpieczenia) ze spodziewanym +10-15% średniorocznym wzrostem w horyzoncie Strategii⁶⁹.

Działania operacyjne umożliwiające konsekwentną budowę pozycji lidera:

- poprawa jakości dla klientów dzięki infrastrukturze technologicznej wyznaczającej najlepsze standardy rynkowe w efekcie usprawnienia cyfrowych ścieżek klienckich w mojePZU oraz rozwój multikanałowości, digitalizacji procesów biznesowych i optymalizacji systemów medycznych;
- poprawa rentowności dzięki efektywnemu modelowi biznesowo-operacyjnemu dzięki zwiększeniu wykorzystania placówek własnych (docelowo ~60% udziału) oraz poprawie warunków współpracy, z placówkami partnerskimi (integracja systemów i zacieśnienie współpracy);

⁶⁹⁾ Źródło: OECD, Economist Intelligence Unit, PMR

- wzrost przychodów z szerokiej oferty usług i obecność w najbardziej atrakcyjnych segmentach w wyniku zwiększenia udziału produktów „fee for service” w sprzedaży do poziomu ~20% oraz wykorzystania potencjału współpracy z płatnikiem publicznym (NFZ).

Kluczowe cele na 2027



- >3 mld zł przychodów (>60% wzrostu)
- 2x wyższy wynik operacyjny EBITDA

Inwestycje

Szersza oferta dla klientów zewnętrznych i wsparcie zielonej transformacji.

Pozycja PZU i kontekst rynkowy

Grupa PZU jest kluczowym inwestorem w Polsce, z szeroką propozycją wartości dla klientów i zarządzanymi aktywami o wartości 111⁷⁰ mld zł.

Kierunki działań i celów strategicznych:

- wzrost ekspozycji Grupy PZU na zieloną transformację w efekcie zwiększenia inwestycji w segmencie finansowania dłużnego;
- wzrost ekspozycji Grupy na innowacje i technologie dzięki zwiększeniu inwestycji w segmencie funduszy alternatywnych;
- rozbudowa oferty produktowej dla klientów zewnętrznych w wyniku stworzenia usługi asset

⁷⁰⁾ TFI, PTE oraz aktywa własne PZU

management dla przedsiębiorstw oraz funduszu inwestycji alternatywnych dla klientów zewnętrznych.

Kluczowe cele na 2027

- 
- >50 mld zł aktywów klientów zewnętrznych w TFI PZU (wzrost +50%⁷¹)
 - 3 mld zł nowych inwestycji w zieloną transformację i w innowacje

Digitalizacja

mojePZU jako wszechstronny kanał cyfrowy i centrum relacji z klientem.

Pozycja PZU - 4,9 mln użytkowników mojePZU, 40 mln logowań w ciągu roku, 650 mln zł przypisu ze sprzedaży bezpośredniej i hybrydowej, 560 tys. zgłoszonych szkód i świadczeń.

Cele strategiczne i działania:

- osiągnięcie 8,0 mln użytkowników mojePZU (CAGR 18%) i 60 mln logowań do 2027 (CAGR 15%);
- umocnienie roli mojePZU poprzez dostępność kluczowych ścieżek klienta, wsparcie omnikanalowego modelu sprzedaży i dostosowanie funkcji do szerszych potrzeb sprzedażowych i zwiększenia „uproduktowania” klientów.

71) W porównaniu do danych na koniec Q3 2024

Zaawansowane technologie

Nowe poziomy doskonałości operacyjnej i innowacje.

Pozycja PZU - PZU posiada zaawansowany CRM, który wykorzystuje dane widoku 360 dla klienta i agenta, agreguje dane ze wszystkich kanałów oraz daje możliwość realizacji wspólnych projektów analitycznych z bankami Grupy PZU.

PZU współpracuje również ze startupami – współpraca w ramach platformy PZU Ready for Startups przyniosła już łącznie >200 mln zł dodatkowego wyniku przy 76 zrealizowanych projektach.

Cele strategiczne i działania:

- budowa interakcyjnego CRM nowej generacji umożliwiającego hiperpersonalizację w czasie rzeczywistym oraz aktywne zarządzanie relacjami;
- konsekwentna transformacja Grupy PZU przy wykorzystaniu AI w wyniku skalowania technologii oraz wprowadzenia rozwiązania AI w taryfikacji, a także duży pilotaż Asystenta AI;
- rozwój platformy współpracy PZU Ready for Startups poprzez dotarcie szerszej grupy do perspektywicznych startupów oraz ich wsparcie przy wdrażaniu innowacji.

Partnerstwa strategiczne i nowe biznesy

Wzmacnianie relacji z największymi graczami na kluczowych rynkach i rozwój oferty kontekstowej.

Pozycja PZU - lider na rynku embedded insurance⁷². PZU jest obecne z ofertą partnerską m.in. w sektorze:

- energetycznym, gdzie oferuje ponad 60 usług assistance;
- turystycznym, oferując ubezpieczenia podróżne z dynamicznym pricینگiem w systemie rezerwacji biletów;
- telekomunikacyjnym, łącząc serwis smartfonów z ubezpieczeniem;
- handlu, zapewniając pakiety ubezpieczeń do urządzeń elektronicznych, zintegrowanych w ramach API.

Cele strategiczne i działania

- zwiększanie liczby partnerów strategicznych w wyniku koncentracji na kluczowych rynkach: usług finansowych, motoryzacyjnym, turystycznym, deweloperskim, AGD RTV, ecommerce;
- rozwój benefitów pracowniczych dzięki rozszerzeniu oferty o pełen zakres benefitów istniejących na polskim rynku;
- stworzenie ekosystemu wellbeing’owego w efekcie rozszerzenia oferty o abonament PZU Sport i ekosystem usług komplementarnych, tj.: wsparcie

72) Pod względem wartości przypisanej składki brutto

psychologiczne, dietetyczne, w zakresie regeneracji, suplementacji, fizjoterapii i aktywności fizycznej.

Ekspansja zagraniczna

Grupa PZU jest obecna w pięciu krajach Europy Środkowej, dalszy rozwój oparty na lekkim modelu ekspansji.

Pozycja PZU - doświadczenie w regionie dzięki obecności Grupy PZU w 5 krajach Europy Środkowo-Wschodniej. Ugruntowane kompetencje w zakresie reasekuracji czynnej, ~1,4 mld zł przypisu z reasekuracji czynnej w 2023 roku.

Cele strategiczne i działania

- rozwój kompetencji międzynarodowych i poznawanie nowych rynków;
- 500 mln zł dodatkowego przychodu z reasekuracji czynnej poza Grupą do 2030 roku⁷³.



73) Nie wliczając reasekuracji w ramach Grupy PZU, w Polsce i za granicą

IV. Zaangażowanie

Grupa PZU buduje społeczną odporność na zmienną i niepewną przyszłość poprzez edukację i codzienne budowanie zaufania do ubezpieczeń, co prowadzi do ich upowszechnienia i demokratyzacji.

Zielona transformacja

PZU we współpracy z bankami oferuje pełen katalog rozwiązań wspierających zieloną transformację.

Obszar ubezpieczeń korporacyjnych:

- produkty adekwatne na etapie inwestycyjnym, w tym inżynieryjne i specjalistyczne;
- ubezpieczenia majątkowe po zakończeniu projektu, w tym TUW.

Obszar inwestycji kapitałowych:

- akcje i obligacje spółek specjalizujących się w zielonej transformacji;
- zielone obligacje rządowe;
- pożyczki na zielone inwestycje;
- inwestycje w budynki z certyfikatem BREEAM.

Obszar finansowania długiem:

- project finance i finansowanie strukturyzowane zielonych projektów inwestycyjnych;
- kredyty celowe na inwestycje.

Obszar gwarancji - rozwiązania ubezpieczeniowe i bankowe zabezpieczające transakcje między kontrahentami w ramach zielonych inwestycji, np. należyte wykonanie, usunięcie usterek, zapłatę wadium, terminową wypłatę należności.

Współpraca

Budowa rozwiązań dla klientów oraz rozwoju rynku, w partnerstwie z kluczowymi podmiotami.

mSerwis Ubezpieczeniowy - wprowadzenie usług ubezpieczeniowych na powszechne platformy, np. rozwiązania mStłuczka w ramach mObywatel do zwiększenia wygody klientów przez standaryzację i cyfryzację obsługi szkód komunikacyjnych.

Ekosystem Danych Ubezpieczeniowych - wykorzystywanie i współdzielenie danych w ekosystemie, np. Bazy Danych Ubezpieczeniowych zawierającej informacje o ubezpieczeniach majątkowych i życiowych, pozwalającej na zaawansowaną analizę zawieranych umów i zgłaszanych szkód.

Narzędzia wspierające - rozwijanie narzędzi poprawiających efektywność rynku, np. FOTO do przeciwdziałania wyłudzeniom odszkodowań z ubezpieczeń komunikacyjnych wykorzystujące technologię automatycznego rozpoznawania obrazów.

Cele strategiczne:

- budowanie najlepszych rozwiązań i wartości dla klientów;
- zwiększanie świadomości ubezpieczeniowej wśród Polaków;
- budowanie pozytywnej percepcji branży ubezpieczeniowej.

Spółeczeństwo

Budowa zaufania i przyjaznego wizerunku marki zaangażowanej społecznie.

Działalność sponsorska i prewencyjna:

- propagowanie zdrowego i aktywnego trybu życia;
- budowanie zdrowych i bezpiecznych postaw społecznych;
- współpraca ze służbami publicznymi: policją, strażą pożarną;
- wsparcie służb ratowniczych: GOPR, WOPR;
- kampanie i projekty realizowane wspólnie z ministerstwami zdrowia, edukacji, sportu.

Fundacja PZU:

- budowanie kompetencji przyszłości, w tym krytycznego myślenia, obrony przed dezinformacją;
- tworzenie przestrzeni do integracji społeczności i dialogu;
- nowoczesna filantropia, inspirowanie do działania;

- edukacja i promowanie talentów;
- budowanie społeczeństwa odpornego na wyzwania obecnych czasów poprzez inicjatywy w obszarze zdrowotnym, edukacji, ograniczania podatności na dezinformację.

Kluczowe cele na 2027

- 
- 15 mln osób każdego roku objętych przez PZU działaniami z zakresu odpowiedzialności społecznej⁷⁴

Team PZU

PZU zwiększa zdolność do zwinnego działania i rozwija kompetencje napędzające wzrost Grupy. Silna marka i kompetencje HR czynią Grupę PZU atrakcyjnym miejscem pracy:

- satysfakcja pracowników w obszarze zarządzania ludźmi oraz inkluzywność i współpraca, 4-6 p.p. powyżej średniej rynkowej;
- dobra pozycja na rynku wynagrodzeń oraz wskaźnik GPG (Gender Pay Gap) na poziomie 95%;
- rotacja ~2,5x niższa, wskaźnik powrotów 4x wyższy niż na rynku;
- przestrzeń do rozwoju umiejętności i zdobywania różnorodnego doświadczenia.

⁷⁴) Działania w ramach 4 celów operacyjnych „Bezpieczni na drodze”, „Bezpieczni w zdrowiu”, „Bezpieczni w akcji”, „Bezpieczni w domu i firmie”





W strategii HR Grupa koncentruje się na:

- odpowiedzialności za wyniki poprzez kompleksowe zarządzanie wynikami oraz zapewnianie optymalnego rozwoju ludzi i organizacji;
- rozwijaniu wspierającego przywództwa i wyróżniających doświadczeniach pracowników;
- inkluzywnej kulturze organizacyjnej wspierającej zwinność działania, autonomię i innowacyjność pracowników;
- dostarczeniu kompetencji jutra, kluczowych z perspektywy strategii, w tym dla ekspansji międzynarodowej.



Aktywa bankowe

Jednym z priorytetów nowej strategii jest zapewnienie optymalnej struktury Grupy kapitałowej PZU, w tym zaadresowanie zidentyfikowanych wyzwań związanych z kontrolowanymi bankami:

- niższej atrakcyjności dla inwestorów - dyskonto w wycenie jako jednej z nielicznych grup ubezpieczeniowych w Europie, bezpośrednio nadzorujących dwa konkurujące banki;
- złożoności bezpośredniego nadzoru nad dwoma konkurującymi podmiotami oraz brak osiągania synergii między podmiotami działającymi w tej samej branży w ramach grupy;
- dużej koncentracji kapitałowej w polskim sektorze bankowym, z dużym udziałem w dwóch podmiotach w ramach tego sektora – większe ryzyko;
- nieoptymalne wykorzystanie kapitału.

Działania operacyjne

Na początku grudnia 2024 roku został podpisany list intencyjny między PZU i Pekao, który zakłada przeanalizowanie różnych opcji strategicznych dotyczących połączenia, z uwzględnieniem wpływu na kapitały Grupy, otoczenia zewnętrznego, potencjalnych synergii i kosztów integracji.

Kierunki i cele strategiczne:

- transparentna struktura zwiększająca atrakcyjność dla akcjonariuszy;
- uproszczony governance Grupy;
- efektywne zarządzanie kapitałem;
- możliwość wygenerowania wartości dzięki komplementarności banków.

Uwolniony kapitał spółka przeznaczy na rozwój biznesu Grupy i transformację gospodarki:

- rozwój partnerstw strategicznych w Polsce i za granicą, w tym dystrybucja, bancassurance i embedded Insurance;
- rozwój obszaru zdrowia;
- udział w finansowaniu transformacji polskiej gospodarki.

Uwolniony kapitał spółka przeznaczy na rozwój biznesu Grupy i transformację gospodarki:

- rozwój partnerstw strategicznych w Polsce i za granicą, w tym dystrybucja, bancassurance i embedded Insurance;
- rozwój obszaru zdrowia;
- udział w finansowaniu transformacji polskiej gospodarki.

Ambicje finansowe

W horyzoncie strategii dzięki koncentracji na core business spółka zakłada:

- wzrost o 7,5 mld zł przychodów z ubezpieczeń do poziomu 36,2 mld zł;
- wzrost o 40% EPS z działalności podstawowej do poziomu >5,1 zł;
- wzrost o 2 p.p. ROE z działalności podstawowej do poziomu >19%.

To wszystko przy dobrej efektywności kosztowej i wysokiej wypłacalności:

- <90% Wskaźnik mieszany (COR) w ubezpieczeniach majątkowych;
- >20% Marża operacyjna w ubezpieczeniach na życie;
- >190% Wypłacalność II.

Zakładane cele w nowym horyzoncie są znacznie bardziej ambitne niż poprzedni horyzont. W porównaniu do wyników z 12 miesięcy (Q4 2023 – Q3 2024) Grupa PZU zakłada w 2027 roku:

- wzrost zysku netto o 17% do poziomu >6,2 mld zł;
- wzrost EPS działalności podstawowej o 40% do poziomu >5,1 zł;
- wzrost ROE działalności podstawowej o 2 p.p. do poziomu >19%.



ESG

Kwestie ESG są integralną częścią biznesu Grupy PZU. Poniżej zostały przedstawione klucze wartości, które stanowią odniesienie dla celów wdrażanych na poziomie poszczególnych obszarów biznesowych.

Środowisko (E)

Wzmacnianie odporności wobec zmian klimatycznych:

- redukcja intensywności CO_{2e} w ubezpieczeniach korporacyjnych, bankowości i inwestycjach;
- finansowanie projektów wspierających zieloną transformację;
- wpływ zmian klimatycznych na szkodowość uwzględniony w taryfikacji.

Wpływ społeczny (S)

Rozwijanie kompetencji społecznych:

- różnorodność, równość, inkluzywność;
- bezpieczeństwo finansowe, na drodze i w sieci;
- zdrowie fizyczne i psychiczne.

Ład korporacyjny (G)

Budowanie nowoczesnego i transparentnego modelu zarządzania:

- nowy model governance;
- uporządkowanie struktury aktywów.

Kluczowe kierunki do roku 2027:

- -23% redukcji emisji CO_{2e} w ubezpieczeniach korporacyjnych w zakresie deklarowania emisji przez klientów do 2030 roku,
- PZU Sustainable Product Framework: rozszerzenie oceny produktów i uwzględnienie czynników ESG w ocenie ryzyka ubezpieczeniowego i taryfikacji.

Podsumowanie - Strategia Grupy PZU na lata 2025-2027 to przede wszystkim:

- **koncentracja na głównym biznesie i rentowności** – obniżenie wskaźnika COR do <90% z rentownym wzrostem jako priorytetem strategii w obszarze ubezpieczeń;
- **uproszczenie struktury Grupy** – budowanie efektywności i wartości dla inwestorów;
- **poprawa efektywności w Grupie** – 400 mln zł dodatkowych synergii w ramach Grupy;
- **Rosnąca i pewna dywidenda** – podniesienie DPS do poziomu co najmniej 4,5 zł, wzrost wyniku oraz mniejsza zależność od poziomu stóp procentowych;
- **ESG** – implantacja wartości ESG do kolejnych obszarów biznesowych Grupy





4.2. Realizacja strategii 2021 - 2024 roku

Duży wzrost na wszystkich kluczowych rynkach, rekordowe wyniki przy wysokiej wypłacalności i rentowności oraz regularnej dywidendzie, nowa oferta kompleksowych usług, pozycja lidera zielonej transformacji na rynku finansowym w Polsce – to były najważniejsze cele wskazane w nowej Strategii Grupy PZU na najbliższe cztery lata, przedstawionej 25 marca 2021 roku.

Zwiększenie przychodów i udziałów w rynku - częściowo zrealizowano

Głównym celem strategicznym w obszarze rozwoju biznesu było zwiększenie sprzedaży Grupy PZU, mierzonej składką przypisaną brutto. Ambicja strategiczna do roku 2024 zakładała osiągnięcie poziomu 26 mld zł, co stanowiło wzrost o 10% w porównaniu do roku 2020, co zostało osiągnięte.

LINK4

Założenia zakładały, że LINK4 odnotuje ponad 22% wzrost składki przypisanej brutto do 2024 roku, osiągnięty m.in. dzięki dalszej, konsekwentnej transformacji cyfrowej. Zakładano, że analityka stanie się źródłem wzrostu i oszczędności w procesach marketingu, sprzedaży, obsługi szkód oraz lepszego zarządzania klientami we wszystkich kanałach (omnikanałowość). Przewidywano, że przełoży się to na zwiększenie udziału LINK4 w rynku OC do ponad 6%, co w konsekwencji miało doprowadzić do wzrostu udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych do około 3%. Cel nie został zrealizowany.

TUW PZUW

TUW PZUW odnotował zakładany wzrost składki przypisanej brutto o około 62% do około 1 mld zł w perspektywie 2024 roku. Zakładane wzrosty zostały osiągnięte dzięki m.in. efektywności operacyjnej i kosztowej. Wprowadzono również nowe produkty, w tym w obszarze cyberbezpieczeństwa.

Bank Pekao i Alior Bank

Zgodnie z ambicjami strategicznymi, Bank Pekao i Alior Bank miały zwiększyć przychody ze współpracy ubezpieczeniowo-bankowej o około 200% w okresie trwania Strategii 2021-2024, w porównaniu do okresu trwania poprzedniej Strategii (2017-2020). Oznaczało to wzrost skumulowanej składki przypisanej brutto ze współpracy z bankami do poziomu około 3 mld zł. Zostało to osiągnięte dzięki wykorzystaniu potencjału bazy 22 mln unikalnych klientów oraz dostarczeniu im dostosowanej do ich potrzeb rozszerzonej, kompleksowej oferty ubezpieczeniowo-bankowej, uwzględniającej m.in. ubezpieczenia komunikacyjne, ochronne, kredytów, majątkowe, podróże, leasingów i grupowe.

Budowa najbardziej kompleksowej oferty na rynku - zrealizowano

Grupa PZU rozszerzyła ofertę dla przedsiębiorców o usługi wspierające, takie jak pomoc w zarządzaniu ryzykiem poprzez usługi doradcze i wdrażanie nowoczesnych narzędzi, a także zapewnienie systemu IT zarządzającego flotami (obsługa ubezpieczeń, zarządzania ryzykiem flotowym, usługi doradcze, bieżące wsparcie prawne dla polskich flot międzynarodowych).

Dzięki wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi i technologii Grupa PZU usprawniła zarządzanie relacjami z klientami. W tym celu wdrożono nowe środowiska analityczne, które automatyzowały i wspierały procesy decyzyjne. Wprowadzenie CRM Interakcyjnego usprawniło komunikację, co uczyniło procesy sprzedażowe bardziej efektywnymi. Zrealizowano również wspólne projekty CRM między PZU a bankami z Grupy PZU.

Stworzenie nowoczesnych ekosystemów biznesowych - zrealizowano

Celem Grupy PZU było wdrożenie i rozwój ekosystemów biznesowych, które służą zarówno klientom instytucjonalnym, jak i indywidualnym.

Ekosystem - benefity

Celem było wdrożenie zintegrowanego ekosystemu pozapłacowych benefitów pracowniczych, obejmującego zestaw zaawansowanych narzędzi cyfrowych ułatwiających pracodawcom zarządzanie benefitami pozapłacowymi. System zapewnia dostęp do różnorodnych typów benefitów w jednym miejscu, co umożliwia oszczędność czasu, ujednolicenie procesów, większą wygodę korzystania z usług oraz obniżenie kosztów administracyjnych. Rozwiązanie oferuje nowe możliwości budowania relacji w oparciu o codzienne życie klientów. W ramach systemu klienci mieli uzyskać dostęp do atrakcyjnych produktów, takich jak PZU Sport oraz innych pakietów połączonych z usługami partnerów zewnętrznych.

Ekosystem - kierowcy

Wdrożony, 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, zorganizowanie pomocy drogowej i samochodu zastępczego, udostępnienie historii napraw, dostęp do programów lojalnościowych i rabatów na usługi u partnerów Grupy. Wszystko to jest dostępne w jednym miejscu, za pośrednictwem bezpiecznych i przyjaznych dla użytkownika narzędzi cyfrowych. Nowa platforma dla kierowców jest dostępna dla każdego, w tym również dla osób nieposiadających ubezpieczenia.



Ekosystem – zdrowie i opieka medyczna

Grupa PZU jest kompleksowym doradcą medycznym dzięki rewolucyjnemu podejściu do opieki zdrowotnej.

Model opiera się na:

- profilaktyce,
- cyfrowej obsłudze (z pomocą sztucznej inteligencji „AI”),
- kompleksowości usługi,
- Zintegrowanym Systemie Informacji,
- możliwości leczenia poza przychodnią.

Poza wdrożeniem nowego modelu, rozwinięto współpracę z systemem ochrony zdrowia, wewnętrzną integrację placówek medycznych i markę PZU Zdrowie.

W ramach obszaru zdrowia Grupa PZU wprowadziła i 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 obejmuje telekonsultacje, zdalne monitorowanie stanu pacjentów oraz leczenie domowe, zapewniając jednocześnie wszystkim chętnym szybki bezpośredni dostęp do lekarzy w stale rozwijanej i integrowanej sieci własnych placówek PZU Zdrowie.

Rozwój zielonej oferty ubezpieczeniowej wspierającej zrównoważony rozwój - zrealizowano

Grupa PZU rozwijała zieloną ofertę ubezpieczeniową wspierającą transformację ekologiczną. Wprowadzono nową ofertę ubezpieczeniową dla urządzeń ekologicznych, takich jak kolektory słoneczne, pompy ciepła, instalacje fotowoltaiczne czy małe elektrownie wiatrowe. Grupa przeprowadziła również analizę możliwości rozwoju dostępnych programów produktowych (takich jak Ryzyko Eko czy audyty energetyczne) dla klientów podejmujących działania zmierzające do przejścia na zielone źródła energii.

Wprowadzenie zintegrowanego podejścia do wszystkich kanałów dystrybucji - zrealizowano

W celu usprawnienia kontaktów z klientami Grupa PZU wprowadziła rozwiązanie oparte na omnikanałowości. Polegało ono na rozwoju hybrydowych ścieżek obsługi w procesie obsługi i sprzedaży. Rozwiązanie to umożliwiło dalszą współpracę z partnerami e-commerce oraz rozszerzenie portfolio produktów w kanałach bankowych. Digitalizacja procesów sprzedażowych i posprzedażowych zapewniła wzrost ich efektywności oraz stworzyła nowy kanał do aktywizacji agentów.

Wdrożenie nowych technologii w procesie obsługi szkód i świadczeń - zrealizowano

Dzięki rozwojowi technologii, takich jak sztuczna inteligencja, robotyzacja i Big Data, proces obsługi szkód i świadczeń został zautomatyzowany. Zapewnia to szybką wypłatę odszkodowań lub świadczeń. Kompleksowa, sprawna i przyjazna obsługa wzmocniła pozycję PZU jako najbardziej wiarygodnego ubezpieczyciela na rynku.

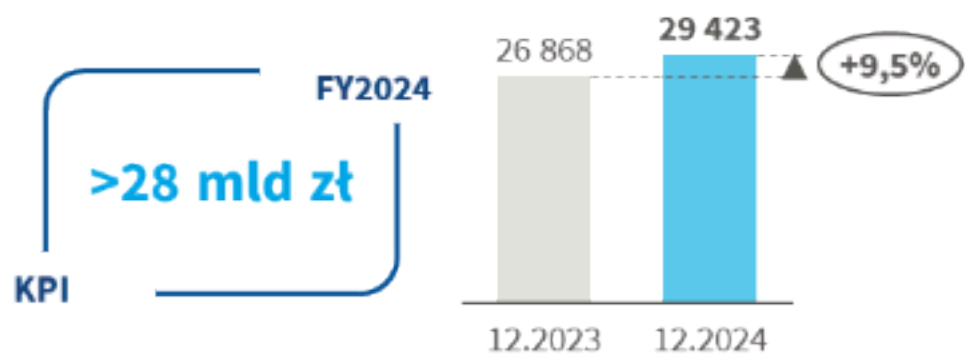
Dalszy rozwój w krajach bałtyckich - zrealizowano

Grupa PZU koncentrowała się na dalszym rozwoju organicznym w krajach bałtyckich, jednocześnie stale monitorując rynek pod kątem potencjalnych celów akwizycyjnych. Celem strategicznym było utrzymanie 8% udziału składki przypisanej brutto z rynków zagranicznych w łącznym, rosnącym przypisie Grupy PZU.

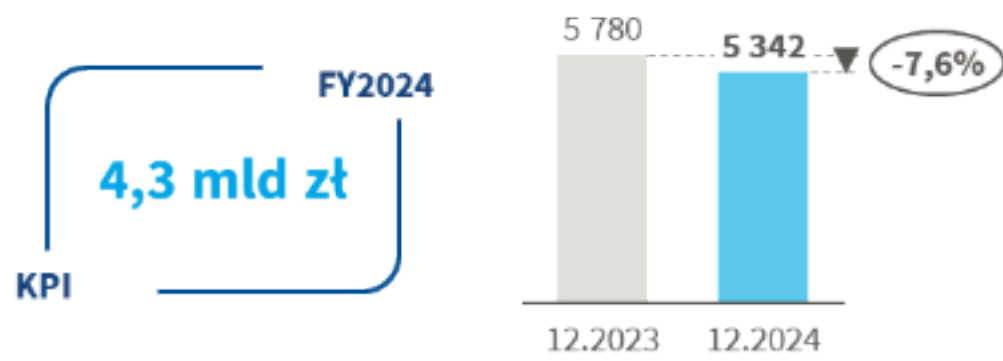


Realizacja strategii 2021-2024 – głównie mierniki strategiczne

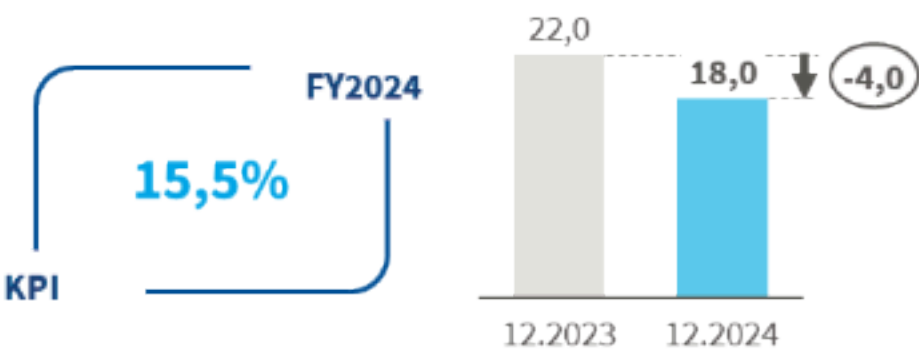
Przychody z ubezpieczeń brutto¹ (mln zł)



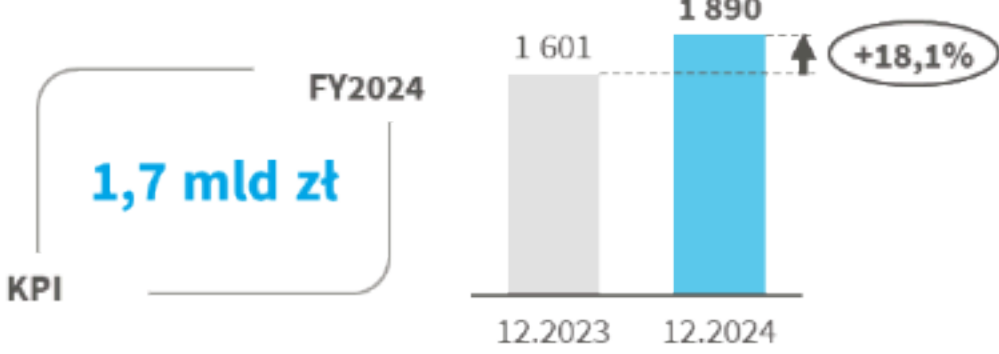
Zysk netto Grupy PZU² (mln zł)



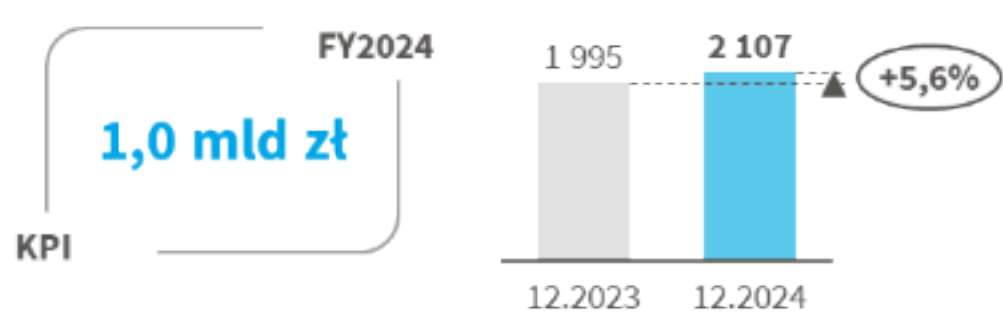
aROE³ (%)



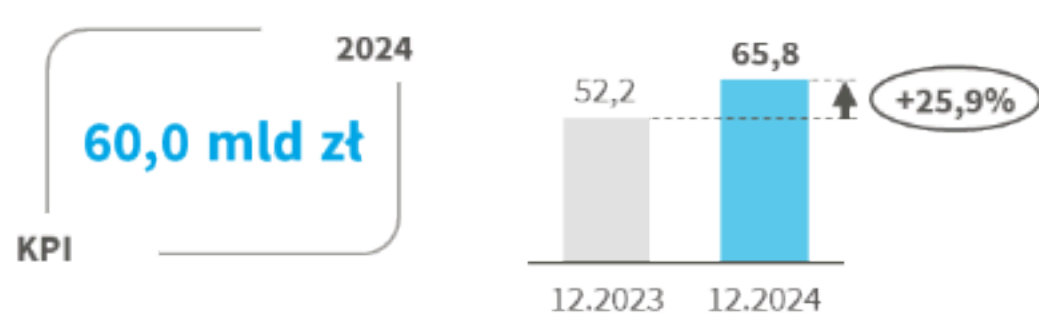
Przychody Filaru Zdrowie (mln zł)



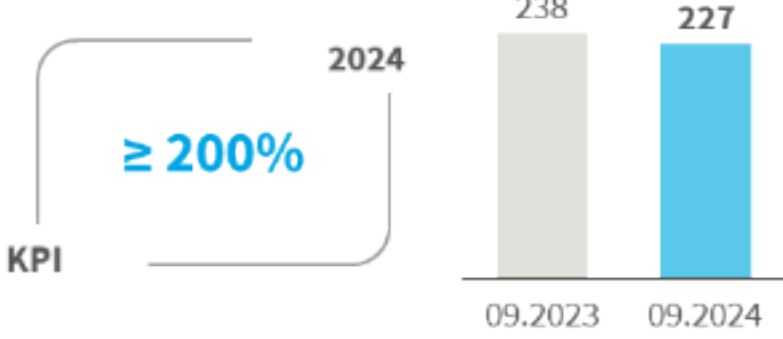
Kontrybucja banków do wyniku netto Grupy PZU² (mln zł)



Aktywa pod zarządzaniem⁴ (mld zł)



Wskaźnik Wyptalność II (%)



- 1. Przychody z ubezpieczeń brutto Grupy kapitałowej PZU
- 2. Zysk netto przypisany akcjonariuszom jednostki dominującej
- 3. Skorygowany zwrot z kapitału własnego (aROE %). Obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem skumulowanego efektu zmiany stóp dyskonta do wyceny zobowiązań ubezpieczeniowych
- 4. Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem TFI PZU, Pekao TFI i Alior TFI



Strategia zrównoważonego rozwoju Grupy PZU 2021 – 2024 - zrealizowane

Grupa PZU zakończyła realizację strategii ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024, której kluczowe wskaźniki były integralną częścią strategii biznesowej „Potencjał i wzrost”. Wszystkie zakładane wyniki w obszarach środowiskowych, społecznych i zarządczych zostały osiągnięte.

W ramach dążenia do neutralności klimatycznej, Grupa PZU zredukowała emisję CO2 przez działania redukujące zużycie energii, zakup zielonej energii oraz rekompensatę emisji. W 2024 roku PZU i PZU Życie dokonały rekompensaty emisji CO2 z roku 2023 przez zakup certyfikowanych jednostek offsetowych CERs. W 2024 roku 100% energii elektrycznej wykorzystywanej w nieruchomościach, dla których PZU podpisało kompleksowe umowy z dostawcami energii pochodziło z odnawialnych źródeł energii.

W latach 2021-2024, PZU zwiększył swoje zaangażowanie w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną znacząco przekraczając zakładany poziom 500 mln zł. Na koniec 2024 roku wartość portfela inwestycji wyniosła 2 933 mln zł.

PZU ocenił 55% swoich największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych pod kątem czynników ESG, co pozwoliło na lepsze zrozumienie ryzyk związanych z ich działalnością. Autorskie metodyki oceny uwzględniają czynniki środowiskowe, społeczne i zarządcze. Dodatkowo w 2024 roku zostały rozszerzone o minimalne gwarancje uwzględnione w wymogach Taksonomii UE. Grupa PZU w 2024 roku zrealizowała szereg działań społecznych, które miały na celu poprawę bezpieczeństwa i promowanie zrównoważonego stylu

życia. Jednym z kluczowych projektów była kampania edukacyjna dotycząca cyberbezpieczeństwa, która odpowiedziała na rekomendacje Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. Kampania miała charakter prewencyjny i edukacyjny, dostarczając odbiorcom praktyczną wiedzę na temat przeciwdziałania zagrożeniom w przestrzeni cyfrowej. Kolejną inicjatywą była kampania „Nie gadaj, tylko się zbadaj”, która miała na celu zwiększenie świadomości korzyści płynących z regularnych badań profilaktycznych. Kampania ta odpowiadała na problem niskiego uczestnictwa Polaków w badaniach profilaktycznych, wynikający z postaw, przekonań oraz poziomu wiedzy. Kampania była wspierana przez Ministerstwo Zdrowia oraz Narodowy Instytut Onkologii.

W ramach strategii well-beingowej #DobryStan, Grupa PZU promowała zdrowy styl życia i optymalny styl pracy wśród swoich pracowników. Program ten, przyjęty w 2021 roku, obejmował szereg działań mających na celu poprawę jakości życia pracowników. Organizowano warsztaty edukacyjne w formie stacjonarnej i on-line. Uczestnicy tych wydarzeń otrzymywali wiedzę i inspiracje dotyczące zdrowego odżywiania, profilaktyki zdrowia psychicznego oraz dbania o układ mięśniowo-szkieletowy. W ramach programu #DobryStan, Grupa PZU wprowadziła również benefity czasowe, takie jak „Dwie godziny dla rodziny. Dla Człowieka” oraz „4 godziny na urodziny”, które pozwalają pracownikom zadbać o dobrostanowe aspekty w swoim życiu.

PZU w pełni zintegrował kryteria ESG w swoich procesach zakupowych. Kluczowym dokumentem określającym wymagania wobec dostawców jest

"Kodeks postępowania i dobrych praktyk ESG Dostawców Grupy PZU." W 2024 roku wymagania ESG zostały uwzględnione we wszystkich kluczowych procesach zakupowych.



Strategia ESG PZU i PZU Życie „Rozwój w równowadze”
na lata 2021-2024

ESG



Mierniki		2022	2023	2024	Wartość na 2024
Mierniki ESG uwzględnione w strategii biznesowej					
Ocena pod kątem czynników ESG największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG		20%	40%	55%	55%
Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną (łącznie w latach 2021-2024)		716,7 mln zł	2,645 mld zł	2,933 mld zł	500 mln zł
Osiągnięcie do 2024 roku neutralności w zakresie emisji CO ₂ z własnej działalności (zakres 1 i 2)	81% 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)	85% Energii elektrycznej pochodzącej z OZE (100% w nieruchomościach własnych)	100% zakupionej energii elektrycznej w nieruchomościach własnych
	17 508 mg CO ₂ (rekompensata za 2021)	17 508 mg CO ₂ (rekompensata za 2021)	17 425 mg CO ₂ (rekompensata za 2022)	18 489 mg CO ₂ (rekompensata za 2023)	Rekompensata emisji CO ₂ , których nie można ograniczyć
Ograniczenie emisji CO ₂ ze źródeł własnych		-25,5% (metoda location-based)	-23,1% (metoda location-based)	-26,2% (metoda location-based)	3% - 10% do 2024 roku względem 2019 roku
Pozostałe mierniki strategii ESG					
Ograniczenie zużycia energii elektrycznej		15,8%	13,6%	9,0%	3% - 10% do 2024 roku względem 2019 roku
Ocena pod kątem czynników ESG inwestycji w sektorach wrażliwych na ryzyko ESG		82%	86%	90%	55%
Rozwój oferty ubezpieczeniowej dla technologii wspierających transformację energetyczno-klimatyczną w Polsce (skumulowane)		3 produkty	3 produkty	3 produkty; rozszerzenie istniejącego produktu	1 produkt



Strategia ESG PZU i PZU Życie „Rozwój w równowadze”
na lata 2021-2024

ESG



Mierniki		2022	2023	2024	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)		12,2 mln	14,7 mln	15 mln	15 mln
Odsetek pracowników objętych programem w zakresie dobrostanu (well-being) (łącznie wszyscy odbiorcy działań w latach 2021-2024)		39%	55,7%	70,3%	70%
Pozostałe mierniki strategii ESG					
Rozwój oferty produktowej uwzględniającej elementy zaangażowania społecznego		>54 000 wystawionych polis Bezpłatne ubezpieczenie OC dla obywateli Ukrainy	2 006 polis PZU DOM w ramach programu Karta Dużej Rodziny	5 017 udzielonych zniżek 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)		13,1%	12,9%	12,5%	10%
Liczba odbiorców działań partnerstwa branżowego na rzecz edukacji ubezpieczeniowej (łącznie wszyscy odbiorcy działań w latach 2021-2024)		409 135	56 951	66 500 łącznie w 2021-2024: 529 586	100 000
Rozwój wolontariatu pracowniczego	Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat (łącznie w latach 2021-2024)	75 865	14 593	10 618 łącznie w 2021-2024: 113 255	50 000
	Liczba beneficjentów (łącznie w latach 2021-2024)	457 500	153 555	11 163 łącznie w 2021-2024: 661 641	200 000

Strategia ESG PZU i PZU Życie „Rozwój w równowadze”
na lata 2021-2024

ESG



Mierniki	2022	2023	2024	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	30 celów ESG (zrealizowanych)	36 celów ESG (zrealizowanych)	46 celów ESG (zrealizowanych)	Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych i przekazanie ich do realizacji przez WKK
Włączenie wymagań ESG w kluczowe procesy zakupowe	46%	53%	100%	70%
Pozostałe mierniki strategii ESG				
Odsetek pracowników objętych programem z zakresu współpracy międzypokoleniowej (łącznie wszyscy uczestnicy szkoleń w latach 2021- 2024)	14%	30%	73%	60%
Odsetek pracowników uczestniczących w kompleksowym programie edukacyjnym z zakresu zrównoważonego rozwoju (łącznie wszyscy uczestnicy szkoleń w latach 2021-2024)	11%	32%	69%	60%
Ocena dostawców o statusie kluczowy pod kątem ryzyka ESG Przeprowadzanie segmentacji dostawców	55%	100%	100%	60%
Przystąpienie do nowych inicjatyw / organizacji / partnerstw – promujących zrównoważony rozwój	5 (od 2021)	7 (od 2021)	7 (od 2021)	3



4.3. Perspektywa strategiczna

Rok 2025 będzie pierwszym rokiem obecnej Strategii. W perspektywie krótkoterminowej (obecnej) i średnioterminowej (kontynuacji strategii) zidentyfikowano głównie kwestie związane z efektywnością operacyjną i cyfryzacją, które będą miały istotne znaczenia dla dalszej budowy wartości Grupy PZU. W perspektywie długoterminowej kluczowe będzie dostosowanie się do trendów demograficznych i zmian klimatycznych.

I. Perspektywa krótkoterminowa i średnioterminowa

Uproszczenie struktury Grupy i wzmacnianie sprawności operacyjnej

Wzrost efektywności i synergii w Grupie wypracowane poprzez uporządkowanie aktywów bankowych, optymalizację i zwiększenie efektywności wewnątrz Grupy PZU oraz synergii pomiędzy PZU a spółkami zależnymi (LINK4, PZU Zdrowie). Wzmocnienie sprawności operacyjnej dzięki dostosowaniu modelu operacyjnego by koncentrować się na kliencie i jego potrzebach.

Inwestycje w rynek zdrowotny i cyfryzację

Wzrost inwestycji w rynek zdrowotny oraz cyfryzację stanowi kluczowy element modernizacji sektora ochrony zdrowia, odpowiadając na rosnące potrzeby społeczne oraz technologiczne wyzwania współczesności. Wobec tego Grupa PZU przeznaczy 1 mld zł na inwestycje w zdrowie oraz osiągnie wzrost

liczby klientów mojePZU do 8 mln dzięki ucyfrowieniu modelu obsługi.

Budowanie odporności kraju oraz inkluzywnego społeczeństwa

To kluczowe kierunki dla zapewnienia stabilności społecznej i gospodarczej w obliczu globalnych wyzwań. Grupa zakłada podwojenie inwestycji w zieloną transformację oraz osiągnięcie poziomu 15 mln osób objętych działaniami z zakresu odpowiedzialności społecznej każdego roku.

Ryzyka (linki):

- [1. Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne](#)
- [2. Czynniki prawno-regulacyjne](#)
- [3. Czynniki sektorowe](#)

II. Perspektywa długoterminowa - szanse

Transformacja energetyczna i wzrost skali inwestycji infrastrukturalnych

Perspektywa wzrostu biznesu związana z zielonym finansowaniem, szczególnie w segmencie klientów korporacyjnych. Szansę tę dodatkowo wzmacnia duże zapotrzebowanie na transformację energetyczną w Polsce, której koszt szacowany jest na około 300 mld EUR do 2030 roku, oraz środki z Krajowego Planu Odbudowy (KPO).

Dopasowanie oferty ubezpieczeniowej do potrzeb klientów z wykorzystaniem nowoczesnych rozwiązań technologicznych

Ubezpieczyciele podejmują działania w zakresie wdrażania nowoczesnych technologii. Około 75% instytucji już rozpoczęło próby ich implementacji. Obecnie branża najczęściej inwestuje w sztuczną inteligencję oraz uczenie maszynowe, które znajdują zastosowanie m.in. w personalizacji ofert, optymalizacji procesów decyzyjnych oraz analizie ryzyka. Wzrost wykorzystania tych rozwiązań technologicznych może przyczynić się do lepszego dopasowania ofert.

Transformacja technologiczna umożliwiająca dalszą optymalizację procesów oraz obniżenie kosztów operacyjnych

W ciągu ostatnich dwóch lat 80% ubezpieczycieli zwiększyło inwestycje w rozwój technologiczny. Zakłady ubezpieczeń konsekwentnie wdrażają nowoczesne rozwiązania i narzędzia cyfrowe. Technologie takie jak sztuczna inteligencja, uczenie maszynowe, automatyzacja, chatboty i voiceboty wspierają sektor w dostosowywaniu się do dynamicznych warunków

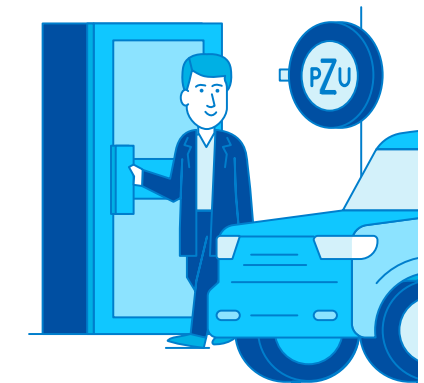
rynkowych oraz rosnących oczekiwań klientów. Jednak potencjał pełnego wykorzystania tych technologii może być ograniczony np. przez regulacje dotyczące stosowania sztucznej inteligencji w branży ubezpieczeniowej.

Wzrost zamożności społeczeństwa

Wzrost liczby osób zamożnych w Polsce pozostaje zauważalnym trendem od wielu lat. Pomimo podwyższenia progu podatkowego, liczba osób osiągających roczne dochody powyżej 120 tys. zł nadal rośnie. W 2023 roku niemal dwukrotnie wzrosła liczba podatników zarabiających brutto ponad 120 tys. zł rocznie.

Niski poziom penetracji rynku ubezpieczeń w Polsce

Relatywnie niska penetracja ubezpieczeń na życie i majątkowych w Polsce w porównaniu z krajami Europy Zachodniej może wskazywać na potencjał szybszego wzrostu tego sektora w stosunku do dynamiki PKB. Prognozy dla rynku ubezpieczeń potwierdzają ten trend, przewidując wzrost o 4-5 p.p. powyżej tempa wzrostu PKB powiększonego o inflację.





Zmiany demograficzne, wzrost popytu na ubezpieczenia zdrowotne i emerytalne, rozwój prywatnej opieki zdrowotnej

Wśród czynników, które w dłuższej perspektywie będą kształtować działalność Grupy PZU, szczególną wagę mają trendy demograficzne, w tym starzejące się społeczeństwo, wskaźniki śmiertelności, zachorowalności, zwłaszcza na choroby cywilizacyjne, oraz dietność. Wraz z malejącą liczbą ludności oraz rosnącym odsetkiem osób starszych, zwiększa się zapotrzebowanie na usługi zdrowotne, długoterminową opiekę nad seniorami oraz na produkty finansowe dostosowane do potrzeb starzejącej się populacji. Starzenie się społeczeństwa jest zjawiskiem o wysokim prawdopodobieństwie, jednak nie stanowi ono odrębnego czynnika, który w krótkim okresie (do 2027 roku) znacząco wpłynie na szanse rozwojowe rynku ubezpieczeń w Polsce. Natomiast rynek zdrowotny w Polsce jest obszarem o dużym potencjale rozwoju. Do 2028 tempo wzrostu rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych wyniesie średniorocznie około 8,6% dla dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych oraz 8,4% dla abonamentów. Natomiast rynek usług opartych na modelu fee-for-service będzie rósł w tempie średniorocznie wynoszącym 8,3%.

II. Perspektywa długoterminowa - ryzyka

Zmiany klimatyczne i rosnąca świadomość ochrony mienia

W ciągu ostatnich 40 lat straty poniesione w Polsce w wyniku zmian klimatycznych oszacowano na 16 mld EUR (około 70 mld zł). Zmiany klimatyczne stanowią poważne wyzwanie dla sektora ubezpieczeń. W najbliższych latach istnieje prawdopodobieństwo częstszych powodzi, ekstremalnych susz oraz innych zjawisk klimatycznych, co może wpłynąć na wzrost zainteresowania ubezpieczeniami ochrony mienia. Szacowana wartość odszkodowań wypłaconych przez PZU z tytułu powodzi, która miała miejsce we wrześniu 2024 roku, wynosi około 500 mln zł.

Regulacje na rynku ubezpieczeń skutkujące wzrostem kosztów operacyjnych

Rynek ubezpieczeń w Polsce jest kształtowany przez liczne regulacje, które przyczyniają się do wzrostu kosztów operacyjnych. Przykładem jest wprowadzenie MSSF 17, które zmienia sposób raportowania rezerw ubezpieczeniowych. Choć zmiana ta zwiększa przejrzystość finansową, wiąże się z koniecznością m.in. inwestycji w systemy informatyczne oraz dostosowania procedur operacyjnych. Dyrektywa Solvency II wprowadza wymagania kapitałowe, które mogą wywierać dodatkową presję na płynność finansową towarzystw ubezpieczeniowych. Rekomendacje Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) w zakresie zarządzania ryzykiem mogą wiązać się z koniecznością alokacji dodatkowych zasobów oraz wdrożenia nowych procesów, co prowadzi do wzrostu kosztów operacyjnych. Ponadto, rosnące wymagania dotyczące aspektów ESG oraz wprowadzenie dyrektywy CSRD obligują przedsiębiorstwa do zwiększenia inwestycji w

obszar raportowania działań związanych z odpowiedzialnością społeczną i środowiskową. Ponadto, regulacje prokonsumenckie, takie jak Retail Investment Strategy (RIS) dotycząca dystrybucji produktów inwestycyjnych, będą miały istotny wpływ na sektor ubezpieczeń. Zgodnie z nowymi przepisami UE, klienci będą zachęceni do zakupu najtańszych produktów, co nie zawsze będzie odpowiadać ich potrzebom. Przepisy te, m.in. zakaz wypłaty prowizji i ograniczenie kosztów w produktach inwestycyjnych, utrudnią polskim ubezpieczycielom oferowanie produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych. W efekcie może to wpłynąć na spadek konkurencyjności polskiego rynku ubezpieczeń, szczególnie w obszarze produktów inwestycyjnych.

Globalne zmiany klimatyczne oraz rosnące koszty katastrof naturalnych

Globalne zmiany klimatyczne oraz rosnące koszty katastrof naturalnych mają istotny wpływ na rynek ubezpieczeń – zarówno ze strony szans (jak wskazano w sekcji powyżej), jak i ze strony zagrożeń, m.in. prowadząc do wzrostu kosztów reasekuracji. Zwiększona liczba i intensywność zdarzeń ekstremalnych, takich jak powodzie czy susze, podnoszą ryzyko dla firm ubezpieczeniowych, zmuszając je do zawierania droższych umów reasekuracyjnych. W 2024 roku globalne straty spowodowane przez katastrofy naturalne wyniosły 320 miliardów dolarów, z czego 140 miliardów dolarów stanowiły straty ubezpieczone. Natomiast w Europie jedynie około 25% strat spowodowanych katastrofami klimatycznymi jest pokrywanych przez ubezpieczenia, co wskazuje na znaczącą lukę w ochronie finansowej.

Rosnąca liczba i złożoność ataków cybernetycznych

Postępująca cyfryzacja, rozwój Internetu oraz technologii chmurowych przyniosły nowe wyzwanie dla rynku ubezpieczeniowego w postaci cyberzagrożeń. Ryzyko związane z cyberbezpieczeństwem jest obecnie najszybciej rosnącym w ramach luki ubezpieczeniowej, a dostępne produkty ubezpieczeniowe obejmują jedynie niewielką część tego rodzaju ryzyk. Przykładowo ransomware stanowi istotne zagrożenie dla firm w Polsce – tylko do 2024 r. co piąte przedsiębiorstwo doświadczyło ataku, z czego 40% zdecydowało się na zapłacenie okupu. Mimo to jedynie 14% firm udało się w pełni odzyskać utracone dane. Bezpieczeństwo danych przechowywanych w chmurze stanowi rosnące wyzwanie – aż 82% incydentów naruszenia danych dotyczyło informacji zgromadzonych w środowiskach chmurowych.





5. Zarządzanie ryzykiem

- 5.1. Profil ryzyka Grupy PZU
- 5.2. System zarządzania ryzykiem
- 5.3. Wrażliwość na ryzyko



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 2024 roku) całkowitego ryzyka Grupy PZU, przy największej kontrybucji w obszarze ryzyka kredytowego.

W 2024 roku nie nastąpiła materializacja ryzyka, która w istotnym stopniu mogłaby negatywnie wpłynąć na działalność PZU.

We wrześniu 2024 roku Europa Środkowa, w tym Polska, doświadczyła powodzi spowodowanej przez niż genueński, który przyniósł intensywne opady deszczu. W Polsce najbardziej ucierpiały województwa dolnośląskie, opolskie i śląskie. Roszczenia z tytułu powodzi nie wpłynęły na parametry bezpieczeństwa PZU.

W 2024 roku poziom inflacji utrzymywał się na podwyższonym poziomie, co skłoniło Radę Polityki Pieniężnej do utrzymania stóp procentowych na niezmiennym poziomie przez cały rok. W rezultacie koszty finansowania dla banków z Grupy PZU pozostały na stabilnym poziomie.

Podwyższone stopy procentowe nie przełożyły się na pogorszenie jakości kredytowej portfeli banków Grupy PZU, natomiast pozytywnie wpłynęły na ich wyniki finansowe. W 2024 roku istotne w sektorze bankowym pozostawały ryzyka prawne. Przyrost spraw sądowych związanych z kredytami denominowanymi w CHF



w bankach należących do Grupy PZU pozostawał stabilny i zgodny z przewidywaniami. Natomiast identyfikowane jest ryzyko związane z innymi rozstrzygnięciami sądowymi, w szczególności dotyczącymi kredytów konsumenckich (tzw. sankcja kredytu darmowego).

Elementy składające się na ryzyko związane ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu, zarządzane są 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. Główne ryzyka w tym obszarze to ryzyka transformacji i ryzyka fizyczne. 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.

 Ryzyka i szanse ESG

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 poprzez ambicje ESG wpisane w Strategię Grupy PZU.

 Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne ESG



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 katastroficznej.

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 T UW 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

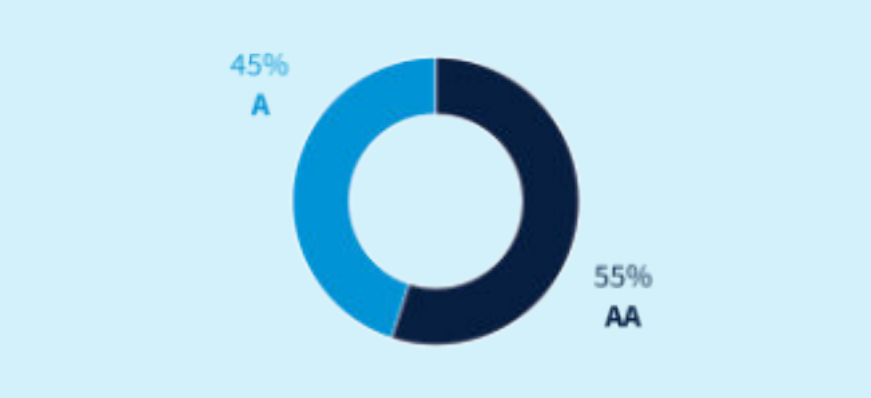
Umowa reasekuracji biernej, zawarta przez PZU Życie, chroni przed kumulacją ryzyk cały portfel spółki oraz pojedyncze polisy z wyższymi sumami ubezpieczenia.

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 T UW PZUW

Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU, tj. Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas Oddział w Estonii, AAS BALTA, PZU Ukraina, LINK4 i T UW PZUW posiadają ochronę reasekuracyjną dopasowaną do profilu prowadzonej działalności i swojej sytuacji finansowej. Każdy istotny portfel ubezpieczeń jest zabezpieczony odpowiednią umową obligatoryjną. Ochronę reasekuracyjną zapewnia w większości PZU, które transferuje na zewnątrz Grupy część przyjętego ryzyka.

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU według ratingu S&P/AM Best



Główni reasekuratorzy 2024: Munich Re, Hannover Re, Swiss Re, VIG Re, Scor.

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU Życie według ratingu S&P



Główni reasekuratorzy 2024: QBE, VIG Re, Mapfre, DEVK.



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. Miary te zostały uwzględnione w apetytach na ryzyko tych podmiotów.

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 2024 roku banki z Grupy PZU odnotowały wzrost wskaźników płynności. Wynikał on głównie ze wzrostu bazy depozytowej, emisji obligacji w ramach MREL oraz poprawy struktury finansowania.

Wskaźniki płynnościowe obu banków Grupy PZU przez cały rok pozostawały na wysokich poziomach, istotnie powyżej wymogów regulacyjnych.

Wpływ bieżącego otoczenia na ryzyko płynności części ubezpieczeniowej Grupy PZU w 2024 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 - możliwość poniesienia straty z tytułu zmiany wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych spowodowanych zmianą poziomu spreadów kredytowych w odniesieniu do struktury terminowej stóp procentowych papierów wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa lub wahania ich zmienności. Ryzyko spreadu kredytowego jest traktowane jako integralna część ryzyka rynkowego przy pomiarze ryzyka na potrzeby profilu ryzyka, tolerancji na ryzyko oraz monitorowaniu i raportowaniu wskaźników ryzyka rynkowego.
- ryzyko niewykonania zobowiązania przez kontrahenta;
- ryzyko kredytowe w ubezpieczeniach finansowych.

Ryzyko koncentracji aktywów 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. Ryzyko koncentracji aktywów jest traktowane jako integralna część ryzyka

rynkowego przy pomiarze ryzyka na potrzeby profilu ryzyka, tolerancji na ryzyko oraz monitorowaniu i raportowaniu wskaźników ryzyka rynkowego.

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.

W 2024 roku jakość portfela kredytowego banków Grupy PZU pozostawała na stabilnym poziomie, mimo utrzymywania się podwyższonych stóp procentowych w kraju, czego następstwem było utrzymywanie się wysokich rat kredytowych. Potencjalne problemy kredytobiorców były mitygowane przez przedłużenie na 2024 rok narzędzi pomocy publiczno-prawnej, przede wszystkim moratoriów płatniczych, czyli tzw. wakacji kredytowych.

W III kwartale 2024 roku w portfelu kredytowym PZU doszło do przeklasyfikowania ekspozycji wobec wybranego podmiotu z Koszyka 2 do Koszyka 3 zgodnie z IFRS9 (stanowiła ona 0,6% wartości aktywów objętych strategią lokacyjną). W odniesieniu do pozostałej części portfela kredytowego PZU jego jakość 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.

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 odchyłeń realizacji od założonych punktów odniesienia w zakresie ryzyka modeli (m.in. weryfikacji sposobu realizacji zaleceń, weryfikacji czy poziom 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 ograniczanie 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 ładowi korporacyjnemu. Ryzyko modeli jest uwzględniane w apetycie na ryzyko obu podmiotów sektora bankowego.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności rozumiane jest jako ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez PZU, PZU Życie, inne podmioty Grupy PZU lub osoby powiązane do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych standardów postępowania, w tym norm etycznych. Skutkuje ono lub może skutkować, w szczególności:

- poniesieniem przez Spółkę/Podmiot Grupy PZU lub osoby działające w jej imieniu sankcji prawnych;
- powstaniem strat finansowych;
- utratą reputacji lub wiarygodności.

Ryzyko braku zgodności uwzględnia także ryzyko niedostosowania działalności Grupy PZU do zmieniającego się otoczenia prawnego (zarówno



w aspekcie tzw. „hard law” jak i „soft law”). Materializacja tego ryzyka może nastąpić w związku z opóźnieniem wdrożenia lub brakiem jasnych i jednoznacznych przepisów. Może to powodować nieprawidłowości w działalności, a w konsekwencji przyczynić się do wzrostu kosztów (np. kary administracyjne, 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 podmiotów ubezpieczeniowych i banków wchodzących w skład Grupy PZU.

PZU i PZU Życie posiadają spójne i jednolite rozwiązania w zakresie bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności i jego monitorowania.

Identyfikacja, ocena, raportowanie i analiza ryzyka braku zgodności odbywa się na odpowiednich poziomach zarządzania ryzykiem w Spółce, zgodnie z kompetencjami wynikającymi z przyjętych w PZU i PZU Życie regulacji.

Analiza ryzyka braku zgodności w skali PZU i PZU Życie jest realizowana z uwzględnieniem cyklicznej samooceny ryzyka przygotowywanej przez jednostkowe struktury organizacyjne w ramach bieżącego zarządzania ryzykiem w nadzorowanych obszarach. Wyniki samooceny podlegają usystematyzowaniu na bazie wiedzy na temat ryzyka braku zgodności wynikającej z wszystkich działań podejmowanych przez działającą w PZU i PZU Życie funkcję zgodności z przepisami.

Należą do nich m.in. analizy stanu prawnego i zmian legislacyjnych, rekomendacje nadzorcze, wyniki analiz zgodności, ustalenia z postępowań wyjaśniających

w sprawie zgłoszeń i udział w projektach wdrożeniowych dla nowych regulacji. Wnioski z systemowych analiz ryzyka stanowią jeden z czynników uwzględnianych w planowaniu w PZU i PZU Życie działań i analiz zgodności oraz przedmiot raportowania.

Cyklicznie zestawy raportów dotyczących systemu zarządzania ryzykiem braku zgodności w PZU i PZU Życie są kierowane do Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej.

Ryzyko braku zgodności w Grupie PZU

PZU dba o adekwatne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach zależnych Grupy PZU, jak również monitoruje ryzyko braku zgodności w skali całej Grupy PZU. W 2024 roku podmioty Grupy PZU posiadały systemy zgodności dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU oraz odpowiednie do ich profilu i skali działalności.

Jednostki ds. compliance poszczególnych podmiotów Grupy PZU odpowiadają za przekazywanie do Biura Compliance PZU pełnej informacji na temat ryzyka braku zgodności. Ich zadaniem jest ocena i pomiar ryzyka braku zgodności oraz podejmowanie i wdrażanie działań zaradczych, które mitygują materializację tego ryzyka.

Najważniejsze kompetencje Biura Compliance w PZU w obszarze ryzyka braku zgodności w Grupie PZU to:

- monitorowanie przestrzegania standardów postępowania, w tym norm etycznych, z uwzględnieniem dobrych praktyk przyjętych w Grupie PZU;

- zapewnienie koordynacji i spójnych rozwiązań w zakresie realizacji funkcji zgodności z przepisami i zarządzania ryzykiem braku zgodności w Grupie PZU;
- inicjowanie i rekomendowanie zmian w systemowych rozwiązaniach oraz analizowanych procesach jednostek Grupy PZU, jako efekt analiz compliance;
- ocena ryzyka braku zgodności generowanego na poziomie Grupy PZU oraz realizacji funkcji zgodności w skali Grupy PZU;
- konsultacja oraz wymiana informacji z podmiotami zależnymi Grupy PZU w zakresie zapewnienia spójności procesu identyfikacji i oceny ryzyka braku zgodności;
- przygotowanie i przedkładanie dla Zarządu i Rady Nadzorczej PZU raportów i informacji o charakterze zarządczym dotyczących skuteczności oraz adekwatności funkcji zgodności w Grupie PZU;
- zapewnienie merytorycznego wsparcia i doradztwa podmiotom Grupy PZU przy realizacji czynności z zakresu funkcji compliance;
- konsultacje i współpraca z podmiotami Grupy PZU w celu zapewnienia jednolitych rozwiązań w zakresie realizacji funkcji zgodności z przepisami w Grupie PZU, wypełniania obowiązków raportowych wynikających z ustawy o nadzorze uzupełniającym oraz spójnego stanowiska regulowanych podmiotów zależnych Grupy PZU przy udzielaniu odpowiedzi na zapytania Komisji Nadzoru Finansowego kierowane systemowo do podmiotów regulowanych;
- wypracowywanie, doskonalenie oraz promowanie wspólnych standardów szkoleniowo-informacyjnych w Grupie PZU;

- analiza i bieżący monitoring stosowania zasad funkcjonowania „chińskich murów”, w związku ze złożonymi przez PZU dodatkowymi zobowiązaniami inwestorskimi w dniu 21 kwietnia 2017 roku (w ramach postępowania z zawiadomienia dot. zamiaru nabycia akcji Banku Pekao).

W 2024 roku Biuro Compliance w PZU podjęło szereg działań, w celu dalszego dopasowania funkcji compliance do zmieniającego się otoczenia prawnego, z uwzględnieniem aktualnych potrzeb Grupy PZU, m.in. w zakresie związanym ze statusem Grupy PZU jako konglomeratu finansowego oraz utrzymania procesów zapewniających jej adekwatne i efektywne działanie.

Ponadto obszar compliance był zaangażowany w prace nad dostosowaniem Spółki do wymogów wynikających z szeregu aktów prawnych, spośród których można wymienić m.in.:

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2025/2 z 27 listopada 2024 roku w sprawie zmiany dyrektywy 2009/138/WE w odniesieniu do proporcjonalności, jakości nadzoru, sprawozdawczości, środków dotyczących gwarancji długoterminowych, narzędzi makroostrożnościowych, ryzyk dla zrównoważonego rozwoju oraz nadzoru nad grupą i nadzoru transgranicznego, a także w sprawie zmiany dyrektyw 2002/87/WE i 2013/34/UE (Rewizja Dyrektywy Solvency II);
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z 13 czerwca 2024 roku w sprawie ustanowienia zharmonizowanych przepisów dotyczących sztucznej inteligencji oraz zmiany rozporządzeń (WE) nr 300/2008, (UE) nr 167/2013, (UE) nr 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE)



2019/2144 oraz dyrektyw 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (AI Act);

- Projekt ustawy o systemach sztucznej inteligencji;
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464 z 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 w odniesieniu do sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (Dyrektywa CSRD);
- Ustawa z 6 grudnia 2024 roku o zmianie ustawy o rachunkowości, ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz niektórych innych ustaw;
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2554 z 14 grudnia 2022 roku w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego i zmieniające rozporządzenia (WE) nr 1060/2009, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 600/2014, (UE) nr 909/2014 oraz (UE) 2016/1011 (DORA);
- Projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego;
- Ustawa z 13 września 2024 roku o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- Wniosek Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniająca dyrektywy 2009/65/WE, 2009/138/WE, 2011/61/UE, 2014/65/UE i (UE) 2016/97 w odniesieniu

do przepisów Unii dotyczących ochrony inwestorów detalicznych (Pakiet RIS);

- Wniosek Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (UE) nr 1286/2014 w odniesieniu do unowocześnienia dokumentów zawierających kluczowe informacje;
- Ustawa z 26 maja 2023 roku o aplikacji mObywatel;
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2854 z 13 grudnia 2023 roku w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania oraz w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) 2017/2394 i dyrektywy (UE) 2020/1828 (Akt w sprawie danych);
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2025/1 z 27 listopada 2024 roku w sprawie ustanowienia ram na potrzeby prowadzenia działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji oraz zmieniająca dyrektywy 2002/47/WE, 2004/25/WE, 2007/36/WE, 2014/59/UE i (UE) 2017/1132 oraz rozporządzenia (UE) nr 1094/2010, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 806/2014 i (UE) 2017/1129 (IRRDR);
- Wniosek rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ram dostępu do danych finansowych oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 1093/2010, (UE) nr 1094/2010, (UE) 1095/2010 i (UE) 2022/2554 (FIDA);
- Stanowisko UKNF dotyczące niektórych aspektów stosowania outsourcingu przez zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji;
- Ustawa z 14 czerwca 2024 roku o ochronie sygnalistów;

- Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczególnych zasad związanych z lokowaniem przez zakład ubezpieczeń aktywów z umów ubezpieczenia na życie, w których ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający;
- Projekt ustawy o ograniczeniu biurokracji i barier prawnych;
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/162 z 31 maja 2024 roku w sprawie ustanowienia Urzędu ds. Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 1093/2010, (UE) nr 1094/2010 i (UE) nr 1095/2010;
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1624 z 31 maja 2024 roku w sprawie zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu;
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1640 z 31 maja 2024 roku w sprawie mechanizmów, które państwa członkowskie powinny wprowadzić w celu zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, zmieniająca dyrektywę (UE) 2019/1937 oraz zmieniająca i uchylająca dyrektywę (UE) 2015/849.

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 wchodzi 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. 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. 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 w procesie oceny podwójnej istotności. 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 poziomem 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 odchyleń realizacji od założonych punktów odniesienia (limitów, wartości progowych, planów, wartości z poprzedniego okresu, wydanych rekomendacji i zaleceń).

Raportowanie

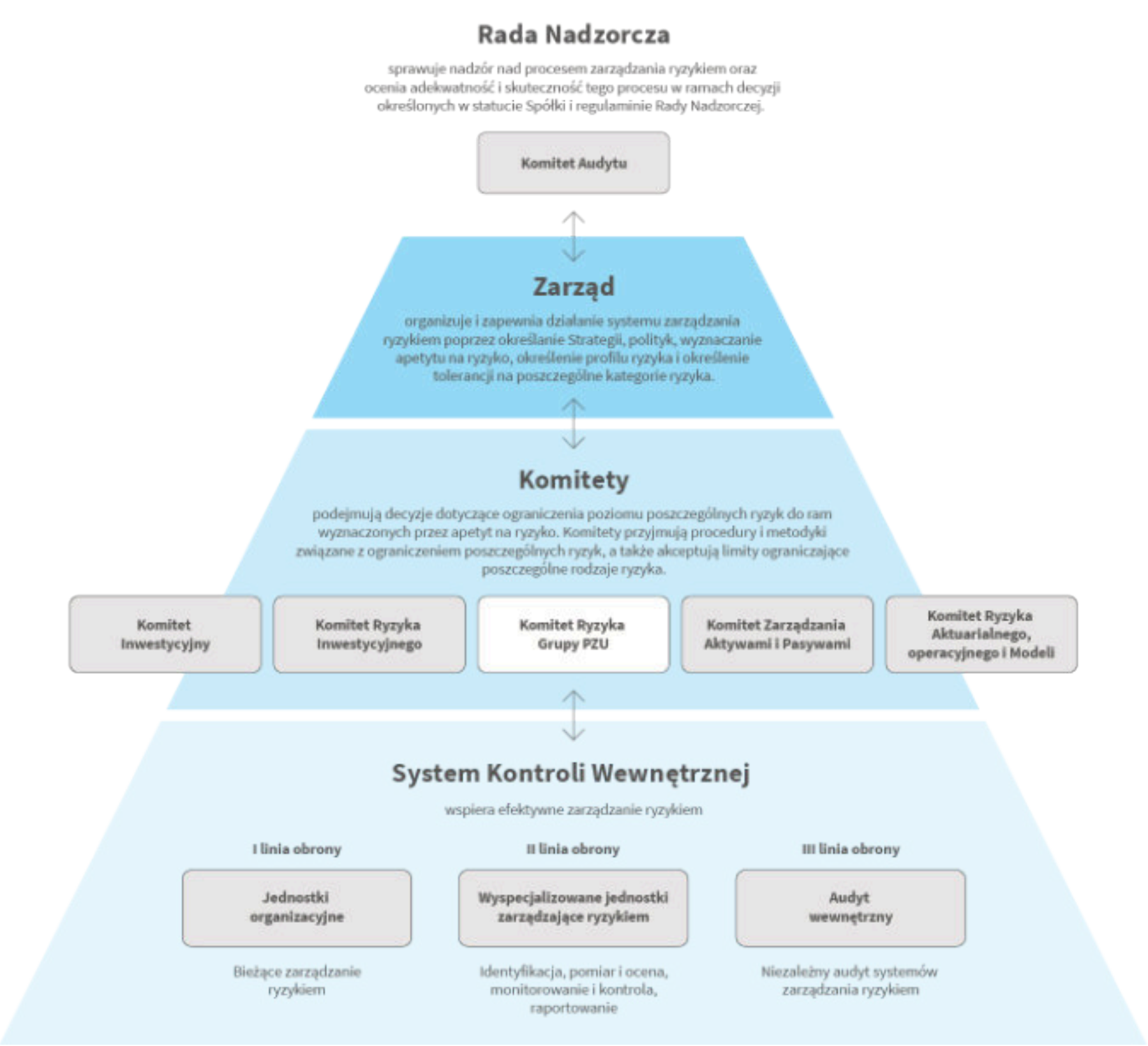
Umożliwia efektywną komunikację o ryzyku i wspiera zarządzanie ryzykiem na różnych poziomach decyzyjnych.

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.

Ryzyka związane ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu zarządzane są w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w poprzedniej części Sprawozdania. Dodatkowo wybrane ryzyka ESG podlegają odrębnej ocenie w ramach procesu identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych. Główne ryzyka w tym obszarze to ryzyka transformacji i ryzyka fizyczne.

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 poprzez ambicje ESG wpisane w Strategię Grupy PZU.

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

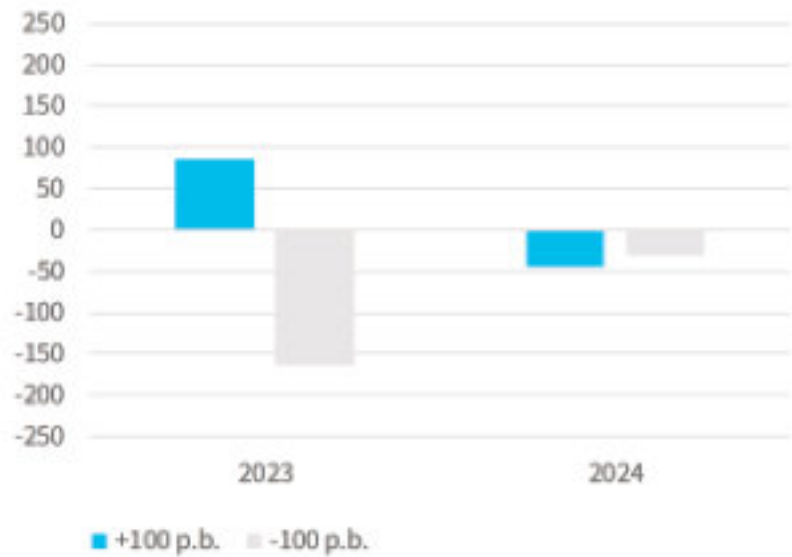
Ryzyko stopy procentowej

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.

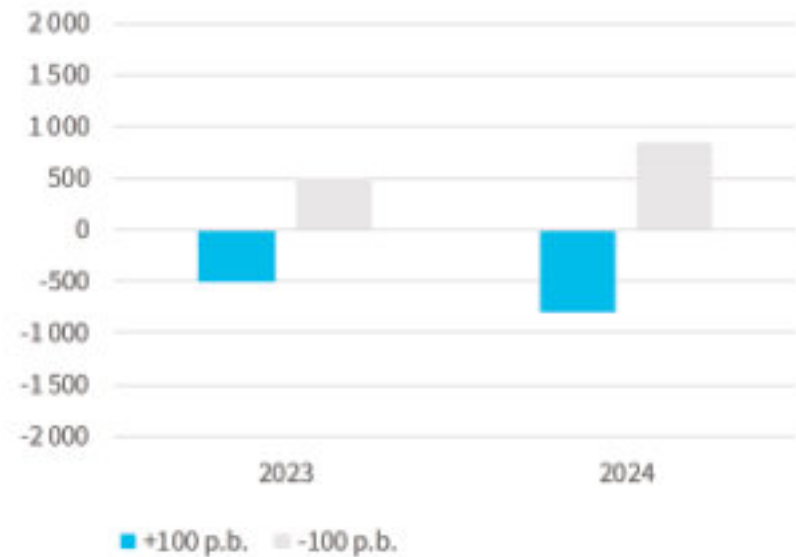
Zmiana wartości portfela w wyniku zmiany krzywej dochodowości o +/- 100 p.b. wg waluty instrumentu	31 grudnia 2023				31 grudnia 2024			
	Zysk netto		Kapitał własny		Zysk netto		Kapitał własny	
	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek
polski złoty	9	(53)	(387)	396	(51)	13	(580)	592
euro	49	(67)	(65)	55	20	(42)	(151)	166
dolar amerykański	19	(27)	(49)	47	(19)	10	(70)	83
funt brytyjski	9	(16)	(1)	1	6	(12)	(3)	4
Razem	86	(163)	(502)	499	(44)	(31)	(804)	845

Zmiana wartości aktywów i zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji w wyniku zmiany krzywej dochodowości o +/- 100 p.b. wg waluty	31 grudnia 2023				31 grudnia 2024			
	Zysk netto		Kapitał własny		Zysk netto		Kapitał własny	
	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek
polski złoty	3	(4)	1 183	(1 481)	5	(7)	1 157	(1 452)
euro	(1)	1	65	(77)	(1)	1	77	(91)
dolar amerykański	-	(1)	(2)	2	-	-	(2)	2
funt brytyjski	-	-	5	(6)	-	-	8	(9)
pozostałe	-	-	3	(6)	(1)	-	3	(4)
Razem	2	(4)	1 254	(1 568)	3	(6)	1 243	(1 554)

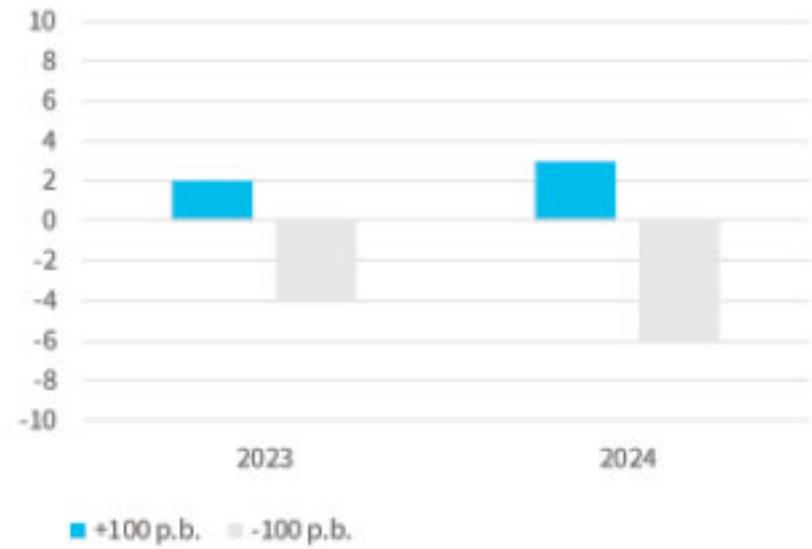
Zmiana wartości portfela w wyniku zmiany krzywej dochodowości - wpływ na zysk netto (mln zł)



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)

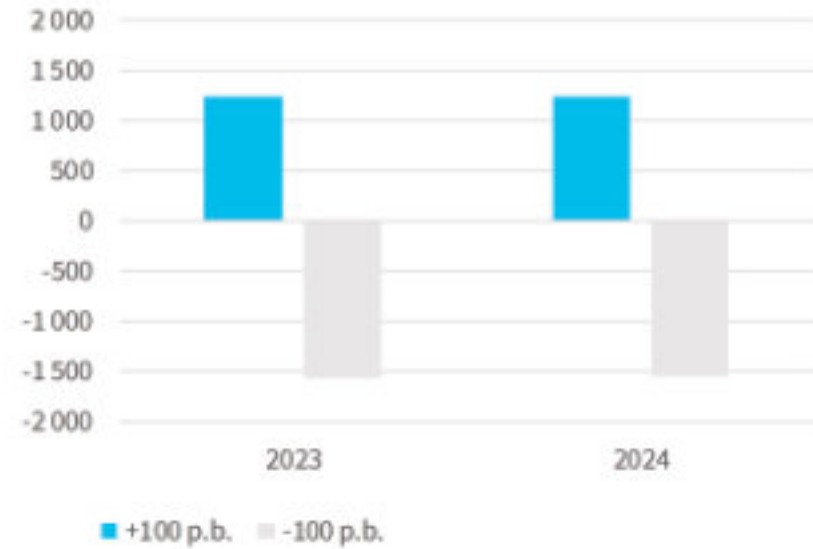


Tabela poniżej przedstawia kształtowanie się poziomu kontraktowej wrażliwości dochodu odsetkowego (NII) na zmianę stóp procentowych o 100 pb. oraz wrażliwości wartości ekonomicznej kapitału (EVE) banków Grupy PZU na zmianę stóp procentowych o 200 p.b.

Podmiot	Wrażliwość w %	31 grudnia 2023		31 grudnia 2024	
		spadek	wzrost	spadek	wzrost
Grupa Pekao	NII	(1,66)%	0,34%	(0,91)%	(0,07)%
	EVE	3,02%	(6,57)%	3,41%	(7,67)%
Grupa Alior Banku	NII	(6,14)%	3,12%	(2,23)%	0,11%
	EVE	(1,77)%	0,53%	0,07%	3,52%

Ryzyko cen akcji

W tabeli poniżej przedstawiono test wrażliwości portfela notowanych instrumentów kapitałowych Grupy PZU, dla których ryzyko ponosi Grupa PZU.

Analiza wrażliwości ryzyka walutowego	31 grudnia 2023				31 grudnia 2024			
	Zysk netto		Kapitał własny		Zysk netto		Kapitał własny	
	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek
Instrumenty kapitałowe	105	(105)	163	(163)	152	(152)	176	(176)

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 2023				31 grudnia 2024			
	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	(105)	105	(534)	534	(122)	122	(583)	583
Instrumenty finansowe	110	(59)	757	(706)	(245)	251	726	(720)
GBP – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	(43)	43	(40)	40	(62)	62	(58)	58
Instrumenty finansowe	(80)	80	4	(4)	(87)	87	47	(47)
USD – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	(6)	6	(6)	6	(4)	4	(4)	4
Instrumenty finansowe	(255)	257	24	(22)	(338)	341	(16)	19
Pozostałe – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	(4)	4	(62)	62	(11)	11	(66)	66
Instrumenty finansowe	61	(65)	61	(65)	92	(75)	92	(75)



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 2024 roku zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej Grupy PZU wyniósł 5 342 mln zł wobec 5 780 mln zł w 2023 roku (spadek o 7,6%). Zysk netto sięgnął 12 221 mln zł i był o 2,4% zł niższy niż w 2023 roku, a zysk brutto osiągnął poziom 15 705 mln zł wobec 16 145 mln zł w poprzednim roku.

Z wyłączeniem zdarzeń jednorazowych⁷⁵ wynik netto wzrósł o 3,4% względem ubiegłego roku.

Zysk z działalności operacyjnej za 2024 rok wyniósł 15 697 mln zł i był niższy o 2,7% w stosunku do wyniku za 2023 rok.

Na wysokość zysku z działalności operacyjnej miały w szczególności wpływ:

- niższy wynik w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych (-862 mln zł), głównie w efekcie spadku wyniku z usług ubezpieczenia. Niższy wynik to skutek wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku, szczególnie w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych, ze względu na ponadnormatywną liczbę szkód wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne. Pogorszenie odnotowano również w ubezpieczeniach komunikacyjnych w efekcie inflacji szkodowej oraz wyższej częstości szkód. Wpływ wzrostu zobowiązań został częściowo skompensowany wzrostem przychodów spowodowanych wyższą dynamiką sprzedaży - głównie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych i komunikacyjnych Auto Casco;
- spadek zysku z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych (-115 mln zł), jako wypadkowa wyższych rok do roku zobowiązań netto z tytułu szkód bieżącego roku przy jednoczesnym wzroście przychodów w efekcie wyższej dynamiki sprzedaży ubezpieczeń

pozakomunikacyjnych oraz komunikacyjnych Auto Casco;

- spadek wyniku z działalności operacyjnej w segmencie inwestycje (-131 mln zł) w szczególności wskutek niższego wyniku z inwestycji w zakresie wolnych środków w tym na portfelu nieruchomości komercyjnych, przy jednoczesnym zmniejszeniu poziomu kosztów odsetkowych w następstwie niższego poziomu polskich stóp rynku pieniężnego;
- wyższy wynik z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie (+362 mln zł), głównie w związku z wyższymi przychodami z umów ubezpieczenia znacznie przewyższającymi wzrost kosztów ubezpieczenia. Wzrost przychodów w efekcie wyższego poziomu składki niezbędnej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń spowodowanej w znacznej mierze wysoką utylizacją świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych;
- wzrost wyniku w segmencie krajów bałtyckich (+98 mln zł) w związku z wyższymi przychodami z umów ubezpieczeń spowodowanymi wzrostem sprzedaży w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (głównie na skutek wzrostu sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC), przy jednoczesnym wzroście kosztów odszkodowań i świadczeń na skutek wzrostu wartości portfela;
- wyższe wyniki w segmencie działalności bankowej (+50 mln zł), w szczególności ze względu na wzrost wyniku odsetkowego w efekcie wyższych wolumenów kredytowych w Banku Pekao oraz poprawy jakości portfela kredytowego przekładającej się na spadek odpisów na oczekiwane straty kredytowe, a także niższego kosztu zabezpieczenia ryzyka zmiany stopy procentowej w Alior Banku, częściowo

kompensowane przez wyższe koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych głównie w Banku Pekao oraz wyższe koszty działalności;

- wyższy wynik z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń indywidualnych na życie o charakterze ochronnym (+73 mln zł), głównie w efekcie wzrostu przychodów z ubezpieczeń w wyniku uwolnienia marży kontraktowej w tym w ubezpieczeniach bancassurance oraz ubezpieczeniach terminowych;
- wyższy wynik z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń emerytalnych (+43 mln zł), spowodowany głównie wzrostem wynagrodzenia za zarządzanie funduszami;
- jednorazowy efekt rozwiązania odpisu z tytułu utraty wartości aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego oraz relacji z klientami) w wysokości 115 mln zł.

W poszczególnych pozycjach wyniku operacyjnego Grupa PZU odnotowała:

- wzrost przychodów z ubezpieczeń o 9,5% – do 29 423 mln zł, (+2 187 mln zł po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych), w tym wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży, głównie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych oraz komunikacyjnych Auto Casco w obu segmentach ubezpieczeń majątkowych (wzrost średniej składki w efekcie rosnącej wartości pojazdów, a tym samym sum ubezpieczenia, oraz liczby umów ubezpieczenia). Wyższe przychody odnotowano w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych w efekcie wyższego poziomu składki niezbędnej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń w następstwie wysokiej utylizacji świadczeń z

⁷⁵ Zdarzenia jednorazowe w 2024 roku obejmują:

- aktualizację rezerwy na ryzyko związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao;
- koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe);
- efekt związany z ponadnormatywną liczbą szkód o charakterze masowym wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne, głównie powódź;
- rozwiązanie odpisu z tytułu utraty wartości aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku.

W 2023 roku zdarzenia jednorazowe obejmują:

- aktualizację rezerwy na ryzyko związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao;
- 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)

ubezpieczeń zdrowotnych, głównie świadczeń ambulatoryjnych i paramedycznych. Wzrost odnotowano również w segmencie krajów bałtyckich w efekcie wyższej 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. Wyższy poziom przychodów z ubezpieczeń to również efekt wyższego poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji (wynikającym ze zmian rozkładu sprzedaży po kanałach, głównie w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych);

- wyższy poziom kosztów usług ubezpieczenia – wyniosły 25 116 mln zł, a więc o 10,4% więcej w porównaniu z 2023 rokiem. Koszty skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 2 691 mln zł, a ich zmiana była wypadkową:
 - wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku w tym w szczególności w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych zarówno w grupie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w wyniku wystąpienia szkód o charakterze masowym wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne (głównie powódź), oraz w ubezpieczeniach komunikacyjnych w wyniku inflacji szkodowej i wyższej częstości szkód;
 - wyższych odszkodowań i świadczeń w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych, wskutek utrzymującej się wysokiej utylizacji świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych jak i wyższego kosztu szkód w

pozostałych ubezpieczeniach grupowych (wpływ rozwoju portfela);

- wyższych kosztów administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej w związku ze wzrostem kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń), wyższymi kosztami informatycznymi w związku z rozwojem obszaru IT i budową kompetencji w obszarze utrzymania systemów oraz usług najmu;
 - wyższej amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji w tym w szczególności w segmencie ubezpieczeń masowych w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji (wpływ zmiany rozkładu sprzedaży po kanałach).
- wyższy o 0,3% wynik netto na działalności inwestycyjnej bez uwzględnienia kosztów odsetkowych i 3,8% wyższy wynik po uwzględnieniu kosztów odsetkowych⁷⁶ (wzrost z 19 235 mln zł do 19 965 mln zł). Wzrost dotyczył wyników inwestycyjnych wygenerowanych na działalności bankowej i związany był w szczególności ze wzrostem wyniku odsetkowego banków. W Banku Pekao wzrost wyniku odsetkowego był związany z wyższymi wolumenami kredytowymi i stabilnym poziomem marży odsetkowej, pomimo ujęcia kosztów wakacji kredytowych w kwocie 153 mln zł. W Alior Banku wzrost wyniku odsetkowego jest konsekwencją znacznego spadku kosztów z tytułu odsetek

76) w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej i zrównane z nimi, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy, wynik z tytułu odpisów na oczekiwane straty kredytowe, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej, koszty odsetkowe

związanego z niższymi kosztami transakcji zabezpieczających ryzyko stopy procentowej oraz z obniżaniem kosztu finansowania, częściowo skompensowany utworzeniem rezerwy na koszt „wakacji kredytowych” w kwocie 62 mln zł oraz stosunkowo mniejszym spadkiem przychodów z tytułu odsetek związanym z obniżeniem stóp procentowych w 2023 roku. Jednocześnie odnotowano spadek wyniku netto na działalności inwestycyjnej, z wyłączeniem działalności bankowej⁷⁷. Był on niższy niż w 2023 roku głównie w efekcie:

- spadku wyniku z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym, co pozostaje bez wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ jest on równoważony przez zmianę poziomu przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń;
- niższego wyniku portfela nieruchomości komercyjnych ze względu na ujemny wpływ wyceny portfela w szczególności w segmencie biurowym oraz niższego poziomu przychodów z tytułu punktów swapowych od walutowych instrumentów zabezpieczających jak również ujęcia odpisów z tytułu utraty wartości ekspozycji z portfela długu korporacyjnego.

Spadki zostały częściowo skompensowane:

- wyższym wynikiem z portfela Private Equity głównie ze względu na wzrost wycen funduszy denominowanych w USD, którym

77) Działalność bankowa: dane Banku Pekao i Alior Banku

Wynik operacyjny Grupy PZU w 2024 roku (w mln zł)

2023	Zysk z działalności operacyjnej	16 135
	Przychody z ubezpieczeń brutto	2 555
	Alokacja składek reasekuracyjnych	(368)
	Odszkodowania i świadczenia netto	(2 170)
	Koszty administracyjne	(155)
	Koszty akwizycji	(366)
	Przychody i koszty finansowe	323
	Wynik netto na działalności inwestycyjnej*	83
	Wynik z tytułu prowizji i opłat	56
	Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	(813)
	Koszty odsetkowe	647
	Koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych	(360)
	Pozostałe przychody i koszty operacyjne	130

2024	Zysk z działalności operacyjnej	15 697

*) bez uwzględniania kosztów odsetkowych



- sprzyjał rozpoczęty w 2024 cykl obniżek stóp procentowych;
- wzrostem dochodów z portfela polskich obligacji skarbowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody w efekcie m. in. zakupu do portfela instrumentów przy wysokim poziomie rentowności na rynku częściowo niwelowanych realizacją ujemnego wyniku ze sprzedaży części obligacji z portfela.
 - wzrost wyniku z tytułu prowizji i opłat do 3 842 mln zł w 2024 roku wobec 3 786 mln zł w 2023 roku związany głównie ze wzrostem przychodów od funduszy oraz towarzystw funduszy inwestycyjnych, w efekcie lepszej sprzedaży brutto jak również w związku z wyższym poziomem aktywów w zarządzaniu. Odnotowano również wyższy wynik z tytułu prowizji maklerskich w bankach, efekt został częściowo skompensowany spadkiem marży na transakcjach walutowych z klientami;
 - wyższy poziom kosztów ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych - wyniosły 729 mln zł względem 369 mln zł w 2023 roku. Wzrost dotyczył w szczególności Banku Pekao i wynikał głównie z aktualizacji prognozy przyszłego napływu pozwów ze strony kredytobiorców;
 - wzrost poziomu kosztów działania Grupy niedotyczących usług ubezpieczenia z 9 701 mln zł w 2023 roku do 10 514 mln zł w 2024 roku w szczególności w efekcie wyższych kosztów pracowniczych w tym w szczególności w Banku Pekao i Alior Banku. Dodatkowo, w 2024 roku odnotowano wyższe o 30 mln zł obciążenia z tytułu wpłat do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, natomiast obciążenie z tytułu podatku od instytucji finansowych wzrosło łącznie z 1 496 mln zł w 2023 roku do 1 566

mln zł w 2024 roku (to rezultat wzrostu aktywów będących przedmiotem opodatkowania, a nie stawki podatku);

- zmianę salda pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych – do 1 043 mln zł wobec 913 mln zł w 2023 roku. Zmiana była spowodowana głównie rozwiązaniem odpisu z tytułu utraty wartości aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku oraz ze wzrostem przychodów ze sprzedaży usług medycznych.

*) w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej i zrównane z nimi, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy, wynik z tytułu odpisów na oczekiwane straty kredytowe, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej

**) Dane przekształcone.

Podstawowe wielkości ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	1 stycznia - 31 grudnia 2022 w mln zł	1 stycznia - 31 grudnia 2023** w mln zł	1 stycznia - 31 grudnia 2024 w mln zł
Wynik z usług ubezpieczenia przed reasekuracją	3 600	4 122	4 307
Przychody z ubezpieczeń	24 745	26 868	29 423
Koszty usług ubezpieczenia	(21 145)	(22 746)	(25 116)
Przychody lub koszty z tytułu umów reasekuracji	63	(103)	(792)
Alokacja składek reasekuracyjnych	(1 126)	(1 514)	(1 882)
Kwoty należne od reasekuratorów	1 189	1 411	1 090
Wynik z usług ubezpieczenia	3 663	4 019	3 515
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(408)	(1 786)	(1 565)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	30	38	140
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 687	3 786	3 842
Wynik netto na działalności inwestycyjnej*	15 353	28 125	28 208
Koszty działania banków	(5 450)	nd.	nd.
Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	nd.	(9 701)	(10 514)
Koszty ryzyka prawnego dotyczącego walutowych kredytów hipotecznych	nd.	(369)	(729)
Koszty odsetkowe	(4 767)	(8 890)	(8 243)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(3 946)	913	1 043
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	8 162	16 135	15 697
Udział w wynikach finansowych netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(25)	10	8
Zysk (strata) brutto	8 137	16 145	15 705
Podatek dochodowy	(2 471)	(3 626)	(3 484)
Zysk (strata) netto	5 666	12 519	12 221
Zyski (straty) netto przypisane właścicielom jednostki dominującej	3 781	5 780	5 342





6.2. Dochody i koszty Grupy PZU

Przychody z ubezpieczeń

W 2024 roku przychody z ubezpieczeń Grupy PZU osiągnęły wartość 29 423 mln zł, czyli o 9,5% (2 555 mln zł) więcej niż w 2023 roku. Na zmianę poziomu przychodów z ubezpieczeń największy wpływ miały:

- wzrost o 1 140 mln zł (+9,5% r/r, do poziomu 13 106 mln zł) przychodów z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń majątkowych masowych (po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych wzrost o 1 110 mln zł), w tym wzrost amortyzacji zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży ubezpieczeń pozakomunikacyjnych (głównie ubezpieczenia mieszkaniowe PZU Dom i produkt PZU Firma oferowany małym i średnim przedsiębiorstwom) i komunikacyjnych Auto Casco (wzrost średniej składki w efekcie rosnącej wartości pojazdów, a tym samym sum ubezpieczenia, oraz liczby umów ubezpieczenia)) oraz w mniejszym stopniu OC komunikacyjnych;
- wzrost o 603 mln zł (+14,7% r/r, do poziomu 4 704 mln zł) przychodów w segmencie ubezpieczeń majątkowych korporacyjnych – w tym amortyzacji zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (LRC) (+557 mln zł) głównie w efekcie wyższej dynamiki sprzedaży ubezpieczeń pozakomunikacyjnych (efekt pozyskania w drugiej połowie 2023 roku dużych kontraktów, wzmocniony wysoką sprzedażą w 2024 roku w obszarze klienta strategicznego) oraz w mniejszym stopniu

komunikacyjnych Auto Casco (wzrost średniej składki jak również wzrostu liczby umów). Po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych przychody wzrosły o 275 mln zł;

- wyższe przychody z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie (o 478 mln zł r/r) w efekcie wyższego poziomu składki niezbędnej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń (+ 276 mln zł) w następstwie wysokiej użycia świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych, głównie świadczeń ambulatoryjnych i paramedycznych, oraz wyższego poziomu przychodów na pokrycie oczekiwanych kosztów i rosnących kosztów akwizycji;
- wyższy poziom przychodów z ubezpieczeń w segmencie krajów bałtyckich (wzrost przychodów brutto o 194 mln zł r/r, wzrost przychodów po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych o 185 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 2024 roku (w mln zł)

29 423



- wzrost przychodów z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń indywidualnych o charakterze ochronnym (o 107 mln zł r/r) w wyniku wyższego uwolnienia marży kontraktowej, w głównych grupach produktów, w tym ubezpieczeń bancassurance (wpływ wyższej rok do roku sprzedaży ubezpieczeń do kredytów hipotecznych).

Wynik z tytułu prowizji i opłat

W 2024 roku wynik z tytułu prowizji i opłat wyniósł 3 842 mln zł i był o 56 mln zł, a więc o 1,5% wyższy niż w poprzednim roku. Na wysokość przychodów złożyły się głównie:

- przychody netto z tytułu prowizji i opłat w działalności bankowej – w wysokości 3 048 mln zł, niższe o 89 mln zł, a więc (-2,8%) w stosunku do poprzedniego roku w tym głównie w związku ze spadkiem marży na transakcjach walutowych z klientami;
- przychody z tytułu ubezpieczeń emerytalnych – w wysokości 184 mln zł, wyższe o 37 mln zł (+25,2% r/r), głównie w związku ze wzrostem wynagrodzenia za zarządzanie funduszami jak również dodatniego wpływu nadpłaty środków w Funduszu Gwarancyjnym w KDPW;
- przychody i opłaty od funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych – w wysokości 606 mln zł, wyższe o 108 mln zł (+ 21,7% r/r), w tym w efekcie lepszej sprzedaży brutto jak również w związku z wyższym poziomem aktywów w zarządzaniu.

Wynik z tytułu prowizji i opłat w 2024 roku (w mln zł)

3 842



Wynik z inwestycji i koszty odsetkowe

Wynik z inwestycji z uwzględnieniem kosztów odsetkowych bez Banku Pekao i Alior Banku wyniósł 2 659 mln zł w 2024 roku, względem 3 112 mln zł w porównywalnym okresie poprzedniego roku.

Niższy poziom wyniku na działalności inwestycyjnej z wyłączeniem działalności bankowej dotyczył w szczególności:

- spadku o 437 mln zł wyników wygenerowanych na portfelu aktywów stanowiących pokrycie ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym, co pozostaje bez wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ jest on zrównoważony przez zmianę poziomu przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń;
- niższego wyniku portfela nieruchomości komercyjnych ze względu na ujemny wpływ wyceny portfela w szczególności w segmencie biurowym oraz niższego poziomu przychodów z tytułu punktów swapowych od walutowych instrumentów zabezpieczających;
- ujęcia odpisów z tytułu utraty wartości ekspozycji z portfela długu korporacyjnego;



- obniżenia wyniku portfela płynnościowego ze względu na mniejszy średni stan aktywów, a także niższy poziom stóp rynku pieniężnego.
- Wpływ powyższych czynników został częściowo zniwelowany:
- poprawą wyniku z portfela Private Equity głównie ze względu na wzrost wycen funduszy denominowanych w USD, którym sprzyjał rozpoczęty w 2024 cykl obniżek stóp procentowych;
 - wyższymi dochodami z portfela polskich obligacji skarbowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody w efekcie zakupu do portfela instrumentów o wysokiej rentowności niwelowanych realizacją ujemnego wyniku ze sprzedaży części obligacji z portfela.
- ### Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia
- Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia wyniosły w 2024 roku 10 514 mln zł wobec 9 701 mln zł w 2023 roku. Na zmianę salda miały wpływ następujące czynniki:
- wyższe koszty osobowe w tym w szczególności na działalności bankowej, głównie Banku Pekao (indeksacja wynagrodzeń);
 - wyższe o 30 mln zł opłaty do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, łączne obciążenie banków w 2024 wzrosło do 279 mln zł;
 - wzrost obciążenia podatkiem od instytucji finansowych – (działalności ubezpieczeniowej i bankowej łącznie) z 1 496 mln zł w 2023 roku do 1 566

mln zł w 2024 roku, co było efektem wyższego obciążenia ze względu na wzrost aktywów będących podstawą opodatkowania (stawka podatku bankowego nie uległa zmianie).

Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych wyniosło w 2024 roku 1 043 mln zł wobec 913 mln zł, salda w 2023 roku. Na zmianę salda miały wpływ w szczególności:

- wyższe przychody w związku z rozwiązaniem odpisu z tytułu utraty wartości aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego oraz relacji z klientami) w wysokości 115 mln zł;
- wzrost przychodów ze sprzedaży usług medycznych, wyższy zysk ze sprzedaży rzeczowych aktywów trwałych, niższe koszty darowizn, wyższe koszty dochodzenia roszczeń oraz wydatków z tytułu działalności prewencyjnej.

Segmenty ubezpieczeń (mln zł)	Przychody z ubezpieczeń		
	1 stycznia - 31 grudnia 2022 w mln zł	1 stycznia - 31 grudnia 2023 w mln zł	1 stycznia - 31 grudnia 2024 w mln zł
RAZEM	24 745	26 868	29 423
Razem ub. Majątkowe i osobowe – Polska	14 429	16 067	17 810
Ubezpieczenia masowe Polska	10 981	11 966	13 106
OC komunikacyjne	4 139	4 303	4 558
AC komunikacyjne	2 866	3 308	3 685
Inne produkty	3 976	4 355	4 863
Ubezpieczenia korporacyjne – Polska	3 448	4 101	4 704
OC komunikacyjne	638	651	642
AC komunikacyjne	788	930	1 012
Inne produkty	2 022	2 520	3 050
Razem ubezpieczenia na życie – Polska	7 986	8 092	8 688
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane – Polska	7 316	7 362	7 840
Ubezpieczenia indywidualne – Polska	581	637	744
Ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym - Polska	89	93	104
Razem ub. Majątkowe i osobowe - Ukraina i Kraje bałtyckie	2 238	2 629	2 852
Ukraina ub. majątkowe i osobowe	198	184	215
Kraje bałtyckie ub. majątkowe i osobowe	2 040	2 445	2 637
Razem ub. na życie - Ukraina i Kraje bałtyckie	92	80	73
Ukraina ub. na życie	50	36	27
Kraje bałtyckie ub. na życie	42	44	46



Koszty usług ubezpieczenia Grupy PZU

Koszty usług ubezpieczenia osiągnęły wartość 25 116 mln zł, co oznacza wzrost o 2 370 mln zł tj. 10,4% względem 2023 roku. Koszty skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 2 691 mln zł, a ich zmiana była wypadkową:

- w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku, zarówno portfela ubezpieczeń komunikacyjnych (wpływ inflacji szkodowej oraz znacznie wyższej częstości szkód), jak i pozakomunikacyjnych (efekt szkód o charakterze masowym wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne, w tym powódź). Dodatkowo wyższe koszty to efekt wzrostu amortyzacji kosztów akwizycji (wpływ rosnącego udziału w portfelu kanału multiagencyjnego), rozpoznania komponentu straty w tym na portfelu ubezpieczeń komunikacyjnych OC;
- w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych uwolnienia niższej nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość (w analogicznym okresie 2023 roku wpływ rozwiązania rezerwy bez wypłaty w gwarancji kontraktowej w wysokości 60,3 mln zł), wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku (w tym w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych i Auto Casco) oraz wyższej amortyzacji kosztów akwizycji;
- wyższych odszkodowań i świadczeń wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie, wskutek utrzymującej się wysokiej utylizacji świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych jak i wyższego kosztu szkód w

pozostałych ubezpieczeniach grupowych, oraz wyższej amortyzacji kosztów akwizycji;

- 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 IT oraz amortyzacji kosztów akwizycji;
- 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 związku ze wzrostem kosztów osobowych, wyższymi kosztami informatycznymi w związku z rozwojem obszaru IT i budową kompetencji w obszarze utrzymania systemów. Efekt częściowo kompensowany mniejszym wymiarem wydatków marketingowych.

Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń Grupy PZU

Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń wyniosły w 2024 roku -1 565 mln zł względem -1 786 mln zł w 2023 roku (po uwzględnieniu przychodów i kosztów finansowych z reasekuracji osiągnęły odpowiednio wartość -1 425 mln zł i -1 748 mln zł). Na spadek kosztów wpływ miało w szczególności obniżenie wartości inwestycji na ryzyko ubezpieczającego w segmencie ubezpieczeń inwestycyjnych oraz wpływ zmiany stóp procentowych na efekt skracania okresu dyskontowania.

Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych

Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych wzrosły z 369 mln zł w 2023 roku do 729 mln zł w 2024 roku a zmiana ich salda dotyczyła głównie Pekao i wynikała z aktualizacji parametrów kalkulacji rezerwy na przedmiotowe kredyty (prawdopodobieństwa przegrania sporów sądowych oraz rozkładu możliwych wyroków).

Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik

W 2024 roku wynik Grupy PZU został obciążony jednorazowym efektem związanym z ponadnormatywną liczbą szkód o charakterze masowym wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne, głównie powódź, z łącznym wpływem na wynik z działalności operacyjnej w wysokości -259 mln zł.

Dodatkowo w tym samym okresie na wynik z działalności operacyjnej Grupy PZU wpływ miały efekty jednorazowe związane z działalnością bankową:

- koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych w Banku Pekao w wysokości 669 mln zł;
- koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe) w wysokości 153 mln zł w Pekao i 62 mln zł w Alior Banku;

- rozwiązanie odpisu z tytułu utraty wartości aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego oraz relacji z klientami) w wysokości 115 mln zł.

W 2023 roku wynik Grupy PZU został obciążony kosztami ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych w Banku Pekao w wysokości 315 mln zł. Dodatkowo w przychodach odsetkowych Banku Pekao ujęto również kwotę 103 mln zł, stanowiącą niezrealizowaną część rządowego programu modyfikacji umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe).

6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU

31 grudnia 2024 roku suma aktywów Grupy PZU wynosiła 503 257 mln zł i była o 35 312 mln zł wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2023 roku.

Aktywa

Na 31 grudnia 2024 roku 46,1% aktywów Grupy (wobec 46,8% na koniec 2023 roku) stanowiły należności od klientów z tytułu kredytów. Ich saldo sięgnęło 232 166 mln zł. Zwiększyło się w porównaniu z końcem 2023 roku o 13 292 mln zł głównie w związku z rosnącym poziomem kredytów na nieruchomości mieszkaniowe dla klientów indywidualnych jak również kredytów w segmencie biznesowym.

Lokaty stanowiły 46,2% aktywów (wobec 44,6% na koniec 2023 roku). Zaliczają się do nich inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe, nieruchomości inwestycyjne, pochodne instrumenty finansowe i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań. Wyniosły łącznie 232 262 mln zł i były wyższe o 23 728 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 banków portfel lokat wzrósł w związku z napływem

środków ze składki w związku z rozwojem biznesu jak również wypracowanym wynikiem inwestycyjnym.

2,1% aktywów (wobec 2,3% na koniec 2023 roku) stanowiły aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych. Łącznie wyniosły one 10 793 mln zł i były o 143 mln zł wyższe niż na koniec 2023 roku. Wzrost dotyczył wartości niematerialnych i prawnych i został skompensowany spadkiem salda rzeczowych aktywów trwałych.

3,0% aktywów (wobec 3,8% na koniec 2023 roku) to środki pieniężne i ich ekwiwalenty. Ich wartość wyniosła 15 127 mln zł i była o 2 575 mln zł niższa niż w 2023 roku. Zdecydował o tym głównie spadek salda środków pieniężnych na rachunkach bankowych w bankach.

1,0% aktywów (1,1% na koniec 2023 roku) stanowiły należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego. Wyniosły one 5 264 mln zł i były o 18 mln zł wyższe niż na koniec 2023

roku. Wzrost wynikał przede wszystkim z wyższej wartości salda należności z tytułu dostaw i usług oraz nierozliczonych transakcji dotyczących instrumentów finansowych i depozytów zabezpieczających. Wzrosty zostały częściowo skompensowane spadkiem należności z tytułu rozliczeń kart płatniczych.

Struktura aktywów Grupy PZU (%)



Aktywa przeznaczone do sprzedaży stanowiły 0,1% aktywów analogicznie jak na koniec 2023 roku. Ich saldo spadło w 2024 roku o 26 mln zł – do 595 mln zł. Saldo aktywów przeznaczonych do sprzedaży dotyczyło w szczególności nieruchomości przeznaczonych do sprzedaży przez fundusze inwestycyjne sektora nieruchomości ze względu na osiągnięcie przewidywanego horyzontu inwestycyjnego.

Pasywa

Na 31 grudnia 2024 roku skonsolidowane kapitały własne Grupy PZU osiągnęły wartość 65 257 mln zł, a więc o 4 705 mln zł więcej niż na koniec 2023 roku.

Wartość udziałów niekontrolujących wzrosła o 2 631 mln zł – do 33 146 mln zł. Było to wypadkową zysku przypisanego akcjonariuszom niekontrolującym w wysokości 6 879 mln zł (wypracowanego przez Alior Bank i Bank Pekao), przeznaczenia na wypłatę dywidendy przez Pekao 5 039 mln zł oraz Alior Bank 577 mln zł (w tym dla udziałowców mniejszościowych łącznie 4 424 mln zł) oraz wzrostu wyceny instrumentów dłużnych oraz zabezpieczających przepływy pieniężne wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody.

Kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej wzrosły o 2 074 mln zł do poziomu 32 111 mln zł. Jest to wypadkowa:

- wypracowanego w 2024 roku wyniku netto przypisanego jednostce dominującej w wysokości 5 342 mln zł;
- wzrostu wyceny instrumentów dłużnych i zabezpieczających przepływy pieniężne wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody;
- dodatniego efektu zmiany stóp dyskonta do wyceny zobowiązań ubezpieczeniowych w związku ze wzrostem poziomu stóp procentowych wolnych od ryzyka od końca 2023 roku;
- przeznaczenia na wypłatę dywidendy 3 748 mln zł (podział zysku PZU za 2023 rok w kwocie 3 983 mln zł powiększonego o kwotę 854 mln zł przeniesioną z

kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za 2022 rok).

Na 31 grudnia 2024 roku 66,4% pasywów Grupy stanowiły zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów. Wyniosły 334 193 mln zł i były o 30 412 mln zł wyższe niż na koniec 2023 roku. Miał na to wpływ wzrost depozytów bieżących oraz terminowych w Banku Pekao i depozytów bieżących w Alior Banku.

31 grudnia 2024 roku Grupa PZU posiadała zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych w wysokości 18 086 mln zł, w tym:

- 16 362 mln zł z tytułu obligacji wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank;
- 278 mln zł z tytułu certyfikatów depozytowych wyemitowanych przez Alior Bank;
- 1 446 mln zł z tytułu listów zastawnych wyemitowanych przez Bank Pekao.

Struktura pasywów Grupy PZU (%)



Zobowiązania podporządkowane Grupy PZU na 31 grudnia 2024 roku osiągnęły wartość 5 099 mln zł i były niższe o 1 067 mln zł względem 2023 roku.

Wartość zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia netto na koniec 2024 roku wyniosła 43 677 mln zł i stanowiła 8,7% sumy pasywów. W porównaniu do 31 grudnia 2023 roku stan tych zobowiązań wzrósł o 1 314 mln zł.

3,2% pasywów na koniec 2024 roku stanowiły inne zobowiązania w wysokości 15 946 mln zł. Były o 1 034 mln zł niższe niż na koniec 2023 roku. Na zmianę salda wpłynęły przede wszystkim zobowiązania wobec banków z tytułu dokumentów płatniczych rozliczanych w systemach rozliczeń międzybankowych.

Rachunek przepływów pieniężnych

Przepływy pieniężne netto na koniec 2024 roku osiągnęły wartość -2 542 mln zł i zmalały o 4 535 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Spadek dotyczył w szczególności przepływów netto z działalności inwestycyjnej i finansowej.

Istotne pozycje pozabilansowe

Wartość zobowiązań warunkowych na koniec 2024 roku wynosiła 86 863 mln zł i wzrosła rok do roku o 6 190 mln zł. Na saldo złożyły się przede wszystkim następujące pozycje:

- 5 614 mln zł zobowiązań warunkowych z tytułu limitów odnawialnych w rachunkach ROR i kart kredytowych;
- 57 043 mln zł zobowiązań z tytułu kredytów i pożyczek w transzach;



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, TUW PZUW i Polski Gaz TUW 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 2024 roku wyniósł 749 mln zł, spadek o 115 mln zł r/r (-13,3% r/r). Na spadek wyniku z działalności operacyjnej złożyły się głównie spadek wyniku z usług ubezpieczenia netto (-146 mln zł r/r) oraz poprawa wyniku z inwestycji (+34 mln zł r/r).

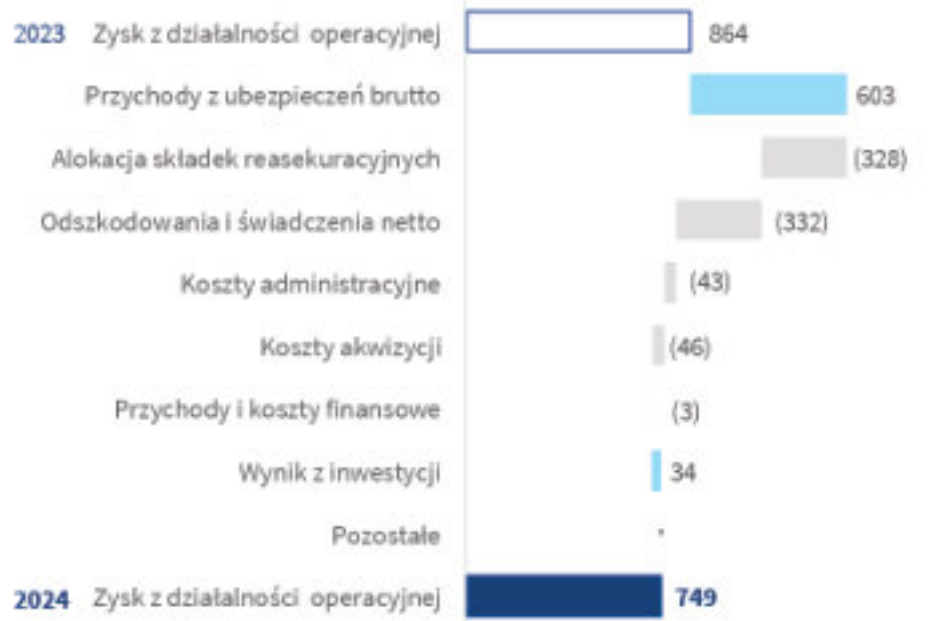
Na poziom wyniku z działalności operacyjnej miały wpływ przede wszystkim:

- wzrost przychodów z umów ubezpieczenia w stosunku do 2023 roku o 603 mln zł, tj.: +14,7% r/r (+275 mln zł r/r po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych). W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży ub. pozakomunikacyjnych oraz Auto Casco przy jednoczesnym spadku przychodów w grupie ubezpieczeń OC komunikacyjnych. Efekt został osiągnięty dzięki wyższej niż przed rokiem dostępności 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

IV kwartału 2023 roku w tym, z umowy z koncernem paliwowym ze składką blisko 500 mln zł (wzrost składki r/r o ponad 100 mln zł) oraz kontraktu z klientem z branży wytwarzania energii ze składką ponad 200 mln zł. Dodatkowo, Grupa odnotowała wysoką sprzedaż w 2024 roku, głównie w obszarze klienta strategicznego. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy zmianie struktury portfela produktów;

- wyższy poziom kosztów usług ubezpieczenia netto o 421 mln zł r/r (+19,2 % r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 9,8% r/r oznacza spadek rentowności mierzonej wskaźnikiem mieszanym (COR) o 6,7 p.p. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto to efekt:

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń korporacyjnych (w mln zł)



- wyższych r/r odszkodowań i świadczeń bieżącego roku (+143 mln zł r/r) będących wypadkową pogorszenia w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych i Auto Casco oraz nieznacznej poprawy w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych – wpływ inflacji szkodowej, wyższej częstości szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz szkód o charakterze masowym (wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne, w tym powodzie z wpływem na wynik z usług ubezpieczenia na poziomie 33 mln zł) i dużych szkód w ub. pozakomunikacyjnych;
- wyższych kosztów, w tym amortyzacji kosztów akwizycji oraz administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej. Wzrost kosztów administracyjnych to głównie efekt wyższych kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń), kosztów informatycznych w związku z rozwojem obszaru IT i budową kompetencji w obszarze utrzymania systemów oraz usług najmu;
- uwolnienia niższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą wartość wypłat – w analogicznym okresie 2023 roku wpływ rozwiązania rezerwy bez wypłaty w gwarancji kontraktowej w wysokości 60,3 mln zł;
- wzrost o 34 mln zł (+ 10,2% r/r) wyniku z inwestycji w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego spowodowany został wyższym poziomem dochodów z portfela polskich obligacji skarbowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody, w efekcie zakupu do portfela instrumentów o wysokiej rentowności jak również dodatnim wpływem różnic kursowych, niwelowanymi niższym wynikiem portfela

polskiego długu korporacyjnego. 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) uległy nieznacznej zmianie (wzrost kosztu o 3 mln zł r/r) i wyniosły - 76 mln zł. Wzrost kosztów to głównie efekt zmiany stóp procentowych. Rosnące stopy procentowe powodują, że 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 2024 roku segment zanotował 1 361 mln zł wyniku z usług ubezpieczenia brutto (bez uwzględnienia udziału reasekuratora) co oznacza wzrost o 801 mln zł r/r. W analogicznym okresie 2023 roku rozpoznano zwiększenie 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%) nie miało to istotnego wpływu na wynik z usług ubezpieczenia netto, który wyniósł 459 mln zł (spadek o 146 mln zł r/r).

Ubezpieczenia masowe

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń masowych w 2024 roku wyniósł 1 176 mln zł, a więc o 862 mln zł, czyli o 42,3% mniej w porównaniu do 2023 roku. Niższy zysk to wypadkowa spadku wyniku z usług ubezpieczenia netto (-804 mln zł), niższych przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń (-72 mln zł) i poprawy wyniku z inwestycji (+8 mln zł).

Na poziom wyniku wpływ miały przede wszystkim:

- wzrost przychodów z umów ubezpieczenia w stosunku do 2023 roku o 1 140 mln zł, tj.: +9,5% r/r (+1 110 mln zł r/r po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych). W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży ub. komunikacyjnych Auto Casco, OC oraz w mniejszym stopniu pozakomunikacyjnych. W Auto Casco to głównie wpływ wysokiej dynamiki składki z drugiej połowy 2023 roku i z pierwszej połowy 2024 roku (wzrost średniej składki w konsekwencji wyższej wartości pojazdów, a tym samym sum ubezpieczenia). Dodatkowo, miało miejsce ożywienie na rynku mierzone liczbą rejestracji nowych samochodów osobowych (+16,1% r/r). Wzrost amortyzacji LRC w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych to głównie konsekwencja rozwoju portfela ubezpieczeń PZU Dom, który jest powiązany z odświeżeniem oferty i wyższą skłonnością do podnoszenia sum ubezpieczenia oraz ubezpieczeń 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 (+9,0% r/r) w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji - wyższy udział w portfelu kanałów sprzedaży charakteryzujących się wyższymi stawkami prowizyjnymi wobec kanałów własnych;
- wyższy poziom kosztów usług ubezpieczenia netto o 1 914 mln zł r/r (+18,6 % r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 9,4% r/r oznacza pogorszenie rentowności mierzone wskaźnikiem mieszanym (COR) o 7,3 p.p. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto to wypadkowa:

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń masowych (w mln zł)

2023	Zysk z działalności operacyjnej	2 038
	Przychody z ubezpieczeń brutto	1 140
	Alokacja składek reasekuracyjnych	(30)
	Odszkodowania i świadczenia netto	(1 619)
	Koszty administracyjne	(53)
	Koszty akwizycji	(242)
	Przychody i koszty finansowe	(66)
	Wynik z inwestycji	8
	Pozostałe	-
2024	Zysk z działalności operacyjnej	1 176

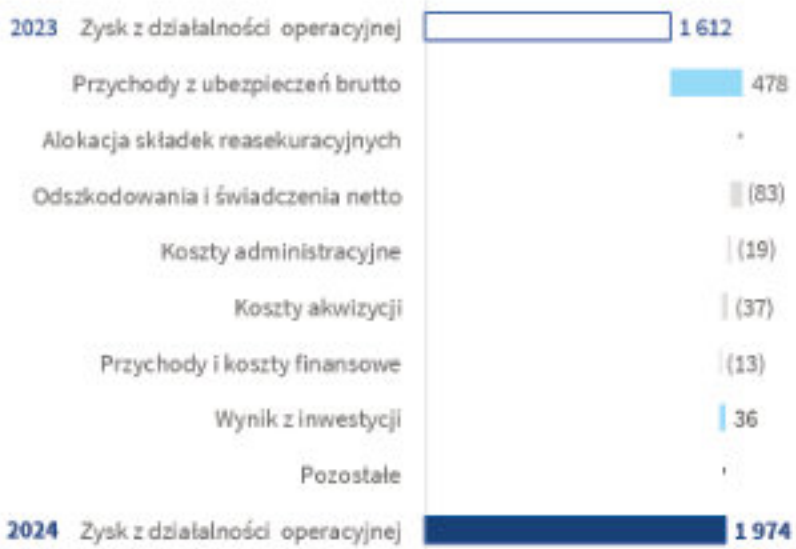
- wyższych r/r zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku oraz kosztów, w tym kosztów akwizycji, będących efektem rosnącego udziału w portfelu kanału multiagencyjnego i dealerskiego oraz administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej. Wzrost r/r odszkodowań i świadczeń bieżącego roku (+1 435 mln r/r) szczególnie odczuwalny w ub. pozakomunikacyjnych, w efekcie szkód o charakterze masowym, wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne, w tym powódź w III kwartale 2024 roku w południowo – zachodniej Polsce z negatywnym wpływem na wynik ponad 225 mln zł). Pogorszenie w ub. komunikacyjnych to głównie wpływ inflacji szkodowej oraz znacznie wyższej r/r częstości szkód. Wzrost kosztów administracyjnych to przede wszystkim efekt wyższych kosztów

- osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń pracowników wskutek zmian zachodzących w otoczeniu makroekonomicznym), kosztów informatycznych w związku z rozwojem obszaru IT oraz kosztów własnych. Efekt częściowo kompensowany mniejszym poziomem wydatków marketingowych;
- rozpoznania komponentu straty (głównie na portfelu OC komunikacyjnych), w tym na portfelu reasekuracji czynnej ze spółkami Grupy PZU w konsekwencji wzrostu inflacji szkodowej oraz częstotści zdarzeń w wysokości przewyższającej amortyzację z bilansu otwarcia. Łączna nadwyżka utworzenia komponentu straty ponad amortyzację wyniosła 56 mln zł;
 - uwolnienia niższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;
 - wzrost o 8 mln zł (+ 1,1% r/r) wyniku z inwestycji w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego spowodowany został wyższym poziomem dochodów z portfela polskich obligacji skarbowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody, w efekcie zakupu do portfela instrumentów o wysokiej rentowności, jak również dodatnim wpływem różnic kursowych niwelowanymi niższym wynikiem portfela polskiego długu korporacyjnego. 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 -324 mln zł, co oznacza wzrost kosztów o 66 mln zł r/r głównie w

- konsekwencji niższego r/r pozytywnego wpływu różnic kursowych jak również zmiany stóp procentowych.
- ### Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane
- W 2024 roku segment ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych osiągnął 1 974 mln zł zysku z działalności operacyjnej, co oznacza wzrost o 362 mln zł, czyli o 22,5% w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego. Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:
- wyższy o 478 mln zł poziom przychodów z ubezpieczeń będący wypadkową:
 - wyższego poziomu składki niezbędnej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń (+276 mln zł r/r), w następstwie wysokiej użycia świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych, głównie świadczeń ambulatoryjnych i paramedycznych (efekt dalszej realizacji długu zdrowotnego po okresie dwuletniej pandemii w otoczeniu wysokiej inflacji usług medycznych) oraz wyższych odszkodowań i świadczeń w pozostałych ubezpieczeniach grupowych będących pochodną wzrostu składki z portfela,
 - wzrostu przychodów na pokrycie rosnących kosztów akwizycji (+8,5% r/r) głównie ze względu na wyższe koszty stałe (w tym osobowe i IT) oraz rosnący udział wynagrodzeń dla pośredników,
 - wyższego uwolnienia marży kontraktowej w 2024 roku będącego wypadkową wzrostu uwolnienia na portfelu ubezpieczeń

- indywidualnie kontynuowanych (+32 mln zł r/r) i ubezpieczeń grupowych oraz spadku na portfelu ubezpieczeń zdrowotnych (-7 mln zł r/r);
- wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto o 139 mln zł r/r (2,3% r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 6,5% oznacza poprawę o 3,3 p.p. rentowności mierzonej wskaźnikiem wyniku z usług ubezpieczenia do przychodów z umów ubezpieczeń. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia to wypadkowa:
 - wyższych odszkodowań i świadczeń wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych w efekcie utrzymującej się wysokiej użycia świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych jak i wyższego kosztu szkód w pozostałych ub. grupowych (m.in. wpływ rozwoju portfela),

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń grupowe i indywidualne kontynuowane (w mln zł)



- zmiany wartości komponentu straty z pozytywnym wpływem na wynik +34 mln zł (+21 mln zł r/r) to wypadkowa wyhamowania dotworzenia komponentu w ubezpieczeniach zdrowotnych (wpływ procesu retaryfikacji składki przy wciąż wysokim poziomie użycia świadczeń) oraz dotworzenia nowego komponentu straty (LC) do starego portfela ubezpieczeń grupowych z niskimi składkami,
- wyższych kosztów administracyjnych w konsekwencji wzrostu kosztów osobowych, kosztów nieruchomości (usług najmu) oraz informatycznych (rozwój obszaru IT i indeksacja kosztów związanych z obsługą produktową);
- wzrost o 36 mln zł (+4,2% r/r) wyniku z inwestycji w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego wynikał w szczególności z wyższego poziomu aktywów na pokrycie zobowiązań oraz zakupu do portfela polskich obligacji skarbowych przy wysokim poziomie rentowności na rynku;
- przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń, które wyniosły -522 mln zł, co oznacza wzrost kosztu o 13 mln zł r/r m.in. w konsekwencji wzrostu stóp locked-in.

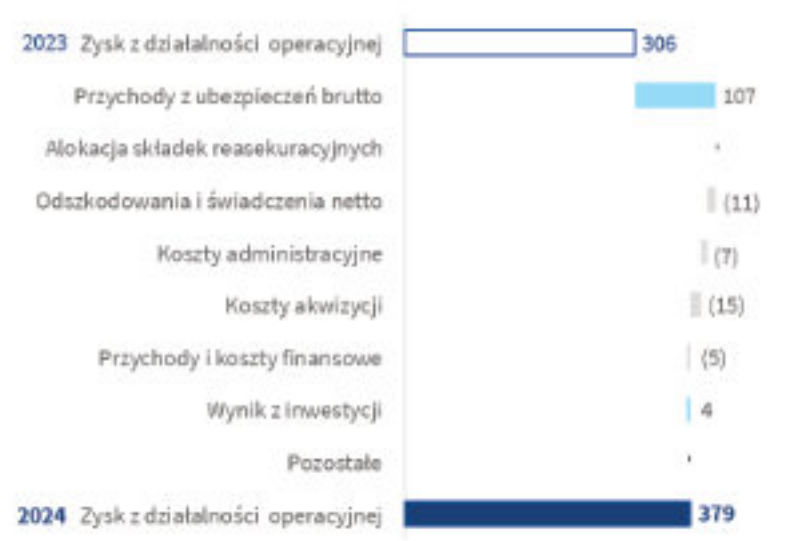
Ubezpieczenia indywidualne

W 2024 roku segment ubezpieczeń indywidualnych osiągnął 379 mln zł zysku z działalności operacyjnej, co oznacza wzrost o 73 mln zł, czyli o 23,9% w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego. Wpłynęła na to przede wszystkim zmiana poziomu wyniku z usług ubezpieczenia (+74 mln zł r/r), przy wyrównanym poziomie wyniku z inwestycji alokowanego do segmentu (+4 mln zł r/r).

Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- wyższy poziom przychodów z ubezpieczeń (+ 107 mln zł r/r) będący wypadkową:
 - wyższego r/r poziomu uwolnienia marży kontraktowej, w tym w ubezpieczeniach bancassurance (+30 mln zł r/r; m.in. wpływ wyższej r/r sprzedaży ubezpieczeń do kredytów hipotecznych) oraz w ubezpieczeniach terminowych,
 - wzrost przypisania składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji, oczekiwanych kosztów oraz oczekiwanych odszkodowań i świadczeń łącznie o 49 mln zł r/r,
 - wzrostu pozostałych przychodów o 4 mln zł r/r. W 2024 roku wystąpiło mniej rezygnacji z umów ubezpieczenia bancassurance;
- wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto o 33 mln zł r/r (+9,6% r/r) co przy wzroście przychodów z umów

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczenia indywidualne (w mln zł)



ubebezpieczenia netto o 16,8% oznacza poprawę o 3,3

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, kosztów nieruchomości (indeksacja cen najmu, mediów, kosztów nowej siedziby głównej) oraz wydatków IT,
- zmiany komponentu straty z wpływem na wynik +5 mln zł r/r będącym skumulowanym efektem utworzenia nowego komponentu straty na poziomie sprzed roku oraz wyższej niż w 2023 roku amortyzacji komponentu straty dla aktywnych kohort z okresów ubiegłych (głównie w ubezpieczeniach typu J) z wpływem na wynik +4 mln zł r/r;

- wynik z inwestycji był nieznacznie wyższy w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego (o 4 mln zł, czyli +3,5% r/r) w efekcie wyższego poziomu aktywów na pokrycie zobowiązań;
- przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń (po uwzględnieniu reasekuracji), w łącznej wartości - 107 mln zł, co oznacza wzrost kosztu o 5 mln zł r/r.

Ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym

W 2024 roku segment ubezpieczeń na życie o charakterze inwestycyjnym odnotował stratę z działalności operacyjnej na poziomie -3 mln zł, co oznacza istotny spadek wobec analogicznego okresu ubiegłego roku. Zmiana r/r to wypadkowa zmiany struktury portfela produktów (wzrost sprzedaży ubezpieczeń typu unit-linked na życie z

ubebezpieceniowym funduszem kapitałowym, wysokiej sprzedaży ubezpieczenia na życie i dożycie z gwarantowaną sumą ubezpieczenia oraz wyższych opłat pobieranych od klientów w konsekwencji wyższej wartości ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych) oraz dotworzenia komponentu straty portfela ubezpieczeń typu UL (+ 40,4 mln zł r/r; wpływ zmiany struktury posiadanych aktywów i wieku ubezpieczonego, co przełożyło się na spadek przyszłych opłat za zarządzanie a w konsekwencji wzrost komponentu straty).

Wynik z inwestycji wyniósł 328 mln zł wobec +765 mln zł w porównywalnym okresie ubiegłego roku (zmiana o -437 mln zł r/r) w szczególności w produktach PPE oraz IKE. Spadek wyniku z inwestycji pozostaje jednak bez wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ jest równoważony przez przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń – spadek kosztów finansowych z ubezpieczeń o 426 mln zł.

Zysk / strata z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym (w mln zł)



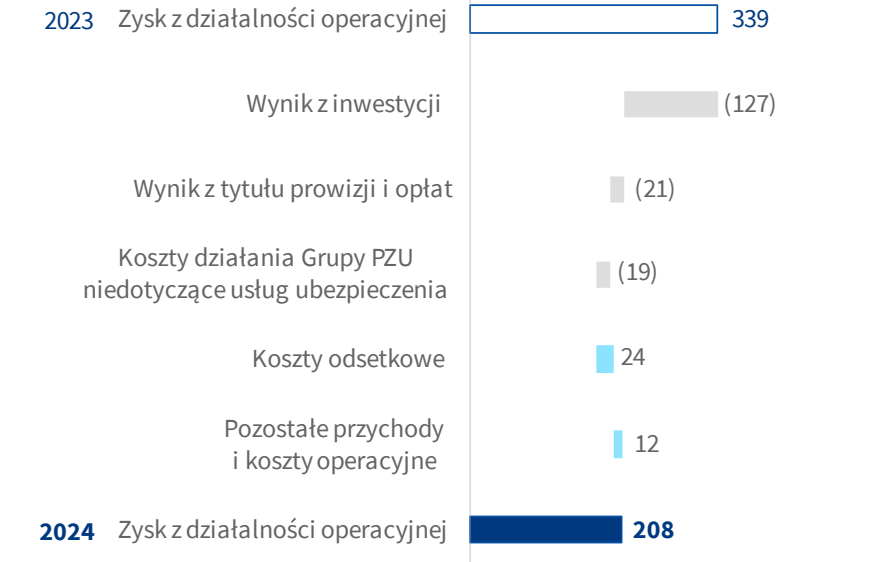
Inwestycje

Wynik z działalności operacyjnej w segmencie inwestycji wyniósł 208 mln zł w 2024 roku i był niższy o 131 mln zł r/r w szczególności wskutek niższego wyniku z inwestycji w zakresie wolnych środków.

- W 2024 roku w segmencie odnotowano spadek wyniku z inwestycji w stosunku do 2023 roku o 127 mln zł (-24,3% r/r), co było spowodowane niższym wynikiem na portfelu nieruchomości komercyjnych ze względu na ujemny wpływ wyceny portfela w szczególności w segmencie biurowym, jak również niższym przychodem z tytułu punktów swapowych od walutowych instrumentów zabezpieczających; spadki częściowo niwelowane wzrostem wyniku portfela Private Equity głównie ze względu na wzrost wycen funduszy denominowanych w USD, którym sprzyjał rozpoczęty w 2024 cykl obniżek stóp procentowych.

Wzrostowi wyniku z inwestycji towarzyszył niższy poziom kosztów odsetkowych o 24 mln zł r/r w następstwie niższego poziomu polskich stóp rynku pieniężnego.

Zysk z działalności operacyjnej 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 2024 roku 11 314 mln zł i był wyższy o 50 mln zł względem roku poprzedniego.

Kontrybucja Banku Pekao do zysku z działalności operacyjnej Grupy PZU w segmencie bankowym (bez uwzględniania amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcji przejęcia) wyniosła 8 116 mln zł (-5% r/r) a w przypadku Alior Bank 3 198 mln zł (+18 r/r).

Spadek wyniku Banku Pekao r/r jest następstwem głównie wyższych kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych, wyższych kosztów działalności (w szczególności wzrost kosztów pracowniczych) oraz ujęcia kosztów związanych z modyfikacją umów złotych kredytów hipotecznych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu („wakacje kredytowe”).

Wzrost wyniku Alior Bank r/r jest efektem poprawy jakości portfela kredytowego przekładającej się na spadek odpisów na oczekiwane straty kredytowe, niższych kosztów transakcji zabezpieczających ryzyko stopy procentowej oraz niższych kosztów finansowania depozytów.

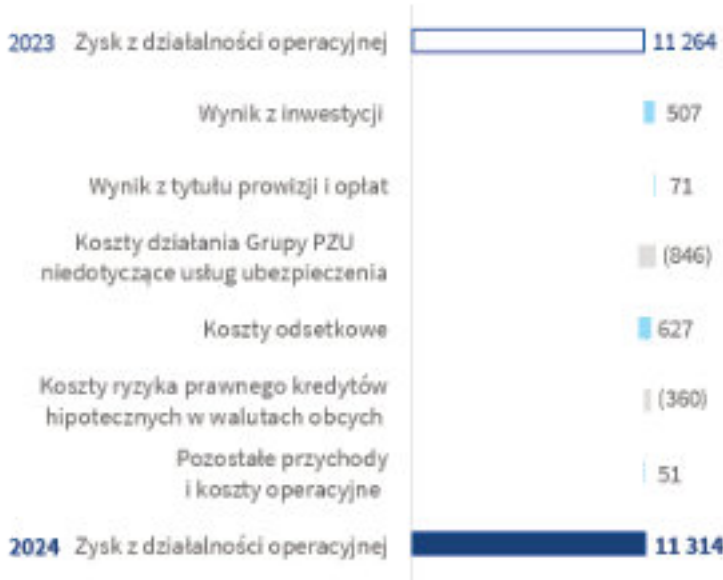
Kluczowym elementem przychodów segmentu jest wynik z inwestycji, który w 2024 roku wyniósł 25 221 mln zł (+2,1% r/r). Składnikami wyniku z inwestycji są: przychody z tytułu odsetek, przychody z tytułu dywidend, wynik handlowy i wynik z odpisów aktualizujących. Wynik z inwestycji po uwzględnieniu kosztów odsetkowych wyniósł 17 144 mln zł (+7,1% r/r).

W 2024 roku w Banku Pekao odnotowano wzrost wyniku odsetkowego r/r na co wpływ miały wyższe wolumeny kredytowe i stabilny poziom marży odsetkowej, pomimo ujęcia kosztów wakacji kredytowych w kwocie 153 mln zł. W Alior Banku wzrost wyniku odsetkowego r/r jest konsekwencją znacznego spadku kosztów z tytułu odsetek. Spadek ten związany był z niższymi kosztami pochodnych instrumentów zabezpieczających, niższymi kosztami finansowania depozytów, co przeważało wpływ obniżenia przychodów z tytułu odsetek, związanego z obniżaniem stóp procentowych w 2023 roku oraz efekt utworzenia rezerwy na koszt „wakacji kredytowych” w kwocie 62 mln zł.

Portfel należności kredytowych w obu bankach razem wzrósł na koniec 2024 roku o 13,1 mld zł (6,0% r/r) w porównaniu do 2023 roku. Do wzrostu najbardziej kontrybuowały należności od klientów indywidualnych z tytułu kredytów hipotecznych.

Wartość odpisów na oczekiwane straty kredytowe i z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych

Zysk z działalności operacyjnej segmentu bankowego (w mln zł)



w Banku Pekao wyniosła 897 mln zł i była wyższa o 266 mln zł r/r. Natomiast w Alior Banku 470 mln zł i była niższa o 168 mln zł r/r, głównie dzięki poprawie jakości portfela kredytowego.

Rentowność Banku Pekao osiągnięta na koniec 2024 roku mierzona wskaźnikiem marży odsetkowej netto wyniosła 4,16%, co oznacza spadek o 0,05 p.p. w stosunku do wartości osiągniętej w 2023 roku. Wartość marży odsetkowej Alior Banku na koniec 2024 roku wyniosła 5,98% w, tj. o 0,09 p.p. więcej niż w 2023 roku. Różnica w poziomie wskaźników wynika w szczególności ze struktury portfela należności kredytowych.

Wynik z tytułu prowizji i opłat w segmencie działalności bankowej wyniósł 3 676 mln zł i był wyższy o 2,0% niż w 2023 roku. Główną przyczyną poprawy dochodów prowizyjnych były wyższe prowizje w obszarze funduszy inwestycyjnych (efekt lepszej sprzedaży brutto oraz większych aktywów w zarządzaniu w porównaniu do 2023 roku) w Banku Pekao oraz wyższy wynik prowizyjny z tytułu obsługi kart płatniczych i kredytowych, a także wyższe prowizje z działalności maklerskiej w Alior Banku.

Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia w segmencie bankowym w 2024 roku wyniosły 8 785 mln zł i składały się z kosztów Pekao w wysokości 6 364 mln zł (5 687 mln zł w 2023 roku) oraz 2 421 mln zł (2 252 mln zł w 2023 roku) w Alior Banku. Wzrost kosztów o 10,7% r/r to głównie efekt wzrostu kosztów pracowniczych w obu bankach. W Banku Pekao głównie z powodu inflacyjnej indeksacji wynagrodzeń, zmiennych części kosztów osobowych powiązanych z wynikiem oraz kosztów związanych z ogłoszonym Programem Dobrowolnych Odejść. W Alior Banku wzrost kosztów wynikał m.in. rosnących kosztów zatrudnienia

oraz realizowanych procesów podwyżkowych. Dodatkowo na zwiększenie wydatków w segmencie wpłynęły w szczególności rosnące: koszty usług obcych, amortyzacja wartości niematerialnych, podatek od innych instytucji finansowych (1 178 mln zł, + 3,1% r/r) oraz opłaty na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (279 mln zł, +12,1% r/r).

W rezultacie analizy otoczenia prawnego i praktyki rynkowej, a także po uzgodnieniu z audytorem Bank Pekao w 2024 roku dokonał zmiany sposobu prezentacji kosztów ryzyka prawnego walutowych należności kredytowych – dotychczasowa prezentacja w dochodach oraz odpisach na oczekiwane straty kredytowe została zmieniona na prezentację w nowej linii rachunku zysków i strat „Koszty rezerwy prawnej dla walutowych kredytów hipotecznych” tak, aby zapewnić wyodrębnienie kosztów ryzyka prawnego portfela CHF jako specyficznego ryzyka tego portfela. W zawiązku z powyższym Grupa PZU wyodrębniła pozycję „Koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych”.

Koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych w 2024 w Banku Pekao zostały przyjęte na poziomie 669 mln zł (wzrost o 354 mln zł r/r). Dodatkowe rezerwy wynikają z aktualizacji parametrów kalkulacji rezerwy na te kredyty (prawdopodobieństwa przegrania sporów sądowych oraz rozkładu możliwych wyroków). W Alior Banku koszty rezerwy prawnej dla walutowych kredytów hipotecznych wyniosły 60 mln zł (wzrost o 6 mln zł r/r).

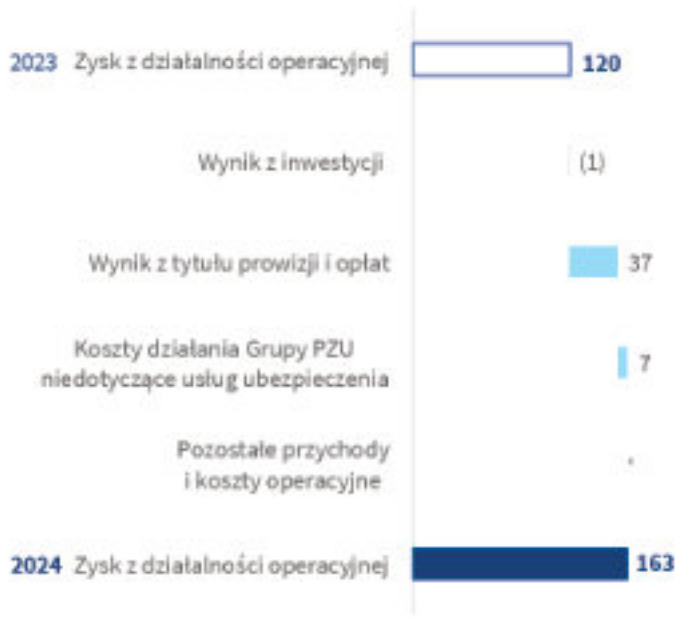
Ponadto do wyniku z działalności operacyjnej kontrybuowały pozostałe przychody i koszty operacyjne o dodatnim saldzie w wysokości 8 mln zł (+51 mln zł r/r). Wskaźnik Koszty/Dochody wyniósł dla obu banków

34,3% (34% dla Banku Pekao i 35% dla Alior Banku), a więc o 1,7 p.p. więcej niż w 2023 roku.

Ubezpieczenia emerytalne

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych na koniec 2024 roku wyniósł 163 mln zł, a więc o 35,8% więcej niż w 2023 roku.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych (w mln zł)



- Czynniki wpływające na poziom i zmianę wyniku operacyjnego:
- wzrost wyniku z tytułu prowizji i opłat o 37 mln zł do poziomu 184 mln zł w 2024 roku, przy czym zmiana ta wynikała w szczególności ze wzrostu wynagrodzenia za zarządzanie funduszami o 27 mln zł r/r jak również dodatniego wpływu nadpłaty środków w Funduszu Gwarancyjnym w KDPW, na poziomie 9 mln zł r/r;
 - spadek kosztów działania Grupy PZU niedotyczących usług ubezpieczenia o 7 mln zł do poziomu 38 mln zł

w 2024 roku, głównie z uwagi na niższy poziom dopłaty do Funduszu Gwarancyjnego w KDPW o 10 mln zł r/r.

Kraje bałtyckie

Wynik z działalności operacyjnej w krajach bałtyckich w 2024 roku wyniósł 384 mln zł, co oznacza wzrost o 98 mln zł, tj. 34,3%, w porównaniu z 2023 rokiem.

W porównaniu do roku ubiegłego nastąpił wzrost przychodów z ubezpieczeń o 194 mln zł, tj. +7,8%, z uwzględnieniem alokowanych składek reasekuracyjnych o 185 mln zł. W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższego poziomu sprzedaży. Sprzedaż wyższa o 122 mln zł (tj. +4,6%, i odpowiednio w walucie funkcjonalnej +10,1%) wygenerowana została w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych m.in. na skutek wzrostu sprzedaży:

- ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC (o 6,3% r/r w walucie funkcjonalnej) w efekcie rozwoju portfela;
- ubezpieczeń majątkowych (o 11,7% r/r w walucie funkcjonalnej) w efekcie wzrostu liczby umów;
- pozostałych ubezpieczeń OC (o 70,0% w walucie funkcjonalnej) na skutek zawarcia nowych umów – wejście w życie w Estonii ustawy nakazującej obowiązkowe ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej świadczeniodawców, którzy uzyskali licencję na podstawie ustawy o organizacjach świadczeń zdrowotnych (Mandatory Medical Mal Professional Indemnity Insurance - MedMal);
- ubezpieczeń zdrowotnych (o 14,0% w walucie funkcjonalnej) na skutek wzrostu liczby polis.

W ubezpieczeniach na życie sprzedaż wzrosła o 12 mln zł (tj. +12,0%, w walucie funkcjonalnej +17,8%).

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 103 mln zł r/r (tj. +4,7%). Wzrost dotyczy ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, co, przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 7,6% r/r, oznacza poprawę rentowności mierzonej wskaźnikiem mieszanym (COR) o 2,4 p.p. W obszarze ubezpieczeń na życie koszty usług ubezpieczenia nie uległy zmianie w porównaniu do poprzedniego roku.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu kraje bałtyckie (w mln zł)



Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto segmentu to wypadkowa:

- wyższych r/r zobowiązań z tytułu odszkodowań i świadczeń na skutek wzrostu wartości portfela;
- uwolnienia niższej 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 +3 mln zł r/r jako efekt utworzenia nowego komponentu straty w wartości jak w ubiegłym roku oraz zmiany założeń dla aktywnych kohort z lat ubiegłych z wpływem na wynik +3 mln zł r/r;
- wzrostu kosztów administracyjnych o 9,8% r/r, głównie na skutek wyższych kosztów osobowych oraz IT. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentu liczony do przychodów z ubezpieczeń netto wzrósł o 0,2 p.p. do poziomu 10,7%;
- wyższej o 22 mln zł amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji. Jednocześnie wskaźnik kosztów akwizycji odnotował spadek r/r o 0,5 p.p. osiągając wartość 18,3%.

Łącznie przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń netto wyniosły -40 mln zł co oznacza wzrost kosztu o 13 mln zł r/r głównie w konsekwencji zmiany stóp procentowych.

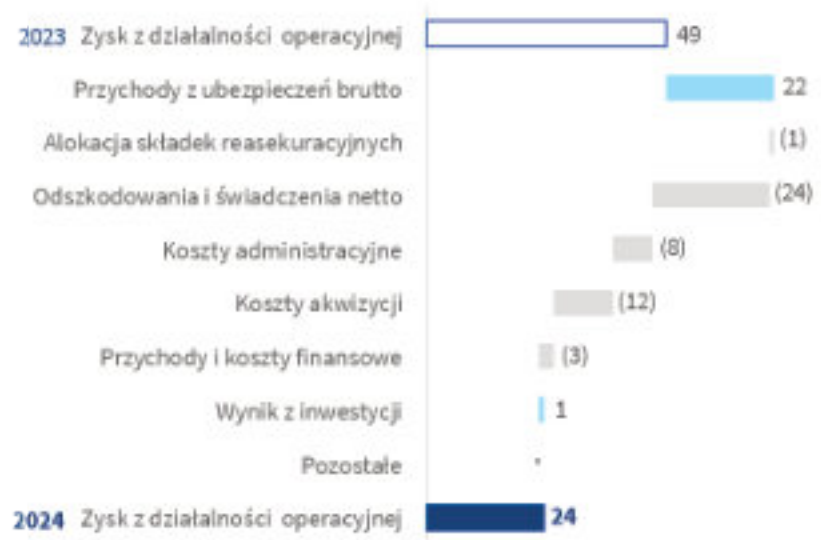
Wzrost wyniku z inwestycji w stosunku do roku ubiegłego wynikał w szczególności ze wzrostu przychodów dywidendowych oraz z instrumentów zmiennekuponowych a także z wynajmu nieruchomości.

Ukraina

Segment Ukraina zakończył 2024 rok wynikiem z działalności operacyjnej w wysokości 24 mln zł, co oznacza spadek o 25 mln zł w porównaniu z 2023 rokiem. Na wynik obu okresów wpływ miała analiza odzyskiwalności posiadanych aktywów, przeprowadzona m. in. na skutek obniżenia ratingu kraju.

W 2024 roku nastąpił wzrost przychodów z umów ubezpieczenia w stosunku do analogicznego okresu poprzedniego roku o 22 mln zł, tj. +10,0% r/r (w walucie funkcjonalnej wzrost o 510 mln hrywien, tj. +26,4% r/r), z uwzględnieniem alokowanych składek reasekuracyjnych wzrost o 21 mln zł. W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) oraz wzrost wartości składek przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w efekcie wzrostu sprzedaży. Sprzedaż wzrosła o 4 mln zł r/r, tj. 1,5% (w walucie funkcjonalnej o 372 mln hrywien, tj. +16,4%). W ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wzrost sprzedaży w walucie funkcjonalnej wyniósł 379 mln hrywien, tj. 20,3% głównie w efekcie

Zysk z działalności operacyjnej segmentu Ukraina (w mln zł)



rozwoju portfela ubezpieczeń komunikacyjnych OC (o 27,1%) oraz AC (o 21,6%), ubezpieczeń zdrowotnych (o 35,1%) oraz ubezpieczeń Zielona Karta (o 11,0%). W ubezpieczeniach na życie sprzedaż spadła o 7 mln hrywien, tj. 1,6% r/r.

Koszty usług ubezpieczenia skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 44 mln zł r/r, tj. +21,9% (w walucie funkcjonalnej o +41,8%).

Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto segmentu stanowi wypadkową:

- wyższych r/r zobowiązań z tytułu odszkodowań i świadczeń;
- uwolnienia wyższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;
- zmiany komponentu straty z wpływem na zmianę wyniku z usług ubezpieczenia w wysokości -8 mln zł r/r co jest efektem utworzenia nowego komponentu straty w wysokości wyższej o 19 mln zł oraz zmiany założeń dla aktywnych kohort z lat ubiegłych z wpływem na wynik +11 mln zł r/r;
- wzrostu kosztów administracyjnych o 18,6% r/r, głównie na skutek wyższych kosztów osobowych oraz IT. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentu liczony do przychodów z ubezpieczeń netto wzrósł względem roku ubiegłego o 1,6 p.p. i ukształtował się na poziomie 21,3%;
- wyższej o 12 mln zł, tj. 20,7% r/r amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji (w walucie funkcjonalnej wzrost o 199 mln hrywien, tj. 39,3% r/r). Wskaźnik kosztów akwizycji wzrósł o 2,7 p.p. do 29,3%.

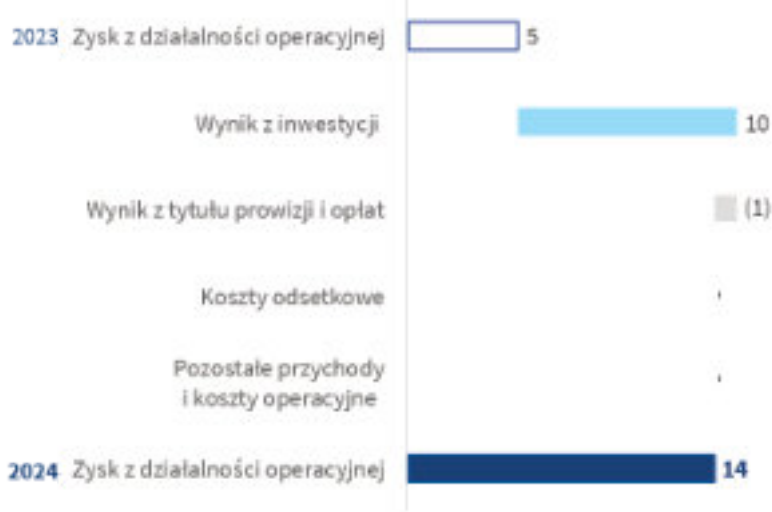
Wynik z inwestycji ukształtował się na poziomie 51 mln zł i był wyższy o 1 mln zł r/r.

Kontrakty inwestycyjne

Segment obejmuje produkty PZU Życie nietransferujące istotnego ryzyka ubezpieczeniowego w rozumieniu MSSF 17 i niespełniające definicji umowy ubezpieczenia, w tym część produktów z gwarantowaną stopą zwrotu oraz z funduszem kapitałowym unit-linked. Produkty te ujmowane są zgodnie z wymogami MSSF 9.

Zmiana zysku z działalności operacyjnej to konsekwencja wysokiej sprzedaży produktów z gwarantowaną sumą ubezpieczenia oferowanych w formie kontraktów inwestycyjnych.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu kontrakty inwestycyjne (w mln zł)



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 skumulowanym wpływem zmiany stóp dyskonta do wyceny zobowiązań ubezpieczeniowych 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 2024 rok wyniósł 17,2% a wskaźnik aROE 18,0%. Wskaźniki były niższe odpowiednio o 3,4 p.p. i 4,0 p.p. od uzyskanych w analogicznym okresie poprzedniego roku, co było wypadkową spadku wyniku z usług ubezpieczenia w tym w szczególności w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych na skutek wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku, zarówno w ubezpieczeniach komunikacyjnych, jak i pozakomunikacyjnych. Spadek wyniku w segmentach działalności ubezpieczeniowej został częściowo skompensowany lepszymi wynikami w segmencie bankowym w tym pomimo wyższych niż przed rokiem obciążeń związanych z kosztami ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych oraz kosztami „wakacji kredytowych”. Rentowność aktywów (ROA) Grupy PZU za 2024 rok wyniosła 2,5% i była o 0,3 p.p. niższa niż w 2023 roku. Przyczyniły się do tego gorsze wyniki z usług ubezpieczenia w szczególności w

segmencie ubezpieczeń majątkowych masowych częściowo skompensowane wyższymi wynikami w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych oraz w segmencie bankowym (wzrost wyniku odsetkowego częściowo kompensowane przez wyższe koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych oraz wyższe koszty działalności).

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2022	1 stycznia - 31 grudnia 2023*	1 stycznia - 31 grudnia 2024
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%	18,0%
Rentowność kapitałów (ROE) - przypadająca jednostce dominującej <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	15,7%	20,6%	17,2%
Rentowność kapitałów (ROE) - skonsolidowana <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	12,1%	23,0%	19,4%
Rentowność aktywów (ROA) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%</i>	1,4%	2,8%	2,5%

*Dane przekształcone



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 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 2024 roku wyniósł 91,9% i był o 5,9 p.p. wyższy w porównaniu z 2023 rokiem, w tym głównie w efekcie spadku rentowności w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych w związku ze wzrostem szkodowości.

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 2024 roku osiągnął poziom 27,1%, a jego wzrost o 2,7 p.p. w porównaniu z 2023 rokiem był związany w szczególności z wyższymi przychodami z ubezpieczeń znacznie przewyższającym wzrost kosztów usług ubezpieczenia w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych.

W przypadku działalności bankowej miernikiem sprawności działania jest wskaźnik kosztów do dochodów, a więc iloraz kosztów działania Grupy PZU dotyczących usług ubezpieczenia z wyłączeniem podatku od innych instytucji finansowych i sumy dochodów operacyjnych, które obejmują: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej i zrównane z nimi, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy, zmianę netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej, koszty odsetkowe, wynik z tytułu prowizji i opłat oraz pozostałe przychody i koszty operacyjne. Wskaźnik kosztów do dochodów dla działalności bankowej w Grupie PZU w 2024 roku osiągnął 34,3% i wzrósł w porównaniu z 2023 rokiem o 1,7 p.p. Było to efektem szybciej rosnących kosztów niż dochodów. Wzrost kosztów związany był głównie z rosnącymi kosztami pracowniczymi w obu bankach.

Wskaźniki sprawności działania		1 stycznia - 31 grudnia 2022	1 stycznia - 31 grudnia 2023*	1 stycznia - 31 grudnia 2024
1.	Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych <i>(koszty administracyjne/przychody ubezpieczeniowe netto) x 100%</i>	8,5%	9,1%	9,0%
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%	91,9%
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%	27,1%
4.	Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	39,9%**	32,6%	34,3%

* Dane przekształcone
** Wskaźnik obliczony według wcześniej stosowanej metodologii jako 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.





6.5. Wyniki jednostkowe PZU

W 2024 roku emitent (PZU) osiągnął wynik techniczny na poziomie 1 069 mln zł wobec 1 455 mln zł w 2023 roku, co oznacza spadek o 26,5% (-386 mln zł r/r). Zysk netto wyniósł 3 877 mln zł co oznacza spadek o 2,7% w stosunku do 3 983 mln zł osiągniętego w poprzednim roku. Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie, zysk netto PZU wyniósł 2 195 mln zł i był o 890 mln zł, a więc o 28,9 % niższy w porównaniu z 2023 rokiem.

W poszczególnych pozycjach wyniku netto PZU odnotował:

- wzrost składki przypisanej brutto do poziomu 17 757 mln zł, tj. o 9,7% więcej niż w poprzednim roku. Wzrost ten jest wynikiem wyższej sprzedaży w ubezpieczeniach komunikacyjnych, zarówno OC jak i Auto Casco (głównie w efekcie rosnącej średniej składki podążającej za zmianami związanymi ze wzrostem odszkodowań), wyższej składki z ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (głównie w efekcie wzrostu sprzedaży ubezpieczeń mieszkaniowych, PZU Firma oraz ubezpieczeń mienia podziemnego) oraz ubezpieczeń OC ogólnej, a także ubezpieczeń świadczenia pomocy. Składka zarobiona netto, po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, wyniosła 15 119 mln zł i była o 9,2% wyższa niż w 2023 roku;
- wyższy poziom odszkodowań i świadczeń, który wyniósł 9 843 mln zł, co oznacza przyrost o 1 466 mln zł tj. 17,5% w porównaniu z 2023 rokiem. Wzrosty odszkodowań obserwowane w większość grup

ubezpieczeń, zaś najwyższe w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych (zarówno OC jak i Auto Casco) oraz ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych, gwarancjach ubezpieczeniowych i świadczeniach pomocy;

- wzrost wyniku z działalności inwestycyjnej⁷⁸ do poziomu 3 760 mln zł (o 4,3% rok do roku) w następstwie wyższego poziomu dywidendy z PZU Życie oraz wzrostu wyniku na dłużnych papierach wartościowych w efekcie zakupu do portfela polskich obligacji skarbowych przy wysokim poziomie rentowności na rynku; wpływ powyższych czynników został częściowo zniwelowany obniżeniem wyników spółek podporządkowanych w szczególności w zakresie działalności bankowej jak również niższym wynikiem ze sprzedaży akcji z portfela inwestycji niestandardowych, których wycena do momentu realizacji ujmowana jest poprzez zmianę kapitału z aktualizacji wyceny;
- wyższe o 179 mln zł, a więc o 5,7% w stosunku do 2023 roku, koszty akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnej, będące pochodną rosnącego portfela ubezpieczeń oraz wysokiego udziału kanału mutiagencyjnego oraz dealerskiego charakteryzujących się wyższymi prowizjami;

⁷⁸⁾ 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

- przyrost o 7,4% kosztów administracyjnych z 906 mln zł w 2023 roku do poziomu 973 mln zł w 2024 roku. Wzrost głównie w konsekwencji wyższych kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń pracowników wskutek zmian zachodzących w otoczeniu makroekonomicznym), kosztów informatycznych w związku z rozwojem obszaru IT i budową kompetencji w obszarze utrzymania systemów oraz usług najmu. Efekt częściowo kompensowany mniejszym poziomem wydatków marketingowych, w tym reklamowych i sponsoringowych.

W 2024 roku PZU zebrał **składki brutto** o wartości 17 757 mln zł (16 193 mln zł z działalności bezpośredniej) czyli o 9,7% więcej niż w 2023 roku. Składały się na nie przede wszystkim:

- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych OC stanowiące 30,0% portfela ubezpieczeń PZU (wobec 31,0% w poprzednim roku). Wzrost składki przy jednoczesnym spadku udziału w portfelu o 1,0 p.p. to konsekwencja wzrostu średniej składki, podążającej za zmianami związanymi ze wzrostem odszkodowań (wyższa częstość szkód r/r oraz rosnąca wartość pojazdów) w otoczeniu silnej presji cenowej ze strony konkurentów;
- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco z udziałem 25,7% w całości składki przypisanej brutto PZU (spadek -0,2 p.p. rok do roku). Wartość składki wobec 2023 roku istotnie wzrosła (o 8,8% rok do roku), co wynika z wysokiej dynamiki liczby ubezpieczeń przy jednoczesnym wzroście średniej składki (rosnąca wartość pojazdów przekładająca się na wzrost sum ubezpieczenia);

Składka brutto PZU
w 2024 roku (w mln zł)

17 757



- składki z tytułu ubezpieczeń od ognia i szkód majątkowych stanowiące 25,0% portfela składki PZU. W stosunku do 2023 roku ich udział w portfelu ubezpieczeń wzrósł o 0,6 p.p., zaś wartość była wyższa o 12,7%. Na przyrost składki miały wpływ m.in. wyższa sprzedaż ubezpieczeń mieszkaniowych, PZU Firma oraz wzrost sprzedaży ubezpieczeń mienia podziemnego;
- składki z pozostałych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej stanowiące 6,8% portfela ubezpieczeń PZU. Składki były wyższe o 14,4% rok do roku, a ich udział w portfelu wzrósł o 0,2 p.p. Było to efektem rozwoju portfela OC oferowanego do ubezpieczeń PZU Firma i PZU Dom, jak również OC Władz Spółki;
- składki z tytułu ubezpieczeń pozostałych, których udział w portfelu wyniósł 12,5%, a więc o 0,4 p.p. więcej niż w 2023 roku. Wzrost składki to efekt wyższej sprzedaży ubezpieczeń choroby oferowanych we współpracy z bankami Grupy, wyższej sprzedaży ubezpieczeń świadczeń pomocy (głównie PZU Auto Pomoc i PZU Auto Szyba oraz ubezpieczeń podróży), skompensowane spadkiem sprzedaży ubezpieczeń utraty zysku ALOP oraz ubezpieczeń stoczni.



Do wzrostu w 2024 roku **wyniku z działalności inwestycyjnej** przyczyniły się w głównej mierze wyższy poziom dywidendy z PZU Życie oraz wzrost wyniku na dłużnych papierach wartościowych w efekcie zakupu do portfela polskich obligacji skarbowych przy wysokim poziomie rentowności na rynku; wpływ powyższych czynników został częściowo zniwelowany obniżeniem wyników spółek podporządkowanych w szczególności w zakresie działalności bankowej jak również niższym wynikiem ze sprzedaży akcji z portfela inwestycji niestandardowych, których wycena do momentu realizacji ujmowana jest poprzez zmianę kapitału z aktualizacji wyceny.

W 2024 roku wartość netto **odszkodowań i świadczeń** wraz ze zmianą stanu rezerw PZU wyniosła 9 843 mln zł, co oznacza wzrost o 17,5% w stosunku do 2023 roku. Główne czynniki, które przyczyniły się do zmiany wartości odszkodowań i świadczeń netto to:

- znaczny wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych (zarówno OC, jak i Auto Casco). Zmiana poziomu odszkodowań i świadczeń to wypadkowa pogorszenia szkodowości bieżącego roku (wpływ wzrostu średniej wypłaty i wzrostu częstości zdarzeń) oraz zmniejszenia rezerw na szkody z lat ubiegłych;
- wyższy poziom szkód w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód majątkowych, głównie w efekcie wystąpienia licznych szkód o charakterze masowym, powodowanych przez siły natury (nawalne opady deszczu, zalania i powódź) z wpływem na wynik techniczny -255 mln zł netto oraz wyższej szkodowości portfela ub. rolnych – głównie dotowanych obowiązkowych upraw rolnych wskutek przymrozków i opadów gradu w II kwartale 2024 roku;

- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń NNW i pozostałych, głównie w wyniku pogorszenia szkodowości portfela PZU Auto Pomoc oraz PZU Auto Szyba (wpływ wyższej r/r częstości szkód);
- nieznaczny spadek wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej, jako wypadkowa spadku w obowiązkowym OC rolników, OC zawodowym, a także ubezpieczeniu OC w ramach PZU Firma oraz wzrostu szkodowości w OC medycznym i ogólnym;

Koszty akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) w 2024 roku wyniosły 3 337 mln zł i wzrosły o 5,7% w stosunku do 2023 roku, co przy wzroście składki zarobionej netto o 9,2% r/r oznacza poprawę wskaźnika kosztów akwizycji o 0,7 p.p. Na dynamikę wskaźnika kosztów akwizycji wpłynęła m.in. zmiana mix-u produktów.

Koszty administracyjne w 2024 roku osiągnęły poziom 973 mln zł, a więc o 7,4% wyższy niż w poprzednim roku, co przy wzroście składki zarobionej netto o 9,2% r/r oznacza poprawę wskaźnika kosztów administracyjnych o 0,1 p.p. Wzrost wartości kosztów administracyjnych to przede wszystkim efekt wyższych kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń pracowników wskutek zmian zachodzących w otoczeniu makroekonomicznym), kosztów informatycznych w związku z rozwojem obszaru IT i budową kompetencji w obszarze utrzymania systemów oraz kosztów nieruchomości (w tym usług najmu). Efekt został częściowo kompensowany mniejszym poziomem wydatków marketingowych, w tym reklamowych i sponsoringowych.

Saldo pozostałych **przychodów i kosztów technicznych** w 2024 roku pozostało ujemne i wyniosło 181 mln zł. Poprawa o 6,5% względem roku 2023 to wypadkowa znacznie niższego poziomu odpisów aktualizujących wartość należności od ubezpieczających przy jednoczesnym wyższym poziomie składek na rzecz organizacji i opłat obowiązkowych oraz odpisu na Fundusz Prewencyjny.

Ujemne pozostało również saldo pozostałych **przychodów i kosztów operacyjnych**. Wyniosło -405 mln zł i poprawiło się o 3,0% (o 13 mln zł) względem roku 2023. Zmiana r/r to wypadkowa spadku kosztów finansowania oraz darowizn (-41 mln zł r/r) oraz wzrostu podatku od aktywów.

Na koniec 2024 roku **suma bilansowa** PZU wyniosła 56 094 mln zł i była o 5,9% wyższa w porównaniu ze stanem sprzed roku.

Głównym elementem aktywów PZU były **lokaty** o łącznej wartości 49 240 mln zł (wzrost o 5,6% w porównaniu z końcem 2023 roku), co stanowiło 87,8% sumy bilansowej PZU wobec 88,0% na koniec poprzedniego roku. Poziom lokat, z wyłączeniem lokat w jednostkach podporządkowanych, wzrósł w związku z wypracowanym wynikiem inwestycyjnym oraz wpływem

netto środków z działalności operacyjnej skompensowanymi częściowo wypłatą dywidendy.

Należności PZU osiągnęły na koniec 2024 roku poziom 3 124 mln zł i stanowiły 5,6% aktywów, podczas gdy rok wcześniej wynosiły 2 954 mln zł (5,6% aktywów). Wzrost wartości to wypadkowa wyższych należności z tytułu ubezpieczeń bezpośrednich (+95 mln zł r/r po pomniejszeniu o odpisy aktualizujące), wzrostu w zakresie innych należności (+109 mln zł; wpływ wyższych należności z tytułu nierozliczonych transakcji lokacyjnych i depozytów zabezpieczających, zatrzymanych kaucji gwarancyjnych i należności z tytułu wykonywania czynności komisarza awaryjnego oraz z tytułu rozliczeń w ramach Podatkowej Grupy Kapitałowej).

Aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych zostały wykazane w bilansie w wysokości 460 mln zł (+13 mln zł r/r). Stanowiły 0,8% aktywów (analogicznie jak w poprzednim roku).

Na koniec 2024 roku PZU posiadał 194 mln zł **środków pieniężnych** (0,3% aktywów). Rok wcześniej ich wartość wyniosła 160 mln zł.

Podstawowe wskaźniki efektywności PZU	2020	2021	2022	2023	2024
Rentowność kapitałów (ROE) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	11,8%	12,1%	10,4%	21,7%	17,8%
Rentowność aktywów (ROA) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%</i>	4,4%	4,6%	3,6%	8,1%	7,1%

Głównym składnikiem pasywów PZU na koniec 2024 roku były **rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe**. Osiągnęły wartość 26 392 mln zł (netto), co stanowiło 47,0% pasywów. Ich udział w bilansie spadł o 0,5 p.p. wobec 2023 roku, natomiast wartościowo wzrosły o 1 245 mln zł, w szczególności ze względu na:

- wyższy poziom rezerwy składki, głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych oraz w grupie ubezpieczeń NNW i pozostałych;
- wyższe rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, głównie w grupie ubezpieczeń OC komunikacyjnych, odpowiedzialności cywilnej ogólnej, ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych oraz w grupie ubezpieczeń NNW i pozostałych.

Na koniec 2024 roku **kapitały własne** osiągnęły wartość 22 729 mln zł i stanowiły 40,5% pasywów, co oznacza wzrost o 1,1 p.p. wobec stanu na koniec 2023 roku.

Należności warunkowe wyniosły 4 000 mln zł, a więc wzrosły o 924 mln zł (+30,1%) 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 1 477 mln zł, co oznacza spadek o 578 mln zł (28,1% r/r) względem 2023 roku. To głównie wynik spadku roszczeń spornych, nieuznanych przez ubezpieczyciela skierowanych przez wierzycieli na drogę postępowania sądowego (-483 mln zł r/r) oraz niższych innych zobowiązań warunkowych z tytułu niewypłaconych transz pożyczek (-97 mln zł r/r).

W 2024 roku PZU osiągnął **zwrot z kapitałów własnych (ROE)** na poziomie 17,8%, czyli o 3,9 p.p. niższy niż w 2023 roku. W latach 2020-2024 stopa zwrotu z kapitału (ROE) wynosiła średnio 14,7%.

Wskaźniki sprawności działania	2020	2021	2022	2023	2024
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) 1. <i>(odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%</i>	63,2%	57,2%	62,6%	59,3%	61,4%
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym 2. <i>(odszkodowania i świadczenia na udziale własnym /składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	62,4%	61,7%	61,9%	60,5%	65,1%
Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej 3. <i>(koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	26,1%	27,3%	28,0%	29,4%	28,5%
Wskaźnik kosztów akwizycji* 4. <i>(koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	20,1%	21,3%	22,1%	22,8%	22,1%
Wskaźnik kosztów administracyjnych 5. <i>(koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	6,0%	6,1%	5,9%	6,5%	6,4%
Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych 6. <i>(odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym)x 100%</i>	88,5%	89,1%	89,9%	89,9%	93,6%

*) po uwzględnieniu otrzymanych prowizji reasekuracyjnych



6.6. Dywidenda

6.6.1. Polityka kapitałowa i dywidendowa

W 2024 roku obowiązywała polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU na lata 2021 – 2024, która bazowała na poniższych założeniach.

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.
- 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) zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU;

- 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 ryzyk 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.

Aktualizacja Polityki kapitałowej i dywidendowej na lata

2025-2027



2 grudnia 2024 roku Zarządu PZU przyjął Politykę kapitałową i dywidendową na lata 2025-2027. W porównaniu do poprzedniej polityki, nastąpiła zmiana w zakresie docelowego współczynnika Wypłacalność II dla Grupy PZU, który został ustalony na poziomie 180% (PZU SA i PZU Życie bez zmian) – od momentu wejścia w życie zmian w Solvency II. Jednocześnie, do tego czasu zostaną utrzymane docelowe współczynniki wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, 200% dla PZU SA oraz 200% dla PZU Życie SA, tj. na poziomie zgodnym z Polityką kapitałową i dywidendową która wygasa w 2024 roku.

6.6.2. Wypłata dywidendy

8 października 2024 – wypłata ponad 3,7 mld zł dywidendy, tj. 4,34 zł na akcję.

Poniżej została przedstawiona szczegółowa sekwencja kluczowych wydarzeń z tym związanych.

14 grudnia 2023 - rekomendacja KNF dla wypłaty dywidendy w 2024 roku

Wydana przez KNF rekomendacja w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń i reasekuracji zezwoliła zakładom ubezpieczeń na:

- wypłatę dywidendy w wysokości do 100% wielkości zysku wypracowanego w 2022 roku (z uwzględnieniem dotychczas wypłaconych dywidend z zysku roku 2022);
- wypłatę dywidendy do 100% wielkości zysku wypracowanego w 2023 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 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.

13 maja 2024 (RB 20/2024) - wniosek Zarządu PZU w sprawie podziału zysku za rok 2023 powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku za rok 2022

W związku z ww. rekomendacją KNF, Zarząd PZU zarekomendował podział zysku za rok 2023 (wraz z kwotą przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku za rok 2022). Zaproponowana kwota dywidendy wyniosła ponad 3,7 mld zł, tj. 4,34 zł na akcję. Rada Nadzorcza oceniła pozytywnie wniosek Zarządu w dniu 20 maja 2024 roku (RB 21/2024).

18 czerwca 2024 (RB 27/2024) – 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 2023, powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok 2022. Na wypłatę dywidendy zostało przeznaczone ponad 3,7 mld zł. Dzień dywidendy został wyznaczony na 17 września 2024 roku, a termin wypłaty na 8 października 2024 roku.

6.6.3. Stanowisko KNF w sprawie polityki dywidendowej w 2025 roku⁷⁹

10 grudnia 2024 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 2023 i 2024 łącznie poniższe kryteria:

- Otrzymały w ramach BION za 2023 rok ocenę ryzyka dobrą lub zadowalającą;
- W poszczególnych kwartałach 2024 roku nie wykazały niedoboru środków własnych na pokrycie wymogu kapitałowego (rozumianego jako maksimum z minimalnego wymogu kapitałowego (MCR) oraz kapitałowego wymogu wypłacalności (SCR);
- W 2024 roku nie były objęte krótkoterminowym planem finansowym lub planem naprawczym;
- Według stanu na 31 grudnia 2024 roku wielkość środków własnych bez odliczenia przewidywanych dywidend kształtowała się na poziomie co najmniej 175% wysokości wymogów kapitałowych dla zakładów

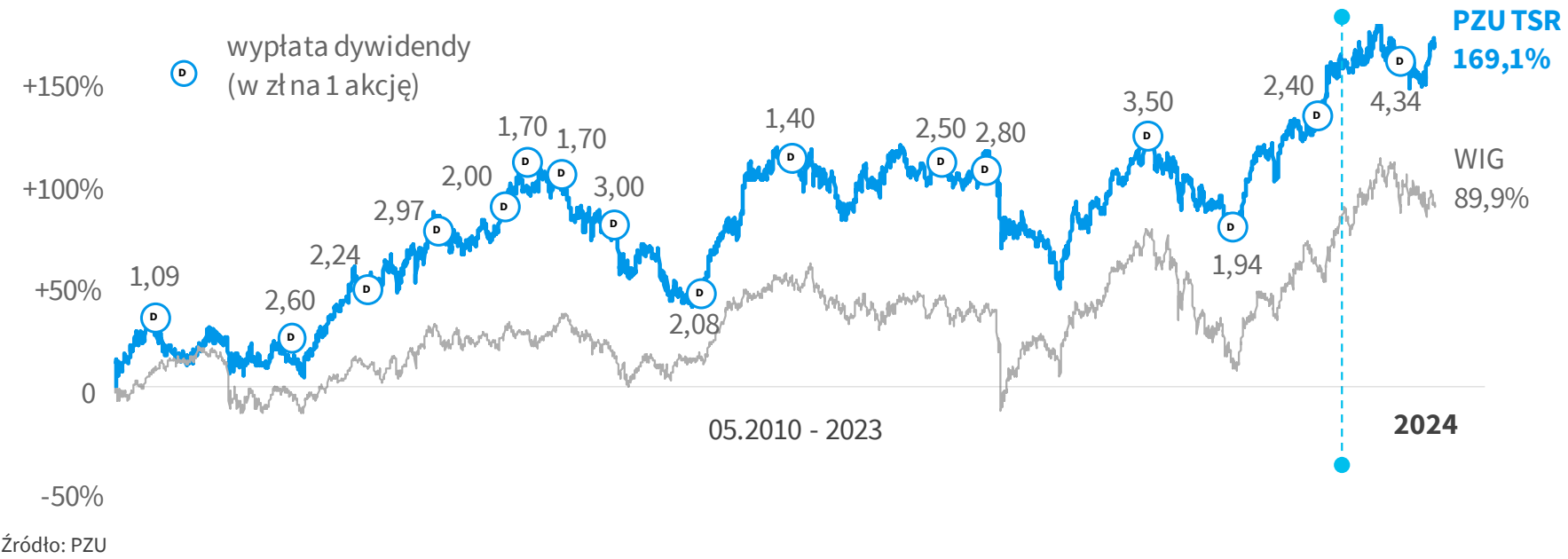
⁷⁹⁾ Do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2024 rok. Sprawozdanie zawierające audytowane informacje o współczynnikach wypłacalności i kondycji finansowej PZU na poziomie jednostkowym zostanie opublikowane w II kwartale 2025 roku.

ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji prowadzących działalność w dziale I oraz co najmniej 150% wysokości wymogów kapitałowych dla zakładów 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 2023 (z uwzględnieniem dotychczas wypłaconych dywidend z zysku roku 2023) oraz 100% wielkości zysku wypracowanego w 2024 roku, przy czym pokrycie wymogów kapitałowych (po odliczeniu od środków własnych przewidywanych dywidend) na 31 grudnia 2024 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.

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 2024 rok.

Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR) PZU na tle indeksu WIG



Zysk i dywidenda PZU	2020	2021	2022	2023	2024
Skonsolidowany zysk przypisany jednostce dominującej (w mln zł)	1 912	3 336	3 781	5 780	5 342
Jednostkowy zysk PZU (w mln zł)	1 919	2 028	1 637	3 983	3 877
Wyplacona dywidenda za rok (w mln zł)	3 022	1 675	2 072	3 748	***
Dywidenda na akcję za rok (w zł)	3,50	1,94	2,40	4,34	***
Dywidenda na akcję wg daty ustalenia prawa (w zł)	**	3,50	1,94	2,40	4,34
(a) Zmiana ceny akcji r/r	(19,2)%	9,2%	0,2%	33,5%	(3,0)%
(b) Stopa dywidendy w roku (%) *	**	10,8%	5,5%	6,8%	9,2%
(a+b) TSR Total Shareholders Return	(19,2)%	20,1%	5,7%	40,2%	6,2%

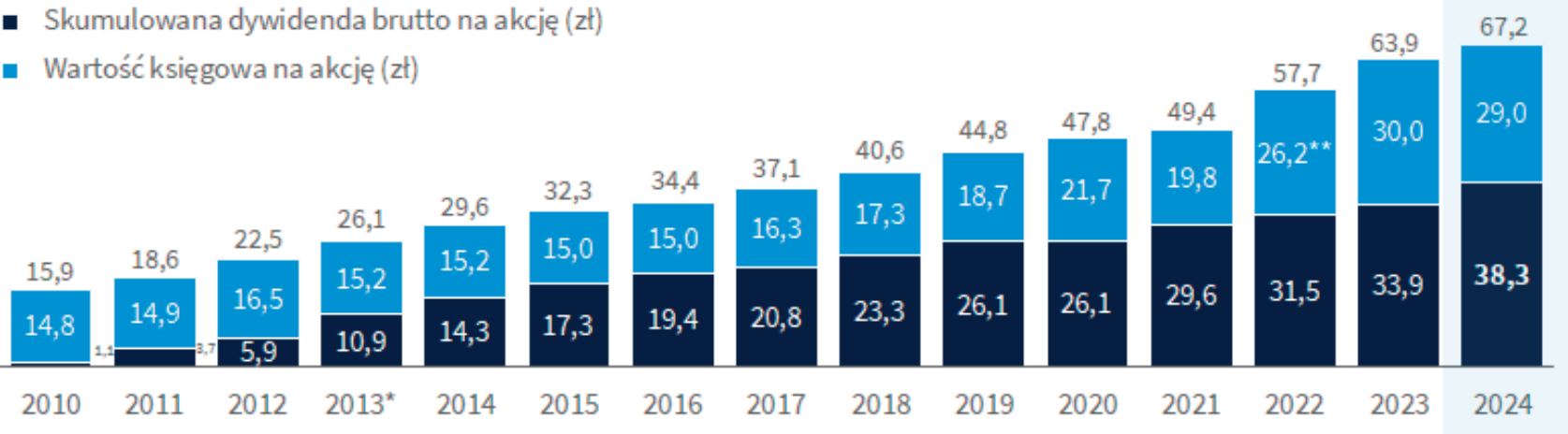
* stopa liczona jako dywidenda (wg daty ustalenia prawa do dywidendy) wobec ceny akcji na koniec poprzedniego raportowanego roku

** 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

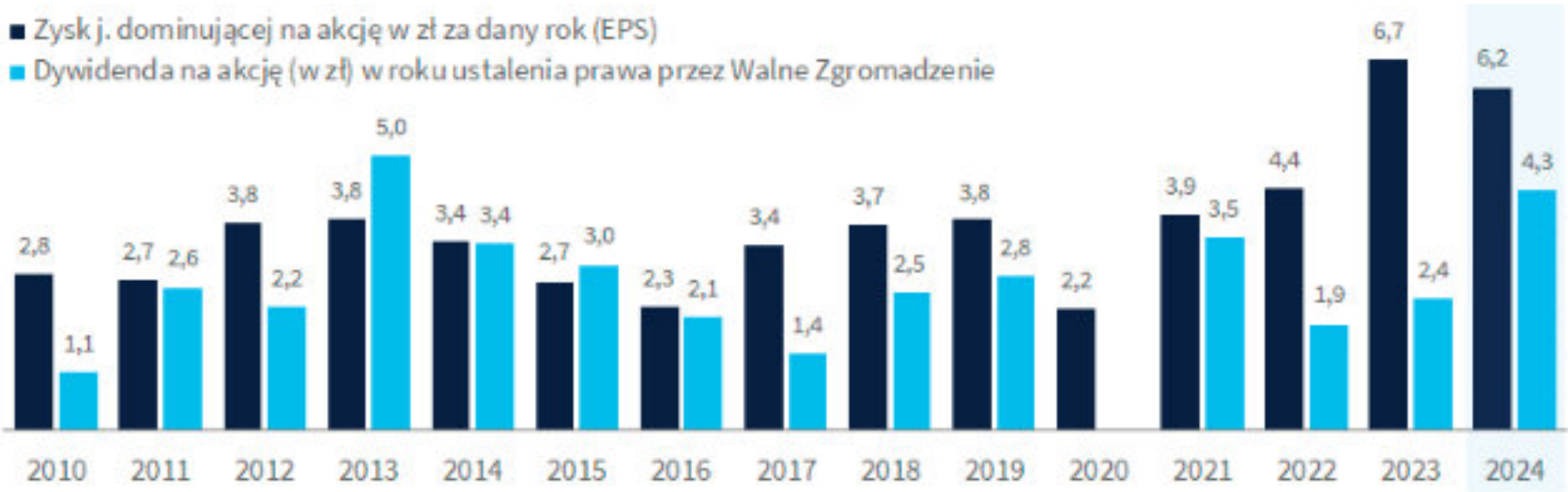
*** do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2024 rok

Źródło: dane PZU

Wartość księgowa na akcję i skumulowana dywidenda brutto na akcję PZU w zł



Zysk i dywidenda PZU od debiutu na GPW



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: 28 maja 2024 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings (S&P) podwyższyła perspektywę ratingową PZU ze „stabilnej” do „pozytywnej”. Rating siły finansowej i rating kredytowy PZU pozostaje na poziomie A- od 21 stycznia 2016 roku.

Rating PZU

Nazwa zakładu	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
PZU				
Rating siły finansowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
Rating wiarygodności kredytowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
PZU Życie				
Rating siły finansowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
Rating wiarygodności kredytowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
TUW PZUW				
Rating siły finansowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020

Rating Polski

8 listopada 2024 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.

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



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 Pekao, 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

17 lipca 2024 roku agencja ratingowa Fitch poinformowała Bank Pekao o utrzymaniu ocen ratingowych Banku na dotychczasowym poziomie oraz stabilnej perspektywy ratingowej Banku.

Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez Fitch ratingi Pekao odzwierciedlają jego silną pozycję konkurencyjną jako drugiego co do wielkości banku w Polsce, sprawdzony model biznesowy oraz odpowiednie wskaźniki kapitału regulacyjnego ważonego ryzykiem. Fitch zwraca także uwagę na odpowiednie krótkoterminowe perspektywy rentowności, stabilne finansowanie oparte na depozytach i solidną płynność. Słabością ratingową pozostaje jakość aktywów banku, która jest niższa niż w przypadku innych banków.

S&P Global Ratings

13 września 2024 roku agencja ratingowa S&P poinformowała Bank o podniesieniu długoterminowego ratingu kredytowego Banku z „BBB+” do „A-” z perspektywą stabilną. Agencja podniosła również długoterminowy i krótkoterminowy rating kontrahenta w przypadku przymusowej restrukturyzacji do „A/A-1” z

„A-/A-2”. Jednocześnie agencja potwierdziła krótkoterminowy rating kredytowy emitenta na poziomie „A-2”.

Moody’s

10 kwietnia 2024 roku agencja ratingowa Moody’s poinformowała Bank Pekao o utrzymaniu ocen ratingowych Banku na dotychczasowym poziomie oraz stabilnej perspektywy ratingowej Banku Pekao.

Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez Moody’s utrzymanie oceny ratingowej BCA Banku na poziomie baa2 odzwierciedla poprawę rentowności Banku, która według Moody's spadnie w 2024 roku ale pozostanie na wysokim poziomie, a także solidną kapitalizację ze znacznym buforem w stosunku do wymogów regulacyjnych. Potwierdzeniem oceny BCA Banku jest także jego stabilny profil finansowania, głównie depozytami krajowymi, oraz duże bufory płynności.

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)	-

S&P GLOBAL RATINGS	BANK PEKAO	POLSKA
Ocena długookresowa w walutach obcych	A-	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	A-	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	Stabilna	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-1	-
Ocena długoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-1	-



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	-

Alior Bank

30 października 2024 roku agencja ratingowa Fitch Ratings poinformowała o podwyższeniu długoterminowej oceny ratingowej Alior Banku do poziomu BB+. Agencja wskazała, że poprawa oceny ratingowej odzwierciedla ciągłą poprawę profilu finansowego i biznesowego Alior Banku. Według Fitch Ratings transformacja portfela kredytowego Alior Banku, z położeniem większego nacisku na kredyty zabezpieczone i zaostreniem polityki kredytowej w segmencie niedetalicznym, doprowadziła do poprawy wyników w zakresie jakości aktywów i wskaźników koncentracji. Perspektywa długoterminowej oceny ratingowej Banku jest stabilna

17 maja 2024 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings poinformowała o podniesieniu perspektywy

ratingowej ze stabilnej na pozytywną oraz potwierdziła długoterminową i krótkoterminową ocenę ratingową Alior Banku na dotychczasowych poziomach odpowiednio BB+ oraz B. W uzasadnieniu decyzji o podwyższeniu perspektywy agencja wskazała, że jest to związane z poprawą struktury portfela kredytowego Alior Banku, zaostreniem standardów udzielania kredytów oraz aktywną redukcją udziału kredytów niepracujących. Podkreślono również wysoką zdolność Alior Banku do samodzielnego generowania kapitału, która będzie wspierać możliwość wypłaty zysków akcjonariuszom oraz ułatwi dalszy rozwój akcji kredytowej.

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	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna

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



6.8. Prognozy analityków

W 2024 roku rekomendacje dla akcji PZU wydawało łącznie 12 instytucji finansowych (krajowych i zagranicznych). Analitycy sell-side opublikowali 23 rekomendacje (18 w 2023 roku). Większość wydanych rekomendacji (96%) w tym okresie miała charakter pozytywny lub neutralny.

W pierwszej połowie 2024 roku notowania akcji PZU znajdowały się blisko oczekiwań analityków, natomiast w drugiej połowie doszło do znacznych odchyień sięgających nawet 30% (średnie odchylenie w październiku 2024 roku). Różnica pomiędzy cenami docelowymi z rekomendacji, a kursem akcji PZU w 2024 roku, wyniosła średnio 8,9% (w 2023 roku 0,7%).

Takie różnice były związane z obserwowaną podwyższoną zmiennością w zakresie oczekiwań analityków względem wyniku netto Grupy PZU na rok 2024 (przypisanego właścicielom jednostki dominującej). Było to związane m.in. z trudnymi do

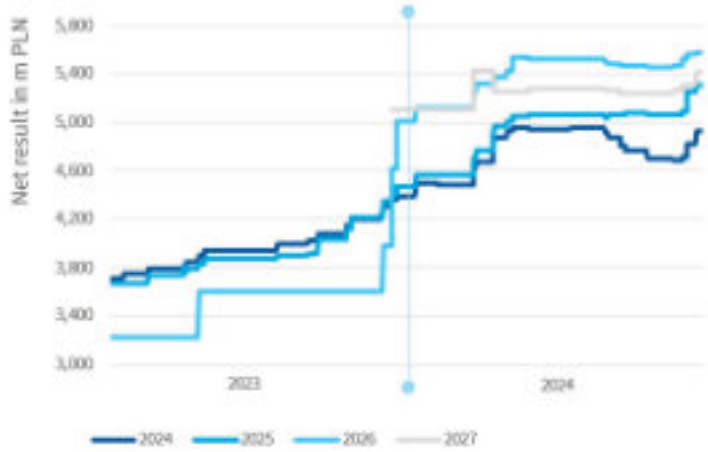
oszacowanymi ostatecznymi skutkami powodzi oraz jej wpływem na zyski Grupy PZU. Przejściowa niepewność została zminimalizowana wraz z publikacją wyników Grupy PZU za trzeci kwartał 2024 roku, co istotnie wpłynęło na poprawę konsensusu rynkowego w zakresie zysku netto. Na koniec 2024 roku średnie oczekiwania analityków co do zysku netto za rok 2024 rok ukształtowały się na poziomie ok 4,9 mld zł.

Statystyka rekomendacji wydanych w 2024 roku



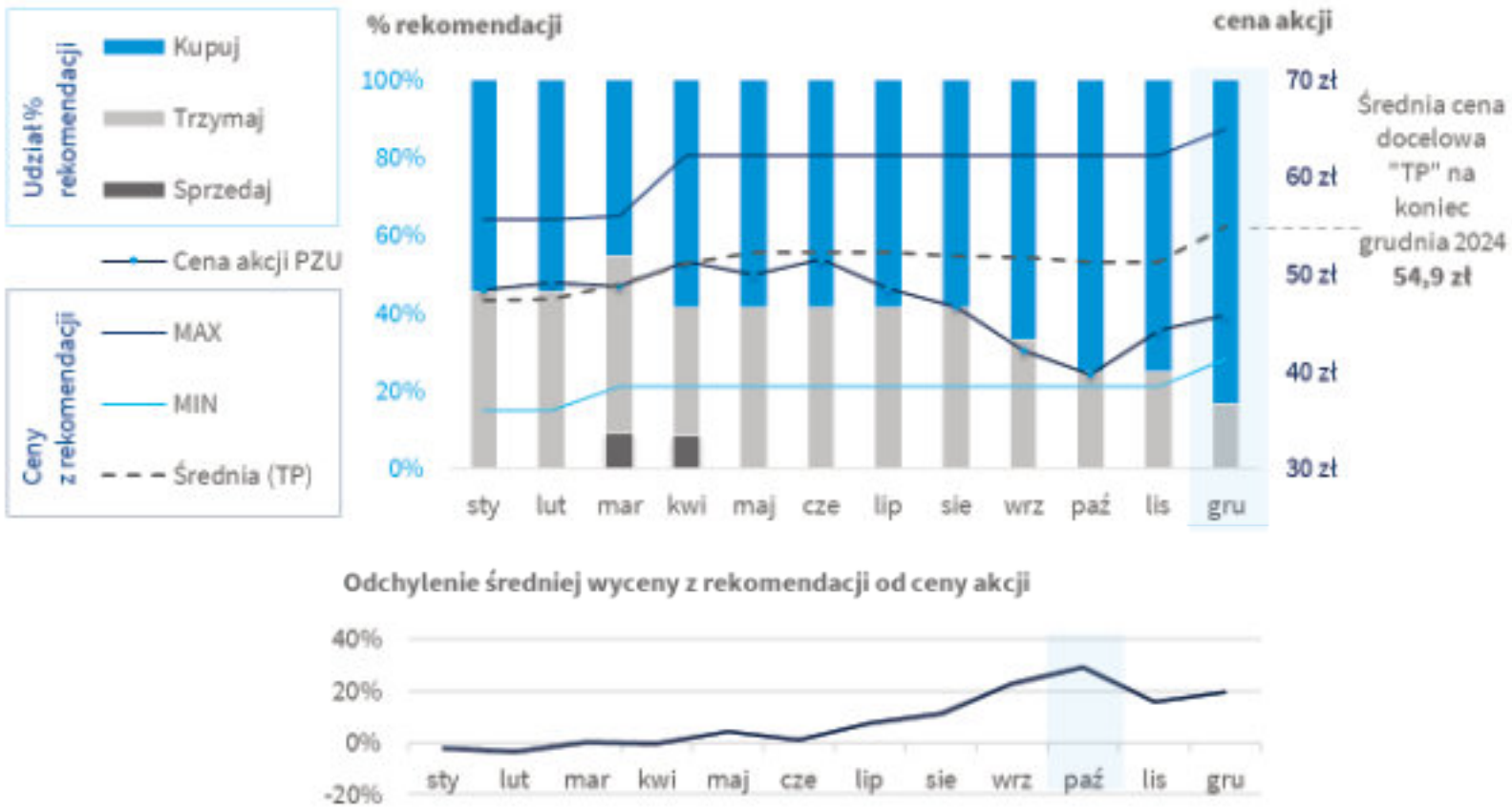
Źródło: rekomendacja analityczne; spółka

Zmiany konsensusu rynkowego na wynik netto jednostki dominującej PZU



Źródło: rekomendacja analityczne; spółka

Oczekiwania analityków względem kursu akcji PZU w 2025 roku na podstawie rekomendacji aktualnych na koniec grudnia 2024 roku



Źródło: opracowanie własne sporządzone na podstawie analiz instytucji i analityków.

Statystyka cen docelowych z rekomendacji

	31 grudnia 2023	31 grudnia 2024	Zmiana	Odchylenie cen z rekomendacji od ceny akcji na koniec 2024 roku (45,84 zł)
Najwyższa cena docelowa	53,4	64,9	21,5%	41,6%
Średnia cen docelowych	46,3	54,9	18,6%	19,8%
Mediana cen docelowych	46,0	54,8	19,1%	19,5%
Najniższa cena docelowa	36,0	41,3	14,7%	(9,9)%

Instytucje wydające rekomendacje dla akcji PZU (stan na 31 grudnia 2024 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 Jeżewska-Wasilewska	marta.jezewska-wasilewska@wood.com	+48 22 222 15 48

[O Grupie](#)[Model biznesowy](#)[Otoczenie](#)[Strategia i perspektywy](#)[Zarządzanie ryzykiem](#)[Wyniki i dywidenda](#)[Ład korporacyjny](#)[Zrównoważony rozwój](#)[Pozostałe informacje](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

7. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego



Spis treści

7.1. Konglomerat finansowy	165
7.1.1. Podejście do zarządzania	165
7.1.2. Nadzór właścicielski nad spółkami zależnymi	165
7.2. Zbiór zasad ładu korporacyjnego PZU	167
7.3. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego	168
7.3.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego zawartych w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW	168
7.3.2. Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych	172
7.3.3. Stosowanie Dobrych Praktyk Grupy PZU	178
7.4. Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami	180
7.4.1. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta	180
7.4.2. Relacje inwestorskie	183
7.5. Zarząd i Rada Nadzorcza	187
7.5.1. Zarząd	187
7.5.2. Działalność Zarządu w 2024 roku	205
7.5.3. Rada Nadzorcza	207
7.5.4. Działalność Rady Nadzorczej i Komitetów Rady Nadzorczej w 2024 roku	218
7.5.5. Polityka różnorodności	222
7.6. Systemy i funkcje wewnętrzne	225
7.6.1. System zarządzania ryzykiem	225
7.6.2. System kontroli wewnętrznej	225
7.6.3. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	227
7.6.4. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych	228
7.6.5. Atestacja sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju	229
7.7. Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami	231
7.7.1. Walne Zgromadzenie	231
7.7.2. Zasady zmiany Statutu	233
7.7.3. Dywidenda	233
7.8. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi	235
7.8.1. Zarządzanie konfliktem interesów	235
7.8.2. Dokumentacja cen transferowych	236
7.9. Wynagrodzenia	237
7.9.1. Polityka wynagradzania osób nadzorujących i zarządzających	237



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 2024 roku:

- Prezes Zarządu PZU Artur Olech był Przewodniczącym Rady Nadzorczej Banku Pekao;
- Członek Zarządu PZU Bartosz Grześkowiak był jednocześnie Wiceprzewodniczącym Rady Nadzorczej Banku Pekao oraz Przewodniczącym Rady Nadzorczej TUV PZUW;
- Członek Zarządu PZU Jan Zimowicz był Zastępcą Przewodniczącego Rady Nadzorczej Alior Banku;
- Członek Zarządu PZU Elżbieta Häuser-Schöneich była Wiceprzewodniczącą Rady Nadzorczej LINK4;
- Członek Zarządu PZU oraz PZU Życie Tomasz Kulik był Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU TFI;
- Prezes Zarządu PZU Życie Jarosław Mastalerz był Przewodniczącym Rady Nadzorczej PTE PZU;
- Członek Zarządu PZU Życie Paweł Wajda był jednocześnie Przewodniczącym Rady Nadzorczej Alior Banku, Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU Zdrowie, Członkiem Rady Nadzorczej PrJSC IC PZU Ukraine z siedzibą w Kijowie (Ukraina), PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance z siedzibą w Kijowie (Ukraina)
- Członek Zarządu PZU Życie Sławomir Bilik był Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU Pomoc, oddelegowanym przez Radę Nadzorczą do czasowego pełnienia Funkcji Członka Zarządu.

Członkowie Zarządów PZU i PZU Życie zasiadający w organach spółek zależnych na dzień publikacji sprawozdania:

- Członek Zarządu PZU Andrzej Klesyk, kierujący pracami Zarządu w oczekiwaniu na zgodę Komisji Nadzoru Finansowego, był Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU Życie, Przewodniczącym Rady

- Nadzorczej Banku Pekao oraz Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU Zdrowie;
- Członek Zarządu PZU Bartosz Grześkowiak był Wiceprzewodniczącym Rady Nadzorczej Banku Pekao oraz Przewodniczącym Rady Nadzorczej TUV PZUW;
- Członek Zarządu PZU Jan Zimowicz był Zastępcą Przewodniczącego Rady Nadzorczej Alior Banku;
- Członek Zarządu PZU Elżbieta Häuser-Schöneich była Wiceprzewodniczącą Rady Nadzorczej LINK4;
- Członek Zarządu PZU oraz PZU Życie Tomasz Kulik był Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU TFI, Członkiem Rady Nadzorczej Alior Bank oraz Członkiem Rady Nadzorczej PZU Zdrowie.

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 – 29 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, AB Lietuvos Draudimas 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 TUW oraz Polski Gaz TUW 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 obszar: M&A, zarządzania danymi, produktów oraz nieruchomości. Ponadto w 2024 roku w PZU dokonano aktualizacji następujących polityk grupowych: zarządzania koncentracją ryzyka na poziomie konglomeratu finansowego PZU, identyfikacji i raportowania transakcji wewnątrz Grupy PZU, sporządzania i przekazywania raportów okresowych w PZU SA, polityka praw człowieka i polityka środowiskowa.

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, 30 marca 2023 roku i 16 lipca 2024 roku) zawarte między PZU a Bankiem Pekao;
- Porozumienie o współpracy i wymianie informacji z 19 czerwca 2019 roku (zmienione: 25 września 2020 roku, 3 kwietnia 2023 roku i 17 lipca 2024 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 bezpośrednie 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 obydwoma 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: <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1531691>.

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: <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1508350>.

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 po raz pierwszy opublikował Informację na temat stanu stosowania przez spółkę zasad zawartych w zbiorze DPSN 2021 (aktualna informacja jest dostępna na stronie internetowej spółki pod adresem: https://www.pzu.pl/_files/1531690).

PZU stosuje wszystkie zasady zawarte w zbiorze Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021, z wyłączeniem 3 zasad: 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.

Wybrane aspekty stosowania zasad DPSN 2021 zostały szerzej opisane w kolejnych rozdziałach oświadczenia w układzie zgodnym z Rozdziałami DPSN 2021.

Rozdział

Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU

Rozdział 1.

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

- 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/_files/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 opublikowane są:
 - strategia „Potencjał i wzrost” na lata 2021-2024 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/_files/1529174);
 - strategia na lata 2025-2027 zawierająca szeroko rozumiane aspekty zrównoważonego rozwoju (dostępna pod adresem: https://www.pzu.pl/_files/1557444);
 - prezentacje zawierające omówienie kwartalnych wyników finansowych, otoczenia rynkowego oraz postępy w realizacji strategicznych celów finansowych oraz celów ESG;
 - nagrania i transkrypcje z konferencji wynikowych, walnych zgromadzeń i innych ważnych wydarzeń korporacyjnych (np.: publikacja strategii);
 - zestawienia wybranych danych finansowych;
 - zagregowane rekomendacje analityków wraz ze średnią ceną docelową akcji oraz konsensus kwartalny i roczny prognozowanych wyników skonsolidowanych;
 - kalendarium 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 organizowanych 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. Więcej w rozdziale 7.4. Oświadczenia	rzeczywistych i istotnych powiązań z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w spółce. Niezależność w rozumieniu DPSN 2021 spełniało 5 członków Rady Nadzorczej. • PZU deleguje środki administracyjne i finansowe konieczne do zapewnienia sprawnego funkcjonowania Rady Nadzorczej PZU. Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się w siedzibie spółki. W PZU funkcjonuje zespół do współpracy z organami statutowymi. • 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 2024 roku 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. • 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. Więcej w rozdziale 7.5. Oświadczenia
Rozdział 2. Zarząd i Rada Nadzorcza	• Członkowie Rady Nadzorczej oraz członkowie Zarządu podlegają okresowej ocenie odpowiedniości. Ocenę 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. W 2024 roku oraz do dnia publikacji sprawozdania 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.: – pełnienie funkcji w Zarządzie PZU stanowiło w 2024 roku główny obszar aktywności zawodowej Członków Zarządu PZU; – Członkowie Rady Nadzorczej PZU poświęcali niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków, większość członków w 2024 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 2024 roku 9 na 10 członków Rady Nadzorczej PZU (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 nieposiadaniu rzeczywistych i istotnych powiązań z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w spółce. • Na dzień podpisania sprawozdania z działalności, tj. 26 marca 2025 roku 7 na 9 członków Rady Nadzorczej (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. Sześciu członków Rady Nadzorczej złożyło oświadczenia o nieposiadaniu	Rozdział 3. Systemy i funkcje wewnętrzne • PZU utrzymuje skuteczne systemy kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem oraz compliance, a także skuteczną funkcję audytu wewnętrznego: – 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;

Konglomerat finansowy	Zbiór zasad ładu korporacyjnego PZU	Stosowanie zasad ładu korporacyjnego	Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami	Zarząd i Rada Nadzorcza	Systemy i funkcje wewnętrzne	Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami	Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi	Wynagrodzenia	
– 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: – Dyrektor Zarządzający ds. Audytu, który kieruje Biurem Audytu Wewnętrznego, podlega funkcjonalnie Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej a organizacyjnie Prezesowi Zarządu (osobie delegowanej do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu). Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. 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; – Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, który nadzoruje działalność Biura Compliance podlega organizacyjnie Prezesowi Zarządu (osobie delegowanej do czasowego wykonywania czynności Prezesa ZarząduU). Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw zgodności z przepisami (compliance) wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji oraz Dyrektor Biura Compliance mają bezpośredni dostęp do Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej, do których raportuje funkcja zgodności z przepisami (compliance); – Dyrektor Biura Ryzyka podlega organizacyjnie Członkowi Zarządu odpowiedzialnemu za zarządzanie ryzykiem (w 2024 roku czasowo, ze względu na odwołanie ze składu Zarządu, Członka Zarządu odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem, podległ organizacyjnie Prezesowi Zarządu); – 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 nadzorującego Biuro Aktuarialne i składa do Zarządu 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. Sprawozdanie przedkładane jest Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej. Przedstawiona w sprawozdaniu ocena omawiana jest przez Przewodniczącego Komitetu Audytu na posiedzeniu Rady Nadzorczej; • Rada Nadzorcza 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.	Więcej w rozdziale 7.6. Oświadczenia		
Rozdział 4. Walne Zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami					• 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 adresowanym 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; • 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 (				

	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 należytym 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. Więcej w rozdziale 7.7. Oświadczenia

Rozdział 5. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi	- 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 zawarcie; - W ramach ograniczenia ryzyka powstania konfliktu interesów, zgodnie z zasadami etyki członków organów, Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej mają obowiązek: - unikania działań mogących powodować wystąpienie konfliktu interesów, - podjmowania 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. Więcej w rozdziale 7.8. Oświadczenia

Rozdział 6. Wynagrodzenia	- W PZU obowiązuje polityka wynagradzania członków Zarządu PZU i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta przez Walne Zgromadzenie PZU. Celem realizowanej polityki wynagradzania jest: - wspieranie realizacji strategii Grupy PZU, - dopasowanie poziomu i struktury wynagrodzeń do profilu ryzyka PZU, - zapewnienie prawidłowego zarządzania finansami PZU oraz jego długoterminowej stabilności, - prorowadzenie 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 wyznaczanych 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.

Więcej w rozdziale [7.9. Oświadczenia](#)

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	- PZU posiada odpowiednie regulaminy i przepisy wewnętrzne dotyczące organizacji i struktury organizacyjnej. Organizacja PZU umożliwia osiąganie 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. Schemat struktury jest zamieszczony 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, kontrola wewnętrzna, funkcje kluczowe - audyt wewnętrzny, compliance, ryzyko oraz aktuariat, strategia, zarządzanie projektami i M&A, HR, audyt wewnętrzny, ryzyko, compliance, obsługa prawna, bezpieczeństwo, cyberbezpieczeństwo, AML, innowacje, IT, zarządzanie doświadczeniami klientów, marketing, i komunikacja, zrównoważony rozwój, administracja, zakupy, nieruchomości, aktuariat, reasekuracja, zarządzanie finansami i inwestycjami, zarządzanie produktami, procesami sprzedaży i siecią sprzedaży, zarządzanie procesami obsługi klienta oraz obsługi szkód i świadczeń, zarządzanie IT), 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. W PZU funkcjonuje Sztab Kryzysowy, którego celem działania jest nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania ciągłością działania, zarządzanie sytuacją kryzysową oraz podejmowanie czynności związanych z zarządzaniem 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 zgłaszającym 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 nadużyć, a także, kwartalne sprawozdania audytu wewnętrznego.

Rozdział 2.

Relacja z udziałowcami instytucji

- 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.

nadzorowanej	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 2024 roku 9 na 10 członków Rady Nadzorczej spełniało kryteria niezależności wymienione w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym; na dzień podpisania sprawozdania z działalności, tj. 26 marca 2025 roku 7 na 9. - 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 powiązanymi. 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 powiązanymi 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. Wysokość dywidendy rekomendowanej przez Zarząd wynosi minimum 50% skonsolidowanego zysku Grupy PZU.	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 Zarządu. Przeprowadzone w roku 2024 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; - 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 kolegiąlną 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 3. Organ zarządzający	Organem zarządzającym PZU jest Zarząd, który ma charakter kolegiálny. Na koniec 2024 roku liczył on 7 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 kolegiálny poziom zarządzania. Rada Nadzorcza dokonuje oceny odpowiedniości pierwotnej kandydatów na członków Zarządu, oceny odpowiedniości wtórnej członków Zarządu oraz oceny odpowiedniości zbiorowej Zarządu w PZU. Proces weryfikacji	Rozdział 4. Organ nadzorujący - Organem nadzorującym 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 kolegiálny 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 2024 i do dnia podpisania sprawozdania z działalności, tj. 26 marca 2025 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 2024 roku Rada Nadzorcza liczyła 10 osób. 9 na 10 członków Rady Nadzorczej spełniało kryteria niezależności określone w ustawie o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (w tym 3 na 4 członków Komitetu Audytu, tj. Przewodniczący i dwóch członków). Na dzień podpisania sprawozdania z działalności, tj. 26 marca 2025 roku Rada Nadzorcza liczyła 9 osób. 7 na 9 członków Rady Nadzorczej (w tym Przewodniczący Komitetu Audytu i wszyscy jego członkowie) spełniało kryteria niezależności wymienione w ustawie o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym; - 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. W 2024 roku Komitet Audytu dokonał oceny: - sprawozdania finansowego PZU oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku, a także sprawozdania Zarządu z działalności Grupy PZU oraz PZU za rok 2023 wraz ze sprawozdaniem dotyczącym informacji niefinansowych, - oceny sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku; - 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 2024 roku. Kompetencje, kwalifikacje i doświadczenie zawodowe członków Rady Nadzorczej oraz rękojmia 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)	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 18 czerwca 2024 roku Raport z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w PZU, który jest elementem Sprawozdania Rady Nadzorczej za 2023 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 2023 rok; - Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ustala Walne Zgromadzenie, a wynagrodzenie członków Zarządu - Rada Nadzorcza. Zarząd PZU ustala zasady wynagradzania dla osób zajmujących w PZU stanowiska Dyrektorów Grupy PZU pełniących równocześnie w PZU Życie funkcje Członków Zarządu oraz politykę wynagradzania dla wyższej kadry kierowniczej i Osób Uprawnionych (o których mowa w rozporządzeniu delegowanym Wypłacalność 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 za dany rok obrotowy uzależnione jest od poziomu realizacji wyznaczanych przez Radę Nadzorczą celów zarządczych. W 2024 roku były to m.in. poprawa wskaźników ekonomiczno-finansowych (przychody brutto z ubezpieczeń, wynik finansowy przypisany jednostce dominującej); przygotowanie strategii Grupy PZU oraz cele ESG w zakresie CSRD. 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 2024 roku Rada Nadzorcza zdecydowała o wypłacie Wynagrodzenia Zmiennego Odroczonego za lata 2020-2022. - Wynagrodzenia Członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje są finansowane i wypłacane ze środków PZU.
Rozdział 5. Polityka wynagradzania	- Zasady wynagradzania członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej reguluje Polityka wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta przez Walne Zgromadzenie w 2020 roku. 7 czerwca 2023 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie 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	Rozdział 6. Polityka informacyjna - 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 na swojej stronie internetowej 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 terminie 3 dni roboczych.	główne cechy produktu; - PZU dokłada starań aby komunikacja z klientami była prosta i zrozumiała. 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 7. Działalność promocyjna i relacje z klientami	- 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 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 orzecnictwem dotyczącym praw konsumentów; - Przed sprzedażą produktu, klient otrzymuje tzw. Kartę produktu, czyli krótki dokument o danym produkcie, który umożliwia klientowi zapoznanie się z najważniejszymi warunkami produktu. Podobnie skonstruowany jest przekaz na stronie internetowej PZU, gdzie prezentowane są w prosty sposób	Rozdział 8. Kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne - 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, a organizacyjnie Prezesowi Zarządu (osobie delegowanej do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu). Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, który nadzoruje działalność Biura Compliance podlega organizacyjnie Prezesowi Zarządu (osobie delegowanej do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu). Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw zapewnienia zgodności z przepisami (compliance) wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Dyrektor Zarządzający ds. Audytu oraz Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji biorą udział w posiedzeniach Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz Zarządu, a także mają możliwość bezpośredniego raportowania i komunikowania się z Członkami Zarządu i Rady Nadzorczej; - PZU posiada adekwatny i skuteczny system zarządzania ryzykiem. Za organizację i zapewnienie działania tego systemu odpowiada Zarząd. W procesie zarządzania ryzykiem uczestniczą również

Rozdział	Uzasadnienie dla odstąpienia od stosowania zasady
Rozdział 2. 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.”	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.
Rozdział 2. Zasada określona w § 12 ust. 1 w brzmieniu:	Zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały ZWZ, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane

„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.”	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.
Rozdział 5. Zasada określona w § 28 ust. 4 w brzmieniu: „Organ stanowiący dokonuje oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania instytucji nadzorowanej”.	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.

Zasady, których spełnianie nie dotyczy PZU

Rozdział	Uzasadnienie
Rozdział 2. Zasada określona w § 11 ust. 3 w brzmieniu: „W przypadku, gdy decyzję o transakcji z podmiotem powiązanym podejmuje organ	W PZU Walne Zgromadzenie nie decyduje o transakcjach z podmiotami powiązanymi.

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.”	
Rozdział 8. 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.	W PZU funkcjonują jednostki właściwe do spraw: audytu wewnętrznego, zgodności z przepisami (compliance).
Rozdział 8. 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.”	W PZU funkcjonują jednostki właściwe do spraw: audytu wewnętrznego, zgodności z przepisami (compliance).
Rozdział 9. Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta	PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

7.3.3. Stosowanie Dobrych Praktyk Grupy PZU

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”.

Dobre Praktyki Grupy PZU

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.

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 jednostkami PZU w podległych im obszarach.

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 naruszeń (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 Zgromadzeniu⁸⁰

Znaczne pakiety akcji PZU

Na 31 grudnia 2023 roku i na 1 stycznia 2024 roku akcjonariuszami PZU posiadającymi znaczne pakiety akcji (co najmniej 5%) byli:

- Skarb Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, który posiadał 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału;
- 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.

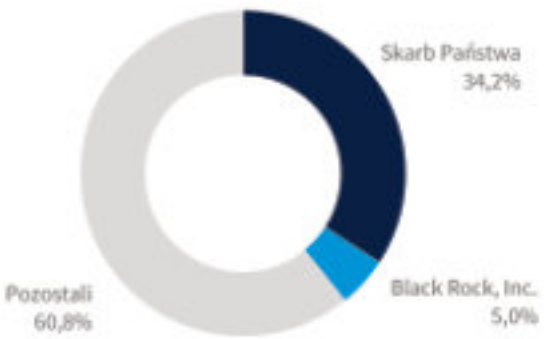
Na 31 grudnia 2024 roku jedynym akcjonariuszem PZU posiadającym znaczny pakiet akcji (co najmniej 5%) był Skarb Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, który posiadał 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 295 217 300 głosów na Walnym Zgromadzeniu

Zmiany w 2024 roku w strukturze akcjonariuszy posiadających znaczne pakiety akcji PZU (co najmniej 5%):

- 25 kwietnia 2024 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji sprzedaży akcji PZU w dniu 23 kwietnia 2024 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy PZU („WZA PZU”) wg stanu na dzień 25 kwietnia 2024 roku wyniósł poniżej 5%. Zgodnie z przedmiotowym zawiadomieniem,

	Liczba akcji i głosów na WZ		Udział akcji w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ	
	1 stycznia 2024	31 grudnia 2024	1 stycznia 2024	31 grudnia 2024
Akcjonariusze posiadający znaczne pakiety akcji				
Skarb Państwa	295 217 300	295 217 300	34,19%	34,19%
BlackRock, Inc.	43 228 203	n/a	5,00%	n/a
Pozostali	525 077 497	568 305 700	60,11%	65,81%
Ogółem	863 523 000	863 523 000	100,00%	100,00%

Struktura akcjonariatu PZU na 01.01.2024 roku



Źródło: Raport bieżący 27/2023

przed rozliczeniem transakcji BlackRock, Inc. posiadał łącznie 43 542 333 akcje PZU, co stanowiło 5,037% udziału w kapitale zakładowym Spółki i dawało prawo do wykonywania 43 542 333 głosów stanowiących 5,037% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU. Po rozliczeniu transakcji BlackRock, Inc. posiadał 43 141 141 akcji PZU, stanowiących 4,991% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 43 141 141 głosów stanowiących 4,991% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki;

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2024 roku



Źródło: Raport bieżący 25/2024

- 30 kwietnia 2024 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji nabycia akcji PZU w dniu 26 kwietnia 2024 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU wg stanu na dzień 30 kwietnia 2024 roku wyniósł 5%. Zgodnie z przedmiotowym zawiadomieniem, przed rozliczeniem transakcji BlackRock, Inc. posiadał łącznie 43 152 066 akcji PZU, co stanowiło 4,992% udziału w kapitale zakładowym PZU i dawało prawo do wykonywania 43 152 066 głosów stanowiących

4,992% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU. Po rozliczeniu transakcji BlackRock, Inc. posiadał 43 182 512 akcji PZU, stanowiących 5% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 43 182 512 głosów stanowiących 5% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki;

- 2 maja 2024 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji zbycia akcji PZU w dniu 30 kwietnia 2024 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU wg stanu na dzień 2 maja 2024 roku wyniósł poniżej 5%. Zgodnie z przedmiotowym zawiadomieniem, przed rozliczeniem transakcji BlackRock, Inc. posiadał łącznie 43 234 186 akcji PZU, co stanowiło 5,002% udziału w kapitale zakładowym Spółki i dawało prawo do wykonywania 43 234 186 głosów stanowiących 5,002% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU. Po rozliczeniu transakcji BlackRock, Inc. posiadał 43 164 233 akcje PZU, stanowiące 4,998% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 43 164 233 głosów stanowiących 4,998% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki;
- 9 maja 2024 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji nabycia akcji PZU w dniu 8 maja 2024 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU wg stanu na dzień 9 maja 2024 roku wyniósł 5%. Zgodnie z przedmiotowym zawiadomieniem, przed rozliczeniem transakcji BlackRock, Inc. posiadał łącznie 43 075 685 akcji PZU, co stanowiło 4,981% udziału w kapitale zakładowym Spółki i dawało prawo do wykonywania 43 075 685 głosów stanowiących 4,981% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU. Po rozliczeniu

transakcji BlackRock, Inc. posiadał 43 205 852 akcje PZU, stanowiące 5% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 43 205 852 głosów stanowiących 5% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki;

- 3 czerwca 2024 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji zbycia akcji PZU w dniu 31 maja 2024 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU wg stanu na dzień 3 czerwca 2024 roku wyniósł 4,97%. Zgodnie z przedmiotowym zawiadomieniem, przed rozliczeniem transakcji BlackRock, Inc. posiadał łącznie 43 230 375 akcji PZU, co stanowiło 5% udziału w kapitale zakładowym Spółki i dawało prawo do wykonywania 43 230 375 głosów stanowiących 5% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki. Po rozliczeniu transakcji BlackRock, Inc. posiadał 42 997 365 akcji PZU, stanowiących 4,97% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 42 997 365 głosów stanowiących 4,97% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki.

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 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 głosu 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 2013-2024 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 (t. j. Dz.U. z 2024 r., poz. 620, 1883), 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, 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 uchylenia 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 (t. j. Dz.U. z 2024 r., poz. 838,1565,1863) (dalej „ustawa ubezpieczeniowa”), 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 ubezpieczeniowej, 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 ubezpieczeniowej 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 (t. j. Dz.U. z 2024 r. poz. 125,934,1823); z wyłączeniem, o którym mowa w art. 13 ust. 2 pkt 1 tej ustawy.

Liczba i wartość nominalna akcji PZU oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania Zarządu z działalności za 2024 rok akcje PZU posiadały cztery osoby pełniące funkcje członków Zarządu

(Andrzej Klesyk, Maciej Fedyna, Tomasz Kulik, Tomasz Tarkowski) oraz jedna osoba pełniąca funkcję członka Rady Nadzorczej (Adam Uszpolewicz). Akcje lub udziały w jednostkach powiązanych z PZU (tj. akcje Banku Pekao) posiadały dwie osoby pełniące funkcje członków Zarządu (Andrzej Klesyk oraz Maciej Fedyna).

Na 31 grudnia 2024 roku akcje PZU posiadały trzy osoby pełniące funkcje członków Zarządu (Maciej Fedyna, Tomasz Kulik, Tomasz Tarkowski) oraz jedna osoba pełniąca funkcję członka Rady Nadzorczej (Adam Uszpolewicz). Żadna osoba pełniąca funkcję członka

Zarządu lub Rady Nadzorczej nie posiadała akcji lub udziałów w jednostkach powiązanych z PZU.

W 2024 roku nie nastąpiły zmiany w ilości i wartości nominalnej akcji PZU oraz akcji lub udziałów w jednostkach powiązanych z PZU będących w posiadaniu osób pełniących funkcje członków Zarządu lub Rady Nadzorczej w okresie w którym osoby te pełniły funkcje.

Zestawienie liczby i wartości nominalnej akcji PZU oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących zostało zaprezentowane w poniższych tabelach.

Liczba i wartość nominalna akcji PZU będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących	1 stycznia 2024		31 grudnia 2024		dzień publikacji sprawozdania	
	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji
Andrzej Klesyk - Członek Zarządu	n/a	n/a	n/a	n/a	10 001	1 000,10 zł
Maciej Fedyna - Członek Zarządu	n/a	n/a	300	30,00 zł	300	30,00 zł
Tomasz Kulik - Członek Zarządu	2 847	284,70 zł	2 847	284,70 zł	7 847	784,70 zł
Tomasz Tarkowski - Członek Zarządu	n/a	n/a	830	83,00 zł	830	83,00 zł
Adam Uszpolewicz - Członek Rady Nadzorczej	5 150	515,00 zł	5 150	515,00 zł	5 150	515,00 zł

Number and nominal value of shares in affiliates held by management and supervisory personnel	1 stycznia 2024		31 grudnia 2024		dzień publikacji sprawozdania	
	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji
akcje Banku Pekao:						
Andrzej Klesyk - Członek Zarządu	n/a	n/a	400	400,00 zł	400	400,00 zł
Maciej Fedyna - Członek Zarządu	n/a	n/a	20	20,00 zł	20	20,00 zł

Obligacje PZU

Na 31 grudnia 2024 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 ogłosił decyzję o rezygnacji z kontynuowania tych prac (raport bieżący nr 11/2022). Tym samym obligacje pozostaną do wykupu na 29 lipca 2027 roku.

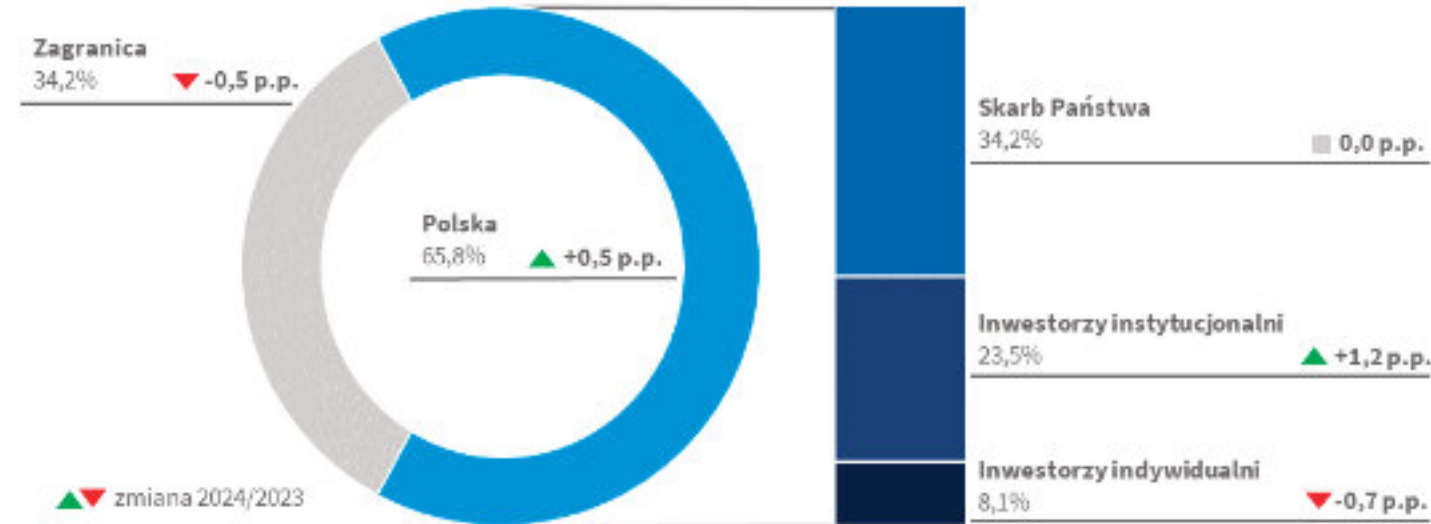
7.4.2. Relacje inwestorskie

Dążąc do osiągnięcia jak największej transparentności 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 akcjonariatu PZU

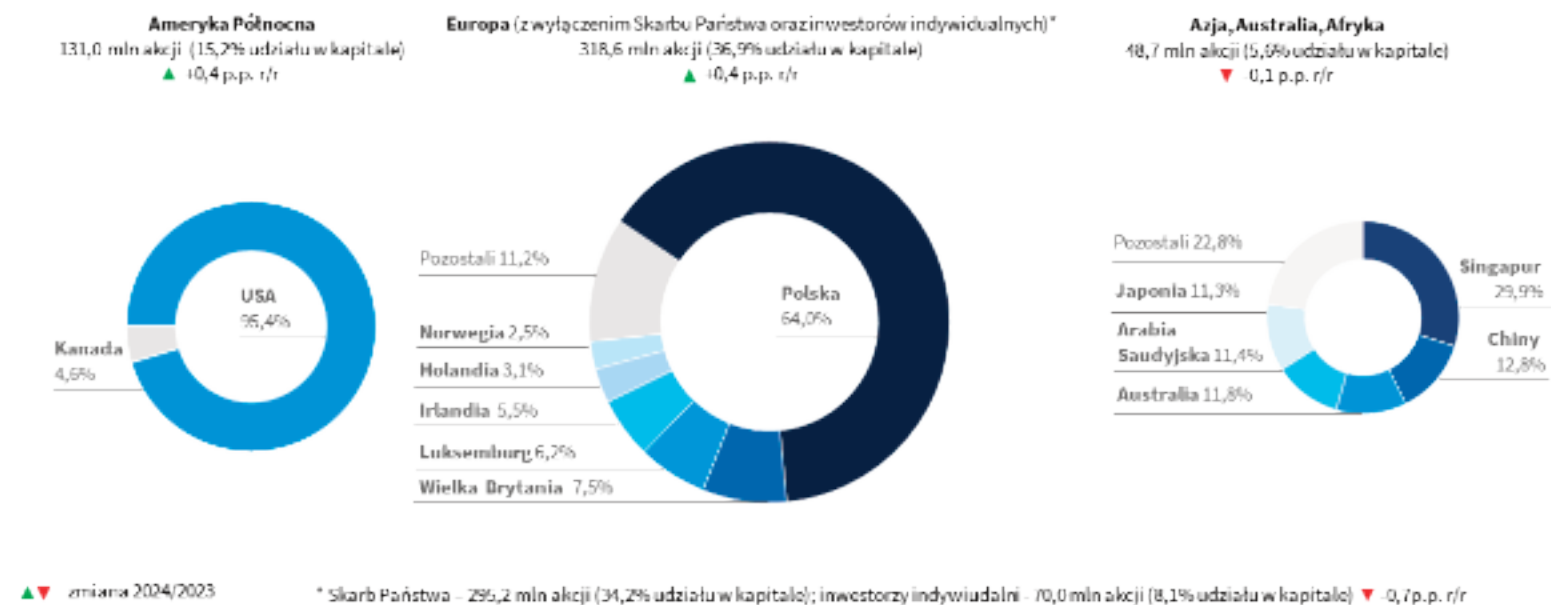
Według badania przeprowadzonego w 2024 roku, struktura akcjonariatu PZU pod względem udziałowym i geograficznym pozostawała stabilna. Największy udział, tak jak w latach poprzednich, stanowili inwestorzy z Europy, z dominującą pozycją inwestorów polskich.

Główne grupy inwestorów



Źródło: PZU

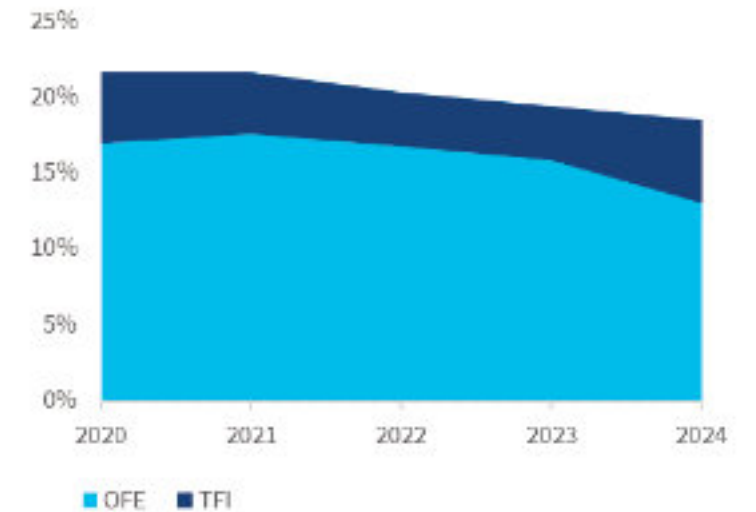
Struktura geograficzna akcjonariatu



Źródło: PZU

Udział OFE i TFI w akcjonariacie PZU na koniec 2024 roku wyniósł odpowiednio 13,0% (spadek o 2,9 p.p. r/r) oraz 5,5% (wzrost o 1,9 p.p. r/r).

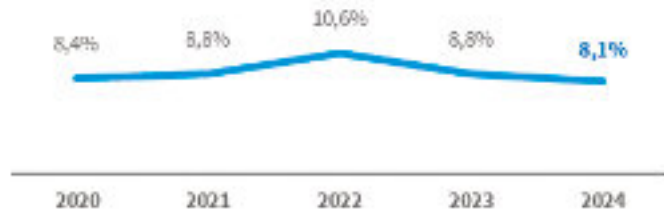
Udział OFE i TFI w strukturze



Źródło: PZU

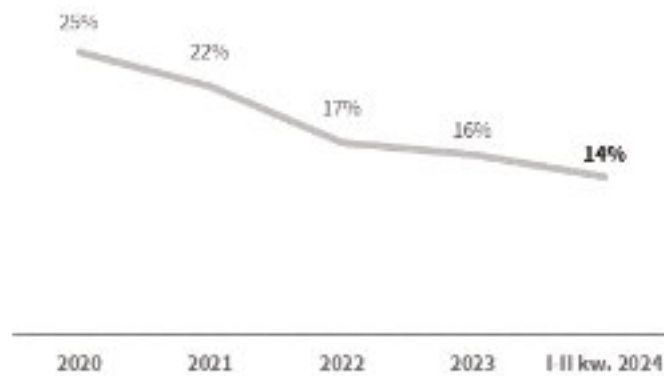
Udział inwestorów w indywidualnych w akcjonariacie PZU na koniec 2024 roku wyniósł 8,1% (spadek o 0,7 p.p. r/r). Z punktu widzenia całej struktury akcjonariatu, spadek udziału inwestorów indywidualnych był głównie związany z większą aktywnością polskich inwestorów instytucjonalnych, których udział wzrósł o 1,2 p.p. r/r do 23,5%. Spadek aktywności inwestorów indywidualnych obserwowany był również na całym rynku głównym GPW. Po I półroczu 2024 roku udział w obrotach tej grupy inwestorów spadł do 14% (16% w 2023 roku).

Udział inwestorów indywidualnych w akcjonariacie PZU



Źródło: PZU

Udział inwestorów indywidualnych w obrocie na głównym rynku GPW w Warszawie



Źródło: PZU

Wyniki finansowe oraz aktualizacja strategii

W 2024 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 Zarząd 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”: <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/do-pobrania>.

15 lutego 2024 Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie

http://n-22-18.dcs.redcdn.pl/file/o2/GPWMedia/video/mp4/20240215_pzu_pl.mp4



21 marca 2024 prezentacja wyników za 2023 rok

<https://lisp.lwcdn.com/api/video/embed.jsp?id=04e7f69e-5000-4abd-bdfe-b3c069c5005e&pi=b8bba1c9-7aae-4f65-8e6a-fcf23213b8c2>



21 maja 2024 prezentacja wyników za I kwartał 2024

http://r.dcs.redcdn.pl/http/o2/GPWMedia/video/mp4/20240521_pzu_pl.mp4



18 czerwca 2024 Zwyczajne Walne Zgromadzenie

http://r.dcs.redcdn.pl/http/o2/GPWMedia/video/mp4/20240618_pzu_pl.mp4



29 sierpnia 2024 prezentacja wyników za II kwartał 2024

https://n-22-14.dcs.redcdn.pl/file/o2/GPWMedia/video/mp4/20240829_pzu_pl.mp4



21 listopada 2024 prezentacja wyników za III kwartał 2024

http://r.dcs.redcdn.pl/http/o2/GPWMedia/video/mp4/20241121_pzu_pl.mp4



2 grudnia 2024 Strategia Grupy PZU 2025-2027

https://n-22-15.dcs.redcdn.pl/file/o2/GPWMedia/video/mp4/20241202_pzu_strategi



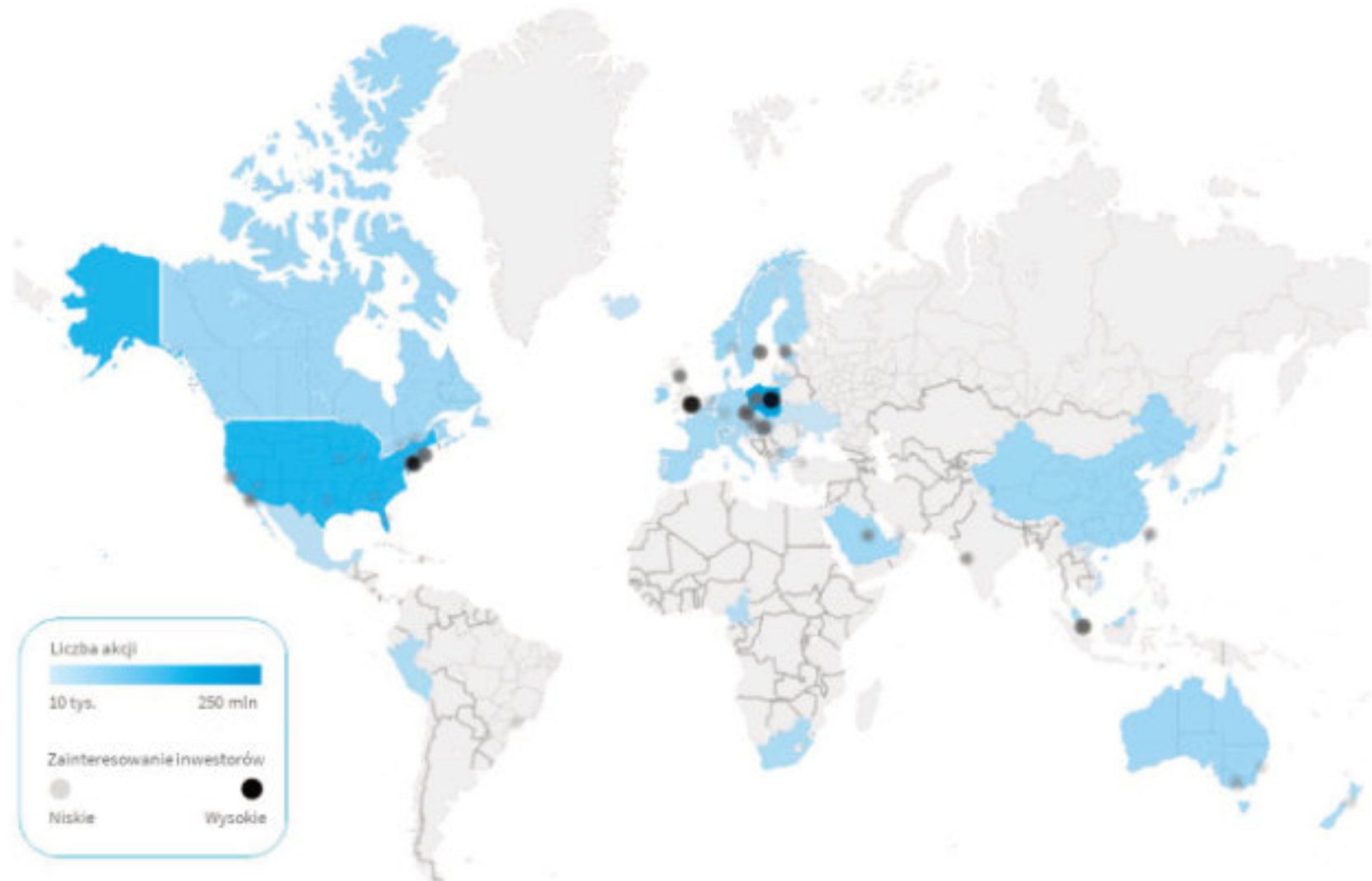
Interaktywny raport ESG 2023

Najważniejsze wydarzenia, osiągnięcia i plany zostały po raz kolejny zaprezentowane w formie dostępnego online Raportu Rocznego raportroczny2023.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 2024 roku przedstawiciele PZU wzięli udział w 18 konferencjach (10 w 2023) organizowanych przez globalne banki inwestycyjne i biura maklerskie w Polsce. Łącznie obyło się ponad 102 spotkań (61 w 2023) indywidualnych i grupowych, które zgromadziły 229 zarządzających i analityków (138 w 2023 roku) reprezentujących fundusze inwestycyjne i emerytalne oraz inne firmy zarządzające aktywami. Największe zainteresowanie działalnością PZU wykazywali inwestorzy z centrów finansowych z Warszawy, Londynu i Nowego Jorku.

Zainteresowanie inwestorów PZU w rozbiciu na centra inwestycyjne w 2024 roku



Źródło: PZU

Wybrane działania skierowane do inwestorów indywidualnych

W 2024 roku komunikacja z inwestorami indywidualnymi była realizowana za pośrednictwem newsletterów, factsheetów, raportów online oraz innych, dystrybuowanych pocztą elektroniczną opracowań.

Osoby zainteresowane informacjami o PZU miały także możliwość bezpośredniego kontaktu w trakcie konferencji WallStreet oraz czatów inwestorskich:

- 28 konferencja WallStreet (14 z kolei w której uczestniczył PZU) organizowana przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych w Karpaczu. Uczestnicy konferencji mieli możliwość udziału w prezentacji oraz panelu z udziałem Członka Zarządu PZU odpowiedzialnego za Pion Finansowy, a także spotkań i rozmów z przedstawicielami Relacji Inwestorskich PZU;
- czaty z udziałem Członka Zarządu PZU odpowiedzialnego za Pion Finansowy skierowane do inwestorów indywidualnych, które organizowane były po każdej publikacji kwartalnych wyników finansowych oraz ogłoszeniu strategii.

Program lojalnościowy

W PZU funkcjonuje program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych Moje Akcje PZU - mojeakcje.pzu.pl. Uczestnicy programu, po spełnieniu warunków opisanych w regulaminie programu mają możliwość otrzymania benefitów w postaci:

- 10%, a po roku uczestnictwa 20% zniżki na ubezpieczenia: auta (OC, AC, NNW Max), domu,

podróży, rolne, następstw nieszczęśliwych wypadków;

- 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

Wyróżnienia i nagrody za działania RI

Działalność PZU w obszarze relacji inwestorskich jest wysoko oceniana przez inwestorów, analityków oraz media. Dowodem są przyznane w 2024 roku nagrody i wyróżnienia, m.in. w konkursie „The Best Annual Report 2023” zorganizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków:

- nagroda specjalna „The Best of the Best” (po raz szósty);
- nagroda specjalna dla banków i instytucji finansowych za raport zintegrowany;
- wyróżnienie dla banków i instytucji finansowych za najlepsze sprawozdanie z działalności.

Plan działań RI na 2025 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;
- zapewnienie równego dostępu do informacji;
 - 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;
 - zwiększanie zrozumienia standardu MSSF17.

- Nowe inicjatywy:
- komunikacja założeń operacjonalizacji i realizacji nowej strategii na lata 2025-2027;
 - usprawnienie 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



Strona internetowa RI:
Kontakt:



Magdalena Komaracka, CFA, Dyrektor ds. Konsolidacji Zarządczej i RI

<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/raporty>
<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/kontakt-dla-inwestorow>



Strona internetowa RI:
Kontakt:

<https://www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/relacje-inwestorskie/relacje-inwestorskie.html>
<https://www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/relacje-inwestorskie/kontakt-dla-inwestorow.html>



Strona internetowa RI:
Kontakt:

<https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/>
<https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/kontakt/kontakt.html>

Kalendarium publikacji raportów Grupy PZU w 2025 roku

	PZU	Bank Pekao	Alior Bank
raport roczny za 2024 rok	27 marca	27 lutego	4 marca
raport kwartalny za I kwartał 2025 roku	15 maja	30 kwietnia	25 kwietnia
raport półroczny za I półrocze 2025 roku	28 sierpnia	7 sierpnia	6 sierpnia
raport kwartalny za III kwartał 2025 roku	20 listopada	30 października	28 października



7.5. Zarząd i Rada Nadzorcza

7.5.1. Zarząd

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.

Ocena odpowiedzialności

Wszyscy członkowie Zarządu podlegają indywidualnej ocenie odpowiedzialności (pierwotnej oraz wtórnej). Ocenie odpowiedzialności podlega także Zarząd jako całość (zbiorowa ocena odpowiedzialności). Zasady oceny

odpowiedności Zarządu PZU zostały przyjęte uchwałą nr URN/129/2020 Rady Nadzorczej PZU z 18 listopada 2020 roku (z późn. zm.). Zasady wzorowane są na Metodocyce 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 i zmiany w składzie Zarządu w 2024 roku i po dniu bilansowym

	Skład Zarządu		
	1 stycznia 2024	31 grudnia 2024	na dzień publikacji sprawozdania
Funkcja			
Prezes	Beata Kozłowska-Chyła	Artur Olech	Andrzej Klesyk *)
Członek Zarządu	Ernest Bejda	Maciej Fedyna	Maciej Fedyna
Członek Zarządu	Małgorzata Kot	Bartosz Grześkowiak	Bartosz Grześkowiak
Członek Zarządu	Krzysztof Kozłowski	Elżbieta Häuser-Schöneich	Elżbieta Häuser-Schöneich
Członek Zarządu	Tomasz Kulik	Tomasz Kulik	Tomasz Kulik
Członek Zarządu	Maciej Rapkiewicz	Tomasz Tarkowski	Tomasz Tarkowski
Członek Zarządu	Małgorzata Sadurska	Jan Zimowicz	Jan Zimowicz

*) Członek Zarządu kierujący pracami Zarządu w oczekiwaniu na zgodę Komisji Nadzoru Finansowego

Zmiany w składzie Zarządu w okresie od 1 stycznia 2024 do 31 grudnia 2024

Kadencja Zarządu PZU rozpoczęła się 1 stycznia 2023 roku i obejmuje trzy pełne lata obrotowe 2023-2025. W okresie 1 stycznia 2024 – 31 grudnia 2024 roku w Zarządzie PZU nastąpiły poniższe zmiany:

- 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;

- 27 marca 2024 roku Rada Nadzorcza powołała, od dnia 12 kwietnia 2024 roku:
 - Artura Olecha, powierzając mu funkcję Prezesa Zarządu pod warunkiem uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego;
 - Bartosza Grześkowiaka, Elżbietę Häuser-Schöneich i Jana Zimowicza na Członków Zarządu.

- 25 kwietnia 2024 roku Rada Nadzorcza odwołała z dniem 15 maja 2024 roku delegowanie Członka Rady Nadzorczej Michała Bernaczyka do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu;
- 18 lipca 2024 roku Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na powołanie Artura Olecha na stanowisko Prezesa Zarządu PZU SA;
- 28 sierpnia 2024 roku, z chwilą podjęcia uchwały, Rada Nadzorcza odwołała ze składu Zarządu Macieja Rapkiewicza; ponadto od dnia 2 września 2024 roku Rada Nadzorcza delegowała Członka Rady Nadzorczej Wojciecha Olejniczaka do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu oraz powołała od dnia 2 grudnia 2024 roku w skład Zarządu PZU SA Tomasza Tarkowskiego;
- 15 października 2024 roku Rada Nadzorcza zmieniła uchwałę dotyczącą powołania Tomasza Tarkowskiego w skład Zarządu PZU SA w ten sposób, że termin objęcia funkcji został ustalony na dzień 4 listopada 2024 roku;
- 28 listopada 2024 roku Rada Nadzorcza odwołała delegowanie Członka Rady Nadzorczej Wojciecha Olejniczaka do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu; jednocześnie Rada Nadzorcza tego samego dnia powołała od dnia 16 grudnia 2024 roku w skład Zarządu PZU SA Macieja Fedynę, powierzając mu funkcję Członka Zarządu odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem pod warunkiem uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego.

Przeprowadzone w roku 2024 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 2025 do dnia publikacji sprawozdania

- 27 stycznia 2025 roku Rada Nadzorcza odwołała ze składu Zarządu Artura Olecha, który pełnił funkcję Prezesa Zarządu;
- 27 stycznia 2025 roku Rada Nadzorcza delegowała Andrzeja Klesyka do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu do czasu powołania Prezesa Zarządu, jednak na okres nie dłuższy niż 3 miesiące;
- 27 lutego 2025 roku Rada Nadzorcza powołała od dnia 3 marca 2025 roku Andrzeja Klesyka, powierzając mu funkcję Prezesa Zarządu pod warunkiem uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego.

Przeprowadzone w roku 2025 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.

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 nie będącym równocześnie w PZU Życie Członkami Zarządu. 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 stanowiska Dyrektorów Grupy PZU w 2024 roku zajmowali:

- Aleksandra Agatowska (do 21 kwietnia 2024 roku)
- Andrzej Jaworski (do 21 kwietnia 2024 roku)
- Bartłomiej Litwińczuk (do 21 kwietnia 2024 roku)
- Dorota Macieja (do 21 kwietnia 2024 roku)
- Sylwia Matusiak (do 21 kwietnia 2024 roku)
- Małgorzata Skibińska (od 1 lutego 2023 roku)
- Dominik Witek (do 21 kwietnia 2024 roku)
- Jarosław Mastalerz (od 22 kwietnia 2024 roku)
- Iwona Wróbel (od 22 kwietnia 2024 roku)
- Sławomir Bilik (od 6 maja 2024 roku)

- Paweł Wajda (od 6 maja 2024 roku)
- Paweł Wróbel (od 16 maja 2024 roku)

W PZU Życie stanowiska Dyrektorów Grupy PZU w 2024 roku zajmowali:

- Ernest Bejda (do 23 lutego 2024 roku)
- Krzysztof Kozłowski (do 23 lutego 2024 roku)
- Piotr Nowak (do 23 lutego 2024 roku)
- Małgorzata Sadurska (do 23 lutego 2024 roku)
- Małgorzata Skibińska (do 15 września 2024 roku)
- Bartosz Grześkowiak (od 22 kwietnia 2024 roku)
- Jan Zimowicz (od 22 kwietnia 2024 roku)
- Elżbieta Häuser-Schöneich (od 22 kwietnia 2024 roku)
- Paweł Wróbel (od 16 maja 2024 roku)

W 2025 roku nastąpiły niżej wymienione zmiany na stanowiskach Dyrektora Grupy PZU w PZU i w PZU Życie:

- 15 stycznia 2025 roku stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU i PZU Życie objął Igor Radziewicz-Winnicki
- 31 stycznia 2025 roku, w związku z wygaśnięciem mandatu Prezesa Zarządu w PZU Życie (w następstwie odwołania przez Radę Nadzorczą PZU Życie), stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU zaprzestał zajmować Jarosław Mastalerz; tego samego dnia w związku z wygaśnięciem mandatu Członka Zarządu w PZU Życie (w następstwie złożonej rezygnacji), stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU zaprzestał zajmować Paweł Wajda

- 19 lutego 2025 roku w PZU a 21 lutego 2025 roku w PZU Życie ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU został odwołany Paweł Wróbel; odwołanie w PZU i w PZU Życie nastąpiło ze skutkiem na dzień 30 kwietnia 2025 roku
- 28 lutego 2025 roku w związku z wygaśnięciem mandatu Członka Zarządu w PZU Życie (w następstwie złożonej rezygnacji) stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU SA zaprzestał zajmować Sławomir Bilik; tego samego dnia na stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU SA od dnia 1 marca 2025 roku powołany został Michał Kopyt.

Życiorysy członków Zarządu PZU i Dyrektorów Grupy PZU w PZU

Życiorysy członków zasiadających w Zarządzie na dzień publikacji sprawozdania

Imię i nazwisko	Funkcja w Zarządzie i okres jej sprawowania	Życiorys			
 Andrzej Klesyk	Członek Zarządu kierujący pacami Zarządu w oczekiwaniu na zgodę Komisji Nadzoru Finansowego od 3 marca 2025 roku	Menedżer z ponad 30 letnim doświadczeniem w sektorze finansowym m.in. w konsaltingu dla sektora ubezpieczeniowego i bankowego. Kariere zawodową rozpoczął w latach 1989-1992, pełniąc kolejno funkcję asystenta na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim oraz Asystenta Doradcy Ministra w Ministerstwie Przekształceń Własnościowych, następnie pracował jako Researcher w Kidder, Peabody Company, Coopers & Lybrand w Nowym Jorku oraz odbył staż w McKinsey & Company w Niemczech. W latach 1993 - 2000 był Senior Engagement Managerem w londyńskim oddziale McKinsey & Company. Następnie w latach 2000-2003 pełnił kolejno funkcję Prezesa Zarządu Inteligo Financial Services SA oraz Członka Zarządu banku Bankgesellschaft Berlin (Polska) SA. Od kwietnia 2003 roku do grudnia 2007 roku był Partnerem i Dyrektorem Zarządzającym The Boston Consulting Group w Warszawie, gdzie współpracował m.in. z PZU przy realizacji kluczowych projektów. Od 14 grudnia 2007 roku do 8 grudnia 2015 roku pełnił funkcję Prezesa Zarządu PZU SA, gdzie odpowiadał za zarządzanie Spółką oraz Grupą PZU. Przeprowadził IPO PZU, największe w ówczesnych czasach IPO na GPW w Warszawie. W latach 2017 – 2022 pełnił funkcję kolejno Przewodniczącego Rady Nadzorczej w Best SA, Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej oraz Przewodniczącego Komitetu Audytu w NKBM Maribor, Dyrektora niewykonawczego, Szefa Komitetu Audytu oraz Członka Komitetu Strategicznego w Play Communication. Restrukturyzował największą firmę ubezpieczeniową w Grecji – Ethniki po jej przejęciu przez CVC (jedną z największych firm PE na świecie), pełniąc rolę Przewodniczącego Rady Dyrektorów oraz Szefa Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń. Od 2020 roku do lutego 2025 roku był Partnerem zarządzającym w Cornerstone Partners, gdzie był odpowiedzialny za kilka spółek portfelowych. Absolwent Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Wydział Nauk Społecznych, kierunek ekonomia oraz Harvard Business School, gdzie uzyskał tytuł MBA. Ponadto odbył liczne szkolenia za granicą związane z sektorem finansowym i zarządzaniem, w tym ogólnoswiatowe szkolenia dla partnerów i dyrektorów	 Maciej Fedyna	Członek Zarządu PZU od 16 grudnia 2024 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 18 grudnia 2024 roku	Doświadczony finansista od 20 lat związany z ubezpieczeniami. Absolwent kierunku Finanse i Bankowość Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Kariere zawodową rozpoczął w 2001 roku w firmach audytorskich ArthurAndersen oraz EV. Od 2004 roku przez 7 lat związany był z Grupą PZU. Zajmował się m.in. wdrażaniem MSSF oraz zasad i polityk w obszarze rachunkowości i finansów. Od 2005 roku polski przedstawiciel w zespole międzynarodowych standardów rachunkowości w Insurance Europe. Brał czynny udział w przygotowaniu debiutu giełdowego PZU. Od 2011 roku związany z Generali. Nadzorował obszar Controllingu i informacji zarządczej. Od 2014 roku jako Członek Zarządu odpowiedzialny za obszar finansów, współtworzył strategię rozwoju na polskim rynku. Uczestniczył w projektach strategicznych Grupy, w tym wdrożenia Solvency II, krajowych i międzynarodowych transakcji M&A oraz transformacji organizacji. Brał udział w zarządzaniu kapitałem oraz ryzykiem m.in. nadzorując aktuariat, reasekurację, Członek Komitetu Ryzyka oraz ALM. W roku 2018 objął stanowisko Prezesa Zarządu zakładów ubezpieczeń Concordia Polska oraz Concordia Capital, dbając o pełne wykorzystanie kompetencji i specjalistycznej wiedzy zespołu oraz proces fuzji podmiotów w strukturach grupy, a w 2020 roku został powołany na stanowisko Prezesa Zarządu Grupy Generali w Polsce. Był Dyrektorem Zarządzającym ds. finansowych UFG wraz z funduszami wydzielonymi, budując systemy gwarancyjne w sektorach ubezpieczeń, turystycznym i deweloperskim.
		 Bartosz Grześkowiak	Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku		Menedżer związany z branżą ubezpieczeniową od ponad 20 lat. Od początku swojej kariery zawodowej związany z rynkiem ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych. Od 2005 roku przez kilka lat pełnił funkcje menedżerskie w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.. W 2008 roku objął stanowisko dyrektora Departamentu Sprzedaży (Kanał Brokerski) w tej firmie. Od 2011 roku zajmował stanowisko dyrektora zarządzającego w Towarzystwie Ubezpieczeń i Reasekuracji WARTA S.A., gdzie odpowiadał

		za kierowanie Departamentem Ubezpieczeń Korporacyjnych i brał czynny udział w budowaniu i realizacji strategii firmy. W 2018 roku dołączył do Grupy MAK jako wiceprezes spółek: MAK ubezpieczenia i STBU Brokerzy Ubezpieczeniowi. Następnie w maju 2019 roku objął funkcję prezesa Zarządu MAK International Sp. z o.o., a w listopadzie 2020 roku został wiceprezesem Zarządu brokera reasekuracyjnego MAK Re. Absolwent Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu. W 2003 roku ukończył roczne studia podyplomowe w zakresie inwestycji kapitałowych w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu na Wydziale Finansów i Bankowości. Ukończył również AMP Advanced Management Program zatwierdzony przez IESE University of Navarra. Posiada zdany egzamin brokerski.			
 Elżbieta Häuser-Schöneich	Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku	Blisko trzydziestoletnie doświadczenie w zarządzaniu, budowaniu strategii, sprzedaży i marketingu, transformacji, cyfryzacji oraz rozwoju biznesu, zdobywała w międzynarodowych instytucjach głównie z branży ubezpieczeniowej i telekomunikacyjnej. Przez większość kariery zawodowej związana z rynkiem ubezpieczeniowym i finansowym. Współtwórczyni rynku ubezpieczeń direct i branży InsurTech w Polsce. W latach 2002-2005 Członek Zarządu LINK4 TU S.A. odpowiedzialna za rozwój biznesu, sprzedaż i marketing. W latach 2005-2008 dyrektor marketingu i produktu TUnŻ ING Nationale-Nederlanden S.A. W latach 2008-2015 wiceprezes zarządu Aviva TUO S.A., zarządzająca sprzedażą direct i marketingiem grupy. Członek Rady Nadzorczej Aviva TFI. W latach 2015-2017 Członek Zarządu T-Mobile Polska S.A. odpowiedzialna za rynek klientów detalicznych. W latach 2019-2020 Członek Zarządu PZU oraz PZU Życie odpowiedzialna za strategię dystrybucji, zarządzanie sprzedażą na rynku klientów detalicznych, CRM oraz transformację cyfrową. Od 2021 roku niezależny członek rad nadzorczych spółek notowanych na GPW. Współzałożycielka start-up z obszaru CleanTech, wyróżnionego w 2023 roku nagrodą Ministra Rozwoju i Technologii w konkursie „Innowacje dla cyfrowej, zielonej i społecznie zrównoważonej przyszłości”. Współautorka publikacji Światowego Forum Ekonomicznego Davos 2020 poświęconej budowaniu odporności branży ubezpieczeniowej. Absolwentka Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego oraz studiów podyplomowych w zakresie Zarządzania Wartością Firmy w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Absolwentka programu zarządzania UCLan, Executive Development Program w Kellogg School of Management, General Management Program w CEDEP/INSEAD, programu Entrepreneurship and Innovation na Stanford Graduate School of Business/Stanford University i szeregu innych programów w zakresie zarządzania, ekonomiki zdrowia i M&A na renomowanych zagranicznych uczelniach. W 2010 roku odznaczona przez PIU za zasługi dla ubezpieczeń. W 2023 roku laureatka rankingu Forbes “50	 Tomasz Kulik	Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 października 2016 roku	po 50”. Posiada wieloletnie doświadczenie, które zdobył pracując w instytucjach ubezpieczeniowych i finansowych. W latach 1996 - 2011 związany z Grupą Aviva (d.Commercial Union). Od 2011 roku pracuje w Grupie PZU. Był m.in. członkiem Zarządu TFI PZU (wcześniej także PZU Asset Management) nadzorującym obszar finansów, ryzyka, operacji i IT. Kierując pracami Zarządu TFI PZU, odpowiadał za obszar korporacyjny. Obecnie jest dyrektorem finansowym w Grupie PZU. Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Uzyskał również tytuł MBA Uniwersytetu Illinois oraz ukończył program Warsaw-Illinois Executive MBA. Członek The Association of Chartered Certified Accountants.
			 Tomasz Tarkowski	Członek Zarządu PZU od 4 listopada 2024 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 14 listopada 2024 roku	Przez większość życia zawodowego (1996-2016) związany z Grupą PZU, w której przeszedł przez wszystkie poziomy operacyjne i zarządcze w obszarze likwidacji szkód – począwszy od specjalisty, przez dyrektora centrum likwidacji szkód do członka zarządu. W latach 2007-2011 jako Członek Zarządu PZU Ukraina odpowiadał za obszar likwidacji szkód, zarządzania produktami i oceny ryzyka. Następnie wszedł do zarządu PZU oraz PZU Życie i kierował pionem likwidacji szkód i świadczeń. Przez kilka miesięcy 2016 roku był też prezesem zarządu Link4. W kolejnych latach pracował m.in. dla ERGO Hestii, gdzie odpowiadał za wdrożenie nowoczesnych rozwiązań w procesie likwidacji szkód w spółkach ERGO w Polsce i w krajach bałtyckich, następnie zarządzał spółką ControlExpert Polska, dostarczającą usługi i technologie dla likwidacji szkód. Od kwietnia 2022 roku pełnił funkcję Dyrektora Zarządzającego w UNIQA TU oraz UNIQUA TU na Życie SA odpowiedzialnego za Pion Odszkodowań i Świadczeń obejmującego także obszar windykacji roszczeń regresowych i obsługę spraw sądowych. Absolwent Wydziału Samochodów i Maszyn Roboczych Politechniki Warszawskiej oraz Wyższej Szkoły Ubezpieczeń i Bankowości. Ukończył również studia podyplomowe „Bezpieczeństwo ruchu drogowego” na Wojskowej Akademii Technicznej, „Ubezpieczenia Gospodarcze” na Akademii Ekonomicznej w Krakowie, „Psychologia zarządzania personelem” na Uniwersytecie Warszawskim oraz Advanced Management Program na IESE Business School.



Jan Zimowicz

Członek Zarządu PZU
od 12 kwietnia 2024 roku /
Dyrektor Grupy PZU w PZU
od 22 kwietnia 2024 roku

Menedżer z blisko piętnastoletnim stażem w rolach członka zarządu lub na stanowiskach kierowniczych w czołowych towarzystwach ubezpieczeniowych oraz bankach należących do międzynarodowych grup kapitałowych, takich jak Aegon, Nationale-Nederlanden i Credit Agricole.

Specjalizuje się w obszarach zarządzania sprzedażą i marketingiem, rozwoju produktów ubezpieczeniowych, prowadzeniu procesów przejęć i fuzji. Ma liczne doświadczenia w tworzeniu strategii biznesowych dla dużych firm, digitalizacji i wdrażaniu rozległych systemów IT zdobyte w firmach Oracle i Accenture. W pracy zawodowej stara łączyć się wszechstronną wiedzę i umiejętności z różnych branż: finansowej, technologicznej i konsultingowej.

Autor wielu publikacji w branżowych mediach i wielokrotny uczestnik paneli dyskusyjnych oraz Członek Rady Programowej Insurance Forum. Posiada szeroką ekspercką wiedzę i doświadczenie w zakresie zasad funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego, przepisów prawa i wytycznych nadzorczych. Wieloletni Członek Komisji ds. Ubezpieczeń na Życie przy PIU.

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie na kierunku Międzynarodowych Stosunków Gospodarczych i Politycznych oraz Politechniki Warszawskiej na Wydziale Elektroniki i Technik Informacyjnych. Posiada dyplom Executive MBA wydany przez Szkołę Biznesu Politechniki Warszawskiej wspólnie z HEC Paris, London Business School, NHH Norwegian School of Economics. Ukończył również program dla wyższej kadry zarządzającej na Singularity University w Mountain View w Kalifornii.

Życiorysy pozostałych członków zasiadających w Zarządzie w 2024 roku i po dniu bilansowym
(zgodnie ze stanem w okresie pełnienia funkcji)

Imię i nazwisko	Funkcja w Zarządzie i okres jej sprawowania	Życiorys
 Artur Olech	Prezes Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku do 27 stycznia 2025 roku	Menedżer związany od ponad 30 lat z branżą finansową i ubezpieczeniową. Przez wiele lat pracował w Grupie Generali, przechodząc przez wszystkie szczeble kariery oraz różne obszary odpowiedzialności, rozpoczynając od stanowiska menedżera, poprzez dyrektora departamentu, członka zarządu, wiceprezesa, aż do otrzymania propozycji objęcia stanowiska prezesa Grupy w Polsce w roku 2010. Funkcję CEO pełnił w latach 2010-2014. W roku 2014 rozpoczął pracę w Grupie Poczta Polska S.A., gdzie stworzył oraz prowadził Ubezpieczenia Pocztowe. Współtwórca fintechów. Ekspert w dziedzinie zarządzania procesami biznesowymi. Wieloletni prezes zarządów instytucji finansowych. Od maja 2020 r. współzałożyciel Trasti – insurtech a ubezpieczyciela cyfrowego, stworzonego w joint venture z Triglav DD oraz Swiss Re, w którym pełnił również funkcję prezesa zarządu. Zasiadał w kilku radach nadzorczych w polskich instytucjach finansowych oraz pełnił funkcję niezależnego członka w spółkach giełdowych. W roku 2016 dołączył do Rady Nadzorczej Qemetica S.A., jednej z największych spółek chemicznych w rejonie CEE, gdzie pełni funkcję przewodniczącego Komitetu Audytu. W latach 2017–2018 pełnił funkcję członka Rady Nadzorczej w spółce Mabion S.A. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim oraz Wydziału Finansów i Bankowości Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Ukończył także studia na Wirtschaftsuniversität Wien. Uczestniczył w licznych szkoleniach dla najwyższej kadry zarządzającej, w tym Harvard Business School, Kellogg School of Management oraz Chicago GSB (Booth School of Business).
 Wojciech Olejniczak	Członek Rady Nadzorczej PZU delegowany od 2 września 2024 roku do 28 listopada 2024 roku do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu PZU	Życiorys zaprezentowany w części 7.5.2. Rada Nadzorcza

 Anita Elżanowska	Członkini Rady Nadzorczej PZU delegowana od 23 lutego 2024 do 11 kwietnia 2024 roku do czasowego wykonywania czynności Prezeski Zarządu PZU	Życiorys zaprezentowany w części 7.5.2. Rada Nadzorcza
 Michał Bernaczyk	Członek Rady Nadzorczej PZU delegowany od 23 lutego 2024 do 15 maja 2024 roku do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu PZU	Życiorys zaprezentowany w części 7.5.2. Rada Nadzorcza
 Beata Kozłowska-Chyła	Prezes Zarządu PZU od 2 października 2020 roku do 23 lutego 2024 roku (od 12 marca 2020 roku do 1 października 2020 roku p.o. Prezesa Zarządu PZU)	Ukończyła studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Uzyskała stopień naukowy doktora habilitowanego nauk prawnych. Jest wykładowcą na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego w Katedrze Prawa Handlowego. Wykonuje zawód radcy prawnego, jest arbitrem rekomendowanym w Sądzie Arbitrażowym przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie. Pełniła funkcję członka rady nadzorczej PZU, członka rady nadzorczej TFI PZU i PTE PZU oraz dwukrotnie była członkiem zarządu PZU. Zasiadała również w zarządzie PZU Życie. Pracowała także jako zastępca dyrektora Departamentu Prawno-Licencyjnego w Urzędzie Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi oraz pełniła funkcję prezesa zarządu Polskiego Wydawnictwa Ekonomicznego S.A. Beata Kozłowska – Chyła obecnie jest przewodniczącą rady nadzorczej PZU Życie oraz Banku Pekao. Jest także członkiem Rady Legislacyjnej przy Prezesie Rady Ministrów, członkiem Rady ds. Przedsiębiorczości przy Prezydencie RP, oraz członkiem Komisji Rewizyjnej Polskiej Izby Ubezpieczeń i członkiem Rady Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Zasiada również w Radzie Polskiego Komitetu Olimpijskiego. Jest autorką kilkudziesięciu publikacji naukowych z zakresu prawa spółek, prawa papierów wartościowych oraz prawa ubezpieczeniowego, opublikowanych w renomowanych czasopismach polskich i zagranicznych, a także autorką artykułów popularyzatorskich
 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 2024 r., następnie Dyrektor Grupy PZU w PZU	Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Ukończył aplikację prokuratorską oraz adwokacką. 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), a następnie funkcję szefa tej instytucji (2016-2020).

 Małgorzata Kot	Życie do 23 lutego 2024 roku (wcześniej Dyrektor Grupy w PZU Życie od 4 maja 2020 roku do 24 maja 2021 roku)	
 Krzysztof Kozłowski	Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku do 23 lutego 2024 roku (wcześniej 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	Absolwentka Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika w Toruniu. Ukończyła studia podyplomowe na Akademii Ekonomicznej w Poznaniu w zakresie ubezpieczeń gospodarczych, w Szkole Głównej Handlowej – „Akademia Profesjonalnego Coacha” oraz Executive Master of Business Administration w Wyższej Szkole Menadżerskiej w Warszawie. Jest menadżerem z ponad dwudziestoletnim doświadczeniem w branży ubezpieczeniowej w obszarze sprzedaży majątkowej i życiowej. W latach 2001-2012 zajmowała stanowiska managerskie w STU Ergo Hestia, PZU oraz HDI Asekuracja TU. Od 2012 roku była związana z TUIR Allianz Polska, gdzie pełniła kolejno funkcje: Dyrektora Departamentu Współpracy z Kluczowymi Partnerami, Dyrektora Departamentu Współpracy z Multiagencjami oraz Dyrektora ds. Współpracy z Kluczowymi Partnerami i Bancassurance.
 Piotr Nowak	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	Doktor nauk prawnych (nadany w 2010 roku na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego). Od 2011 roku adiunkt w Katedrze Prawa Konstytucyjnego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego. Autor kilkudziesięciu publikacji naukowych, a także uczestnik zagranicznych pobytów, staży i programów naukowych. W 2013 roku wpisany na listę adwokatów (jako adwokat niewykonujący zawodu). Zdał również egzamin sędziowski. W latach 2013–2015 asystent sędziego Trybunału Konstytucyjnego. W latach 2013–2015 reprezentant-substytut w Grupie Niezależnych Ekspertów Europejskiej Karty Samorządu Lokalnego Rady Europy w Strasburgu. Wiceprezes Zarządu Banku Pekao S.A. od kwietnia 2020 roku do sierpnia 2021 roku, nadzorował Pion Strategii. Przewodniczący Rady Nadzorczej w spółce: Grupa Azoty Zakłady Chemiczne "Police" S.A. oraz Polskie Radio - Regionalna Rozgłośnia w Szczecinie "PR Szczecin" S.A .
	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	Absolwent Wydziału Cybernetyki Wojskowej Akademii Technicznej w Warszawie (2003) oraz finansów i bankowości w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie (2006). W SGH odbył również studia doktoranckie (2003–2005). Uzyskał dyplom Executive MBA w Szkole Biznesu Politechniki Warszawskiej, jak również certyfikat CQF (Certificate in Quantitative Finance). Absolwent podyplomowego programu „International Security” na Stanford University w Stanach Zjednoczonych. Od 2004 pracował jako dealer walutowy w PKO Banku Polskim, od 2005 roku do 2006 roku był zatrudniony w CALYON

		Corporate & Investment Bank London jako specjalista do spraw obligacji i instrumentów pochodnych w Europie ŚrodkowoWschodniej. W latach 2006–2010 pracował jako Vice President w londyńskim funduszu hedgingowym należącym do grupy Swiss Re, odpowiadał za zarządzanie portfelem ze strategią dotyczącą instrumentów dłużnych, indeksów giełdowych instrumentów pochodnych oraz walut rynków wschodzących. W okresie 2010–2011 zatrudniony jako prop trader w Espirito Santo Investment Bank Polska, a od 2011 roku do 2014 roku w PKO TFI jako wicedyrektor departamentu zarządzania portfelami papierów dłużnych. Od lutego do sierpnia 2015 roku był ekspertem do spraw gospodarczych w Kancelarii Prezydenta RP, następnie od października do grudnia 2015 roku starszym zarządzającym portfelem w Money Makers TFI. Od grudnia 2015 roku do grudnia 2020 roku pełnił funkcję podsekretarza stanu w Ministerstwie Finansów. Od stycznia 2021 roku był doradcą dyrektora zarządzającego Międzynarodowego Funduszu Walutowego w Waszyngtonie oraz wicedyrektorem departamentu polityki monetarnej i rynków kapitałowych w MFW. Od października 2021 roku do kwietnia 2022 roku pełnił funkcję ministra rozwoju i technologii.
 Maciej Rapkiewicz	Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku do 28 sierpnia 2024 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 25 maja 2016 roku do 28 sierpnia 2024 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. Pełnił funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej PTE PZU S.A. Był również członkiem rad nadzorczych innych spółek należących do Grupy PZU, w tym Alior Bank S.A., Link4 S.A. oraz ubezpieczeniowych spółek na Litwie, Łotwie i Ukrainie.
 Małgorzata Sadurska	Członek Zarządu PZU od 13 czerwca 2017 roku do 23 lutego 2024 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku do 14 kwietnia 2022 roku, a następnie od 15 kwietnia 2022 do 23 lutego 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie oraz podyplomowych studiów Organizacja i Zarządzanie w Lubelskiej Szkole Biznesu. Ukończyła studia Master of Business Administration na Wydziale Zarządzania Politechniki Lubelskiej. Program studiów menedżerskich był realizowany we współpracy z University of Minnesota w Minneapolis w USA. W ramach prowadzonego przez amerykański uniwersytet programu zdobyła również certyfikat w zarządzaniu zasobami ludzkimi i marketingu. Jest też absolwentką The Strategic Leadership Academy oraz Neuroleadership Academy w ICAN Institute. Od 2002 do 2005 roku Członek Zarządu Powiatu Puławskiego. W latach 2005–2015 sprawowała mandat Posła na Sejm RP. Pełniła również

funkcję Członka Krajowej Rady Sądownictwa oraz Przewodniczącej Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W 2007 Sekretarz Stanu w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. W latach 2015–2017 Szef Kancelarii Prezydenta RP. Pełniła funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej TUW PZUW oraz Członka Rady Nadzorczej Banku Pekao SA i LINK4 TU SA.

Życiorysy Dyrektorów Grupy PZU w PZU w 2024 roku i po dniu bilansowym

(zgodnie ze stanem w okresie pełnienia funkcji)

Imię i nazwisko	Funkcja w Zarządzie i okres jej sprawowania	Życiorys
Michał Kopyt	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 marca 2025 roku / Członek Zarządu PZU Życie	Od 17 lat związany z sektorem ubezpieczeniowym. Posiada wieloletnie doświadczenie w budowaniu i zarządzaniu zespołami IT oraz wdrażaniu nowoczesnych rozwiązań technologicznych. W latach 2009–2016 pełnił kluczowe funkcje w Grupie PZU jako Dyrektor Transformacji IT, odpowiadając za strategiczne projekty cyfryzacji, w tym projekt Everest – największą w Europie Środkowo-Wschodniej implementacją systemu Guidewire, usprawniającą sprzedaż i administrację polis. Wdrożył jedną z największych transformacji Agile w Polsce, integrując IT z biznesem i skracając czas wdrażania produktów. Od 2016 roku związany z EY, gdzie jako Dyrektor Wykonawczy w EY Global Delivery Services stworzył i rozwijał centrum technologiczne obsługujące projekty IT dla europejskich firm ubezpieczeniowych i finansowych. Od 2019 roku, jako Partner i Lider Technology Consulting w EY Polska, wspierał największe firmy w regionie Europy Środkowo-Wschodniej w cyfryzacji i optymalizacji procesów, współpracując m.in. z PZU. Odpowiadał za rozwój praktyki technologicznej, skalowanie zespołów i wdrażanie innowacyjnych rozwiązań IT. Przed 2016 rokiem zdobywał doświadczenie w firmach technologicznych i konsultingowych, realizując projekty w sektorach ubezpieczeń, bankowości i telekomunikacji. Jako Lider Praktyki Ubezpieczeniowej w Cube ITG współpracował z PZU nad wdrażaniem nowych metodologii zarządzania IT. W Sygnity oraz Easy Net S.A. realizował wdrożenia systemów ERP i Oracle EBS dla międzynarodowych klientów. Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego na kierunku filologia angielska. Doświadczony lider technologiczny i ekspert w transformacji cyfrowej.
 Iwona Wróbel	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku / Członek Zarządu PZU Życie	Skuteczna menadżerka z ponad 25-letnim doświadczeniem w firmach z sektora ubezpieczeń, bankowości i rozliczeń. Budowała i wdrażała strategie biznesowe w spółkach Skarbu Państwa i sektorze prywatnym. Specjalizuje się w budowaniu i wdrażaniu strategii w obszarze sprzedaży i zarządzania liniami biznesowymi. Do Grupy PZU dołączyła w 2023 roku w roli dyrektora projektu strategicznego. Wcześniej była m.in. dyrektorem strategii i rozwoju sieci własnej w AVIVA (2019–2022), dyrektorem strategii rozwoju sprzedaży w AVIVA (2016–2019), dyrektorem zarządzającym pionem klienta detalicznego i pionem usług finansowych w Poczcie Polskiej (2013-2016), dyrektorem

		zarządzającym i dyrektorem departamentu w Banku Pocztowym (2009-2013), kierownikiem sprzedaży w Prumerica i dyrektorem Oddziału w Banku Śląskim. Przeprowadziła wiele projektów związanych ze zmianą i transformacją sieci, w tym m.in. w AVIVA (projekt przyniósł wymierne korzyści w postaci ponadprzeciętnego wzrostu nowego biznesu), tworzyła i wdrażała strategię sprzedaży produktów ubezpieczeniowych bankowych w Grupie Poczty. Uczestniczyła w wielu projektach związanych ze zmianą właścicielską i tworzeniem nowych podmiotów. Absolwentka Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Ukończyła liczne szkolenia z zakresu przywództwa i zarządzania.
 Sławomir Bilik	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6 maja 2024 roku do 28 lutego 2025 roku / Członek Zarządu PZU Życie	Z wykształceniem w dziedzinie finansów ze Szkoły Głównej Handlowej i ukończonymi studiami podyplomowymi Executive MBA na Uniwersytecie Gdańskim i Rotterdam School of Management, posiada solidne podstawy teoretyczne wsparte bogatym doświadczeniem zawodowym. Jego kariera zawodowa rozpoczęła się w 1992 roku w AGF Ubezpieczenia SA, gdzie zdobywał doświadczenie jako agent ubezpieczeniowy i szef sprzedaży. Następnie, w latach 1994-1995, pracował jako Inspektor w Biurze Ubezpieczeń Lotniczych Majątkowych i OC oraz jako inspektor ds. inwestycji kapitałowych w Biurze Inwestycji Kapitałowych w TUIR WARTA S.A. Od 1996 roku, przez ponad dekadę, pełnił funkcję Prezesa Zarządu w AXA Assistance Polska SA i dyrektora Oddziału w Polsce firmy Avanssur SA z siedzibą w Paryżu działającą pod marką handlową AXA Direct. W kolejnym okresie poznał specyfikę modelu bancassurance w CALI Europe SA z siedzibą w Luxemburgu pełniąc funkcję Dyrektora Oddziału w Polsce i doradcy Zarządu Lukas Banku (dzisiaj Credit Agricole). Zdobył cenne doświadczenie zarządzając drugą co do wielkości porównywarką ubezpieczeniową Punkta. Jego ścieżka zawodowa obejmuje także stanowiska zarządcze w różnorodnych sektorach, od finansowego po niefinansowy, włączając w to stanowisko członka Zarządu Noble Funds TFI SA, Prezesa Zarządu EVO Dom Maklerski SA, Prezesa Zarządu w Europejskim Instytucie Ekspertyz Medycznych oraz w Eurisk sp. z o.o. Swoje kompetencje rozwijał również poprzez udział w licznych szkoleniach specjalistycznych, m.in. z zakresu zarządzania towarzystwem ubezpieczeniowym, doradztwa inwestycyjnego, a także szkoleń związanych z dystrybucją ubezpieczeń, z zakresu zarządzania finansami, ubezpieczeń oraz zarządzania ryzykiem. W ramach uniwersytetu AXA przeszedł 1,5 roczne szkolenie dla przyszłych kadr zarządzających grupą AXA.

 Jarosław Mastalerz	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku do 31 stycznia 2025 roku / Prezes Zarządu PZU Życie	Doświadczony menedżer od ponad 25 lat piastujący kluczowe stanowiska w zarządach największych międzynarodowych instytucji finansowych w Polsce, zarówno na rynku ubezpieczeniowym, jak i bankowym. Był w tym czasie odpowiedzialny za szereg funkcji biznesowych w obszarach finansów, operacji, strategii, marketingu oraz IT i technologii. Na rynku ubezpieczeniowym pełnił m.in. funkcje dyrektora finansowego i Członka Zarządu Zurich Polska (1998-2003), następnie związany był z Grupą Generali w Polsce (2003-2006), gdzie w randze Członka Zarządu pełnił również funkcję dyrektora finansowego. W 2007 r. był twórcą i prezesem pierwszego polskiego cyfrowego ubezpieczyciela – BRE Ubezpieczenia. Następnie przez 10 lat związał się z Grupą mBanku (d. BRE Banku), gdzie jako wiceprezes odpowiadał m.in. za bankowość detaliczną w Polsce, Czechach i Słowacji, a następie także za obszary operacji i IT oraz nadzorował piony technologii, bezpieczeństwa i nieruchomości. Przez ostatnie 7 lat związany z rynkiem venture capital, gdzie jako partner zarządzający nadzorował działalność funduszu Corporate VC mAccelerator. Absolwent kierunku handel zagraniczny Wydziału Ekonomiczno-Socjologicznego na Uniwersytecie Łódzkim.
 Paweł Wajda	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6 maja 2024 roku do 31 stycznia 2025 roku / Członek Zarządu PZU Życie	Profesor na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego w Katedrze Prawa i Postępowania Administracyjnego (Profesor Uniwersytetu Warszawskiego). Wykonuje zawód adwokata. Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (Finanse i bankowość). Koncentruje się na zagadnieniach regulacyjnych, prawie bankowym, prawie ubezpieczeniowym, prawie rynków kapitałowych, prawie administracyjnym, postępowaniach administracyjnych i postępowaniach przed sądami administracyjnymi. Prowadził obsługę prawną dużych przedsiębiorstw w zakresie tzw. zagadnień regulacyjnych, zagadnień compliance, a także w zakresie reprezentowania instytucji finansowych w postępowaniach administracyjnych i postępowaniach przed sądami administracyjnymi. Paweł Wajda jest rekomendowany w rankingach Chambers Global, Chambers Europe, LegalSOO w następujących kategoriach: Banking & Finance (Insurance).
 Małgorzata Skibińska	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 lutego 2023 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 1 lutego 2023 roku do 16 września 2024 roku	Absolwentka Wydziału Zarządzania i Marketingu w Wyższej Szkole Menadżerskiej 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.
 Andrzej Jaworski	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 kwietnia 2022 roku do 21 kwietnia 2024 roku / Członek Zarządu PZU Życie	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	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 19 sierpnia 2016 roku do 21 kwietnia 2024 roku / Członek Zarządu PZU Życie	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	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 marca 2017 roku do 21 kwietnia 2024 roku / Członek Zarządu PZU Życie	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. 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	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 stycznia 2023 roku do 21 kwietnia 2024 roku / Członek Zarządu PZU Życie	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.
 Dominik Witek	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6 czerwca 2023 roku do 21 kwietnia 2024 roku / Członek Zarządu PZU Życie	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.
 Aleksandra Agatowska	Prezes Zarządu PZU Życie od 15 lutego 2021 roku do 21 kwietnia 2024 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 Po wszechne 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, TUV PZUW SA i Enea 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 kolegialnie. 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.

Odpowiedzialność w kwestiach ESG

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 wdrożeniem czynników ESG w kluczowe procesy biznesowe. Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju raportuje bezpośrednio do Członka Zarządu PZU.

Od 2021 roku kwestie zrównoważonego rozwoju są częścią systemu wynagrodzeń członków Zarządu Grupy PZU, tym samym zostały one wpisane w cele Zarządu. 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. 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.

Cele ESG zostały wpisane w cele Zarządu, a kluczowe wskaźniki Strategii ESG na lata 2021-2024 stały się integralną częścią strategii biznesowej Grupy PZU.

Narzędziem informowania o istotnych kwestiach w obszarze ESG są akty wewnętrzne Dyrektora Biura Zrównoważonego Rozwoju. Kluczowe akty wewnętrzne wydane w 2024 roku metodyki liczenia śladu węglowego, procedury raportowania zrównoważonego rozwoju oraz aktualizacji wykazu obowiązków informacyjnych w ramach Taksonomii UE.

Szczegółowe zasady i współpracy w obszarze ESG pomiędzy spółkami Grupy PZU określa Polityka zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU oraz porozumienia o współpracy pomiędzy spółkami.

Zakresy odpowiedzialności Członków Zarządu PZU i Dyrektorów Grupy PZU nadzień publikacji sprawozdania

Imię i nazwisko	Funkcja w PZU i PZU Życie	Zakres odpowiedzialności
Andrzej Klesyk	Członek Zarządu kierujący pracami Zarządu w oczekiwaniu na zgodę Komisji Nadzoru Finansowego	PZU: zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, strategia Grupy PZU, zarządzanie projektami i M&A, audyt wewnętrzny, kontrola wewnętrzna, compliance, AML w Grupie PZU, HR, doradztwo i obsługa prawna, administracja, nieruchomości, zakupy, bezpieczeństwo, cyberbezpieczeństwo, marketing, sponsoring, prewencja, komunikacja korporacyjna, ¹⁾
Maciej Fedyna	Członek Zarządu PZU od 16 grudnia 2024 roku Członek Zarządu PZU Życie od 18 grudnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: Ryzyko – – w oczekiwaniu na zgodę KNF
Bartosz Grześkowiak	Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 22 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: reasekuracja, 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
Elżbieta Häuser-Schöneich	Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 22 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: sprzedaż detaliczna - kanał wyłączny, kanał multigencyjny, wsparcie sprzedaży detalicznej, analizy sprzedażowe, zrównoważony rozwój PZU SA: sprzedaż detaliczna - kanał brokerski, sprzedaż zdalna, ²⁾
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, ³⁾

Tomasz Tarkowski	Członek Zarządu PZU od 4 listopada 2024 roku Członek Zarządu PZU Życie czasowo wykonujący obowiązki Prezesa Zarządu PZU Życie od 31 stycznia 2025 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 14 listopada 2024 roku	PZU i PZU Życie: obsługa świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, posprzedażowa obsługa klienta, operacje ubezpieczeniowe, windykacja PZU: obsługa szkód PZU Życie: zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, strategia Grupy PZU, zarządzanie projektami i M&A, audyt wewnętrzny, kontrola wewnętrzna, compliance, AML, HR, doradztwo i obsługa prawna, administracja, nieruchomości, zakupy, zarządzanie produktami korporacyjnymi (rozwój oferty, aktuariat taryfowy, underwriting) i siecią sprzedaży ubezpieczeń grupowych, bezpieczeństwo, cyberbezpieczeństwo, marketing, sponsoring, prewencja, komunikacja korporacyjna, ⁴⁾
Jan Zimowicz	Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 22 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: assurbanking, bancassurance i programy partnerstwa strategicznego (partnerstwa strategiczne i nowe biznesy, zarządzanie produktami i sprzedażą, aktuariat taryfowy, analizy produktowe), zarządzanie procesami i usługami cyfrowymi, CRM, zarządzanie doświadczeniami klientów, innowacje i AI PZU Życie: zarządzanie produktami inwestycyjnymi i oszczędnościowymi (zarządzanie ofertą, aktuariat taryfowy), zarządzanie sprzedażą produktów inwestycyjnych i oszczędnościowych
Iwona Wróbel	Członek Zarządu PZU Życie od 22 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: zarządzanie siecią oddziałów PZU, wsparcie sprzedaży PZU Życie: zarządzanie produktami indywidualnymi i MSP (rozwój produktów, aktuariat taryfowy, underwriting) oraz ich siecią sprzedaży, analizy produktowe i sprzedażowe, sprzedaż bezpośrednia

Michał Kopyt	Członek Zarządu PZU Życie od 1 marca 2025 roku	PZU i PZU Życie: IT (zarządzanie i rozwój systemów IT, zarządzanie usługami IT, zarządzanie infrastrukturą IT, wsparcie IT)
	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 marca 2025 roku	
Małgorzata Skibińska	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 lutego 2023 roku	PZU: zarządzanie produktami masowymi, zdrowotnymi, programami ubezpieczeniowymi, aktuariat taryfowy, underwriting, analizy produktowe
	Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 1 lutego 2023 roku do 15 września 2024 roku	
Igor Radziewicz-Winnicki	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 stycznia 2025 roku	PZU i PZU Życie: ubezpieczenia zdrowotne
	Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 15 stycznia 2025 roku	

¹⁾ dodatkowo, nadzoruje Dyrektorów Grupy PZU w PZU: Iwonę Wróbel, Michała Kopyta, Pawła Wróbla (zatrudniony do 30 kwietnia 2025 roku)

²⁾ dodatkowo, nadzoruje Małgorzatę Skibińską Dyrektora Grupy PZU w PZU

³⁾ dodatkowo, nadzoruje Igora Radziewicza-Winnickiego Dyrektora Grupy PZU w PZU i PZU Życie

⁴⁾ dodatkowo, nadzoruje Dyrektorów Grupy PZU w PZU Życie: Elżbietę Häuser-Schöneich, Bartosza Grześkowiaka, Jana Zimowicza, Pawła Wróbla (zatrudniony do 30 kwietnia 2025 roku)

Zakresy odpowiedzialności Członków Zarządu PZU i Dyrektorów Grupy PZU w 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, komunikacja korporacyjna, reasekuracja ¹⁾
Anita Elżanowska	Członkini Rady Nadzorczej PZU delegowana od 23 lutego 2024 roku do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu PZU, do czasu powołania Prezesa Zarządu PZU, jednak na okres nie dłuższy niż 3 miesiące – delegowanie zakończone 11 kwietnia 2024 roku	PZU: zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, komunikacja korporacyjna, reasekuracja ²⁾

Artur Olech	Prezes Zarządu PZU od 19 lipca 2024 roku do 27 stycznia 2025 roku / p.o. Prezesa Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku do 18 lipca 2024 roku	PZU: zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, strategia Grupy PZU, zarządzanie projektami i M&A, audyt wewnętrzny, kontrola wewnętrzna, compliance, AML w Grupie PZU, HR, doradztwo i obsługa prawna, zarządzanie ciągłością działania, marketing, sponsoring, prewencja, komunikacja korporacyjna, komunikacja z klientem, reasekuracja, administracja, nieruchomości, zakupy, analizy i efektywność procesów, ryzyko, operacje ubezpieczeniowe, obsługa szkód i świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, posprzedażowa obsługa klienta ³⁾
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 do 21 kwietnia 2024 roku	PZU Życie: zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, marketing, sponsoring, prewencja, komunikacja korporacyjna, komunikacja z klientem, reasekuracja ⁴⁾
Jarosław Mastalerz	Prezes Zarządu PZU Życie od 19 lipca 2024 roku / p.o. Prezesa Zarządu PZU Życie od 22 kwietnia 2024 roku do 18 lipca 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku	PZU SA i PZU Życie: bezpieczeństwo i zarządzanie ciągłością działania, AML, cyberbezpieczeństwo, IT, analizy i efektywność procesów PZU Życie: zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, strategia Grupy PZU, zarządzanie projektami i M&A, audyt wewnętrzny, kontrola wewnętrzna, HR, zarządzanie produktami korporacyjnymi i siecią sprzedaży ubezpieczeń grupowych, doradztwo i obsługa prawna, marketing, sponsoring, prewencja, komunikacja korporacyjna, komunikacja z klientem, administracja, nieruchomości, zakupy, analizy i efektywność procesów, ryzyko, operacje ubezpieczeniowe, obsługa świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, posprzedażowa obsługa klienta ⁵⁾
Michał Bernaczyk	Członek Rady Nadzorczej PZU delegowany od 23 lutego 2024 roku do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu PZU SA na okres 3 miesięcy – delegowanie odwołane z dniem 15 maja 2024 roku	PZU ⁶⁾
Wojciech Olejniczak	Członek Rady Nadzorczej PZU SA delegowany od 2 września 2024 roku do czasowego wykonywania czynności	PZU - brak nadzorowanego obszaru w ramach struktury organizacyjnej

Maciej Fedyna	Członka Zarządu PZU SA na okres 3 miesięcy – delegowanie odwołane z dniem 28 listopada 2024 roku	PZU SA i PZU Życie: ryzyko
	Członek Zarządu PZU SA od 16 grudnia 2024 roku Członek Zarządu PZU Życie od 18 grudnia 2024 roku	
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	PZU i PZU Życie: zarządzanie siecią oddziałów PZU, sprzedaż detaliczna (kanały: wyłączny, multiagencyjny), sprzedaż zdalna, strategia dystrybucji detalicznej, wsparcie sprzedaży detalicznej, analizy sprzedażowe
	Członek Zarządu PZU Życie od 16 kwietnia 2020 roku do 23 lutego 2024 roku	PZU: sprzedaż detaliczna (kanały: brokerski, dealerski) PZU Życie: sprzedaż agencyjna, sprzedaż korporacyjna
Tomasz Kulik	Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku	PZU i PZU Życie: aktuariat, finanse, inwestycje, strategia Grupy PZU, zarządzanie projektami, CRM ⁷⁾
	Członek Zarządu PZU Życie od 19 października 2016 roku	
Maciej Rapkiewicz	Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku do 28 sierpnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: ryzyko, operacje ubezpieczeniowe, obsługa szkód i świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, zakupy, administracja
	Członek Zarządu PZU Życie od 25 maja 2016 roku do 28 sierpnia 2024 roku	
Tomasz Tarkowski	Członek Zarządu PZU od 4 listopada 2024 roku	PZU i PZU Życie: obsługa szkód i świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, posprzedażowa obsługa klienta, operacje ubezpieczeniowe
	Członek Zarządu PZU Życie od 14 listopada 2024 roku / od 31 stycznia 2025 roku Członek Zarządu PZU Życie SA czasowo wykonujący obowiązki Prezesa Zarządu PZU Życie	
Ernest Bejda	Członek Zarządu PZU od 4 maja 2020 roku do 23 lutego 2024 roku	PZU i PZU Życie: bezpieczeństwo, AML, zakupy, analizy i efektywność procesów, operacje ubezpieczeniowe, obsługa szkód i świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, cyfryzacja
	Członek Zarządu PZU Życie od 25 sierpnia	

Bartosz Grześkowiak	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 do 23 lutego 2024 roku	procesów, rozwój usług i platform cyfrowych, posprzedażowa obsługa klienta
	Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 22 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: reasekuracja, underwriting, 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
Elżbieta Häuser - Schöneich	Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 22 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: innowacje, cyfryzacja procesów, rozwój usług i platform cyfrowych, CRM, zrównoważony rozwój, ubezpieczenia zdrowotne, posprzedażowa obsługa klienta ⁷⁾ PZU ⁸⁾
	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
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
	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
Jan Zimowicz	Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 22 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: sprzedaż detaliczna - kanał wyłączny, kanał multigencyjny, sprzedaż zdalna, wsparcie sprzedaży detalicznej, analizy sprzedażowe, assurbanking, bancassurance i programy partnerstwa strategicznego (zarządzenie produktami i sprzedażą, aktuariat taryfowy, analizy produktowe), zarządzanie doświadczeniami klientów, CRM PZU: sprzedaż detaliczna - kanał brokerski ⁹⁾ PZU Życie: zarządzanie produktami inwestycyjnymi i oszczędnościowymi (zarządzanie ofertą, aktuariat taryfowy), zarządzanie sprzedażą produktów inwestycyjnych i oszczędnościowych, wsparcie procesów obsługi
Sławomir Bilik	Członek Zarządu PZU Życie od 6 maja 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6 maja 2024 roku	PZU i PZU Życie: ubezpieczenia zdrowotne
Andrzej Jaworski	Członek Zarządu PZU Życie od 15 kwietnia 2022 roku do 21 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 kwietnia 2022 roku do 21 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: ubezpieczenia zdrowotne
Bartłomiej Litwińczuk	Członek Zarządu PZU Życie od 19 sierpnia 2016 roku do 21 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 19 sierpnia 2016 roku do 21 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: HR, doradztwo i obsługa prawna
Dorota Macieja	Członek Zarządu PZU Życie od 15 marca 2017 roku do 21 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 marca 2017 roku do 21 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: zrównoważony rozwój, komunikacja z klientem, nieruchomości
Sylwia Matusiak	Członek Zarządu PZU Życie od 1 stycznia	PZU i PZU Życie:

	2023 roku do 21 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 stycznia 2023 roku do 21 kwietnia 2024 roku	marketing, sponsoring, prewencja, zarządzanie siecią oddziałów PZU, sprzedaż detaliczna (kanały: wyłączny, multiagencyjny), sprzedaż zdalna, strategia dystrybucji detalicznej, wsparcie sprzedaży detalicznej, analizy sprzedażowe, rozwój biznesu korporacyjnego, assurbanking, bancassurance i programy partnerstwa strategicznego PZU SA: sprzedaż detaliczna (kanały: brokerski, dealerski), sprzedaż korporacyjna, zarządzanie produktami korporacyjnymi, analizy, underwriting i ocena ryzyka ubezpieczeń korporacyjnych, ubezpieczenia ryzyk finansowych, obsługa biznesu korporacyjnego PZU Życie SA: sprzedaż korporacyjna, zarządzanie produktami bankowymi ochronnymi i inwestycyjnymi, sprzedaż produktów inwestycyjnych
Paweł Wajda	Członek Zarządu PZU Życie od 6 maja 2024 roku do 31 stycznia 2025 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6 maja 2024 roku do 31 stycznia 2025 roku	PZU i PZU Życie: doradztwo i obsługa prawna, compliance, zarządzanie ciągłością działania, administracja, nieruchomości, zakupy PZU Życie: AML
Dominik Witek	Członek Zarządu PZU Życie od 6 czerwca 2023 roku do 21 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6 czerwca 2023 roku do 21 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: AML, bezpieczeństwo, IT, innowacje, cyfryzacja procesów, rozwój usług i platform cyfrowych, posprzedażowa obsługa klienta, analizy i efektywność procesów, zarządzanie doświadczeniami klientów PZU Życie: wsparcie procesów obsługi
Iwona Wróbel	Członek Zarządu PZU Życie od 22 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku	PZU i PZU Życie: zarządzanie siecią oddziałów PZU, wsparcie sprzedaży, sprzedaż detaliczna – kanał wyłączny, PZU Życie: zarządzanie produktami indywidualnymi i MSP (rozwój produktów, aktuariat taryfowy, underwriting) oraz ich siecią sprzedaży, analizy produktowe i sprzedażowe, sprzedaż bezpośrednia, sprzedaż korporacyjna
Małgorzata Skibińska	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 lutego	PZU i PZU Życie:

Paweł Wróbel	2023 roku	zarządzanie produktami indywidualnymi i MSP (zarządzanie ofertą, programy ubezpieczeniowe, underwriting, aktuariat taryfowy, analizy produktowe)
	Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 1 lutego 2023 roku do 15 września 2024 r.	
	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 16 maja 2024 roku (zatrudniony do 30 kwietnia 2025 roku)	
	Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 16 maja 2024 roku (zatrudniony do 30 kwietnia 2025 roku)	PZU i PZU Życie: marketing, sponsoring, prewencja, komunikacja korporacyjna

¹⁾ dodatkowo, nadzorowała Dyrektorów Grupy PZU w PZU: Aleksandrę Agatowską, Dorotę Macieję, Sylwię Matusiak, Andrzeja Jaworskiego, Bartłomieja Litwińczuka, Dominika Witka

²⁾ dodatkowo, nadzorowała Dyrektorów Grupy PZU w PZU: Aleksandrę Agatowską, Dorotę Macieję, Andrzeja Jaworskiego, Bartłomieja Litwińczuka

³⁾ dodatkowo, nadzorował Dyrektorów Grupy PZU w PZU: Aleksandrę Agatowską, Dorotę Macieję, Andrzeja Jaworskiego, Bartłomieja Litwińczuka, Jarosława Mastalerza, Iwonę Wróbel, Sławomira Bilika, Pawła Wajdę, Pawła Wróbla

⁴⁾ dodatkowo, nadzorowała Dyrektorów Grupy PZU w PZU Życie: Małgorzatę Sadurską, Ernesta Bejdę, Krzysztofa Kozłowskiego, Piotra Nowaka

⁵⁾ dodatkowo, nadzorował Dyrektorów Grupy PZU w PZU Życie: Elżbietę Häuser – Schöneich, Bartosza Grześkowiaka, Jana Zimowicza i Pawła Wróbla

⁶⁾ nadzorował Dyrektorów Grupy PZU w PZU: Sylwię Matusiak, Dominika Witka, Jarosława Mastalerza

⁷⁾ dodatkowo, nadzorowała / nadzorował Małgorzatę Skibińską Dyrektora Grupy PZU w PZU i PZU Życie

⁸⁾ dodatkowo, nadzorowała Sławomira Bilika Dyrektora Grupy PZU w PZU

⁹⁾ dodatkowo, nadzorował Iwonę Wróbel Dyrektora Grupy PZU w PZU

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 to struktury kolegialne, które są tworzone i likwidowane przez Zarząd PZU. Komitety wydają opinie oraz podejmują decyzje w sprawach będących przedmiotem ich działania, określonych w regulaminach poszczególnych komitetów. W 2024 roku w PZU działały następujące komitety, w pracach których brali udział członkowie Zarządu i Dyrektorzy Grupy PZU.

Komitety w PZU

Nazwa Komitetu	Cel
Komitet Cenowy PZU	Określanie polityki cenowej zgodnie ze strategią PZU.
Komitet Data Governance	Koordinacja procesów związanych z zarządzaniem danymi i ich jakością w PZU i PZU Życie.
Komitet Innowacji	Koordinacja i zarządzanie całokształtem zagadnień związanych z innowacjami w PZU i PZU Życie.
Komitet Inwestycyjny	•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 przejęcie 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	Koordinacja 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 Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli	Podejmowanie działań w zakresie: •dopuszczalnych rozmiarów ryzyka aktuarialnego, operacyjnego i modeli; •zasad i metodyk zarządzania ryzykiem: aktuarialnym, operacyjnym i modeli; •działań zarządczych w procesie monitorowania ryzyka aktuarialnego, operacyjnego i modeli; •wsparcia Zarządów PZU i PZU Życie w procesie zarządzania ryzykiem regulacyjnym
Komitet Ryzyka Grupy PZU	Koordinacja 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

Nazwa Komitetu	Cel
Komitet Ryzyka Inwestycyjnego	Podejmowanie działań w zakresie ryzyka rynkowego, kredytowego i koncentracji dotyczących: •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.
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 wielkości środków własnych lub zabezpieczających płynność. Podejmowanie decyzji dotyczących: •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 2024 roku, w PZU funkcjonował również Sztab Kryzysowy, będący strukturą kolegiąlną 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.

7.5.2. Działalność Zarządu w 2024 roku

Główne obszary działalności Zarządu

Strategia

Zarząd przyjął:

- plan operacjonalizacji Strategii na 2024 rok oraz kontynuował strategiczne projekty i inicjatywy, których realizacja miała doprowadzić do osiągnięcia celów określonych w strategii (nowe inicjatywy m.in. w Biurze Rozwoju Biznesu Korporacyjnego w obszarze Ryzyk Budowlano – Montażowych (CAR/EAR) – rozwój i dywersyfikacja portfela PZU);
- wieloletni plan rozwoju i funkcjonowania Grupy PZU i PZU zawarty w dokumencie pt. „Strategia Grupy PZU 2025-2027”;
- strategię zaangażowania społecznego PZU na lata 2025-2027;
- strategię dekarbonizacji Grupy PZU;
- strategię operacyjnej odporności cyfrowej;
- strategię na rzecz ciągłości działania ICT;
- strategię dotyczącą ryzyka ze strony zewnętrznych Dostawców Usług ICT.

Finanse

Zarząd przyjął:

- politykę kapitałową i dywidendową Grupy PZU na lata 2025-2027;

- strategię podatkową Podatkowej Grupy Kapitałowej PZU na lata 2024 – 2026;
- plan finansowy PZU i Grupy PZU na 2025 rok;
- sprawozdania z działalności PZU i Grupy PZU za 2023 rok i I półrocze 2024 roku, sprawozdania finansowe PZU i Grupy PZU za rok 2023, I półrocze 2024 roku oraz I i III kwartał 2024 roku, a także sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU i Grupy PZU za 2023 rok;
- regulamin działalności lokacyjnej PZU.

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 2024 rok oraz przyjął założenia programu reasekuracji obowiązkowej biernej na 2025 rok.

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 PZU DOM;
- ubezpieczenia “Bezpieczny Bilet” dla klientów ebilet;
- ubezpieczenia budynków lub lokali mieszkalnych dla klientów Banku Pekao;
- ubezpieczenia NNW i utraty pracy dla kredytobiorców kredytów gotówkowych udzielanych przez Alior Bank oraz ubezpieczenia NNW oraz opieki zdrowotnej dla klientów biznesowych Alior Banku;
- ubezpieczenia PZU Gospodarstwo Rolne;
- grupowego ubezpieczenia Twoja Ochrona dla posiadaczy rachunków Banku Pekao oraz grupowego ubezpieczenia dla posiadacz kart kredytowych wydawanych przez Bank Pekao;
- ubezpieczenia kredytobiorców kredytów mieszkaniowych udzielanych przez Bank Pekao, ubezpieczenia pożyczkobiorców pożyczek ekspresowych (PEX) udzielanych przez Bank Pekao stosowanych do umów ubezpieczenia zawieranych w oddziałach Banku Pekao oraz do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość;
- ubezpieczenia PZU Auto.

Zarząd wyraził zgodę na:

- nawiązanie współpracy z Fundacją Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy w latach 2025-2027;
- przeprowadzenie kampanii reklamowych, m.in. ubezpieczeń komunikacyjnych, ubezpieczeń

majątkowych oraz dotyczącej kompleksowej ochrony PZU.

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 TUV Polskiemu Zakładowi Ubezpieczeń Wzajemnych;
- Zarząd przyjął:
 - sprawozdanie roczne z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w roku 2023, 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:
 - Procedurę okresowej oceny transakcji zawieranych przez PZU z podmiotami powiązanymi na warunkach rynkowych w ramach zwykłej działalności,
 - Strategię zarządzania ryzykiem w Grupie PZU,
 - Politykę zarządzania koncentracją ryzyka na poziomie Konglomeratu Finansowego PZU,
 - Politykę zarządzania ryzykiem aktuarialnym w PZU,
 - Politykę zarządzania ryzykiem rynkowym w PZU i PZU Życie,
 - Politykę zarządzania ryzykiem kredytowym i ryzykiem koncentracji w PZU,
 - Politykę Zarządzania Ryzykiem Modeli w PZU i PZU Życie;
 - Zarząd podjął inne uchwały w sprawie przyjęcia i aktualizacji różnych polityk w PZU i PZU Życie, m.in.:
 - Polityki Compliance,
 - Polityki Outsourcingu w PZU oraz PZU Życie,
 - Polityki identyfikacji i raportowania transakcji wewnątrz Grupy PZU,

Pozostałe

- Zarząd podjął uchwały dotyczące spraw organizacji pracy (m.in. Aktualizacja Regulaminu pracy zdalnej oraz Regulaminu gospodarowania środkami ochrony indywidualnej oraz odzieżą i obuwiem roboczym w PZU SA), kadrowych (dotyczących Dyrektorów Grupy PZU) oraz wynagrodzeń dla Dyrektorów Grupy PZU, Wyższej Kadry Kierowniczej;

- 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 2023;
- Zarząd udzielił zgód na zawarcie lub rozwiązanie umowy najmu, zakupu i sprzedaży nieruchomości wykorzystywanych na potrzeby PZU.

7.5.3. Rada Nadzorcza

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 następującym zastrzeżeniem. 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.

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

odpowiedności indywidualnej – w związku z podjęciem uchwały przez Walne Zgromadzenie w sprawie powołania danej osoby do pełnienia funkcji) i w związku z 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 odpowiedzialności indywidualnej osoby ocenianej i przekazuje tą propozycję do Rady Nadzorczej, która w formie uchwały, zatwierdza propozycję oceny odpowiedzialności. Rada Nadzorcza przedstawia ocenę Walnemu Zgromadzeniu w formie sprawozdania, które w drodze uchwały podejmuje ostateczną decyzję w sprawie oceny odpowiedzialności indywidualnej.

Skład i zmiany w składzie Rady Nadzorczej w 2024 roku i po dniu bilansowym

Funkcja w RN	Skład Rady Nadzorczej											
	1 stycznia 2024				31 grudnia 2024				na dzień publikacji sprawozdania			
		Niezależność	Doświadczenie, wiedza i kwalifikacje	Komitety		Niezależność	Doświadczenie, wiedza i kwalifikacje	Komitety		Niezależność	Doświadczenie, wiedza i kwalifikacje	Komitety
Przewodniczący	Robert Jastrzębski	TAK	Prawo	KNiW	Marcin Kubicza	TAK	Prawo, nadzór korporacyjny		Marcin Kubicza	TAK	Prawo, nadzór korporacyjny	
Wiceprzewodniczący	Paweł Górecki	TAK	Prawo	KA, KNiW	Małgorzata Kurzynoga	TAK	Prawo	KNiW	Małgorzata Kurzynoga	TAK	Prawo	KNiW
Sekretarz	Agata Górnicka	TAK	Nauki polityczne	KNiW, KS	Anna Machnikowska	TAK	Prawo	KS	Anna Machnikowska	TAK	Prawo	KS
Członek	Marcin Chludziński	TAK	Zarządzanie, nadzór korporacyjny	KA, KS	Michał Bernaczyk	TAK	Prawo	KNiW	Michał Bernaczyk	NIE	Prawo	KNiW
Członek	Marcin Kubicza	TAK	Prawo, nadzór korporacyjny	KA, KS	Anita Elżanowska	TAK	Prawo	KS	Anita Elżanowska	NIE	Prawo	KS
Członek	Krzysztof Opolski	TAK	Ekonomia	KA	Filip Gorczyca	NIE	Finanse, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KA, KS	Filip Gorczyca	TAK	Finanse, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KA, KS
Członek	Radosław Sierpiński	NIE	Zarządzanie	KNiW	Michał Jonczynski	TAK	Ekonomia, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KA	Michał Jonczynski	TAK	Ekonomia, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KA, KNiW
Członek	Józef Wierzbowski	TAK	Zarządzanie	KS	Andrzej Kaleta	TAK	Ekonomia	KA, KS	Andrzej Kaleta	TAK	Ekonomia, zarządzanie	KA, KS
Członek	Maciej Zaborowski	TAK	Prawo	KS	Wojciech Olejniczak	TAK	Ekonomia, finanse	KNiW	Adam Uszpolewicz	TAK	Finanse, ubezpieczenia, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KA
Członek					Adam Uszpolewicz	TAK	Finanse, ubezpieczenia, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KA				

KA – Komitet Audytu
KNiW – Komitet Nominacji i Wynagrodzeń
KS – Komitet Strategii

Zmiany w składzie Rady Nadzorczej w okresie od 1 stycznia 2024 do 31 grudnia 2024

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. W okresie 1 stycznia 2024 – 31 grudnia 2024 roku w Radzie nadzorczej PZU nastąpiły poniższe zmiany:

- 1 stycznia 2024 roku w skład Rady Nadzorczej wchodził: Marcin Chludziński, Paweł Górecki, Agata Górnicka, Robert Jastrzębski, Marcin Kubicza, Krzysztof Opolski, Radosław Sierpiński, Józef Wierzbowski, Maciej Zaborowski;
- 14 lutego 2024 roku pismem Skarbu Państwa został odwołany Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej PZU SA Paweł Górecki;
- 15 lutego 2024 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU odwołało ze składu Rady Nadzorczej Spółki: Roberta Jastrzębskiego, Agatę Górnicką, Marcina Chludzińskiego, Krzysztofa Opolskiego, Radosława Sierpińskiego, Józefa Wierzbowskiego oraz Macieja Zaborowskiego; jednocześnie z dniem 15 lutego 2024 roku powołało w skład Rady Nadzorczej PZU: Michała Bernaczyka, Anitę Elżanowską, Filipa Gorczycę, Michała Jonczynskiego, Andrzeja Kaletę, Małgorzatę Kurzynogę, Annę Machnikowską, Wojciecha Olejniczaka oraz Adama Uszpolewicz;
- 15 lutego 2024 roku Marcin Kubicza objął funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej;
- 23 lutego 2024 roku Małgorzata Kurzynoga objęła funkcję Wiceprzewodniczącej Rady Nadzorczej, a Anna Machnikowska Sekretarza Rady Nadzorczej;

- 23 lutego 2024 roku 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 (do czasu powołania Prezesa Zarządu) i Członka Zarządu;
- 25 kwietnia 2024 roku Rada Nadzorcza odwołała z dniem 15 maja 2024 roku delegowanie Członka Rady Nadzorczej Michała Bernaczyka do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu;
- 28 listopada 2024 roku Rada Nadzorcza odwołała delegowanie Członka Rady Nadzorczej Wojciecha Olejniczaka do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu.

Zmiany w składzie Skład Rady Nadzorczej w okresie 1 stycznia 2025 do dnia publikacji sprawozdania

- 1 stycznia 2025 roku w skład Rady Nadzorczej wchodził: Marcin Kubicza, Małgorzata Kurzynoga, Anna Machnikowska, Michał Bernaczyk, Anita Elżanowska, Filip Gorczyca, Michał Jonczynski, Andrzej Kaleta, Wojciech Olejniczak i Adam Uszpolewicz;
- 10 stycznia 2025 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU odwołało ze składu Rady Nadzorczej Wojciecha Olejniczaka;
- 21 stycznia 2025 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powołało do składu Rady Nadzorczej Andrzeja Klesyka.
- 27 stycznia 2025 roku Rada Nadzorcza delegowała Andrzeja Klesyka do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu, do czasu powołania

Prezesa Zarządu, jednak na okres nie dłuższy niż 3 miesiące;

- 28 lutego 2025 roku rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej ze skutkiem na dzień 2 marca 2025 roku złożył Andrzej Klesyk.

Niezależność

Kryteria niezależności określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW (DPSN 2021) spełniali:

- w 2024 roku - Robert Jastrzębski, Marcin Kubicza, Paweł Górecki, Małgorzata Kurzynoga, Agata Górnicka, Anna Machnikowska, Marcin Chludziński, Michał Bernaczyk, Anita Elżanowska, Krzysztof Opolski, Michał Jonczynski, Józef Wierzbowski, Andrzej Kaleta, Maciej Zaborowski, Wojciech Olejniczak, Adam Uszpolewicz
- na dzień sporządzenia sprawozdania - Filip Gorczyca, Michał Jonczynski, Małgorzata Kurzynoga, Anna Machnikowska oraz Adam Uszpolewicz.

Weryfikacja została przeprowadzona na podstawie oświadczeń złożonych przez członków Rady Nadzorczej oraz ich ewentualnej późniejszej aktualizacji, w sytuacji zmiany okoliczności stanowiących podstawę złożenia oświadczenia 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.

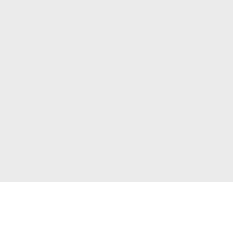
Różnorodność

Osoby zasiadające w Radzie Nadzorczej PZU posiadały zróżnicowane wykształcenie, wiedzę ekspercką, wysoki poziom kwalifikacji, kompetencji i doświadczenia zawodowego przedstawione w rozdziale [7.5.5. Polityka różnorodności](#). Zapewniali odpowiedni poziom kolegialnego sprawowania nadzoru nad wszystkimi obszarami działalności PZU oraz gwarantowały szeroką i wszechstronną reprezentację poglądów w zakresie oceny pracy Zarządu i funkcjonowania PZU.

Życiorysy członków Rady Nadzorczej

Życiorysy członków zasiadających w Radzie Nadzorczej na dzień publikacji sprawozdania

Imię i nazwisko	Funkcja w Radzie Nadzorczej i okres jej sprawowania	Życiorys
 Marcin Kubicza	Przewodniczący Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 7 czerwca 2023 roku Członek Komitetu Audytu do 22 lutego 2024 roku	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. 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.
 Małgorzata Kurzynoga	Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej 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 UŁ 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 UŁ. 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. Odbyla 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	Sekretarz Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku	Doktor habilitowany nauk prawnych, profesor Uniwersytetu Gdańskiego, kierownik Katedry postępowania cywilnego na Uniwersytecie Gdańskim. Radca prawny (aplikacja radcowska - 1996 rok; aplikacja sądowa i egzamin sędziowski - 1994 rok). W latach 2012-2019 prorektor ds. kształcenia, 2021-2024 członek Rady Uczelni Uniwersytetu Gdańskiego. W latach 2020-2022 członek (w 2022 roku - przewodnicząca) Komitetu Polityki Naukowej. Od 2022 roku arbiter Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej RP, od 2024 roku członek Krajowej Rady Radców Prawnych, zastępca kierownika Ośrodka Badań, Studiów i Legislacji. Od 2004 roku - funkcje w radach nadzorczych spółek kapitałowych, w tym realizowanych w formie partnerstwa publiczno-prywatnego.
 Michał Bernaczyk	Członek Rady Nadzorczej 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 roku uzyskał stopień doktora nauk prawnych, a w 2015 roku doktora habilitowanego. 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 Gabriela Bar Law&AI, 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 w postępowaniach sądowych, sądowoadministracyjnych, przed Sądem Najwyższym, Trybunałem

		Konstytucyjnym i Europejskim Trybunałem Praw Człowieka. Jego zainteresowania badawcze obejmują problematykę porównawczego prawa konstytucyjnego, w szczególności wpływ postępu technologicznego i sztucznej inteligencji na instytucje 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. Jest ekspertem Ośrodka Badań, Studiów i Legislacji Krajowej Rady Radców Prawnych, ekspertem zewnętrznym Biura Ekspertyz i Oceny Skutków Regulacji 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. Zrealizował dwa projekty badawcze w USA, corocznie wyklada na letnich szkołach prawniczych w Niemczech oraz jest autorem licznych publikacji naukowych w formie monografii, komentarzy i artykułów naukowych publikowanych w Polsce i zagranicą. Obecnie pracuje w projektem badawczym JuDDGES (finasowanym przez CHIST-ERA) dotyczącym implementacji sztucznej inteligencji w analizie krajowego i zagranicznego orzecznictwa sądowego.			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. Były wykładowca akademicki w Szkole Głównej Handlowej (studia podyplomowe z zakresu zarządzania funduszami UE) oraz na Wydziale Prawa SWPS. 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. Prelegent wielu konferencji, w tym międzynarodowych. Autorka wielu publikacji dotyczących zamówień publicznych.
 Anita Elżanowska	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku	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	 Filip Gorczyca	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku Członek Komitetu Audytu	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 Medcover, 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 r., jako Wicedyrektor, odpowiadał za usługi w zakresie rynków kapitałowych w Europie Środkowo-Wschodniej. Absolwent 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	Członek Rady Nadzorczej w Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku Członek Komitetu Audytu	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 Orlenu przeszedł do centrali Deutsche Bank-u we Frankfurtie 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.			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.
 Andrzej Kaleta	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku Członek Komitetu Audytu	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.			
 Andrzej Klesyk	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 21 stycznia 2025 roku do 2 marca 2025 roku	Życiorys zaprezentowany w części 7.5.1. Zarząd			
 Adam Uszpolewicz	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku Przewodniczący Komitetu Audytu	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.			

Życiorysy pozostałych członków zasiadających w Radzie Nadzorczej w 2024 roku
(zgodnie ze stanem w okresie pełnienia funkcji)

Imię i nazwisko	Funkcja w zarządzie PZU i okres jej sprawowania	Życiorys
 Wojciech Olejniczak	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku do 10 stycznia 2025 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. Posel do Parlamentu Europejskiego VII kadencji (2009-2014): członek Komisji Rozwoju Regionalnego (REGI) i Komisji Rolnictwa i Rozwoju Wsi (AGRI). Posel na Sejm Rzeczypospolitej Polskiej (2001-2009). W latach 2013-2016 Prezes Polskiego Związku Triathlonu i Członek Zarządu Polskiego Komitetu Olimpijskiego.
 Marcin Chludziński	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 7 stycznia 2016 roku do 15 lutego 2024 roku Członek Komitetu Audytu do 15 lutego 2024 roku	Menedżer, Prezes Zarządu Operatora Gazociągów Przesyłowych Gaz-System SA. W latach 2018-2022 Prezes KGHM Polska Miedź SA, od 2016 do 2018 Prezes Zarządu Agencji Rozwoju Przemysłu SA, wcześniej zasiadał w zarządach oraz organach nadzoru spółek prawa handlowego. Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego. Specjalizuje się w restrukturyzacji, rozwoju strategicznym oraz transformacji biznesowej.
 Paweł Górecki	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 8 lutego 2017 roku do 14 lutego 2024 roku. Członek Komitetu Audytu do 14 lutego 2024 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 recenzowanych 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.

 Agata Górnicka	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 8 lutego 2017 roku do 15 lutego 2024 roku.	Magister nauk politycznych na Wydziale Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Absolwentka podyplomowych studiów zarządzania w mediach na Akademii im. Leona Koźmińskiego. Doświadczenie zawodowe zdobywała kolejno: w Telewizji Polskiej S.A. (w latach 2006-2012), jako Koordynator Projektów w Fundacji Banku Zachodniego WBK S.A. (w latach 2012-2013), następnie jako Asystent Prezesa Zarządu w Banku Zachodnim WBK S.A. (w latach 2013-2014), a później jako Menadżer Biura Zarządu i Rady Nadzorczej w Banku Zachodnim WBK S.A. (w latach 2014-2015). W latach 2015-2017 Dyrektor Gabinetu Politycznego w Ministerstwie Rozwoju a w latach 2017-2018 główny doradca w Kancelarii Premiera Rady Ministrów. Od kwietnia 2018 roku Dyrektor Biura Relacji z Otoczeniem w PKN ORLEN S.A. oraz przewodnicząca Rady Fundacji ORLEN. W październiku 2019 roku objęła funkcję członka Rady Nadzorczej ORLEN Deutschland GmbH.
 Robert Jastrzębski	Przewodniczący Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 9 marca 2018 roku do 15 lutego 2024 roku.	Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. W 2001 roku uzyskał stopień naukowy doktora nauk prawnych w zakresie prawa, a w 2009 roku stopień naukowy doktora habilitowanego. Od 2001 roku związany z Wydziałem Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. W 2019 roku objął stanowisko profesora uczelni. Autor około 120 publikacji naukowych, w tym autor, współautor, redaktor i współredaktor 10 pozycji książkowych. Laureat nagród i wyróżnień, m.in. Nagrody Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego za wybitne osiągnięcia naukowe, Nagrody Zespołowej Rektora Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Wyróżnienia Rektora Uniwersytetu Warszawskiego za działalność, która w szczególny sposób przyczynia się do rozwoju i wzrostu prestiżu Uniwersytetu Warszawskiego. Od 2015 roku Kierownik Pracowni Prawa Polskiego XX wieku, a od 2019 roku Kierownik Zakładu Historii Administracji. Członek m.in. rady programowej czasopisma „Studia z Dziejów Państwa i Prawa Polskiego” (2015), zespołu redakcyjnego czasopisma „Zeszyty Naukowe Biura Analiz Sejmowych” (2016), rady programowej czasopisma „Marketing i Rynek” (2019).
 Krzysztof Opolski	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 24 maja 2019 roku do 15 lutego 2024 roku. Przewodniczący Komitetu Audytu do 15 lutego 2024 roku	Profesor zwyczajny doktor habilitowany nauk ekonomicznych. Były wieloletni Kierownik Katedry Bankowości, Finansów i Rachunkowości na Wydziale Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego. Założyciel i wieloletni redaktor naczelný czasopisma naukowego „Ekonomia. Rynek, gospodarka, społeczeństwo”. Pomysłodawca i kierownik licznych studiów podyplomowych m.in. „Audyt strategiczny w instytucjach publicznych i prywatnych”, „Efektywność ekonomiczna przedsiębiorstw”. Redaktor Naczelný czasopisma „MAZOWSZE – Studia Regionalne”, członek Rady Redakcyjnej czasopisma „Bezpieczny Bank” oraz członek Rad Naukowych czasopism „Central European Economic Journal” i „E-Finanse”. Zasiadał w radach nadzorczych Banku Handlowego S.A., AXA Polska S.A, oraz Centrum Giełdowego S.A. W latach 2009-

		2010 kierował zespołem doradców strategicznych Prezesa NBP. Przewodniczący Kapituły Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP, Zastępca Przewodniczącego Kapituły Polskiej Wystawy Gospodarczej oraz członek Kapituły Konkursu „Teraz Polska”. Autor licznych publikacji książkowych i artykułów naukowych z dziedziny finansów i zarządzania.
 Radosław Sierpiński	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 12 października 2021 roku do 15 lutego 2024 roku.	Prezes Agencji Badań Medycznych. Pełnomocnik Prezesa Rady Ministrów do spraw rozwoju sektora biotechnologii i niezależności Polski w zakresie produktów krwiopochodnych. Lekarz i menedżer, specjalizujący się w zarządzaniu w sektorze medycznym, badaniach klinicznych, HTA i managementie nauki. Absolwent programu menedżerskiego Oxford Executive Leadership Programme organizowanego przez Saïd Business School i Uniwersytet Oksfordzki oraz kursu Risk and Crisis Management pod auspicjami London School of Economics. Posiada rozległe doświadczenie w zakresie badań i rozwoju w biotechnologii oraz szerokie kontakty z międzynarodowymi instytucjami naukowymi i instytucjami zarządzającymi ochroną zdrowia.
Józef Wierzbowski	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 26 maja 2020 roku do 15 lutego 2024 roku	Absolwent WSPS im. M. Grzegorzewskiej. Ukończył studia podyplomowe EMBA Apsley Business School of London WSM Warszawa oraz zarządzanie w WSPiZ im. Leona Koźmińskiego. Posiada 30-letnie doświadczenie zawodowe na stanowiskach kierowniczych, które zdobywał w administracji państwowej i samorządowej, jak również w spółkach z udziałem Skarbu Państwa. W latach 2007-2008 pełnił funkcję Doradcy Zarządu oraz Zastępcy Dyrektora Biura Audytu w PZU SA. Posiada wieloletnie doświadczenie w pracach rad nadzorczych. W latach 2016-2017 zasiadał w Radzie Nadzorczej GPW BondSpot S.A. W latach 2018-2022 GPW Benchmark S.A. oraz System Gazociągów Tranzytowych „Europol Gaz” S.A. Obecnie pełni funkcję członka Rady Nadzorczej PGNiG Supply & Trading S.A. W PGNiG Termika S.A. Grupa Orlen zajmuje stanowisko Dyrektora Pionu Zarządzania Przedsiębiorstwa i jest Prokurentem.
 Maciej Zaborowski	Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 7 stycznia 2016 roku do 15 lutego 2024 roku	Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim, studiów podyplomowych z zakresu prawa 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 w Izbie Adwokackiej w Warszawie. Prowadzi własną praktykę adwokacką oraz jest Partnerem Zarządzającym w Kancelarii Kopeć Zaborowski Adwokaci i Radcowie Prawni sp. p. Od lutego 2018 roku członek Trybunału Stanu. Posiada doświadczenie w zakresie nadzoru właścicielskiego jako członek rad nadzorczych spółek kapitałowych.

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;

- zatwierdzanie 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;
- zatwierdzanie 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 obowiązującą informacje, sprawozdania lub wyjaśnienia dotyczące spółek zależnych oraz spółek powiązanych.

Komitety Audytu

Komitety Audytu zostały powołane 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 uwzględnia 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 opiniodawcze 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;

Skład i zmiany w składzie Komitetu Audytu

Funkcja	Skład Komitetu Audytu		
	1 stycznia 2024 – 15 lutego 2024	23 lutego 2024*) – 31 grudnia 2024	1 stycznia 2025 do dnia publikacji sprawozdania
Przewodniczący	Krzysztof Opolski	Adam Uszpolewicz	Adam Uszpolewicz
Członek	Marcin Chludziński	Filip Gorczyca	Filip Gorczyca
Członek	Paweł Górecki (do 14 lutego 2024)	Michał Jonczynski	Michał Jonczynski
Członek	Marcin Kubicza (do 22 lutego 2024)	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta

*) 15 lutego 2024 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie dokonało zmian osobowych w składzie Rady Nadzorczej. 23 lutego 2024 roku odbyło się posiedzenie, na którym Rada Nadzorcza w nowym składzie ustaliła składy komitetów oraz wybrała Wiceprzewodniczącą i Sekretarza.

- opracowywanie polityki świadczenia usług dozwolonych przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej;
- określanie procedury wyboru firmy audytorskiej;
- przedstawianie 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.

Wiedza, umiejętności i doświadczenie członków Komitetu Audytu wraz ze sposobem ich nabycia

Wiedza, umiejętności i doświadczenie wraz ze sposobem ich nabycia zostały opisane w notach biograficznych na stronach [210-214 oświadczenia](#).

Niezależność

Wszyscy członkowie zasiadający w Komitecie Audytu w okresie od 1 stycznia 2024 roku do 15 lutego 2024 roku 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 Chludziński zostali wskazani jako członkowie posiadający kwalifikacje w

dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych.

Krzysztof Opolski, Marcin Chludziński 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.

Członkowie Komitetu Audytu: Adam Uszpolewicz, Michał Jonczynski oraz Andrzej Kaleta, którzy zasiadali w komitecie **w okresie od 23 lutego 2024 roku do dnia publikacji sprawozdania** złożyli oświadczenie o niezależności w rozumieniu art. 129 ust. 3 o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Filip Gorczyca złożył oświadczenie o niezależności w rozumieniu ustawy o biegłych rewidentach aktualne na dzień publikacji sprawozdania.

Wszyscy Członkowie Komitetu Audytu pełniący funkcje w okresie od 23 lutego 2024 roku do dnia publikacji sprawozdania złożyli oświadczenie o posiadaniu wiedzy z zakresu branży, w której działa PZU. Ponadto Adam Uszpolewicz oraz Michał Jonczynski złożyli oświadczenie o posiadaniu umiejętności w zakresie branży, w której działa PZU.

Członkowie Komitetu Audytu Adam Uszpolewicz, Michał Jonczynski oraz Filip Gorczyca złożyli oświadczenie o posiadaniu wiedzy i umiejętności z zakresu rachunkowości oraz badania sprawozdań finansowych.

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;

Skład i zmiany w składzie Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń

	Skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń				
	1 stycznia 2024 – 15 lutego 2024	23 lutego 2024 *) – 28 sierpnia 2024	29 sierpnia 2024 – 5 września 2024	6 września 2024 – 10 stycznia 2025	11 stycznia 2025 do dnia publikacji sprawozdania
Funkcja					
Przewodniczący	Robert Jastrzębski	Małgorzata Kurzynoga	Małgorzata Kurzynoga	Małgorzata Kurzynoga	Małgorzata Kurzynoga
Członek	Paweł Górecki	Michał Bernaczyk	Michał Bernaczyk	Michał Bernaczyk	Michał Bernaczyk
Członek	Agata Górnicka	Wojciech Olejniczak	Wojciech Olejniczak	Wojciech Olejniczak	Michał Jonczynski
Członek	Radosław Sierpiński	Adam Uszpolewicz		Michał Jonczynski	

*) 15 lutego 2024 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie dokonało zmian osobowych w składzie Rady Nadzorczej. 23 lutego 2024 roku odbyło się posiedzenie, na którym Rada Nadzorcza w nowym składzie ustaliła składy komitetów oraz wybrała Wiceprzewodniczą i Sekretarza.

- 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 oraz członków Rady Nadzorczej.

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

	Skład Komitetu Strategii			
	1 stycznia 2024 – 15 lutego 2024	23 lutego 2024 *) - 26 stycznia 2025	27 stycznia 2025 – 2 marca 2025	3 marca 2025 do dnia publikacji sprawozdania
Funkcja				
Przewodniczący	Marcin Kubicza (do 22 lutego 2024 roku)	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta
Członek	Marcin Chludziński	Anita Elżanowska	Anita Elżanowska	Anita Elżanowska
Członek	Agata Górnicka	Filip Gorczyca	Filip Gorczyca	Filip Gorczyca
Członek	Józef Wierzbowski	Anna Machnikowska	Anna Machnikowska	Anna Machnikowska
Członek	Maciej Zaborowski		Andrzej Klesyk	

*) 15 lutego 2024 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie dokonało zmian osobowych w składzie Rady Nadzorczej. 23 lutego 2024 roku odbyło się posiedzenie, na którym Rada Nadzorcza w nowym składzie ustaliła składy komitetów oraz wybrała Wiceprzewodniczą i Sekretarza.

7.5.4. Działalność Rady Nadzorczej i Komitetów Rady Nadzorczej w 2024 roku

W 2024 roku członkowie Rady Nadzorczej poświęcili odpowiednią ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. Rada Nadzorcza zebrała się na 20 posiedzeniach, na których przyjęła 167 uchwał. Podjęta także 36 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 opisanymi w Statucie PZU i Regulaminie Rady Nadzorczej. Posiedzenia Rady Nadzorczej w 2024 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 2024 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 wieloletni planu rozwoju i funkcjonowania Grupy PZU i Spółki PZU SA zawartego w dokumencie pt. „Strategia Grupy PZU 2025-2027”

Relacje z audytorem

- Rada Nadzorcza pozostawała w kontakcie z audytorem (KPMG Audit), omawiając wyniki badania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za 2023 rok i rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego PZU za 2023 rok, a także badania sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU i Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku.
- Rada Nadzorcza pozostawała w kontakcie z audytorem (PwC) omawiając wyniki przeglądu skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za I półrocze 2024 oraz skróconego śródrocznego jednostkowego sprawozdania PZU za I półrocze 2024 roku.

Finanse

- Rada Nadzorcza na posiedzeniach systematycznie omawiała i oceniała wyniki Grupy PZU oraz poszczególnych pionów biznesowych w odniesieniu do planu finansowego PZU i Grupy PZU na 2024 ro zatwierdzonego w 2023 roku. W styczniu 2025 roku

Rada Nadzorcza zatwierdziła plan finansowy na 2025 rok.

- Rada prowadziła bieżącą ocenę bezpieczeństwa finansowego prowadzonej działalności i wyników finansowych PZU i Grupy PZU w oparciu o otrzymane informacje, dotyczące w szczególności:
 - kwartalnych, półrocznych i rocznych informacji o wynikach finansowych PZU i Grupy PZU,
 - 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 2023 roku oraz sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku;
 - pozytywnie zaopiniowała wniosek Zarządu do Walnego Zgromadzenia w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku.

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;

Ponadto Rada zatwierdziła:

- Strategię zarządzania ryzykiem w Grupie PZU

Pozostałe

Rada Nadzorcza w szczególności:

- ustaliła cele zarządcze dla członków Zarządu na 2024 rok oraz dokonała oceny realizacji Celów Zarządczych, warunkujących możliwość otrzymania przez Zarządzającego wynagrodzenia zmiennego za rok 2023 i zdecydowała o wypłacie Wynagrodzenia Zmiennego Odroczonego za lata 2020-2022;
- 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;

- zapoznawała się z kwartalnymi informacjami z obszaru IT;
- oceniła i zatwierdziła Raport okresowej oceny za rok 2023 dotyczący transakcji zawieranych przez PZU i spółki zależne od PZU z podmiotami powiązanymi;
- dokonała oceny wtórnej odpowiedniości indywidualnej członków Rady Nadzorczej i członków Komitetu Audytu a także pierwotnej oceny odpowiedniości indywidualnej kandydatów na Członków Zarządu, członków Komitetu Audytu oraz Rady Nadzorczej oraz zbiorowej oceny odpowiedniości Zarządu, Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu. Ponadto Rada Nadzorcza dokonała oceny odpowiedniości indywidualnej Członka Rady Nadzorczej delegowanego do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu oraz Członków Rady Nadzorczej delegowanych do czasowego wykonywania czynności Członków Zarządu;
- wszczęła i przeprowadziła postępowania kwalifikacyjne na Prezesa oraz Członków Zarządu;
- przyjęła Sprawozdanie o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej za 2023 rok;
- monitorowała prace związane z audytem wybranych obszarów działalności PZU;
- prowadziła przegląd działalności spółek Grupy PZU, w szczególności:
 - spółek ukraińskich z Grupy PZU w związku z trwającym w tym kraju konfliktem zbrojnym,
 - spółki Link4,
 - PZU Zdrowie.

Ponadto Rada wyraziła zgodę na:

- na objęcie akcji w podwyższonym kapitale zakładowym Link4.

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 2024 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 2024 roku odbyło się 17 posiedzeń Komitetu Audytu.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Audytu zajmował się w 2024 roku dotyczyły omówienia:

- raportu o ryzyku za IV kwartał 2023 roku i pierwsze trzy kwartały 2024 roku;
- raportu o wykorzystaniu limitu i wartości progowych koncentracji w Konglomeracie Finansowym PZU według stanu na koniec 2023 roku i pierwszych trzech kwartałów 2024 roku;

- wskaźników Planu Działań Naprawczych Grupy PZU za IV kwartał 2023 r i pierwsze trzy kwartały 2024 roku;
- wyników własnej oceny ryzyka i wypłacalności PZU i Grupy PZU (ORSA);
- realizacji Strategii obszaru ryzyka na lata 2021-2024;
- Strategii lokacyjnej na lata 2024-2026;
- sprawozdania rocznego z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w 2024 roku;
- wyników kontroli zewnętrznych przeprowadzonych w PZU w 2023 roku;
- raportu z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w IV kwartale 2023 roku i w pierwszych trzech kwartałach 2024 roku;
- projektu planu audytu na 2024 rok;
- rewizją planu audytu na 2024 rok;
- wyników finansowych PZU i Grupy PZU za rok 2023, I półrocze 2024 roku oraz I i III kwartał 2024 roku;
- sprawozdania dodatkowego dla Komitetu Audytu;

W 2024 roku Komitet wydał rekomendacje dla Rady Nadzorczej w sprawie:

- oceny sprawozdania finansowego PZU oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku, a także sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz PZU za rok 2023 wraz ze sprawozdaniem dotyczącym informacji niefinansowych;

- oceny wniosku Zarządu do Walnego Zgromadzenia w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku.
- zatwierdzenia Strategii zarządzania ryzykiem w Grupie PZU;
- oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku;
- oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku;
- zawarcia z PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k. („PwC”) aneksu na atestację Sprawozdawczości Zrównoważonego Rozwoju Grupy PZU za 2024 rok do umowy z dnia 15 grudnia 2023 roku o przeprowadzenie badania i przeglądu sprawozdań finansowych oraz badania sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej.

oraz przyjął sprawozdanie Komitetu Audytu z działalności w 2023 roku.

Komitet Audytu podejmował uchwały w sprawie akceptacji usług dozwolonych świadczonych przez audytora PZU, PwC., na rzecz podmiotów z Grupy PZU. Na podstawie analizy oświadczeń złożonych przez przedstawicieli podmiotu wykonującego badanie – PwC, 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 2024 roku odbyło się 16 posiedzeń Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Nominacji i Wynagrodzeń zajmował się w 2024 roku dotyczyły:

- ustalenia Celów Zarządczych członków Zarządu PZU na 2024 rok;
- wydania rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie wyrażenia zgody na wypłatę członkom Zarządu PZU odroczonego wynagrodzenia zmiennego z umowy o świadczenie usług zarządzania za 2020, 2021 i 2022 rok;
- oceny realizacji Celów Zarządczych za 2023 rok warunkujących możliwość otrzymania przez Zarządzającego wynagrodzenia zmiennego za 2023 rok;
- omówienia sprawozdania Rady Nadzorczej o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za rok 2023;
- omówienia Raportu Zarządu PZU na temat realizacji Polityki wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za okres od 1 lipca 2023 roku do 30 czerwca 2024 roku;
- przeprowadzenia oceny odpowiedniości członków Rady Nadzorczej oraz członków Komitetu Audytu PZU (wtórna ocena indywidualna i zbiorowa);

- oceny odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej PZU (ocena indywidualna i zbiorowa);
- oceny odpowiedniości kandydatów na członków Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU (ocena indywidualna i zbiorowa);
- oceny odpowiedniości kandydatów na członków Zarządu PZU (ocena indywidualna);
- przeglądu Polityki różnorodności wobec organów PZU.

Komitet Strategii

W 2024 roku odbyło się 6 posiedzeń 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 wieloletniego planu rozwoju i funkcjonowania Grupy PZU i Spółki PZU SA zawartego w dokumencie pt. „Strategia Grupy PZU 2025-2027”;
- wydania rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie wyrażenia zgody na objęcie akcji w podwyższonym kapitale zakładowym Link4.

Udział członków w posiedzeniach Rady Nadzorczej, Komitetu Audytu, Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń oraz Komitetu Strategii w 2024 roku

	Okres pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej	Frekwencja w posiedzeniach							
		Rady Nadzorczej		Komitetu Audytu		Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń		Komitetu Strategii	
Robert Jastrzębski	do 15 lutego 2024	2/2	100%			2/2i)	100%		
Paweł Górecki	do 14 lutego 2024	1/1	100%	1/1e)	100%	1/1h)	100%		
Agata Górnicka	do 15 lutego 2024	2/2	100%			2/2i)	100%		
Marcin Chludziński	do 15 lutego 2024	2/2	100%	2/2f)	100%				
Marcin Kubicza		20/20	100%	2/2g)	100%				
Krzysztof Opolski	do 15 lutego 2024	2/2	100%	2/2f)	100%				
Radosław Sierpiński	do 15 lutego 2024	2/2	100%			2/2i)	100%		
Józef Wierzbowski	do 15 lutego 2024	2/2	100%						
Maciej Zaborowski	do 15 lutego 2024	1/2	50%						
Małgorzata Kurzynoga	od 15 lutego 2024	18/18	100%			14/14	100%		
Anna Machnikowska	od 15 lutego 2024	18/18	100%					6/6	100%
Michał Bernaczyk	od 15 lutego 2024 (od 23 lutego do 15 maja 2024 r. delegowany do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu)	12/13c)	92%			9/9c)	100%		
Anita Elżanowska	od 15 lutego 2024 (od 23 lutego do 15 maja 2024 r. delegowany do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu)	14/14a)	100%					6/6	100%
Filip Gorczyca	od 15 lutego 2024	18/18	100%	15/15	100%			6/6/	100%

	Okres pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej	Frekwencja w posiedzeniach							
		Rady Nadzorczej		Komitetu Audytu		Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń		Komitetu Strategii	
Michał Jonczynski	od 15 lutego 2024	18/18	100%	15/15	100%	2/2k)	100%		
Andrzej Kaleta	od 15 lutego 2024	18/18	100%	14/15	93%			6/6	100%
Wojciech Olejniczak	od 15 lutego 2024 (od 2 września do 28 listopada 2024 r. delegowany do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu)	10/13b) oraz d)	77%			9/9b) oraz d)	100%		
Adam Uszpolewicz	od 15 lutego 2024	18/18	100%	15/15	100%	11/12j)	92%		

*) Obecność na posiedzeniach/liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu

a) w związku z delegowaniem Członkini Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Prezeski Zarządu nie brała udziału w posiedzeniach Rady Nadzorczej jako Członek ww. organu w okresie od 24 lutego 2024 do 11 kwietnia 2024

b) w związku ze złożonym zgłoszeniem w postępowaniu kwalifikacyjnym na Członka Zarządu PZU SA nie brał udziału w posiedzeniach Rady Nadzorczej oraz Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej w okresie od 30 lipca 2024 do 28 sierpnia 2024

c) w związku z delegowaniem Członka Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu nie brał udziału w posiedzeniach Rady Nadzorczej oraz Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej jako Członek ww. organów w okresie od 24 lutego 2024 do 15 maja 2024

d) w związku z delegowaniem Członka Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu nie brał udziału w posiedzeniach Rady Nadzorczej oraz Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej jako Członek ww. organów w okresie od 2 września 2024 do 28 listopada 2024

e) w Komitecie Audytu do 14 lutego 2024

f) w Komitecie Audytu do 15 lutego 2024

g) w Komitecie Audytu do 23 lutego 2024

h) w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń do 14 lutego 2024

i) w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń do 15 lutego 2024

j) w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń od 23 lutego 2024 do 28 sierpnia 2024

k) w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń od 6 września 2024

7.5.5. 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.

Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących

PZU od czerwca 2022 roku 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 perspektywę 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. Przyjęta polityka w zakresie kryteriów doboru członków organów

nie odnosi się w swych postanowieniach do kwestii niepełnosprawności, o której mowa w projekcie Rozporządzenia w sprawie informacji bieżących i okresowych.

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 wewnętrznie obowiązującego, w szczególności Zasadami oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu oraz Zarządu, przyjętymi

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%**

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 ustawie z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym.

Skutki polityki

W 2024 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 na koniec 2024 roku w przypadku Rady Nadzorczej, nie było spełnione w przypadku Zarządu.

W Radzie Nadzorczej PZU w 2024 roku dominowały osoby z wiedzą prawniczą i ekonomiczną, 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 i dyplomy.

Skład Zarządu i Rady Nadzorczej PZU odpowiadał również potrzebom zróżnicowania wiekowego ich członków. Na koniec 2024 roku średnia wieku członków Zarządu wynosiła 50 lat, natomiast Rady Nadzorczej 52 lata. Najmłodszy członek Zarządu miał 46 lat, a najstarszy 57 lat. Różnica wieku pomiędzy najmłodszym (42 lata) i najstarszym (68 lata) członkiem Rady Nadzorczej wynosiła 26 lat.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń w II kwartale 2024 roku dokonał corocznego przeglądu polityki. Wyniki przeglądu, po omówieniu z Zarządem i Radą Nadzorczą, zostały przedstawione Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu, które odbyło się w dniach 18 czerwca i 18 lipca 2024 roku.

PZU na bieżąco monitoruje zmieniające się otoczenie regulacyjne oraz podejmuje niezbędne działania w celu zapewnienia zgodności działania z obowiązującymi przepisami, w tym w zakresie odpowiedniości składu organów statutowych. Po zakończeniu procesu legislacyjnego, transponującego do prawa polskiego Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2381 z dnia 23 listopada 2022 roku w sprawie poprawy równowagi płci wśród dyrektorów spółek giełdowych oraz powiązanych środków, PZU podejmie odpowiednie działania dostosowawcze w celu zwiększenia udziału niedoreprezentowanej płci (kobiet) w Zarządzie i Radzie Nadzorczej do wymaganego poziomu.

Stopień różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących na 31 grudnia 2024 roku zaprezentowany został w poniższych tabelach.

Wiek i płeć

	Rada Nadzorcza PZU							
	31.12.2023				31.12.2024			
	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							
	31.12.2023				31.12.2024			
	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	0	1	0%	12,5%	0	0	0%	0%
41-50 lat	2	3	25%	37,5%	0	4	0%	57%
>50 lat	1	1	12,5%	12,5%	1	2	14%	29%
Ogółem w podziale na płeć	3	5	37,5%	62,5%	1	6	14%	86%

Wykształcenie i wiedza specjalistyczna

Wykształcenie	Ubezpieczenia, bankowość, finanse	Zarządzanie i marketing	Prawo	Ekonomia	Inne
Rada Nadzorcza [liczba osób]	1	0	5	4	0
Zarząd [liczba osób]	3	0	1	2	2

Certyfikaty / tytuły i stopnie naukowe*	MBA	EMBA	ACCA	CQF	prof.	dr hab.	dr	DBA
Rada Nadzorcza [liczba osób]	1	0	2	0	0	3	6	1
Zarząd [liczba osób]	2	1	1	0	0	0	0	0

*) 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

Doświadczenie członków Rady Nadzorczej PZU w Radach Nadzorczych spółek z sektora finansowego (z wyłączeniem Rady Nadzorczej PZU)			
	< 3 lat	3-6 lat	> 6 lat
Liczba osób	0	2	2

Doświadczenie członków Zarządu PZU w sektorze finansowym przed powołaniem do Zarządu PZU				
	< 7 lat	7-15 lat	15-22 lata	> 22 lat
Liczba osób	0	2	3	2

Staż członków w organach PZU			
	< 3 lat	3-6 lat	> 6 lat
Rada Nadzorcza [liczba osób]	10	0	0
Zarząd [liczba osób]	5	1	1

Stopień różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących na dzień podpisania sprawozdania zaprezentowany został w poniższych tabelach.

Wiek i płeć

	Rada Nadzorcza PZU							
	1.01.2025				26.03.2025			
	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	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
41-50 lat	2	3	20%	30%	2	3	20%	30%
>50 lat	1	4	10%	40%	1	4	10%	40%
Ogółem w podziale na płeć	3	7	30%	70%	3	7	30%	70%

	Zarząd							
	1.01.2025				26.03.2025			
	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	0	0,0%	0,0%	0	0	0,0%	0,0%
41-50 lat	0	3	0,0%	43,0%	0	3	0,0%	43,0%
>50 lat	1	3	14,0%	43,0%	1	3	14,0%	43,0%
Ogółem w podziale na płeć	1	6	14,0%	86,0%	1	6	14,0%	86,0%

Wykształcenie i wiedza specjalistyczna

Wykształcenie	Ubezpieczenia, bankowość, finanse	Zarządzanie i marketing	Prawo	Ekonomia	Inne
Rada Nadzorcza [liczba osób]	1	0	5	4	2
Zarząd [liczba osób]	1	0	3	0	0

Certyfikaty / tytuły i stopnie naukowe*	MBA	EMBA	ACCA	CQF	prof.	dr hab.	dr	DBA
Rada Nadzorcza [liczba osób]	1	0	2	0	0	3	2	0
Zarząd [liczba osób]	2	1	1	0	0	1	0	0

*) 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

Doświadczenie członków Rady Nadzorczej PZU w Radach Nadzorczych spółek z sektora finansowego (z wyłączeniem Rady Nadzorczej PZU)			
	< 3 lat	3-6 lat	> 6 lat
Liczba osób	1	0	0

Doświadczenie członków Zarządu PZU w sektorze finansowym przed powołaniem do Zarządu PZU				
	< 7 lat	7-15 lat	15-22 lata	> 22 lat
Liczba osób	0	2	4	1

Staż członków w organach PZU			
	< 3 lat	3-6 lat	> 6 lat
Rada Nadzorcza [liczba osób]	9	0	0
Zarząd [liczba osób]	4	1	2

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.

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. W szczególności obejmuje stanowiska lub komórki organizacyjne odpowiedzialne za realizację zadań przypisanych tej funkcji;
- funkcję zgodności realizowaną przez niezależną jednostkę ds. zgodności (Biuro Compliance – BCM);
- jednostkę ds. kontroli wewnętrznej, tj. Biuro Kontroli Wewnętrznej (BKO) mającą za zadanie wdrażanie i nadzór nad rozwiązaniami systemowymi dotyczącymi 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:

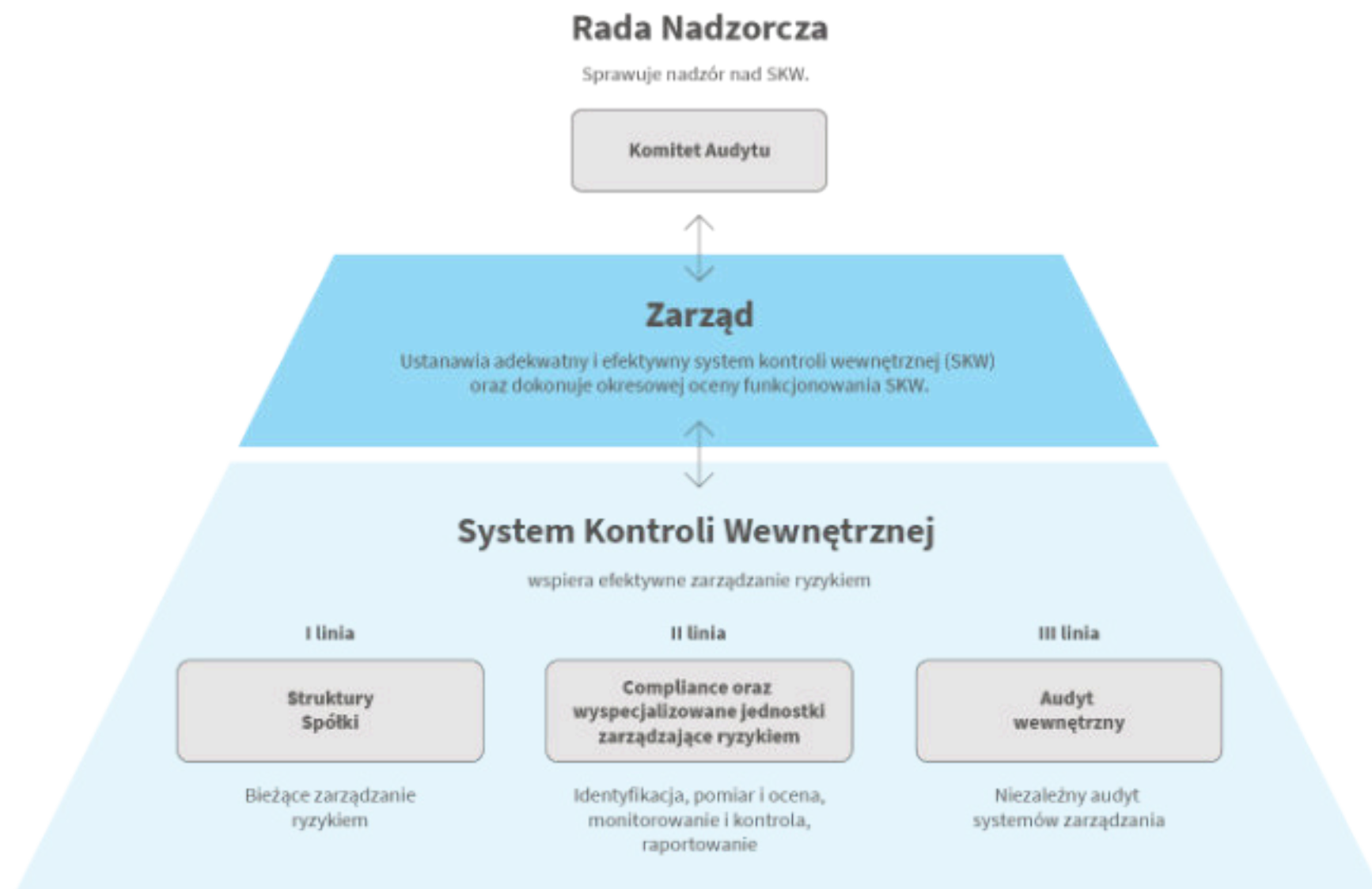
- nadzór i okresowa ocena systemu kontroli wewnętrznej sprawowana przez Radę Nadzorczą;
- działalność Zarządu polegającą m.in. na ustanowieniu adekwatnego i efektywnego systemu kontroli wewnętrznej oraz na okresowej ocenie funkcjonowania SKW;
- nadzór Dyrektorów Grupy PZU i dyrektorów zarządzających nad realizacją funkcji kontroli w obszarach im podległych;

- nadzór sprawowany przez kierującego Biurem Kontroli Wewnętrznej 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 jednostki PZU w stosunku do podległych im jednostek lub obszarów w zakresie wprowadzania i utrzymywania skutecznej i efektywnej kontroli wewnętrznej, adekwatnej do zadań realizowanych w danym obszarze.

Kierujący jednostkami PZU 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.

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.

Schemat organizacji systemu kontroli wewnętrznej



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 Prezesowi Zarządu PZU albo osobie delegowanej do czasowego wykonywania czynności Prezesa 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, 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 Członków 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 Prezesowi Zarządu PZU albo osobie delegowanej do czasowego wykonywania czynności Prezesa 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 Rady Nadzorczej PZU i w posiedzeniach Zarządu PZU, 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. 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 Pionie 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 konsolidowanych 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;
- przeglądowi 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 Rady Nadzorczej PZU

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 działań 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 dokonuje w szczególności:

- wstępnej oceny sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz grupy kapitałowej Spółki oraz rocznych sprawozdań finansowych – jednostkowego spółki oraz skonsolidowanego grupy kapitałowej spółki;
- 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, po zapoznaniu się z Rekomendacją Komitetu Audytu, 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.

Rekomendacja Komitetu Audytu spełniała wymogi określone prawem, w szczególności była wolna od wpływów strony trzeciej i nie została na nią nałożona żadnego rodzaju klauzula, o której mowa w art. 66 ust.5a Ustawy o rachunkowości oraz art. 16 ust.6 Rozporządzenia nr 537/2014. Została sporządzona w następstwie procedury przetargowej przeprowadzonej w 2022 roku, zgodnie z przyjętymi przez Radę Nadzorczą Polityką wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania oraz Procedurą wyboru firmy audytorskiej.

Audytorem badającym jednostkowe i skonsolidowane sprawozdanie finansowe PZU za 2023 rok była firma KPMG Audyt.

Współpraca z KPMG Audyt w zakresie przeglądów i badań jednostkowych sprawozdań finansowych PZU oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy PZU trwała nieprzerwanie od 2014 roku.

Audytorem badającym jednostkowe i skonsolidowane sprawozdanie finansowe PZU za 2024 rok była firma PwC.

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 członek 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.

Wykaz dozwolonych usług świadczonych na rzecz emitenta przez firmę audytorską badającą jego sprawozdanie finansowe nie będących badaniem

W 2024 roku firmy audytorskie KPMG Audyt oraz PwC świadczyły na rzecz PZU dozwolone usługi niebędące badaniem

Zgodę na świadczenie tych usług wyrażał każdorazowo Komitet Audytu po dokonaniu oceny zagrożeń i

zabezpieczeń niezależności firmy audytorskiej, zgodnie z przyjętą przez Radę Nadzorczą Polityką świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie ustawowe, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem.

W zakresie dozwolonych usług niebędących badaniem KPMG Audyt w 2024 roku przeprowadził badanie sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU SA za rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2023 roku oraz sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU za rok obrotowy zakończony się 31 grudnia 2023 roku.

Usługi dozwolone, niebędące badaniem, przeprowadzane przez PwC w ramach badania i przeglądu sprawozdań za 2024 rok obejmowały:

- przegląd śródrocznego jednostkowego sprawozdania finansowego PZU SA oraz przegląd śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU SA za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2024 roku;
- badanie sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU SA oraz badanie skonsolidowanego sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU SA za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2024 roku,

Wynagrodzenie firmy audytorskiej

W tabelach poniżej zaprezentowano kwoty należne firmie audytorskiej Grupy PZU:

- PwC oraz firmy z sieci – w roku 2024;
- KPMG Audyt oraz firmy z sieci KPMG – w roku 2023;

wypłacone lub należne za dany okres, powiększone o podatek VAT.

Wynagrodzenie firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie sprawozdań finansowych PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2023	1 stycznia – 31 grudnia 2024
Obowiązkowe badanie rocznego sprawozdania finansowego /skonsolidowanego sprawozdania finansowego	1 773	3 316
Inne usługi poświadczające, w tym przegląd sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego/sprawozdania zrównoważonego rozwoju/sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej zakładu ubezpieczeń	1 421	2 989
Usługi doradztwa podatkowego	-	-
Pozostałe usługi	-	-
Razem	3 194	6 305

Wynagrodzenie firmy audytorskiej przeprowadzającej badania sprawozdań finansowych jednostek Grupy PZU podlegających konsolidacji (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2023	1 stycznia – 31 grudnia 2024
Badanie sprawozdań finansowych	12 582	15 259
Inne usługi poświadczające	8 720	10 150
Razem	21 302	25 409

7.6.5. Atestacja sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju

20 listopada 2024 roku, po zapoznaniu się z Rekomendacją Komitetu Audytu Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie zawarcia z PwC aneksu na atestację Sprawozdawczości Zrównoważonego Rozwoju Grupy PZU za 2024 rok do umowy o przeprowadzenie badania i przeglądu sprawozdań finansowych oraz badania sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej.

Aneks został wynegocjowany przez Zarząd PZU i podpisany zgodnie z reprezentacją statutową PZU.

Aneks został zawarty na podstawie art. 16 ust. 2 ustawy o zmianie ustawy o rachunkowości, usta o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz niektórych innych ustaw, który dopuścił możliwość zawarcia przez kierownika jednostki (tj. Zarząd) umowy o atestację sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju za rok obrotowy, który rozpoczął się przed dniem 1 stycznia 2025 roku, z firmą audytorską wybraną do przeprowadzenia badania sprawozdania finansowego za ten rok obrotowy.

1 stycznia 2025 roku weszły w życie zmiany do ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1035 z późn. zm.) wprowadzone ustawą z dnia 6 grudnia 2024 roku o zmianie ustawy o rachunkowości, ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1863). Ustawa wdrożyła do polskiego porządku prawnego unijną dyrektywę dotyczącą

sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (dyrektywa CSR – corporate sustainability reporting).

Według nowych przepisów kluczową rolę w monitorowaniu sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju odgrywają komitety audytu bądź powołane do tej roli odrębne komitety. Znowelizowane przepisy rozszerzyły od 1 stycznia 2025 roku zakres zadań komitetu audytu o obowiązek opracowania polityk i procedur w zakresie atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju, w szczególności:

- opracowywania polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania sprawozdań finansowych oraz polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju – w przypadku jednostki zainteresowania publicznego obowiązanej do sporządzania sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju lub sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju grupy kapitałowej;
- opracowywania polityki świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie sprawozdań finansowych lub atestację sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci, do której należy firma audytorska dozwolonych usług niebędących badaniem lub atestacją sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju;
- określania procedury wyboru firmy audytorskiej przez jednostkę zainteresowania publicznego.

Biorąc powyższe pod uwagę Komitet Audytu Rady Nadzorczej PZU uaktualnił treść:

- Polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania;
- Polityki świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem;

- Procedury wyboru firmy audytorskiej

oraz dostosował tytuły polityk i procedury do obowiązującego brzmienia przepisów.

Rada Nadzorcza dokonała zmian w w/w dokumentach z mocą od 1 stycznia 2025 roku.

Wprowadzone zmiany rozszerzyły kompetencje Komitetu Audytu w zakresie monitorowania sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju.

Zgodnie z nowymi zapisami wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju dokonuje organ zatwierdzający sprawozdanie finansowe jednostki do czasu odpowiedniej zmiany Statutu PZU.

7.7. Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

7.7.1. Walne Zgromadzenie

Uprawnienia i sposób działania Walnego Zgromadzenia PZU

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 PZU 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 Zgromadzenia PZU odbywają się w Warszawie, w Centrali PZU.

Walne Zgromadzenia zwołuje Zarząd PZU. Rada Nadzorcza PZU 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 (więcej w części [Opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania](#)).

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 odpowiedniości 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 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 umożliwia 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. Podstawowym prawem akcjonariusza jest prawo do udziału w zysku oraz prawo do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu PZU i wykonywaniu prawa głosu osobiście lub przez pełnomocnika.

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 akcji⁸¹;

- 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.

Akcjonariusze PZU mają w szczególności prawo do:

- zgłoszenia kandydata na członka Rady Nadzorczej PZU – 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 należyтым 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 PZU, która jest wyłożona w siedzibie Zarządu PZU przez trzy dni powszednie przed datą Walnego Zgromadzenia oraz

81) 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.

żądać przesłania mu listy akcjonariuszy nieodpłatnie pocztą elektroniczną, na wskazany przez niego adres;

- przeglądania księgi protokołów z Walnego Zgromadzenia PZU oraz żądać wydania poświadczonych przez Zarząd odpisów uchwał;
- zaskarżenia uchwał Walnego Zgromadzenia PZU, 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
- 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 PZU 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 PZU lub akcjonariusze PZU reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą:

- żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia i umieszczenia określonych spraw w porządku obrad tego zgromadzenia;
- 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;
- 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 PZU, każdy z akcjonariuszy PZU 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;

- wносить 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 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 2024 roku

W 2024 roku odbyło się jedno 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, wypowiedzenie się w kwestii udzielenia członkom organów spółki absolutorium z wykonania przez nich obowiązków, rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania finansowego grupy kapitałowej) przedmiotem obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU w dniach 18 czerwca 2024 roku i 18 lipca 2024 roku były kwestie dotyczące:

- zaopiniowania sprawozdania Rady Nadzorczej PZU o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za rok 2023;

- zatwierdzenia Sprawozdania Rady Nadzorczej PZU za rok 2023;
- wtórnej oceny odpowiedniości indywidualnej członków Rady Nadzorczej;
- oceny odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej;
- zmiany Zasad oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU;
- udzielenia członkom organów spółki absolutorium z wykonania przez nich obowiązków w 2015 roku.

Przedmiotem obrad Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU w dniu 15 lutego 2024 roku były kwestie dotyczące dokonania zmian w składzie Rady Nadzorczej.

Walne Zgromadzenie PZU zwołane po dacie bilansu w 2025 roku

W 2025 roku, do dnia publikacji odbyło się jedno Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie akcjonariuszy.

Przedmiotem obrad Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU w dniach 10 stycznia 2025 i 21 stycznia 2025 roku były kwestie dotyczące dokonania zmian w składzie Rady Nadzorczej oraz oceny odpowiedniości 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.

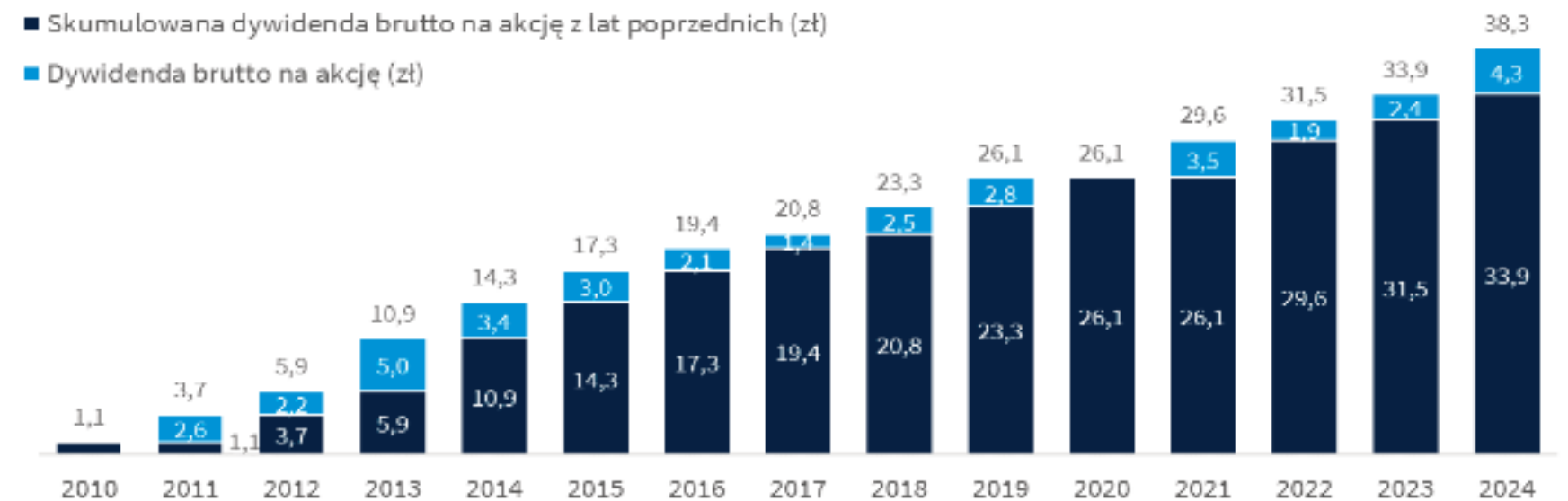
Kompetencje ustalenia jednolitego zmienionego tekstu należą do Rady Nadzorczej.

O zmianach Statutu i przyjęciu tekstu jednolitego, PZU jako spółka publiczna zobowiązana jest poinformować rynek raportem bieżącym.

Zmiany wprowadzone do Statutu PZU w 2024 roku

W 2024 roku nie wprowadzono żadnych zmian do Statutu PZU

Skumulowana dywidenda na akcję od debiutu PZU na GPW



Źródło: PZU

7.7.3. Dywidenda

Wypłata dywidendy

18 czerwca 2024 roku, Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2023 powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2022, w której postanowiło przeznaczyć na wypłatę dywidendy ponad 3,7 mld zł, tj. 4,34 zł na jedną akcję. Wypłata dywidendy miała miejsce 8 października 2024 roku. Stopa dywidendy wyniosła ok. 9%.

7.8. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

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 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

szczegółności 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 dostępem 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.

7.8.2. Dokumentacja cen transferowych

Transakcje podmiotów z Grupy PZU z podmiotami powiązanymi zawierane są na zasadach rynkowych, niezależnie od ich wartości. Dotyczy to zarówno transakcji realizowanych w ramach Podatkowej Grupy Kapitałowej PZU (PGK PZU), jak i transakcji zawieranych z podmiotami powiązanymi spoza PGK PZU. W Grupie PZU obowiązują Procedury cen transferowych, przyjęte uchwałą Zarządów, które określają zasady przeprowadzania analiz oraz sporządzania dokumentacji w tym zakresie.

Procedura cen transferowych zakłada, że każda transakcja zawierana z podmiotami powiązanymi, zarówno wewnątrz PGK PZU, jak i poza nią, podlega wstępnej analizie pod kątem przepisów o cenach transferowych. Analiza ta obejmuje ocenę konieczności sporządzenia uzasadnienia lub analizy rynkowego charakteru warunków transakcji. W przypadku transakcji objętych obowiązkiem dokumentacyjnym zgodnie z ustawą o podatku dochodowym od osób prawnych, Biuro Polityki Podatkowej we współpracy z jednostkami merytorycznymi przygotowuje lokalną dokumentację cen transferowych. Dokumentacja ta dotyczy transakcji realizowanych z podmiotami spoza PGK PZU oraz podmiotami, które nie korzystają ze zwolnień przewidzianych w ustawie. Transakcje podlegające obowiązkowi dokumentacyjnemu oraz te korzystające z tzw. zwolnienia krajowego są następnie raportowane w ustawowym terminie do organów skarbowych w informacji TPR-C składanej przez PZU.

Dodatkowo, Biuro Polityki Podatkowej PZU sporządza Dokumentację Grupową (Masterfile) dla całej Grupy

PZU, zapewniając kompleksową zgodność z przepisami podatkowymi. Ponadto, PZU jako jednostka dominująca Grupy PZU składa w odpowiednim terminie informację o grupie podmiotów CBC-R.

Ponadto zgodnie z innymi procedurami PZU, jeśli wartość transakcji z podmiotem powiązanym przekracza 5% sumy aktywów, Rada Nadzorcza PZU zobowiązana jest do podjęcia decyzji o wyrażeniu zgody na jej zawarcie. Rada Nadzorcza ma także możliwość skorzystania z opinii zewnętrznych ekspertów w zakresie wyceny oraz analizy skutków ekonomicznych danej transakcji.

Przyjęte procedury i mechanizmy nadzoru zapewniają, że ceny stosowane w transakcjach z podmiotami powiązanymi odzwierciedlają zasadę ceny rynkowej, co oznacza, że warunki transakcji nie różnią się od tych, które obowiązywałyby w przypadku transakcji między podmiotami niepowiązanymi.

Dokumentacja Cen Transferowych w 2024 roku przygotowywana była zgodnie zasadami przedstawionymi w tabeli obok.

Dokumentacja Cen Transferowych	Podmioty odpowiedzialne	Jednostka sporządzająca	Termin sporządzenia Dokumentacji
Analiza porównawcza	Jednostki merytoryczne odpowiedzialne za zawarcie transakcji niezależnie od jej wartości	Jednostki Merytoryczne ze wsparciem Biura Polityki Podatkowej	przed zawarciem Transakcji
Opis zgodności warunków transakcji z warunkami rynkowymi			
Dokumentacja Lokalna	Podmioty Powiązane, które zawarły Transakcję o wartości przekraczającej Próg Dokumentacyjny	Biuro 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	Biuro Polityki Podatkowej	do 31 grudnia 2024 roku
Informacja TPR-C	Podmioty zobligowane do sporządzenia lokalnej dokumentacji cen transferowych i/lub zawierające transakcje kontrolowane o wartości przekraczającej progi dokumentacyjne ale korzystające ze zwolnień z przygotowania dokumentacji wskazanych w ustawie	Biuro Polityki Podatkowej	do 30 listopada 2024 roku
Informacja CBC-R	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 750 000 000 EUR lub jej równowartość w złotych	Biuro Polityki Podatkowej	do 31 grudnia 2024 roku

7.9. Wynagrodzenia

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 osób zajmujących w PZU stanowiska Dyrektorów Grupy PZU równocześnie pełniących w PZU Życie funkcje Członków

Zarządu 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 „Wypłatcalność 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.

Ustalane w ten sposób wynagrodzenie miesięczne jest podwyższane dla:

- przewodniczącego Rady Nadzorczej - o 10%;
- wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej - o 9%;
- sekretarza Rady Nadzorczej j - o 8%;

- przewodniczących funkcjonujących w Radzie Nadzorczej komitetów - 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

Wartość wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej została zaprezentowana w tabeli na następnej stronie.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone Radzie Nadzorczej przez PZU oraz podmioty zależne PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)
Marcin Kubicza	142	282
Małgorzata Kurzynoga	nd.	244
Anna Machnikowska	nd.	242
Michał Bernaczyk	nd.	167
Anita Elżanowska	nd.	190
Filip Gorczyca	nd.	225
Michał Jonczyński	nd.	225
Andrzej Kaleta	nd.	244
Adam Uszpolewicz	nd.	244
Wojciech Olejniczak	nd.	162
Robert Jastrzębski	252	36
Paweł Górecki	250	34
Agata Górnicka	236	35
Marcin Chludziński	230	33
Krzysztof Opolski	250	35
Radosław Sierpiński	245 ¹⁾	33
Józef Wierzbowski	230	33
Maciej Zaborowski	230	33
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	161	nd.
Robert Śnitko	109	nd.
Piotr Wachowiak	100	nd.
Razem	2 435	2 497

¹⁾ W tym 15 tys. zł z tytułu pełnienia funkcji członka Rady Naukowej w PZU Zdrowie SA.

Wynagrodzenia kluczowego personelu kierowniczego

Za kluczowy personel kierowniczy Grupy PZU uważa się Członków Zarządu PZU oraz Dyrektorów Grupy PZU.

Zasady wynagradzania Członków Zarządu PZU

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 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 członek 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 2024 roku cele zarządcze od realizacji których uzależniona była część wynagrodzenia zmiennego obejmowały m.in.:

- poprawę wskaźników ekonomiczno-finansowych: przychodów brutto z ubezpieczeń oraz wyniku finansowego Grupy PZU przypisanego jednostce dominującej;
- przygotowanie strategii Grupy PZU;
- cele z obszaru ESG w zakresie CSRD.

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.

Zasady wynagradzania Dyrektorów Grupy PZU

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 kluczowego personelu kierowniczego

W kolejnych tabelach przedstawione są wynagrodzenia Członków Zarządu i Dyrektorów Grupy PZU w PZU.

Zarówno w 2024, jak i w 2023 roku spółki Grupy PZU nie udzieliły pożyczek ani żadnych podobnych świadczeń członkom kluczowego personelu kierowniczego.

	1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)				1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)			
Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2019-2022	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji	w tym odprawa		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2020-2022	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji	w tym odprawa
Zarząd	17 413	7 761	-	-	18 306	3 118	4 428	2 378
Artur Olech	nd.	nd.	nd.	nd.	1 006	-	-	-
Maciej Fedyna	nd.	nd.	nd.	nd.	58	-	-	-
Bartosz Grześkowiak	nd.	nd.	nd.	nd.	972	-	-	-
Elżbieta Häuser – Schöneich	154	154	-	-	1 058	86	-	-
Tomasz Kulik	2 211	1 010	-	-	1 738	398	-	-
Tomasz Tarkowski	nd.	nd.	nd.	nd.	214	-	-	-
Jan Zimowicz	nd.	nd.	nd.	nd.	972	-	-	-
Michał Bernaczyk	nd.	nd.	nd.	nd.	303	-	-	-
Anita Elżanowska	nd.	nd.	nd.	nd.	189	-	-	-
Wojciech Olejniczak	nd.	nd.	nd.	nd.	332	-	-	-
Beata Kozłowska-Chyła	2 148	905	-	-	1 632	387	699	350
Ernest Bejda	2 059	858	-	-	1 560	356	676	338
Małgorzata Kot	2 015	814	-	-	1 516	312	676	338
Krzysztof Kozłowski	1 900	698	-	-	1 401	197	676	338
Piotr Nowak	1 640	438	-	-	1 301	97	676	338
Maciej Rapkiewicz	2 211	1 010	-	-	1 963	398	349	338
Małgorzata Sadurska	2 211	1 010	-	-	1 602	398	676	338
Aleksandra Agatowska	38	38	-	-	16	16	-	-
Adam Brzozowski	154	154	-	-	86	86	-	-

	1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)				1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)			
Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2019-2022	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji	w tym odprawa		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2020-2022	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji	w tym odprawa
Zarząd cd.								
Marcin Eckert	268	268	-	-	181	181	-	-
Roger Hodgkiss	40	40	-	-	nd.	nd.	-	-
Paweł Surówka	140	140	-	-	25	25	-	-
Krzysztof Szypuła	224	224	-	-	181	181	-	-
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU)	5 654	1 716	216	108	6 188	-	1 195	680
Sławomir Bilik	nd.	nd.	nd.	nd.	354			
Jarosław Mastalerz	nd.	nd.	nd.	nd.	387	-	-	-
Małgorzata Skibińska	495 ²⁾	-	-	-	676 ¹⁾	-	-	-
Paweł Wajda	nd.	nd.	nd.	nd.	354	-	-	-
Iwona Wróbel	nd.	nd.	nd.	nd.	508 ³⁾	-	-	-
Paweł Wróbel	nd.	nd.	nd.	nd.	233 ⁴⁾	-	-	-
Aleksandra Agatowska	896	399	-	-	648	-	194	140
Andrzej Jaworski	665	185	-	-	626	-	189	135
Bartłomiej Litwińczuk	884	404	-	-	626	-	180	135
Dorota Macieja	884	404	-	-	626	-	180	135
Sylwia Matusiak	750 ⁵⁾	-	-	-	626	-	182	135
Dominik Witek	432 ⁷⁾	-	-	-	524 ⁶⁾	-	270	-
Małgorzata Kot	20	20	-	-	-	-	-	-

	1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)				1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)			
Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2019-2022	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji	w tym odprawa		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2020-2022	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji	w tym odprawa
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU) cd.								
Krzysztof Szypuła	559	235	216	108	-	-	-	-
Roman Pałac	56	56	-	-	-	-	-	-
Tomasz Karusewicz	13	13	-	-	nd.	nd.	-	-

¹⁾ W tym premia roczna przyznana w łącznej kwocie z tytułu pełnionej do 31 stycznia 2023 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Rozwoju i Utrzymania Produktów oraz z tytułu pełnionej funkcji Dyrektora Grupy.

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 zasadnicze, chorobowe, nagrody, premie i ekwiwalent za urlop z tyt. pełnienia do 21 kwietnia 2024 roku fu nkcji Dyrektora Projektu Strategicznego.

⁴⁾ W tym wynagrodzenie z tytułu pełnionej w okresie 18 kwietnia – 14 maja 2024 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Marketingu, Komunikacji i Zaangażowań Społecznych.

⁵⁾ W tym premia roczna, ekwiwalent za urlop i nagroda specjalna z tytułu pełnionej w 2022 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Marketingu, Sponsoringu i Prewencji.

⁶⁾ W tym premia roczna z tytułu pełnionej do 6 czerwca 2023 roku funkcji Dyrektora Biura Usług Medycznych..

⁷⁾ W tym wynagrodzenie stałe, premia roczna i ekwiwalent za urlop z tytułu pełnionej do 6 czerwca 2023 roku funkcji Dyrektora Bi ura Usług Medycznych

W 2024 roku Członkom Zarządu PZU wypłacono część świadczeń za lata 2020 – 2022 wynikających z systemu zmiennego wynagradzania. Wypłata pozostałej części premii za lata 2020 – 2024 może mieć miejsce w następnych okresach. Na poczet tych świadczeń Grupa PZU posiada zobowiązanie, którego łączna wysokość na 31 grudnia 2024 roku wyniosła 32 784 tys. zł (łącznie z narzutami pracodawcy, na 31 grudnia 2023 roku: 23 971 tys. zł).



	1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)				1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)		
Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez pozostałe podmioty z Grupy PZU		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2019 – 2022	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji	w tym odprawa		w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji	w tym odprawa
Zarząd, z czego:	27	27			-	-	-
Małgorzata Kot	27	27			-	-	-
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	7 927	2 523	325	162	7 986	2 444	1 022
Sławomir Bilik	nd.	nd.	nd.	nd.	530		
Jarosław Mastalerz	nd.	nd.	nd.	nd.	580	-	-
Małgorzata Skibińska	495 ²⁾	-	-	-	467 ¹⁾	-	-
Paweł Wajda	nd.	nd.	nd.	nd.	530	-	-
Iwona Wróbel	nd.	nd.	nd.	nd.	684 ³⁾	-	-
Paweł Wróbel	nd.	nd.	nd.	nd.	228 ⁴⁾	-	-
Aleksandra Agatowska	1 338	593	-	-	881	419	210
Andrzej Jaworski	998	277	-	-	851	405	203
Bartłomiej Litwińczuk	1 320	599	-	-	851	405	203
Dorota Macieja	1 320	599	-	-	851	405	203
Sylwia Matusiak	841 ⁵⁾	-	-	-	851	405	203
Dominik Witek	673 ⁷⁾	-	-	-	682 ⁶⁾	405	-
Krzysztof Szypuła	839	352	325	162	-	-	-
Roman Pałac	83	83	-	-	-	-	-
Tomasz Karusewicz	20	20	-	-	nd.	nd.	nd.

¹⁾ W tym premia roczna przyznana w łącznej kwocie z tytułu pełnionej do 31 stycznia 2023 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Rozwoju i Utrzymania Produktów oraz z tytułu pełnionej funkcji Dyrektora Grupy.

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 zasadnicze, chorobowe, nagrody, premie i ekwiwalent za urlop z tyt. pełnienia do 21 kwietnia 2024 roku fu nkcji Dyrektora Projektu Strategicznego.

⁴⁾ W tym wynagrodzenie z tytułu pełnionej w okresie 18 kwietnia – 14 maja 2024 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Marketingu, Komunikacji i Zaangażowań Społecznych.

⁵⁾ W tym premia roczna i ekwiwalent za urlop z tytułu pełnionej w 2022 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Marketingu, Sponsoringu i Prewencji.

⁶⁾ W tym premia roczna z tytułu pełnionej do 6 czerwca 2023 roku funkcji Dyrektora Biura Usług Medycznych.

⁷⁾ W tym wynagrodzenie stałe, premia roczna i ekwiwalent za urlop z tytułu pełnionej do 6 czerwca 2023 roku funkcji Dyrektora Biura Usług Medycznych.



	1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)
Całkowita szacunkowa wartość świadczeń niepieniężnych przyznanych przez PZU oraz podmioty zależne PZU		
Zarząd	2 043	1 383
Artur Olech	nd.	89
Maciej Fedyna	nd.	-
Bartosz Grześkowiak	nd.	86
Elżbieta Häuser – Schöneich	nd.	95
Tomasz Kulik	238	173
Tomasz Tarkowski	nd.	10
Jan Zimowicz	nd.	86
Michał Bernaczyk	nd.	13
Anita Elżanowska	nd.	-
Wojciech Olejniczak	nd.	-
Beata Kozłowska-Chyta	276	135
Ernest Bejda	233	44
Małgorzata Kot	270	37
Krzysztof Kozłowski	233	47
Piotr Nowak	231	403
Maciej Rapkiewicz	243	125
Małgorzata Sadurska	319	40
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU)	1 549	1 120
Sławomir Bilik	nd.	79
Jarosław Mastalerz	nd.	85

	1 stycznia - 31 grudnia 2023 (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)
Całkowita szacunkowa wartość świadczeń niepieniężnych przyznanych przez PZU oraz podmioty zależne PZU		
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU) cd.		
Małgorzata Skibińska	105	121
Paweł Wajda	nd.	77
Iwona Wróbel	nd.	100
Paweł Wróbel	nd.	50
Aleksandra Agatowska	322	151
Andrzej Jaworski	233	124
Bartłomiej Litwińczuk	281	70
Dorota Macieja	219	65
Sylwia Matusiak	195	78
Dominik Witek	135	120
Krzysztof Szypuła	59 ¹⁾	-

1) świadczenia finansowane przez PZU na podstawie porozumienia o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług zarządzania

[O Grupie](#)[Model biznesowy](#)[Otoczenie](#)[Strategia i perspektywy](#)[Zarządzanie ryzykiem](#)[Wyniki i dywidenda](#)[Ład korporacyjny](#)[Zrównoważony rozwój](#)[Pozostałe informacje](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

8. Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju



Spis treści

8.1. Ujawnienia ogólne	245
8.1.1. Podstawy przygotowania raportu	245
8.1.2. Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości	246
8.1.3. Zarządzanie tematami ESG w Grupie PZU	255
8.1.4. Ocena podwójnej istotności	258
8.2. (E) Środowisko – zmiany klimatu	270
8.2.1. Podejście do zmian klimatu	270
8.2.2. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami w zakresie zmian klimatu	274
8.2.3. Zużycie energii i koszyk energetyczny	278
8.2.4. Ślad węglowy Grupy PZU	279
8.2.5. Uwagi do ujawnień tematu E1	282
8.2.6. Ujawnienia taksonomiczne Grupy PZU	283
8.3. (S) Zagadnienia społeczne – pracownicy Grupy PZU	324
8.3.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym	324
8.3.2. Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych	327
8.3.3. Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi	331
8.3.4. Dodatkowe informacje w zakresie polityk dotyczących własnych zasobów pracowniczych	335
8.3.5. Współpraca z pracownikami	336
8.3.6. Kanały komunikacji i dialogu z pracownikami	338
8.3.7. Cele i działania wpływające na własne zasoby pracownicze	341
8.4. (S) Zagadnienia społeczne – dotknięte społeczności	344
8.4.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym	344
8.4.2. Polityki związane z dotkniętymi społecznościami	345
8.4.3. Procesy współpracy w zakresie wpływów z dotkniętymi społecznościami	349
8.4.4. Cele dotyczące zarządzania wpływami, ryzykami i szansami	350
8.4.5. Działania w zakresie wpływów na społeczność	351
8.5. (S) Zagadnienia społeczne – konsumenci i użytkownicy końcowi	354
8.5.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym	354
8.5.2. Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	356
8.5.3. Procesy współpracy z konsumentami i użytkownikami końcowymi w Grupie PZU	362
8.5.4. Niwelowanie negatywnych wpływów Grupy PZU na klientów i użytkowników końcowych	362
8.5.5. Działania w zakresie wpływu na klientów i użytkowników końcowych	365
8.5.6. Cele dotyczące zarządzania wpływów, ryzyk i szans	369
8.6. (G) Ład korporacyjny	371
8.6.1. Rola organów administrujących, nadzorczych i zarządzających	371
8.6.2. Prewencja i procesy identyfikacji incydentów	374
8.6.3. Zarządzanie relacjami z dostawcami	377
8.6.4. Praktyki płatnicze	379
8.6.5. Polityki związane z postępowaniem w biznesie i kultura korporacyjna	380
8.7. Cyberbezpieczeństwo	388
8.8. Uwagi do Oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju	392
8.9. Słownik terminów	398

8.1. Ujawnienia ogólne

[BP-1] Ogólna podstawa sporządzenia oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju

8.1.1. Podstawy przygotowania raportu

Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju zostało przygotowane zgodnie z obowiązującymi przepisami: Ustawą z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości, z uwzględnieniem ustawy z dnia 6 grudnia 2024 roku o zmianie ustawy o rachunkowości, ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz niektórych innych ustaw oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje wraz z Rozporządzeniami Delegowanymi Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 roku, 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 roku i 2022/1214 z dnia 9 marca 2022 roku wraz z Rozporządzeniem Delegowanym Komisji (UE) 2023/2772 z dnia 31 lipca 2023 roku uzupełniającym dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE w odniesieniu do standardów sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Z perspektywy Grupy PZU Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju jest integralną częścią Sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju. Na potrzeby Sprawozdania z Działalności Zarządu Grupy PZU i procesów z nim związanych „Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju” i „Sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju” są traktowane jako synonimy.

Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju Grupy PZU przygotowano w postaci skonsolidowanej i obejmuje działalność Grupy PZU za okres od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2024 roku. Zakres konsolidacji został opracowany zgodnie z zasadami przyjętymi na potrzeby Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU, jednocześnie ze względu na niską istotność w zakresie wpływów, ryzyk i szans związanych ze zrównoważonym rozwojem, Grupa PZU wyłączyła niektóre podmioty, różnice w konsolidacji pomiędzy Oświadczeniem dotyczącym zrównoważonego rozwoju a Skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym zostały szerzej opisane w sekcji „Uwagi do oświadczenia zrównoważonego rozwoju”. W niniejszym oświadczeniu jako Grupę PZU rozumie się wszystkie podmioty objęte zakresem konsolidacji oświadczenia, chyba że w poszczególnych sekcjach oświadczenia zaznaczono inaczej.

Przy sporządzaniu oświadczenia uwzględniono łańcuch wartości Grupy PZU, w tym działania na wyższym (upstream) i niższym (downstream) szczeblu. Grupa PZU nie skorzystała z możliwości pominięcia informacji

dotyczących własności intelektualnej oraz wyników innowacji.

Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju zostało poddane atestacji dającej ograniczoną pewność, zgodnie z Krajowym Standardem Usług Atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju 3002 PL oraz Krajowym Standardem Usług Atestacyjnych Innych niż Badanie i Przegląd 3000 (Z) w brzmieniu Międzynarodowego Standardu Usług Atestacyjnych 3000 (zmienionego) „Usługi atestacyjne inne niż badania

i przeglądy historycznych informacji finansowych”, w oparciu o które atestacja została wykonana.

Szczegółowe informacje dotyczące podstawy przygotowania oświadczenia znajdują się w sekcji Uwagi do Oświadczenia zrównoważonego rozwoju.



[SBM-1] Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości

8.1.2. Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości

Model biznesowy Grupy PZU i łańcuch wartości

Grupa PZU jest jedną z największych instytucji finansowych w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej. Na czele Grupy PZU stoi Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA (PZU) - spółka giełdowa notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW).

Grupa PZU prowadzi działalność w czterech filarach: ubezpieczenia majątkowe i na życie, bankowość, inwestycje i opieka zdrowotna. Głównym, pod względem skali i liczby klientów, rynkiem działalności Grupy PZU jest Polska. Należące do Grupy podmioty zależne prowadzą działalność także w Litwie, Łotwie, Estonii i Ukrainie.

Na koniec grudnia 2024 roku Grupa PZU zapewniała miejsce pracy 43 121 pracownikom¹ w krajach prowadzenia działalności (szczegółowe informacje na temat struktury zatrudnienia znajdują się w sekcji Zagadnienia społeczne – pracownicy Grupy PZU).

Ochrona ubezpieczeniowa i rozwój rynku ubezpieczeń

Na rynku polskim Grupa PZU oferuje produkty ubezpieczeniowe przez PZU - w zakresie ubezpieczeń majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczeń

1) Odpowiada 37 004 pracownikom w przeliczeniu na ekwiwalent czasu pracy (ECP).

komunikacyjnych, mieszkań i budynków, rolnych, odpowiedzialności cywilnej, przez PZU Życie – w zakresie ubezpieczeń na życie oraz przez spółkę LINK4 i TUW PZUW (Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych).

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

Działalność bankowa i integracja usług finansowych

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 i Alior Bank to uniwersalne banki komercyjne, które oferują szeroki zakres usług bankowych dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Współpraca w ramach działalności bankowej stanowi dla PZU dodatkową płaszczyznę do budowania relacji z klientami.

Zarządzanie aktywami i produkty inwestycyjne

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. Oferują one produkty inwestycyjne: otwarte i zamknięte fundusze inwestycyjne i produkty emerytalne, takie jak otwarte fundusze emerytalne, indywidualne konta emerytalne (IKE), indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego z dobrowolnym funduszem emerytalnym, pracownicze programy emerytalne (PPE) oraz pracownicze plany kapitałowe (PPK). W ofertach TFI Grupy PZU znajdują się produkty inwestycyjne zgodne z art. 8 lub art. 9 SFDR.

Rozwój usług zdrowotnych

Pod marką PZU Zdrowie Grupa PZU rozwija ofertę ubezpieczeń zdrowotnych wraz z towarzyszącymi usługami opieki medycznej. Grupa PZU oferuje produkty zdrowotne w formie ubezpieczeń oraz produkty poza ubezpieczeniowe (medycyna pracy, abonamenty medyczne, partnerstwa i programy profilaktyczne). Ponadto Grupa PZU buduje i rozwija infrastrukturę medyczną w Polsce, dzięki czemu zwiększa dostępność świadczonych usług zdrowotnych.



Łańcuch wartości Grupy PZU



Działania w ramach elementów łańcucha wartości

Relacje z dostawcami takimi jak firmy IT, dostawcy danych, firmy reasekuracyjne oraz dostawcy usług medycznych	Relacje z pracownikami Ochrona własności Obiekty Technologie IT Zapewnienie zgodności z regulacjami i nadzór	Ocena ryzyka, Tworzenie produktu Marketing i dystrybucja produktu Obsługa szkód i świadczeń Zarządzanie relacjami z klientem	Ocena ryzyka Tworzenie produktu Marketing i dystrybucja produktu Obsługa szkód i świadczeń Zarządzanie relacjami z klientem	Zarządzanie kapitałem Analiza i ocena ryzyka Dywersyfikacja portfela Zarządzanie i monitorowanie inwestycji	Zarządzanie aktywami Marketing i dystrybucja Gromadzenie składek emerytalnych Wypłata środków Zarządzanie relacjami z klientem	Usługi bankowe – kredyty i leasing, emisja obligacji, zarządzanie gotówką, działalność depozytowa, relacje z klientami, zarządzanie ryzykiem	Usługi bankowe – bankowość codzienna, portfolio kredytów, działalność depozytowa, relacje z klientami, zarządzanie ryzykiem	Usługi medyczne, marketing i dystrybucja, zarządzanie jakością, obsługa pacjenta

Łańcuch wartości Grupy PZU opiera się o kluczowe linie biznesowe, które obejmują szeroki zakres usług finansowych i ubezpieczeniowych. Każdy segment łańcucha wartości przyczynia się do dostarczania rozwiązań dla klientów, co wpływa na efektywność operacyjną i biznesową.

[SBM-2] Interesy i opinie zainteresowanych stron

Interesy i opinie zainteresowanych stron

Grupa PZU kładzie szczególny nacisk na skuteczne zarządzanie relacjami z interesariuszami, dążąc do uwzględniania ich potrzeb oraz zapewniania równego dostępu do informacji. Współpraca ta odbywa się na wielu poziomach i obejmuje różne grupy interesariuszy, w tym klientów, akcjonariuszy, regulatorów, dostawców oraz organizacje społeczne.

Interesariusze i sposoby współpracy			
Grupa interesariuszy	Podejście	Cel	Sposób i formy współpracy
Pracownicy	- stała, otwarta komunikacja pomiędzy pracownikami i pracodawcą - bieżący dialog ze związkami zawodowymi - angażujące miejsce pracy	- 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 między obszarowa - przygotowanie i adaptacja do zmian i sytuacji kryzysowych - angażowanie w inicjatywy i akcje społeczne (wolontariat) - profilaktyka zdrowia i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu - wzmacnianie odpowiedzialności za własny rozwój i dobrostan - budowanie poczucia wpływu na wyniki, decyzje i środowisko pracy - dialog ze związkami zawodowymi, wspierający dobrostan i zrównoważony rozwój organizacji, uwzględniający potrzeby wszystkich jego uczestników	- badanie zaangażowania, badania typu pulse check, focus group, sondaże, mapowanie i analizy doświadczenia pracowników - jasne, mierzalne cele do realizacji rozliczane kwartalnie lub rocznie - bezpośrednie spotkania i rozmowy z przełożonym - roczne lub kwartalne - spotkania wewnętrzne, zespołowe, regularne spotkania menedżerów różnych szczebli z HR - 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.: powołanie grup ambasadorów - 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 – program well-beingowy m.in. dążenie do równowagi pomiędzy 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)

Interesariusze i sposoby współpracy			
Grupa interesariuszy	Podejście	Cel	Sposób i formy współpracy
Klienci	- stała i otwarta komunikacja z klientami - jakość i dopasowanie produktów i usług - doświadczenia z procesów zakupowych i usługowych - Rzecznik Klienta - Rzecznik Zdrowia	- 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	- 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, Alior Mobile, PeoPay - 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 pro klienckie - omnikanalowość, znoszenie barier i ułatwienia w dostępie do produktów i usług – m.in. placówki dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami - międzynarodowy Certyfikat Znaku Jakości OK SENIOR® potwierdzający, że oddziały PZU dostosowane są do potrzeb klientów powyżej 60. roku życia - udział w targach, konferencjach, spotkaniach branżowych - programy edukacji finansowej i ubezpieczeniowej
Partnerzy biznesowi, agenci	stała współpraca dla obustronnych korzyści m.in. dzielenie się doświadczeniami, szukanie opinii	- 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	- budowanie i utrzymywanie uczciwych warunków współpracy m.in. przez zapewnianie 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
Dostawcy	- bieżąca współpraca oparta o „Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU” - audyty dostawców	- przejrzyste zasady wyboru i współpracy z dostawcami - 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	- 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 dostawców w trakcie procesów audytu nad poprawą jakości dostaw towarów i usług - lista Kwalifikowanych Dostawców PZU

Interesariusze i sposoby współpracy			
Grupa interesariuszy	Podejście	Cel	Sposób i formy współpracy
Rynek kapitałowy, w tym: inwestorzy i udziałowcy, analitycy i agencje ratingowe	stała, dwustronna komunikacja pomiędzy zarządem spółki a uczestnikami rynku kapitałowego oparta na dobrych praktykach rynku kapitałowego	- 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	- 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 z walnych zgromadzeń, spotkań kwartalnych, kluczowych wydarzeń korporacyjnych) - 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
Media	stała współpraca z dziennikarzami	- 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	- 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 otrzymywane od redakcji i dziennikarzy - przygotowywanie komunikatów prasowych - organizacja konferencji prasowych - organizacja i udział w wywiadach eksperckich i konferencjach branżowych - obecność w mediach społecznościowych
Administracja centralna i regulatorzy, w tym KNF, UOKiK, GPW	- bieżący dialog i uwzględnienie rekomendacji - współpraca w ramach debat i konferencji - współpraca legislacyjna z Polską Izbą Ubezpieczeń (PIU) - współpraca ze Związkiem Banków Polskich (ZBP)	- 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	- aktywny udział w opiniowaniu projektów legislacyjnych i w przypadku zidentyfikowania zagrożeń, nieprawidłowości bądź ryzyka negatywnych skutków dla działalności ubezpieczeniowej, zgłaszanie uwag do przesłanych 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, pracach grup - udział w spotkaniach, uzgodnieniach, wyjaśnieniach i konsultacjach (np. rekomendacji) z KNF w celu określenia rynkowych skutków planowanych rozwiązań

Interesariusze i sposoby współpracy			
Grupa interesariuszy	Podejście	Cel	Sposób i formy współpracy
Społeczności lokalne	- bieżąca komunikacja bezpośrednia - wolontariat pracowniczy - wspieranie rozwoju społeczności lokalnych	- zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i środowiskowych - realizacja projektów społecznych - projektów wolontariackich opartych na współpracy pracowników Grupy 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	- realizacja projektów sponsoringowych i prewencyjnych mających na celu poprawę zdrowia i bezpieczeństwa - możliwość uzyskania grantu na autorski projekt wolontariacki przez pracowników Grupy PZU, który mogą przeznaczyć na rzecz swoich lokalnych społeczności, których problemy są im dobrze znane - dotacje dla osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej - działania mające na celu wyrównanie szans dzieci i młodzieży z małych ośrodków - kampanie i działania prewencyjne - wsparcie służb ratunkowych
Organizacje pozarządowe i instytucje publiczne	- budowanie partnerstw i przeprowadzanie diagnozy społecznej - wspólne planowanie, realizacja i ewaluacja projektów - ewaluacja programu wolontariatu pracowniczego - dzielenie się wiedzą	- 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	- udział pracowników Grupy 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 - organizacja wspólnych konferencji i seminariów i innych działań z udziałem przedstawicieli środowiska trzeciego sektora i środowisk akademickich
Instytucje kultury	- projekty promujące edukację i wydarzenia kulturalne - mecenat i partnerstwa	- promocja i ochrona polskiej kultury i dziedzictwa narodowego - edukacja kulturalna wśród dzieci i młodzieży	- 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 - współpraca przy organizacji największych wydarzeń kulturalnych

Wyniki i efekty współpracy

Rezultaty współpracy z interesariuszami są monitorowane i ujmowane w działalności Grupy PZU. Analizowane są efekty działań z zakresu zaangażowania społecznego, zadowolenia klientów oraz efektywności procesów operacyjnych. Grupa PZU dąży do wdrażania innowacyjnych rozwiązań, które wzmacniają jej pozycję jako odpowiedzialnego uczestnika rynku finansowego. Kadra zarządzająca odpowiedzialna za relacje z poszczególnymi interesariuszami zgodnie ze swoimi kompetencjami raportuje do Zarządu wyniki współpracy. Dzięki tym działaniom Grupa PZU buduje długofalowe relacje z interesariuszami, podnosząc standardy zarządzania i tworzenia wartości dla wszystkich stron zaangażowanych w jej działalność.

[SBM-1] Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości

Strategia zrównoważonego rozwoju Grupy PZU

Strategia ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024 nie odnosi się do zidentyfikowanych wpływów, szans i ryzyk ze względu na czas jej wdrożenia. Niektóre ze strategicznych wskaźników wpisują się w zidentyfikowane wpływy, szanse i ryzyka. Realizacja celów powiązanych z IRO znajduje się w opisach tematycznych poszczególnych ESRS.

PZU i PZU Życie zakończyły realizację strategii ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024, której kluczowe wskaźniki stały się integralną częścią strategii biznesowej Grupy PZU „Potencjał i wzrost”. Wszystkie zakładane wyniki w obszarach środowiskowych, społecznych i zarządczych zostały osiągnięte. Poniżej przedstawiamy realizację celów dla podmiotów Grupy PZU poza grupami bankowymi.



Cel 2024: ograniczenie negatywnego wpływu działalności własnej na środowisko dzięki redukcji emisji CO₂e (w zakresie 1 i 2) o 3-10% względem roku 2019, zakupie 100% energii z gwarancją pochodzenia OZE w nieruchomościach własnych oraz rekompensacie emisji CO₂e, których nie można było ograniczyć

W ramach własnej działalności operacyjnej PZU i PZU Życie zredukowały emisje CO₂e w odniesieniu do 2019 roku przez zmniejszenie zużycia energii, zakupiły w nieruchomościach własnych energię z gwarancjami pochodzenia OZE oraz zrekompensowały emisji CO₂e, których nie mogły ograniczyć.

Poziom realizacji 2024: : względem roku 2019 ograniczono emisje CO₂e o 26,2% (zakres 1 i 2), zakupiono 100% energii z gwarancją pochodzenia OZE

w nieruchomościach własnych, co stanowiło 85% energii elektrycznej zakupionej przez PZU i PZU Życie, dokonano rekompensaty emisji Co₂e z roku 2023 przez zakup certyfikowanych jednostek offsetowych CER odpowiadających emisjom 18 489 tCO₂e PZU i PZU Życie z 2023 roku.



Cel 2024: wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln zł w latach 2021-2024

W latach 2021-2024 PZU zwiększył swoje zaangażowanie w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną przekraczając zakładany poziom 500 mln zł. Inwestycje te obejmują finansowania OZE typu project finance oraz finansowania korporacyjne typu ESG-linked.

Poziom realizacji 2024: na koniec 2024 roku wartość portfela inwestycji wyniosła 2 933 mln zł

Temat ESRS – zmiany klimatu: potencjalny i rzeczywisty negatywny wpływ, potencjalne ryzyko.



Cel 2024: ocena pod kątem czynników ESG 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG

PZU ocenił 55% swoich największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych pod kątem czynników ESG, co pozwoliło na lepsze zrozumienie ryzyk związanych z ich działalnością. Zgodnie z wewnętrzną definicją, ocenie podlegali najwięksi korporacyjni klienci ubezpieczeniowi, którzy działali w sektorach wysoko i średnio wrażliwych na ryzyko ESG oraz mieli 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 CO₂e. 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 (SFDR).

Za wysoko wrażliwe sektory uznano 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 metodyce dla spółek publicznych zostały uwzględnione kwestie środowiskowe, społeczne i zarządcze.

W obszarze środowiskowym zostały uwzględnione tematy takie jak: emisje 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 nadzorczych, ochroną praw akcjonariuszy mniejszościowych, powiązaniem wynagrodzeń Zarządów z realizacją celów z zakresu zrównoważonego rozwoju.

Ocena przeprowadzana była w oparciu o publiczne dane m.in. raporty niefinansowe i strategię. Na końcową ocenę miał wpływ również sektor, w którym działa spółka.

Spółki niepubliczne oceniane były w oparciu o uproszczony kwestionariusz oceny ESG. Dodatkowo w 2024 roku oceny zostały rozszerzone o minimalne gwarancje uwzględnione w wymogach Taksonomii UE.

Poziom realizacji 2024: 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG ocenionych pod kątem czynników ESG



Cel 2024: 15 milionów odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia w ciągu roku

PZU realizował działania społeczne, które miały na celu poprawę bezpieczeństwa i promowanie zrównoważonego stylu życia. Jednym z kluczowych projektów była kampania edukacyjna dotycząca cyberbezpieczeństwa, która odpowiedziała na

rekomendacje Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. Kampania miała charakter prewencyjny i edukacyjny, dostarczając odbiorcom praktyczną wiedzę na temat przeciwdziałania zagrożeniom w przestrzeni cyfrowej. Kolejną inicjatywą była kampania „Nie gadaj, tylko się zbadaj”, która miała na celu zwiększenie świadomości korzyści płynących z regularnych badań profilaktycznych. Kampania ta odpowiadała na problem niskiego uczestnictwa Polaków w badaniach profilaktycznych, wynikający z postaw, przekonań oraz poziomu wiedzy. Kampania była wspierana przez Ministerstwo Zdrowia oraz Narodowy Instytut Onkologii.

Poziom realizacji 2024: 15 mln odbiorców (osób do których dotarły treści kampanii za pośrednictwem mediów tradycyjnych i internetowych, unikalnych użytkowników stron kampanii, uczestników webinarów i odbiorców drukowanych materiałów informacyjnych) działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważanego stylu życia

Temat ESRS – dotknięte społeczności: rzeczywisty, pozytywny wpływ

 **Cel 2024:** 70% pracowników objętych programem #DobryStan

W ramach strategii well-beingowej #DobryStan Grupa PZU promowała zdrowy styl życia i optymalny styl pracy wśród swoich pracowników. Program ten, przyjęty w 2021 roku, obejmował szereg działań mających na celu poprawę jakości życia pracowników. Organizowano różnego rodzaju działania edukacyjne w formie stacjonarnej i on-line. Uczestnicy tych wydarzeń otrzymywali wiedzę i inspiracje dotyczące zdrowego odżywiania, profilaktyki, zdrowia psychicznego oraz dbania o układ mięśniowo-szkieletowy. W ramach programu #DobryStan, Grupa PZU wprowadziła również

benefity czasowe, takie jak „Dwie godziny dla rodziny. Dla Człowieka” oraz „4 godziny na urodziny”, które pozwalają pracownikom zadbać o dobrostanowe aspekty w swoim życiu.

Poziom realizacji 2024: 70,3% pracowników korzystających z oferty #DobryStan

 **Cel 2024:** 70% kluczowych procesów zakupowych, przy których uwzględniono kryteria ESG

PZU w pełni zintegrował kryteria ESG w swoich procesach zakupowych. Kluczowym dokumentem określającym wymagania wobec dostawców jest "Kodeks postępowania i dobrych praktyk ESG dostawców Grupy PZU." W 2024 roku wymagania ESG zostały uwzględnione we wszystkich kluczowych procesach zakupowych.

Poziom realizacji 2024: 100% kluczowych procesów zakupowych, przy których uwzględniono kryteria ESG. Temat ESRS – własne zasoby pracownicze, potencjalny i rzeczywisty pozytywny wpływ, potencjalna szansa.

 **Cel 2024:** uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych Spółki i przekazanie ich do realizacji przez Wyższą Kadrę Kierowniczą

Cele ESG zostały włączone w katalog rocznych celów Wyższej Kadry Kierowniczej. Obejmowały one zadania związane z realizacją wskaźników efektywności strategii ESG, odnosiły się do kluczowych projektów i inicjatyw z obszaru ESG. Poziom realizacji celów miał wpływ na wynagrodzenie zmienne za dany rok.

Poziom realizacji 2024: uwzględniono 46 celów ESG w celach strategicznych Spółki na rok 2024 i przekazano je do realizacji przez kadrę zarządzającą.

Szeroko rozumiane aspekty zrównoważonego rozwoju stały się częścią ogłoszonej w grudniu 2024 roku strategii biznesowej na lata 2025-2027 „Z pewnością przyszłość.” Grupa PZU buduje społeczną odporność na zmienną i niepewną przyszłość przez edukację i codzienne budowanie zaufania do ubezpieczeń, co prowadzi do ich upowszechnienia i zwiększa potencjał biznesowy Grupy PZU.

W ramach zielonej transformacji PZU oferuje pełen katalog rozwiązań we współpracy z bankami. Narzędzia wspierające zieloną transformację obejmują ubezpieczenia korporacyjne, takie jak produkty adekwatne na etapie inwestycyjnym, w tym inżynieryjne i specjalistyczne oraz ubezpieczenia majątkowe po zakończeniu projektu. W obszarze inwestycji kapitałowych PZU oferuje akcje i obligacje spółek specjalizujących się w zielonej transformacji, zielone



obligacje rządowe, pożyczki na zielone inwestycje oraz inwestycje w budynki z certyfikatem BREEAM. Finansowanie dłużne obejmuje project finance i finansowanie strukturyzowane zielonych projektów inwestycyjnych oraz kredyty celowe na inwestycje.

Grupa PZU buduje rozwiązania dla klientów oraz rozwija rynek w partnerstwie z kluczowymi podmiotami. Przykładem jest mSerwis Ubezpieczeniowy, który wprowadzi usługi ubezpieczeniowe na powszechne platformy, takie jak mStłuczka w ramach mObywatel, co zwiększy wygodę klientów przez standaryzację i cyfryzację obsługi szkód komunikacyjnych. Ekosystem Danych Ubezpieczeniowych pozwoli na wykorzystywanie i współdzielenie danych np. Bazy Danych Ubezpieczeniowych zawierającej informacje o ubezpieczeniach majątkowych i życiowych, co umożliwi zaawansowaną analizę zawieranych umów i zgłaszanych szkód. Narzędzia wspierające, takie jak FOTO, rozwijają efektywność rynku przez przeciwdziałanie wyłudzeniom odszkodowań z ubezpieczeń komunikacyjnych, wykorzystując technologię automatycznego rozpoznawania obrazów.

Grupa PZU stawia sobie za cel budowanie najlepszych rozwiązań i wartości dla klientów, zwiększanie świadomości ubezpieczeniowej wśród Polaków oraz budowanie pozytywnej percepcji branży ubezpieczeniowej. W obszarze społecznym Grupa PZU dąży do budowy zaufania i przyjaznego wizerunku marki zaangażowanej społecznie. Działalność sponsorska i prewencyjna obejmuje propagowanie zdrowego i aktywnego trybu życia oraz budowanie zdrowych i bezpiecznych postaw społecznych dzięki współpracy ze służbami publicznymi, takimi jak policja i straż pożarna oraz wsparciu służb ratowniczych, takich jak GOPR i WOPR. Kampanie i projekty realizowane wspólnie z ministerstwami zdrowia, edukacji i sportu

również odgrywają ważną rolę. Działalność Fundacji PZU koncentruje się na budowaniu kompetencji przyszłości, w tym krytycznego myślenia, obrony przed dezinformacją, tworzeniu przestrzeni do integracji społeczności i dialogu, nowoczesnej filantropii, inspirowaniu do działania oraz edukacji i promowaniu talentów. Kluczowym celem na 2027 rok jest objęcie 15 milionów osób każdego roku działaniami z zakresu odpowiedzialności społecznej.

Grupa PZU zwiększa zdolność do zwinnego działania i rozwija kompetencje napędzające wzrost Grupy. Silna marka i kompetencje HR czynią Grupę PZU atrakcyjnym miejscem pracy. W strategii HR na lata 2025-2027 Grupa PZU skoncentruje się na odpowiedzialności za wyniki przez kompleksowe zarządzanie wynikami oraz zapewnianie optymalnego rozwoju ludzi i organizacji, rozwijaniu wspierającego przywództwa i wyróżniających doświadczeń pracowników, inkluzywnej kulturze organizacyjnej wspierającej zwinność działania, autonomię i innowacyjność pracowników oraz dostarczeniu kompetencji jutra, kluczowych z perspektywy strategii, w tym dla ekspansji międzynarodowej.

W obszarze środowiskowym Grupa PZU planuje wzmacnianie odporności wobec zmian klimatycznych przez finansowanie projektów wspierających zieloną transformację i dalsze uwzględnienie wpływu zmian klimatycznych w działalności biznesowej.



[GOV-1] Rola organów administrujących,
zarządzających i nadzorczych

8.1.3. Zarządzanie tematami ESG w Grupie PZU

Rola organów administracyjnych, zarządzających i nadzorczych jednostki

Role i obowiązki organów administrujących, zarządzających i nadzorczych

Podmioty Grupy PZU posiadają strukturę organizacyjną dostosowaną do wielkości i specyfiki prowadzonej działalności. Zakres kompetencji organów spółek jest określony w przepisach prawa, a w szczególności w Kodeksie spółek handlowych, statutach/umowach podmiotów wewnętrznych. Jednostką dominującą jest Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna. W strukturze zarządczej Grupy PZU kluczową rolę odgrywają Zarząd PZU oraz Rada Nadzorcza PZU. Struktura zarządzania i nadzoru w Grupie PZU opiera się na wyraźnym podziale obowiązków pomiędzy Zarządem i Radą Nadzorczą.

Zarząd PZU ponosi odpowiedzialność za bieżącą działalność spółki, w tym wdrażanie strategii. Jego zadaniem jest zapewnienie zgodności działalności spółki z regulacjami prawnymi oraz realizacja celów nadanych przez Radę Nadzorczą, w tym związanych z ochroną środowiska i aspektami społecznymi.

Rada Nadzorcza, działając zgodnie z regulacjami prawa oraz statutem spółki, sprawuje nadzór nad działalnością PZU. W szczególności zajmuje się oceną wyników Zarządu oraz podejmowaniem decyzji o jego składzie.

Struktura zarządzania i nadzoru w Grupie PZU opiera się na wyraźnym podziale obowiązków pomiędzy Zarządem i Radą Nadzorczą.

(Więcej informacji na temat składu, ról i obowiązków organów administrujących znajduje się w części 8.6.1.)

Nadzór nad ustalaniem i realizacją celów ESG

W Grupie PZU realizowany jest ustandaryzowany proces związany z nadawaniem i rozliczaniem celów dla członków Zarządów poszczególnych podmiotów. Cele obejmują m.in. kwestie dot. ESG. Opracowana została „Procedura nadawania i rozliczania celów”, której wdrożenie jest planowane w 2025 roku. Zasady nadawania i rozliczenia celów są uszczegółowieniem zasad premiowania członków Zarządów wynikających z uchwał Walnych Zgromadzeń oraz rad nadzorczych podmiotów zależnych Grupy PZU. Walne Zgromadzenie PZU upoważniło Radę Nadzorczą do określenia szczegółowych celów zarządczych oraz mierzalnych wskaźników KPI, na podstawie których oceniana jest ich realizacja. Wskaźniki te mają również wpływ na wynagrodzenie zmienne kadry zarządzającej.

W ramach kaskadowania celów ESG, Zarząd PZU rozszerzył odpowiedzialność za ich realizację na wyższą kadrę menedżerską oraz wybrane podmioty zależne. Nadzór nad realizacją tych celów przez Zarząd odbywa się przez cykliczne spotkania oraz raportowanie wyników do Rady Nadzorczej.

Kompetencje i rozwój wiedzy fachowej

Weryfikacja kompetencji członków Zarządów i Rad Nadzorczych odbywa się zgodnie z obowiązującymi procedurami, w tym „Zasadami przeprowadzania postępowania kwalifikacyjnego na członka Zarządu w podmiotach Grupy PZU”. Ocenie podlegają kwalifikacje, doświadczenie zawodowe oraz zgodność z regulacjami prawnymi, a w PZU również „Polityką różnorodności wobec członków organów PZU SA”.

W PZU, TFI PZU i Banku Pekao wiedza członków organów zarządczych i nadzorczych w zakresie ESG jest weryfikowana w trakcie procesu doboru kandydatów przez ocenę informacji zawartych w formularzach wzorowanych na wymogach KNF. Grupa PZU planuje zaktualizować zasady postępowania kwalifikacyjnego na członków Zarządów w Grupie PZU w celu uwzględnienia wymogu wiedzy w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Dodatkowo, kadra zarządzająca jest objęta działaniami edukacyjnymi mającymi na celu poszerzanie wiedzy w obszarach zrównoważonego rozwoju, zarządzania ryzykiem i raportowania. W roku 2024 przeprowadzono serię warsztatów w tematyce ESG.

[GOV-2] Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem

[GOV-3] Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt

Zarządzanie informacjami ESG i podejmowane kwestie ESG

Częstotliwość i zakres raportowania do organów zarządzających i nadzorczych

Zarządzanie z uwzględnieniem czynników i identyfikacja ryzyk są integralną częścią wewnętrznego systemu zarządzania i monitorowania ryzyk w organizacji i, o ile są istotne, podlegają raportowaniu. W 2024 roku Grupa PZU realizowała strategię zarządzania ryzykiem, dostosowując częstotliwość przeglądów i raportowania do specyfiki działalności poszczególnych spółek. Ryzyka były monitorowane na różnych poziomach – od regularnych kwartalnych raportów, przez bardziej szczegółowe miesięczne analizy, aż po okresowe, strategiczne przeglądy prowadzone raz na pół roku lub rok. W przypadku istotnych zdarzeń lub zmian, Zarządy spółek reagowały natychmiast, przekazując kluczowe informacje odpowiednim organom nadzorczym.

W 2024 roku Grupa PZU zarządzała ryzykiem dostosowując częstotliwość monitorowania do specyfiki działalności poszczególnych podmiotów.

- **Kwartalne przeglądy ryzyka** były standardem w większości podmiotów i zapewniały regularne raportowanie do Zarządów i Rad Nadzorczych.

- Miesięczne lub bieżące monitorowanie ryzyka** było stosowane w spółkach bardziej narażonych na dynamiczne zmiany rynkowe, takich jak BALTA, Lietuvos Draudimas - oddział w Estonii i LINK4.
- Roczne lub półroczne przeglądy** umożliwiały strategiczną ocenę skuteczności wdrażanych polityk, szczególnie w zakresie ESG (Bank Pekao, TUV PZUW, Alior Bank).
- Raportowanie ad hoc** pozwalało na elastyczne reagowanie na nagłe zmiany i nieprzewidziane ryzyka.

Uwzględnianie wpływów, ryzyk i szans w procesach decyzyjnych

Podczas nadzorowania strategii oraz podejmowania kluczowych decyzji biznesowych uwzględniane są analizy ryzyka i szans związanych z prowadzoną działalnością. ESG jest zintegrowane z zarządzaniem ryzykiem, a strategiczne transakcje oraz operacje są analizowane pod kątem ich wpływu na środowisko i społeczeństwo.

Decyzje inwestycyjne są oceniane pod kątem zrównoważonego rozwoju oraz oceną ryzyka długoterminowego.

Wykaz istotnych wpływów, ryzyk i szans

Organy zarządzające regularnie analizują istotne wpływy i ryzyka, w tym:

- Ryzyka środowiskowe:** wpływ działalności Grupy PZU na zmiany klimatyczne, emisje CO₂e oraz zgodność z regulacjami środowiskowymi,

- Ryzyka społeczne:** wpływ na lokalne społeczności, przestrzeganie praw człowieka, zaangażowanie w działania pomocowe,
- Ryzyka operacyjne:** stabilność łańcucha dostaw, cyberbezpieczeństwo, ryzyka prawne i zgodność z regulacjami,

Mechanizmy monitorowania wyników

Aby zapewnić skuteczność wdrożonych działań, organy zarządzające stosują następujące mechanizmy monitorowania:

- System wskaźników KPI:** Kluczowe wskaźniki efektywności (KPI) pozwalają na bieżące śledzenie postępów w realizacji strategii,
- Regularne procesy weryfikacji wyników:** Zewnętrzne i wewnętrzne audyty oceniały skuteczność stosowanych w Grupie systemów kontroli wewnętrznej i procesów zarządzania ryzykiem,
- Integracja z procesami operacyjnymi:** ESG jest zintegrowane z działalnością operacyjną, co zapewnia spójność działań i skuteczność realizacji strategii,
- Organy zarządzające i nadzorcze Grupy PZU** sprawują nadzór nad istotnymi wpływami, ryzykami i szansami, dbając o ich efektywne zarządzanie, regularne raportowanie, mechanizmy monitorowania.

Systemy zachęt i polityka wynagrodzeń w kontekście zrównoważonego rozwoju

Struktura wynagrodzeń i wpływ ESG na system motywacyjny

W Grupie PZU obowiązują zasady wynagradzania członków Zarządów i Rad Nadzorczych. Zostały one opracowane zgodnie z zasadami transparentności i efektywnego zarządzania organizacją. Wynagrodzenie członków Zarządów składa się z części stałej oraz zmiennej, która zależy od realizacji celów zarządczych, w tym związanych z ESG.

Wynagrodzenie stałe mieści się w przedziale określonym uchwałach walnych zgromadzeń, natomiast wynagrodzenie zmienne nie może przekroczyć od 50% do 100% wynagrodzenia stałego z poprzedniego roku w zależności od wielkości podmiotu. W podmiotach, w których jest to wymagane 40% tej wartości podlega odroczeniu i jest wypłacane w trzech rocznych ratach, pod warunkiem spełnienia założonych kryteriów.

Cele ESG jako element oceny wyników Zarządu

Zarząd PZU oraz Zarządy podmiotów zależnych realizują cele zarządcze, wśród których znajdują się cele ESG. W 2024 roku, w zakresie celu ESG, Zarządy PZU i PZU Życie miały zadanie (1) wdrożenia wymagań dyrektywy CSRD – w tym wyznaczenie istotnych obszarów wpływu Grupy PZU w oparciu o wyniki analizy podwójnej istotności, (2) opracowania metodyki liczenia emisji gazów cieplarnianych oraz (3) opracowanie strategii dekarbonizacji.

Zarządy polskich podmiotów zależnych (poza Grupami Pekao i Alior Bank) w zakresie celu ESG otrzymały

zadania wdrożenia wymagań dyrektywy CSRD zgodnie ze specyfiką działalności Spółki i strategii dekarbonizacji, w oparciu o wytyczne przygotowane przez PZU. Zarządy podmiotów zależnych z krajów bałtyckich otrzymały cel dot. wdrożenia jednego produktu zgodnego z Taksonomią UE oraz zwiększenia odsetka inwestycji typu ESG linked.

Mechanizm monitorowania wynagrodzeń i realizacji celów ESG

Polityki wynagrodzeń są nadzorowane przez Rady Nadzorcze i Walne Zgromadzenia. Walne Zgromadzenie upoważnia Radę do szczegółowego określenia celów zarządczych, ich wag oraz wskaźników efektywności (KPI), co bezpośrednio wpływa na wynagrodzenie zmienne. Rady Nadzorcze monitorują i oceniają realizację celów zarządczych.

Wskaźniki efektywności ESG w wynagrodzeniach kadry zarządzającej

Wskaźniki efektywności związane z ESG są brane pod uwagę przy ustalaniu wynagrodzenia zmiennego, a ich waga określana jest co roku w odniesieniu do strategicznych celów PZU. Udział wynagrodzenia zmiennego zależnego od realizacji celów ESG jest ustalany indywidualnie i stanowi integralny element oceny skuteczności zarządzania.

Zarząd PZU przekazał do realizacji przez kadrę zarządzającą cele ESG. W Katalogu Celów Strategicznych na 2024 rok, obejmującym Wyższą Kadrę Kierowniczą PZU i PZU Życie, oprócz celów wynikających z celu Zarządu znajdują się cele związane z realizacją strategii ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024 oraz spełnieniem wymogów taksonomicznych.

[GOV-5] Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju

Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne w zakresie tematów ESG

W obszarze sprawozdawczości dotyczącej zrównoważonego rozwoju Grupa PZU wdraża wewnętrzne standardy w zakresie zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej. Wdrożone procesy i systemy mają na celu identyfikację zagrożeń, wdrażanie skutecznych strategii ograniczających oraz bieżące monitorowanie wyników, aby zapewnić pełną zgodność z regulacjami i oczekiwaniami interesariuszy.

Procesy raportowania i integracja mechanizmów kontrolnych

Biuro Zrównoważonego Rozwoju w PZU odpowiada za koordynację procesu raportowania danych zrównoważonego rozwoju Grupy PZU. Jest właścicielem procedury określającej zasady przygotowania i dostarczania danych oraz określania uczestników tego procesu i ich odpowiedzialności. W strukturze organizacyjnej podlega bezpośrednio pod członka Zarządu PZU odpowiedzialnego za obszar zrównoważonego rozwoju Elżbietę Häuser-Schöneich. Współpracę z podmiotami Grupy PZU w zakresie ESG określają postanowienia porozumień zawartych odrębnie z Bankiem Pekao i Alior Bankiem. W odniesieniu do pozabankowych podmiotów zależnych podstawowe zasady współpracy określono w „Porozumieniu w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU”, które w zakresie ESG uszczegółowiono w wydanych przez PZU na podstawie tego porozumienia politykach z obszaru zrównoważonego rozwoju.

Sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju podlega kontroli bieżącej w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami prawa powszechnie i wewnętrznie obowiązującego. Kontrole wewnętrzne prowadzone są przez Biuro Zrównoważonego Rozwoju w zakresie kontroli kompletności wyników oceny podwójnej istotności, dokumentacji związanej z przygotowaniem do pozyskiwania danych, źródeł danych oraz poprawności merytorycznej otrzymanych danych. Biuro Planowania i Kontrolingu prowadzi kontrolę procesu przygotowania Oświadczenia zrównoważonego rozwoju.

Celem kontroli sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju jest zapewnienie wiarygodności i kompletności informacji, zgodności sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju z obowiązującymi przepisami, należytej staranności w odniesieniu do procesu raportowania i publikacji danych oraz rzetelnej dokumentacji na potrzeby zewnętrznej atestacji.

Główne ryzyka w procesie sprawozdawczości ESG, sposoby ich ograniczania i włączenie wyników do procesów

W zakresie ryzyka związanego ze sprawozdawczością zrównoważonego rozwoju jako krytyczne uznano m.in. kompletność wyników oceny podwójnej istotności, prowadzenie dokumentacji związanej z przygotowaniem do pozyskiwania danych, źródeł danych oraz poprawności danych. Kontrola bieżąca ma na celu ograniczenie tych ryzyk. W przypadku wykrycia nieprawidłowości procesowej lub merytorycznej informacja w tym zakresie przekazywana jest niezwłocznie do dokonania korekty. W przypadku, kiedy korekta nie jest możliwa, podejmowane są działania mające na celu ograniczenie związanego z tym ryzyka.

W 2024, proces kontroli sprawozdawczości ESG przeprowadzony był po raz pierwszy, dlatego mechanizmy kontrolne będą rozwijane.

Audyt zewnętrzny i raportowanie wyników oceny ryzyka

Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju zostało poddane atestacji dającej ograniczoną pewność, zgodnie z Krajowym Standardem Usług Atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju 3002 PL oraz Krajowym Standardem Usług Atestacyjnych Innych

niż Badanie i Przegląd 3000 (Z) w brzmieniu Międzynarodowego Standardu Usług Atestacyjnych 3000 (zmienionego) „Usługi atestacyjne inne niż badania i przeglądy historycznych informacji finansowych”, w oparciu o które atestacja została wykonana.



[SBM-3] Istotne oddziaływanie, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

8.1.4. Ocena podwójnej istotności

Istotny wpływ, ryzyka i szanse

Grupa PZU prowadzi działalność biznesową z uwzględnieniem jej wpływu na otoczenie oraz związanych z tym ryzyk i szans. Zrozumienie otoczenia Grupy PZU np. badania satysfakcji klientów bezpośrednio wpływa na ograniczenie negatywnych wpływów, podejmowanie celowych działań pozytywnych oraz wyniki finansowe Grupy PZU.

Zgodnie z nowymi wymogami sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju w 2024 roku Grupa PZU po raz pierwszy zastosowała podwójne podejście w ocenie istotności. W ocenie uwzględniła perspektywę finansową, ryzyka i szanse oraz perspektywę wpływu na otoczenie. Do celów oceny Grupa PZU określiła swój łańcuch wartości. Jego dokładny opis został zawarty w rozdziale „Model biznesowy Grupy PZU i łańcuch wartości”.

Przeprowadzona ocena zidentyfikowała sześć istotnych tematów zrównoważonego rozwoju, w tym jeden temat środowiskowy, trzy tematy społeczne, jeden temat w zakresie postępowania w biznesie oraz jeden temat dodatkowy - cyberbezpieczeństwo. Ocena wykazała istotne wpływy, ryzyka i szanse w tych obszarach, co pozwoliło na określenie priorytetowych zagadnień dla działalności Grupy PZU.

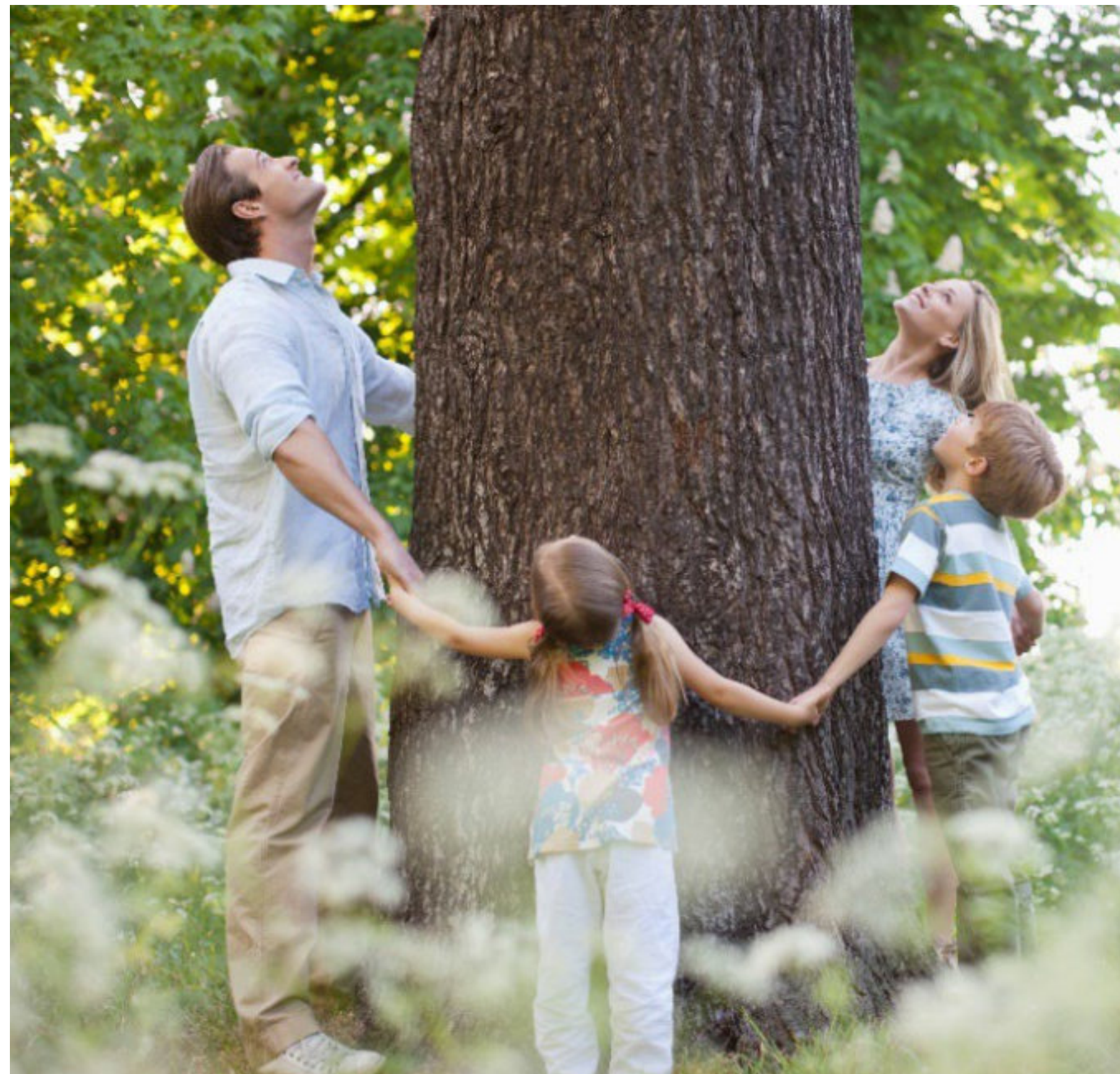
W zakresie tematów środowiskowych kluczowym zagadnieniem jest wpływ zmian klimatu, szczególnie w kontekście, ubezpieczeń majątkowych, ubezpieczeń na życie i zdrowie, inwestycji własnych oraz bankowości biznesowej. Grupa PZU identyfikuje w tym obszarze istotne negatywne wpływy i ryzyka wynikające z działalności klientów biznesowych.

W kontekście kwestii społecznych Grupa PZU zidentyfikowała istotne wpływy, ryzyka i szanse dotyczące zasobów pracowniczych oraz społeczności dotkniętych działalnością operacyjną, w tym zaangażowania społecznego. Kluczowe ryzyka i wpływy dotyczą także konsumentów i użytkowników końcowych w ramach elementów łańcucha wartości takich jak ubezpieczenia na życie i zdrowie, ubezpieczenia majątkowe, fundusze inwestycyjne i emerytalne, bankowość detaliczna oraz ochrona zdrowia.

W obszarze postępowania w biznesie Grupa PZU identyfikuje istotne wpływy, ryzyka i szanse związane z dostawcami oraz operacjami własnymi.

Ponadto cyberbezpieczeństwo zostało uznane za istotny temat z punktu widzenia wpływu i ryzyka w działalności operacyjnej Grupy.

Szczegółowe zestawienie zidentyfikowanych wpływów, ryzyk oraz szans zostało przedstawione poniżej.



Istotne wpływy, ryzyka i szanse Grupy PZU (agregowane na poziomie tematu)

Materialność wpływu



Materialność finansowa



Ważne

Istotny temat ESRS

Nie dotyczy

Niematerialne

S Szanse

+ Wpływ pozytywny

R Ryzyko

- Wpływ negatywny

Tematy EFRAG		Łańcuch dostaw		Operacje własne		Ubezpieczenia na życie i zdrowie		Ubezpieczenia majątkowe		Inwestycje własne		Fundusze inwest i emerytalne		Bankowość biznesowa		Bankowość detaliczna		Ochrona zdrowia	
E1	Zmiana Klimatu	Ważne	Niematerialne	Ważne	Ważne	Nie dotyczy	Ryzyko	Ryzyko	Ryzyko	Ryzyko	Ryzyko	Ważne	Niematerialne	Ryzyko	Ryzyko	Niematerialne	Ważne	Wpływ pozytywny	Niematerialne
E2	Zanieczyszczenia	Nie dotyczy	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne
E3	Zasoby wodne i morskie	Ważne	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Ważne	Niematerialne
E4	Różnorodność biologiczna i ekosystemy	Ważne	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Ważne	Ważne	Ważne	Ważne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Ważne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne
E5	Gospodarka o obiegu zamkniętym	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne
S1	Własne zasoby pracownicze	Nie dotyczy	Niematerialne	Wpływ pozytywny	Ryzyko	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne
S2	Pracownicy w łańcuchu wartości	Ważne	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Ważne	Nie dotyczy	Ważne	Ważne	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne
S3	Dotknięte społeczności	Nie dotyczy	Niematerialne	Wpływ pozytywny	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne
S4	Konsumenci i użytkownicy końcowi	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Wpływ pozytywny	Ryzyko	Wpływ pozytywny	Ryzyko	Nie dotyczy	Niematerialne	Wpływ pozytywny	Ryzyko	Nie dotyczy	Ważne	Wpływ pozytywny	Ryzyko	Wpływ negatywny	Ważne
G1	Postępowanie w biznesie	Wpływ pozytywny	Niematerialne	Wpływ pozytywny	Ryzyko	Nie dotyczy	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne
	Cyberbezpieczeństwo	Nie dotyczy	Ważne	Wpływ pozytywny	Ryzyko	Ważne	Niematerialne	Ważne	Ważne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Ważne	Niematerialne	Nie dotyczy	Niematerialne

Zidentyfikowane istotne wpływy Grupy PZU			
Zagadnienie zidentyfikowane w ramach badania oceny podwójnej istotności	Element łańcucha wartości	Rodzaj wpływu	Opis
Zmiany klimatu	Ubezpieczenia majątkowe	Rzeczywisty i potencjalny negatywny wpływ	Negatywne skutki w zakresie zmian klimatu w portfelu ubezpieczeń majątkowych wynikają z ubezpieczania klientów prowadzących działalność w sektorach o wysokiej emisji gazów cieplarnianych. Dodatkowo potencjalny negatywny wpływ w zakresie zmian klimatu wynika z potencjalnej ochrony ubezpieczeniowej nie dostosowanej do nowych realiów katastrof klimatycznych.
	Inwestycje własne	Rzeczywisty i potencjalny negatywny wpływ	Portfel inwestycyjny Grupy PZU składa się z wielu aktywów mogących wpływać na klimat. Poza podmiotami, które są bezpośrednio powiązane z aktywami odnawialnymi, tzw. „zielonymi”, Grupa PZU posiada w portfelu także jednostki z branż wysokoemisyjnych, co może determinować potencjalny wpływ w zakresie zmian klimatu.
	Bankowość biznesowa	Rzeczywisty i potencjalny negatywny wpływ	Finansowanie firm z sektorów wysokoemisyjnych może przyczyniać się do wzrostu emisji gazów cieplarnianych, co opóźnia realizację celów klimatycznych. Jednocześnie klienci biznesowi potencjalnie mogą doświadczać ograniczeń w dostępie do finansowania, wynikających z potrzeby dostosowania ich działalności do wymogów klimatycznych.
Własne zasoby pracownicze	Operacje własne	Rzeczywisty i potencjalny pozytywny wpływ	Grupa PZU zapewnia stabilne i bezpieczne warunki pracy, wykraczając poza obowiązujące regulacje. Organizacja promuje dialog społeczny, transparentność oraz równość w relacjach pracowniczych. Wdrożone polityki dodatkowo ograniczają ryzyko wypadków, przeciwdziałają przemocy i molestowaniu, a także chronią prywatność pracowników, tworząc środowisko pracy sprzyjające ich dobrostanowi i zaufaniu do organizacji. Jednocześnie istotny wpływ dotyczy głównie pracowników Grupy PZU. Wobec osób niebędących pracownikami, zdecentralizowany system kontraktacji, znacząco ogranicza systemowy wpływ, warunki pracy poszczególnych osób określane są w ramach indywidualnych, podpisanych umowach. Dodatkowo pomimo zidentyfikowania istotnego pozytywnego wpływu na własne zasoby pracownicze, Grupa PZU jest świadoma potencjalnych negatywnych wpływów, które pomimo uznania za nieistotne z perspektywy oceny podwójnej istotności są monitorowane. Z tego względu Grupa PZU wykazuje pełny zakres wskaźników dotyczących tematu S1.
Dotknięte społeczności	Operacje własne	Rzeczywisty pozytywny wpływ	Inwestycje w infrastrukturę lokalną, działania na rzecz inkluzji społecznej oraz promocja lokalnych inicjatyw kulturalnych wzmacniają społeczności lokalne. Dodatkowo ogólnopolskie inicjatywy społeczne takie jak mecenat sportowy czy wsparcie charytatywne pozytywnie wpływają na społeczeństwo krajów działalności Grupy.
Konsumenci i użytkownicy końcowi	Ubezpieczenia na życie i zdrowie	Potencjalny pozytywny wpływ	Jasne i szczegółowe informacje produktowe napisane prostym językiem oraz szeroka dostępność usług zwiększają zdolność klientów do podejmowania świadomych decyzji. Dodatkowe wsparcie w postaci ochrony zdrowotnej oraz dostosowanych oddziałów wzmacnia bezpieczeństwo i inkluzywność.
	Fundusze inwestycyjne i emerytalne	Potencjalny pozytywny wpływ	Fundusze inwestycyjne i emerytalne PZU w swojej ofercie dostarczają wysokiej jakości informacje, pozwalające na identyfikację inwestycji wspierające bezpośrednio i pośrednio inicjatywy ESG, wspierając klientów w podejmowaniu odpowiedzialnych i świadomych decyzji finansowych, zgodnych z zasadami zrównoważonego rozwoju.
	Bankowość detaliczna	Potencjalny pozytywny wpływ	Bankowość detaliczna w Grupie PZU zapewnia uproszczoną dokumentację i wsparcie językowe dla osób z ograniczonymi możliwościami posługiwania się językiem polskim, zwiększając dostępność usług finansowych. Rozwiązania te promują inkluzywność i wspierają klientów w łatwiejszym korzystaniu z produktów bankowych.
	Ochrona zdrowia	Potencjalny pozytywny i negatywny wpływ	PZU Zdrowie oferuje pakiety medyczne w szerokiej gamie cenowej, wyrównując dostęp do prywatnej opieki zdrowotnej, szczególnie w mniejszych miastach, dzięki wysokiej dostępności placówek i przychodni poza terenami dużych miast. Jednocześnie potencjalna niedostateczna przejrzystość informacji produktowych na temat m.in. zakresu pakietu medycznego może stanowić potencjalny negatywny wpływ Grupy PZU.

Zidentyfikowane istotne wpływy Grupy PZU			
Zagadnienie zidentyfikowane w ramach badania oceny podwójnej istotności	Element łańcucha wartości	Rodzaj wpływu	Opis
Postępowanie w biznesie	Operacje własne	Rzeczywisty i potencjalny pozytywny wpływ	Grupa PZU promuje otwartą i zrównoważoną kulturę organizacyjną, wspierającą zaangażowanie i rozwój pracowników, przy jednoczesnym wdrożeniu mechanizmów ochrony sygnalistów, które wzmacniają transparentność i etyczność działań. Organizacja stosuje polityki antykorupcyjne, które zwiększają przejrzystość oraz eliminują ryzyko korupcji w operacjach wewnętrznych. Działania te stanowią pozytywny wpływ zwiększając transparentność na rynku oraz podwyższając standardy prowadzenia biznesu.
	Dostawcy	Rzeczywisty i potencjalny pozytywny wpływ	Grupa PZU buduje odpowiedzialne i zrównoważone relacje z dostawcami. Grupa oczekuje od dostawców przestrzegania najwyższych standardów, zasad etycznych oraz praktyk wspierających zrównoważony rozwój. Działania te podwyższają standardy prowadzenia biznesu wychodząc ponad wymogi regulacyjne.
Cyberbezpieczeństwo	Operacje własne	Rzeczywisty i potencjalny pozytywny wpływ	Zastosowanie zaawansowanych technologii zabezpieczeń chroni dane klientów i zapewnia stabilność operacyjną.

Zidentyfikowane wpływy zostały uznane za istotne we wszystkich trzech horyzontach czasowych: krótkim, średnim i długim.

Grupa PZU spodziewa się, że zidentyfikowane, istotne i rzeczywiste wpływy Grupy PZU występują obecnie lub wystąpią w przeciągu jednego roku od publikacji oświadczenia. Potencjalne wpływy mogą wystąpić w perspektywie krótko- średnio- i długoterminowej zgodnie z opisanymi horyzontami czasowymi w sekcji „[Horyzonty czasowe](#)”. Wpływy te wynikają z działalności operacyjnej, inwestycyjnej i biznesowej podmiotów Grupy PZU oraz działań podejmowanych przez jej klientów biznesowych (przez finansowane emisje CO₂e). Grupa PZU angażuje podmioty zewnętrzne adresując negatywne wpływy i zwiększając pozytywne oddziaływania. Szczegółowy opis działań oraz relacji biznesowych oddziałujących na wpływ Grupy PZU znajduje się w poszczególnych sekcjach tematycznych oświadczenia.

Istotne oddziaływania Grupy PZU zostały również zidentyfikowane i zaadresowane na etapie tworzenia strategii biznesowej na lata 2025-2027. Strategia ta wyznacza kluczowe kierunki działań odpowiadające na wpływy generowane przez Grupę PZU. Jednocześnie wykonanie strategii na podstawie najlepszych praktyk rynkowych ogranicza występowanie istotnych wpływów, ryzyk i szans wynikających z modelu biznesowego i strategii Grupy.

Poniższa tabela przedstawia istotne ryzyka i szanse związane z działalnością Grupy PZU. Ocena obejmuje zarówno zagrożenia wynikające z czynników zewnętrznych, takich jak zmiany klimatu czy regulacje prawne, jak i wewnętrznych, w tym zarządzania zasobami ludzkimi, cyberbezpieczeństwa czy praktyk biznesowych podmiotów Grupy.



Zidentyfikowane ryzyka i szanse zostały uznane za istotne we wszystkich trzech horyzontach czasowych: krótkim (do 1 roku), średnim (1 – 5 lat) i długim (powyżej 5 lat)

Uwagi do oceny podwójnej istotności Grupy PZU

Istotne ryzyka i szanse Grupy PZU			
Zagadnienie zidentyfikowane w ramach badania oceny podwójnej istotności	Element łańcucha wartości	Ryzyko / Szansa	Opis
Zmiany klimatu	Ubezpieczenia na życie i zdrowie	Ryzyko	Produkty ubezpieczeniowe są dostosowywane do rosnących zagrożeń klimatycznych, co może zwiększać koszty operacyjne i wymagać wprowadzenia nowych modeli ryzyka, aby odpowiedzieć na potrzeby klientów.
	Ubezpieczenia majątkowe	Ryzyko	Działania związane z łagodzeniem zmian klimatycznych oraz rosnące ryzyko katastrof naturalnych mogą generować dodatkowe koszty i wymagają dostosowania modeli ryzyka, co może potencjalnie wpłynąć na rentowność produktów i składki ubezpieczeniowe.
	Inwestycje własne	Ryzyko	Inwestycje w sektory wysokoemisyjne zwiększają ryzyko regulacyjne związane z przyszłymi potencjalnymi regulacjami w zakresie zmian klimatycznych, a konieczność dostosowania portfela do ryzyk klimatycznych może ograniczyć potencjalne zwroty z inwestycji.
	Bankowość biznesowa	Ryzyko	Finansowanie sektorów wysokoemisyjnych oraz ograniczone możliwości adaptacji klientów biznesowych do zmian klimatycznych zwiększają presję regulacyjną i mogą wymagać dostosowania polityk kredytowych.
Własne zasoby pracownicze	Operacje własne	Ryzyko i szansa	Własne zasoby pracownicze odgrywają istotną rolę w Grupie PZU, stanowiąc jednocześnie ryzyko i szansę. Efektywne zarządzanie kwestiami takimi jak stabilność zatrudnienia, równowaga między życiem zawodowym a prywatnym, dostosowanie wynagrodzeń do poziomów rynkowych i różnorodność kadry pozwala budować zaangażowanie oraz lojalność pracowników, co wzmacnia reputację i wydajność organizacji. Z kolei brak dostatecznych działań w tych obszarach może prowadzić do zwiększonej rotacji i osłabienia efektywności operacyjnej, wpływając na jakość świadczonych usług. Podobnie do innych instytucji finansowych, Grupa PZU wysoce polega na wykwalifikowanej kadrze. Wysokie standardy zatrudnienia, bezpośrednio wpływają na jakość przygotowywanych analiz (np. analiz aktuarialnych) czy produktów (np. innowacyjne ubezpieczenia OZE) bezpośrednio wpływając na wyniki finansowe Grupy.
Konsumenci i użytkownicy końcowi	Ubezpieczenia na życie i zdrowie	Ryzyko	Niedostateczna przejrzystość informacji może ograniczyć możliwość podejmowania świadomych decyzji przez klientów, co może prowadzić do nieporozumień i w rezultacie zmniejszyć zaufanie klientów.
	Ubezpieczenia majątkowe	Ryzyko	
	Fundusze inwestycyjne i emerytalne	Ryzyko	W przypadku potencjalnego wystąpienia sytuacji, w której zidentyfikowany zostanie brak szczegółowych i zweryfikowanych danych udostępnianych obecnym i potencjalnym inwestorom może skutkować karami regulacyjnymi i zmniejszeniem zaufania.
	Bankowość detaliczna	Ryzyko	Ryzyko związane ze wzmożoną ochroną konsumentów w przyszłości, w tym związanych z sankcjami kredytu darmowego oraz nieautoryzowanymi transakcjami. Z uwagi na rosnącą aktywność klientów, a także ochronę konsumentów przez regulatora, który rozpoczyna kolejne postępowania wobec jednego z banków, zidentyfikowano prawdopodobieństwo jego materializacji w roku 2025 (np. nałożenie przez UOKiK kar w wyniku praktyk stosowanych przez Bank Pekao).
Postępowanie w biznesie	Operacje własne	Ryzyko i szansa	Promowanie otwartej i inkluzywnej kultury korporacyjnej wzmacnia przejrzystość działań i reputację Grupy PZU. Jednocześnie potencjalnie niedostateczne mechanizmy whistleblowingu mogą ograniczać skuteczność organizacji w zapobieganiu nadużyciom i zarządzaniu ryzykiem operacyjnym.
Cyberbezpieczeństwo	Operacje własne	Ryzyko	Zagrożenia cybernetyczne mogą wpłynąć na bezpieczeństwo danych klientów i stabilność operacyjną Grupy.

W celu pełnego oddania istotnych wpływów, ryzyk i szans w ramach oceny podwójnej istotności, Grupa PZU postanowiła poddać dodatkowej analizie trzy podmioty ze względu na ich znacząco odmienny charakter, bądź dodatkową dostępność danych:

- **Armatura Kraków** – ze względu na działalność znacząco odbiegającą od pozostałych elementów łańcucha wartości, potencjalnie generującą dodatkowe istotne wpływy, ryzyka i szanse.
- **Grupa Pekao i Grupa Alior Banku** – ze względu na samodzielne przeprowadzenie przez te grupy oceny podwójnej istotności na potrzeby publikowanych Oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju.

Ocena podwójnej istotności Grup Pekao i Alior Banku

Grupa Alior Banku i Grupa Pekao zgodnie z wymogami Ustawy o Rachunkowości przygotowały własne oświadczenia dotyczące zrównoważonego rozwoju. W ramach przygotowań banki te przeprowadziły własne oceny podwójnej istotności identyfikując indywidualne wpływy, ryzyka i szanse tych podmiotów. Ze względu na różnice metodyczne oraz skalę działalności zidentyfikowane wpływy ryzyka i szanse różnią się pomiędzy podmiotami. Aby zapewnić pełen obraz potencjalnych istotnych tematów zrównoważonego rozwoju Grupa PZU postanowiła przedstawić tematy ESRS uznane za istotne przez każdy z banków. Grupa PZU przeanalizowała różnice pomiędzy wynikami ocenami podwójnej istotności Grupy PZU i grup bankowych, tam gdzie było to konieczne dokonano ujednolicenia zasad.

Przeprowadzając ocenę podwójnej istotności Grupa Pekao uznała za materialne cztery tematy wykraczające poza tematy wskazane z poziomu Grupy PZU (w tym trzy tematy dodatkowe):

- **Bezpieczeństwo osobiste** konsumentów i użytkowników końcowych w ramach rzeczywistego pozytywnego i negatywnego wpływu w ramach działalności banku, ze względu na szereg działań mających na celu ochronę danych osobowych i środków finansowych klientów oraz specyfiki działalności Grupy Pekao wpływającej na bezpieczeństwo finansowe konsumentów.
- **Edukacja finansowa** w ramach rzeczywistego pozytywnego wpływu w ramach działalności banku, ze względu na realizację programów informacyjnych, warsztatów i kampanii informacyjnych dla szerokiej grupy odbiorców na temat korzystania z produktów bankowych, inwestowania, zarządzania budżetem domowym, oszczędzania etc.
- **Przejrzystość podatkowa w ramach:**
 - **Rzeczywistego pozytywnego wpływu** wynikającego z działalności banku, ze względu na współpracę z organami podatkowymi w zakresie wymiany informacji i przestrzegania przepisów dotyczących międzynarodowej wymiany informacji podatkowej (CRS, FATCA).
 - **Długoterminowego ryzyka** w zakresie elementów łańcucha wartości niższego rzędu (downstream) ze względu na zwiększone ryzyko kredytowe wynikające z finansowania przedsiębiorstw, które nie przestrzegają międzynarodowych standardów przejrzystości podatkowej.

- **Zrównoważone finanse** ze względu na rzeczywisty pozytywny wpływ w zakresie elementów łańcucha wartości niższego rzędu (downstream), ze względu na zaangażowanie w liczne projekty mające na celu poprawę efektywności energetycznej klientów biznesowych, realizację przedsięwzięć ekologicznych, finansowanie OZE i projektów społecznych oraz opublikowanie Sustainable Finance Framework, który określa kwalifikowalność inwestycji finansowanych z wpływów z obligacji EMTN emitowanych przez bank.

Szczegółowe ujawnienia w zakresie wyżej wymienionych tematów znajdują się w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju Grupy Pekao.

Ocena podwójnej istotności Grupy Alior Banku wskazuje jeden dodatkowy istotny temat – potencjalny negatywny wpływ w zakresie **osób wykonujących pracę w łańcuchu wartości** na poziomie elementu łańcucha wartości wyższego szczebla (upstream), ze względu na możliwość dokonywania naruszeń przez pracowników placówek partnerskich oraz pośredników przez brak szkoleń z „Polityki zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów” oraz „Kodeksu Etyki” (brak szkoleń wstępnych i przypominających) w perspektywie krótkoterminowej.

Grupa PZU nie uznała tematu osób wykonujących pracę w łańcuchu wartości za istotny i nie ujawnia informacji w zakresie tego tematu. Spowodowane jest to znaczącą różnicą kompozycji uczestników łańcucha dostaw pomiędzy Grupą Alior Banku a pozostałymi podmiotami Grupy PZU. Jedną ze znaczących różnic jest niższa zależność pozostałych spółek Grupy PZU od pośredników i placówek partnerskich w swoich działaniach biznesowych (np. Grupa Pekao).

Szczegółowe ujawnienia dotyczące istotnych tematów zostały przedstawione w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju Grupy Alior Banku.

Ocena podwójnej istotności Armatury Kraków

Grupa PZU przeprowadziła dodatkową analizę istotnych wpływów, ryzyk i szans. Analiza została przeprowadzona w celu identyfikacji istotnych wpływów, ryzyk i szans z perspektywy podmiotu, jednocześnie nie będąc istotnymi na poziomie Grupy PZU ze względu na skalę działalności i potencjalnych wpływów, ryzyk i szans względem Grupy PZU.

W ramach analizy zidentyfikowano dodatkowy istotny potencjalny negatywny wpływ w zakresie zanieczyszczeń w obrębie łańcucha dostaw. Wpływ ten wynika z wysokiego udziału importu aluminium oraz armatury łazienkowej, których wydobycie i produkcja w znaczącym stopniu przyczynia się do powstawania zanieczyszczeń.

Grupa PZU opiera swoje ujawnienia w zakresie Armatury Kraków na wytycznych ESRS 1 (par. 55, 56, 103) oraz EFRAG IG FAQ 24. Zgodnie z wymogami ESRS 1 pkt 7.6, Grupa PZU identyfikuje i raportuje istotne różnice w zakresie wpływów, ryzyk i szans, pomiędzy poziomem Grupy a Armaturą Kraków. Jednocześnie zgodnie z EFRAG IG 1, Grupa PZU uznaje że podejście opisane powyżej, zapewnia właściwy poziom transparentności oraz umożliwiając zrozumienie specyfiki wpływów środowiskowych związanych z działalnością jednostki. Zgodnie z zaobserwowanym podejściem rynkowym Grupa PZU zdecydowała się nie raportować dodatkowych informacji w zakresie tematu zanieczyszczeń, w celu zachowania poziomu istotności raportowanych informacji.

Antycypowane skutki i odporność strategii Grupy PZU

Grupa PZU, w ramach swojej działalności i zarządzania ryzykiem, systematycznie analizuje efekty istotnych wpływów, ryzyk i szans na swój model biznesowy, łańcuch wartości oraz procesy decyzyjne. Zarządzanie ryzykiem ESG jest integralną częścią całego procesu zarządzania ryzykiem, a poszczególne ryzyka z tego obszaru są klasyfikowane do głównych kategorii ryzyka. Kwestie społeczne i ładu korporacyjnego są uwzględniane głównie w kontekście ryzyka operacyjnego i braku zgodności, natomiast kwestie środowiskowe są analizowane również pod kątem ryzyka biznesowego, kredytowego, rynkowego i aktuarialnego.

Struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności w PZU opiera się na przyjętych regulacjach i mechanizmach kontrolnych, obejmujących różne poziomy organizacji. Ryzyka ESG są uwzględniane w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych oraz w ocenie ryzyka klientów korporacyjnych, co pozwala na odpowiednią taryfikację składek ubezpieczeniowych.

Grupa PZU poszerza swoje zrozumienie zidentyfikowanych ryzyk dążąc do kwantyfikacji potencjalnych skutków. Jednocześnie zaawansowanie prac w tym zakresie jest wysoce zależne od obszaru ryzyka. Na koniec 2024 roku Grupa PZU nie posiadała pełnej ilościowej analizy wszystkich zidentyfikowanych ryzyk skupiając na najważniejszych ryzykach związanych ze zmianami klimatycznymi, szczegółowo przedstawionych w sekcji „Ryzyka związane ze zmianą klimatu”.

W 2024 roku nie nastąpiła materializacja ryzyka, która w istotnym stopniu mogłaby negatywnie wpłynąć na działalność PZU. W 2024 roku w Europie Środkowej wystąpiła powódź spowodowana intensywnymi i długotrwałymi opadami deszczu związanymi z niżem genueskim. Zdarzenia nie wpłynęły istotnie na sytuację finansową i kapitałową PZU. Jednocześnie zgodnie z przeprowadzonymi analizami ryzyk klimatycznych sytuacja finansowa i kapitałowa Grupy PZU nie jest zagrożona również w przyszłości dla obu analizowanych scenariuszy klimatycznych.

Informacje na temat odporności strategii i modelu biznesowego

W 2024 roku w toku procesu własnej oceny ryzyka i wypłacalności Grupa PZU przeprowadziła analizy, z których wynikało, że środki własne Grupy PZU utrzymały się na poziomie zapewniającym pokrycie wymogu kapitałowego przez cały okres projekcji obejmujący trzy lata. Dotyczyło to zarówno scenariusza bazowego, jak i scenariuszy szokowych. Grupa PZU stwierdziła, że realizacja strategii biznesowej nie była zagrożona z punktu widzenia parametrów bezpieczeństwa. Grupa PZU stwierdziła, że wyniki nie wskazywały na konieczność wprowadzenia istotnych zmian w zasadach zarządzania kapitałem określonych między innymi w „Polityce kapitałowej i dywidendowej”, planowanej działalności ani w „Zasadach opracowywania i tworzenia produktów”.

Działalność ubezpieczeniowa Grupy PZU została zabezpieczona przez ochronę reasekuracyjną, która ograniczała skutki zjawisk o charakterze katastroficznym mogących negatywnie wpłynąć na sytuację finansową zakładów ubezpieczeń. Grupa PZU realizowała to zadanie za pomocą reasekuracyjnych

umów obligacyjnych uzupełniając je o zapisy reasekuracji fakultatywnej.

Grupa PZU ogranicza ryzyko pogorszenia wyniku finansowego, związanego z realizacją ryzyka naturalnego, takiego jak burze, powodzie, susze czy pożary, które jest związane między innymi ze zmianą klimatu. W tym celu cyklicznie przeprowadzano analizy ekspozycji portfela ubezpieczeń majątkowych pod kątem narażenia na katastrofy naturalne. Grupa PZU podzieliła portfel na strefy o określonym stopniu ryzyka powodzi oraz huraganu. Grupa PZU przypisała każdej strefie wartości potencjalnych strat, które odpowiadały intensywności zjawiska i prawdopodobieństwu jego wystąpienia. Grupa PZU szacowała w corocznym procesie projektowania programu ochrony reasekuracyjnej rozkład wielkości możliwej szkody katastroficzej.

W ramach zawartych umów reasekuracyjnych Grupa PZU ograniczyła ryzyko związane ze szkodami o charakterze katastroficznym. Wykorzystano do tego katastroficzną nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód oraz nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkodowości dla ubezpieczeń upraw rolnych. Grupa PZU ograniczyła ryzyko dużych pojedynczych szkód przez umowy reasekuracji nieproporcjonalnej, które chroniły portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, rolnych oraz ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej, w tym z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Dodatkowo, w celu ograniczenia ryzyka, Grupa PZU stosowała zarówno proporcjonalną, jak i nieproporcjonalną reasekurację portfela ubezpieczeń finansowych, takich jak gwarancje i kredyt kupiecki. Grupa PZU wykorzystwała także proporcjonalną reasekurację ryzyk cybernetycznych. Partnerzy

reasekuracyjni Grupy PZU posiadali wysokie oceny ratingowe nadane przez agencję S&P, co świadczyło o ich dobrej kondycji finansowej i zapewniało bezpieczeństwo Spółce.

W zakresie działalności lokacyjnej Grupa PZU stosowała wewnętrzne procedury, które implementowały obowiązki wynikające z zasady ostrożnego inwestora. Grupa PZU lokowała środki wyłącznie w aktywa i instrumenty finansowe, których ryzyko mogło być mierzone, monitorowane i zarządzane oraz które uwzględniano przy ocenie ogólnych potrzeb w zakresie wypłacalności. Grupa PZU zapewniała odpowiedni poziom płynności lokat, inwestując w aktywa o wysokim poziomie bezpieczeństwa, odpowiedniej jakości i rentowności.

Grupa PZU dostosowywała inwestycje w aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności do charakteru i czasu trwania zobowiązań wynikających z zawartych umów ubezpieczeniowych. Grupa PZU prowadziła ten proces zgodnie z interesami ubezpieczonych. Zgodnie ze Strategią Inwestycyjną PZU, Grupa PZU nie dokonywała inwestycji w jednostki podporządkowane, w tym strategiczne, takie jak banki należące do Grupy PZU. Grupa PZU dywersyfikowała aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych, dbając o ich odpowiednie rozproszenie, co pozwalało unikać nadmiernej zależności od jednego składnika aktywów, emitenta lub obszaru geograficznego.

Grupa PZU zidentyfikowała także cyberbezpieczeństwo, jako dodatkowy temat stanowiący o potencjalnym ryzyku. Dotychczasowe działania Grupy PZU w tym zakresie potwierdzają odporność na poziomie strategicznym w zakresie

zidentyfikowanych ryzyk, a ogólnosektorowy, pozytywny wpływ na rozwój cyberbezpieczeństwa realizowany przez Grupę PZU został opisany w osobnym rozdziale „Cyberbezpieczeństwo”.

[IRO-1] Opis procesów służących do identyfikacji i oceny istotnych oddziaływań, istotnego ryzyka i istotnych szans

Procedury przygotowania oceny podwójnej istotności

Grupa PZU opracowała czteroetapowy proces oceny podwójnej istotności, w oparciu o wytyczne „European Financial Reporting Advisory Group” (EFRAG):

- **Dostosowanie metodyki:** Grupa PZU określiła zakres oceny podwójnej istotności, dostosowała wymagania ESRS, zdefiniowała łańcuch wartości, strategię zaangażowania interesariuszy i horyzont czasowy oceny
- **Ocena wstępna:** ocena segmentów łańcucha wartości dla każdego tematu lub podtematu w zakresie oceny (istotność wpływu i istotność finansowa)
- **Walidacja interesariuszy:** weryfikacja ocen przez interesariuszy
- **Walidacja końcowa** i przygotowanie finalnych ocen.

Szczegółowa metodyka i proces prowadzonych prac

Grupa PZU rozpoczęła dostosowanie metodyki od określenia tematów ESG, łańcucha wartości, kluczowych interesariuszy i ram czasowych oceny podwójnej istotności. Wobec braku sektorowych wytycznych, ocena opierała się na liście tematów ESG zgodnie z ESRS 1 AR 16. Ocena przeprowadzona była na poziomie tematu, podtematu oraz podpodtematu, o ile był istotny, w zależności od dostępności danych i praktyk rynkowych. Jednocześnie większość tematów została oceniona na poziomie podtematu, uwzględniając specyfikę działalności Grupy, strategię zaangażowania interesariuszy i trzy horyzonty czasowe (krótki <1 rok, średni 1 – 5 lat, długi >5 lat).

Analiza poziomu szczegółowości, identyfikacja dodatkowych tematów i wypracowanie łańcucha wartości

Grupa PZU przyjęła poziom podtematu jako bazowy, jednocześnie uwzględniając analizę tematów oraz mniejszych jednostek tematycznych, uwzględniając wymogi ujawniania i dostępność danych. Wobec braku sektorowych standardów raportowania oceniono potrzebę dodatkowych tematów, porównując listę ESRS z dotychczasowymi praktykami i międzynarodowymi standardami. W rezultacie cyberbezpieczeństwo zostało uznane za istotny temat, odzwierciedlający zobowiązanie Grupy do ochrony danych i ciągłości usług.

Następnie Grupa PZU przeanalizowała swoją działalność gospodarczą uwzględniając siedem istotnych elementów, według podziału przychodów lub aktywów Grupy, stanowiących elementy łańcucha wartości niższego rzędu (downstream). Zgodnie

z wytycznymi ESRS zidentyfikowane elementy były dodane do operacji własnych oraz łańcucha dostaw, tworząc łańcuch wartości Grupy PZU. Szczegółowe omówienie łańcucha wartości Grupy PZU znajduje się w sekcji Model biznesowy Grupy PZU i łańcuch wartości.

Dodatkowe aspekty dostosowania metodyki

Po sporządzeniu listy podtematów i łańcucha wartości określono ich zastosowanie do poszczególnych elementów.

W pierwszym roku raportowym Grupa PZU zdecydowała, że każdy temat dotyczy odpowiadających części łańcucha wartości. Jednocześnie niektóre tematy zostały uznane za nie aplikowalne do danych elementów łańcucha wartości na początku analizy ze względu na oczywisty brak istotności wpływu i finansowej:

- podtematy E3 „Zasoby wodne i morskie” nie miały zastosowania do zagadnień „Ubezpieczenia na życie i zdrowie” oraz „Bankowość detaliczna” (tylko podtemat „Woda”), uwzględniając charakter działalności skoncentrowanej na klientach indywidualnych;
- podtematy E4 „Bioróżnorodność” nie miały zastosowania do zagadnień „Ubezpieczenia na życie i zdrowie”, uwzględniając charakter działalności skoncentrowanej na klientach indywidualnych;
- podtematy E5 „Gospodarka Obiegu Zamkniętego” nie miały zastosowania do zagadnień „Ubezpieczenia na życie i zdrowie” uwzględniając charakter działalności skoncentrowanej na klientach indywidualnych (działalność sektora



finansowego cechuje niska intensywność wytwórcza odpadów);

- podtematy S1 „Własna siła robocza” dotyczyły wyłącznie „operacji własnych”;
- podtematy S2 „Pracownicy w łańcuchu wartości” miały zastosowanie do całego łańcucha wartości z wyjątkiem „Operacji własnych” omówionych powyżej;
- podtematy S4 „Konsumenci i użytkownicy końcowi” nie miały zastosowania do zagadnień „inwestycje (własne)”, uwzględniając charakter działalności Grupy PZU, „operacje własne” i „dostawcy” oraz koncentrację na łańcuchu wartości niższego szczebla (downstream);
- podtematy G1 „Ład korporacyjny” nie miały zastosowania do zagadnienia „Ubezpieczenia na życie i zdrowie”, ponieważ dotyczyły przedsiębiorstw, a nie klientów indywidualnych.

Źródła wykorzystywane do przeprowadzenia oceny wstępnej

Grupa PZU zastosowała hierarchiczne podejście do oceny wstępnej. Ze względu na dostępność danych oraz ich poziom obiektywności zastosowano cztery podejścia:

- obiektywną perspektywę Grupy (analizy wewnętrzne poparte zewnętrznymi źródłami danych np. bazy danych)
- perspektywę porównawczą
- perspektywę branży

- subiektywną perspektywę podmiotu (jakościowa ocena ekspercka).

Wielowymiarowe podejście pozwoliło na elastyczne dostosowanie procesu oceny do dostępnych danych i analiz ilościowych. Zapewniło jednocześnie jego rzetelność oraz zgodność z założeniami regulacyjnymi.

W przyjętym podejściu zastosowano priorytet dla informacji ilościowych. W przypadkach, w których dane ilościowe były niedostępne, stosowana była ocena ekspercka, opierająca się na przyjętych skalach jakościowych dla każdego wskaźnika.

Podejście do oceny podwójnej istotności dla tematów środowiskowych

Ocena istotności tematów środowiskowych została oparta na analizach wewnętrznych charakterystyk Grupy PZU (np. struktura portfela ubezpieczeń komercyjnych) przyrównanych do zewnętrznych wskaźników istotności (np. poziom istotności dla poszczególnych sektorów zgodnie z ENCORE). Dodatkowo Grupa wykorzystywała wewnętrzne analizy (np. ORSA) oraz w celu dopełniania kompletności - jakościową, ekspercką analizę poszczególnych tematów. Wszystkie wyniki oceny podległy opiniowaniu przez ekspertów wewnętrznych Grupy oraz wybranych zewnętrznych interesariuszy.

W szczególności analizy tematów środowiskowych opierały się na:

- **E1 (Zmiany klimatu):** sektorowa analiza istotności tematu na podstawie struktury portfela klientów biznesowych wraz z oceną własnej działalności w zakresie danego elementu łańcucha wartości na podstawie sektorowej oceny wpływu. W ramach

oceny ryzyk i szans Grupa PZU wykorzystwała istniejące, wewnętrzne analizy (np. ORSA) oraz zewnętrzne bazy danych i raporty branżowe;

- **E2 (Zanieczyszczenie):** analiza wpływu została wykonana analogicznie do sektorowej analizy zmian klimatycznych, gdzie ze względu na regionalny charakter wpływu zanieczyszczeń uwzględniono jako zmienną poziom zanieczyszczeń w krajach operacji Grupy. Dla ryzyk i szans Grupa PZU przeanalizowała poziom zależności od tematu zanieczyszczeń zgodnie z sektorowymi danymi zewnętrznymi baz danych oraz wykorzystwała jakościową ocenę ekspercką, w tym na podstawie raportów branżowych;
- **E3 (Woda i zasoby morskie):** analiza została przeprowadzona analogicznie do tematu E2 (Zanieczyszczenie), wykorzystując odpowiednie wskaźniki, związane z poziomami zużycia, dostępnością i jakością zasobów wodnych i morskich;
- **E4 (Różnorodność biologiczna i ekosystemy):** przeprowadzona analiza była analogiczna do tematu E2 (Zanieczyszczenie), gdzie dla tematu E4 badano wskaźniki związane z wpływami sektorowymi na jakość, bezpieczeństwo i pokrycie ekosystemów wykorzystując analizę struktury portfeli klienckich i działalności operacyjnej Grupy PZU zgodnie ze wskazaniem zewnętrznymi baz danych (np. ENCORE);
- **E5 (Gospodarka obiegu zamkniętego - GOZ):** analiza opierała się przede wszystkim na sektorowej ocenie wpływu portfela ubezpieczeniowego, inwestycyjnego i kredytowego, oraz działalności własnej na GOZ. Dodatkowo Grupa PZU przeprowadziła analizy

jakościowe, w tym na podstawie raportów branżowych, w celu uzupełnienia analiz ilościowych. Jednocześnie, ze względu na zmniejszoną regionalizację wpływów, ryzyk i szans analiza opierała się o globalny charakter IRO.

W celu wiernego odwzorowania istotnych wpływów, ryzyk i szans Grupy PZU w ramach tematów środowiskowych, zdecydowano o wykorzystaniu ustandaryzowanej metodyki analizy, modyfikując ją odpowiednio w celu wiernego odzwierciedlenia i analizy konkretnych tematów ESG.

Dodatkowa analiza ArmatURY Kraków

Grupa PZU przeprowadziła dodatkową analizę wpływów, ryzyk i szans ArmatURY Kraków na poziomie tematu, ze względu na znacząco odmienną działalność biznesową, o niskim wpływie finansowym na całą Grupę oraz niskiej skali działalności, znacząco ograniczając wystąpienie istotnych wpływów, ryzyk i szans. Analiza ta miała na celu identyfikację unikalnych istotnych tematów dla działalności znacząco odmiennej dla Grupy PZU.

Wyniki analizy zostały uwzględnione w ostatecznych wynikach Grupy PZU jako oddzielna sekcja ze względu na bardzo niską skalę IRO ArmatURY Kraków uniemożliwiającą stwierdzenie istotnych wpływów, ryzyk i szans.

Jednocześnie analiza została uwzględniona w ogólnym procesie oceny podwójnej istotności Grupy PZU.

Kolejnym krokiem Grupy PZU była walidacja wstępnych wyników oceny podwójnej istotności z zaangażowanymi interesariuszami.

W 2024 roku Grupa PZU tworząc własną mapę interesariuszy (wewnętrznych np. reprezentantów poszczególnych biur oraz zewnętrznych np. inwestorów, agentów) pod kątem oceny podwójnej istotności, zaangażowała zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych interesariuszy.

Zewnętrzni interesariusze zostali zaangażowani za pośrednictwem ankiety, co miało na celu zapewnienie pełnej reprezentacji we wszystkich zidentyfikowanych grupach interesariuszy (opisane na końcu rozdziału – współpraca z interesariuszami).

Opinia interesariuszy została następnie przeanalizowana i przypisana do konkretnych elementów łańcucha wartości, zgodnie z mapowaniem interesariuszy oraz treścią udzielonych odpowiedzi. W przypadkach, gdy odpowiedzi interesariuszy dotyczyły konkretnych przedsiębiorstw, przypisano je do reprezentatywnego elementu łańcucha wartości, niezależnie od wcześniej ustalonego mapowania interesariuszy.

Grupa PZU w 2024 roku oceniła istotność wpływu dla każdego podtematu i segmentu łańcucha wartości na podstawie kryteriów istotności i prawdopodobieństwa. Istotność została określona w oparciu o skalę, zakres i możliwość naprawy negatywnych wpływów, a także skalę i zakres pozytywnych wpływów.

Podział interesariuszy dla procesu oceny podwójnej istotności				
Faza	Rodzaj interesariusza	Rola	Metoda zaangażowania	Uzasadnienie
Ocena wstępna	Wewnętrzni interesariusze	Aktywne uczestnictwo w ocenie wstępnej	Warsztaty	Większy wpływ i bliskość procesu decyzyjnego w całym łańcuchu wartości
Walidacja interesariuszy	Zewnętrzni interesariusze	Konsultacje w celu testu i dopracowania oceny finalnej	Ankieta	Uzyskanie perspektywy zewnętrznej i dostosowanie oceny istotności

Procesy decyzyjne i procedury kontroli wewnętrznej

Po przeprowadzeniu oceny podwójnej istotności przy wsparciu wewnętrznych interesariuszy (wskazani reprezentanci poszczególnych obszarów łańcucha wartości wewnątrz Grupy PZU), wyniki zostały przekazane do zatwierdzenia przez odpowiednie organy zarządcze w Grupie PZU.

W 2024 roku przedstawiciele kluczowych obszarów biznesowych z poszczególnych ogniw łańcucha wartości Grupy PZU ocenili zgodność podejmowanych decyzji w procesie podwójnej istotności z ogólnym kierunkiem rozwoju przedsiębiorstwa.

W procesie oceny podwójnej istotności, w celu jej uzasadnienia, wybrani wewnętrzni interesariusze zostali zaangażowani jako eksperci merytoryczni w zakresie określonych tematów lub segmentów łańcucha wartości.

Uwzględnienie współpracy z interesariuszami w procesie oceny podwójnej istotności i kategorii współpracy

Podczas przeprowadzania procesu oceny podwójnej istotności, Grupa PZU zidentyfikowała zestaw istotnych interesariuszy, mapując ich zdefiniowane w ESRS kategorie, dla jednostek dotkniętych działaniami oraz użytkowników Oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju w odniesieniu do każdej części łańcucha wartości Grupy PZU. Zainteresowane jednostki uwzględnione zostały we wszystkich elementach łańcucha wartości. W procesie wyszczególniono następujące, kluczowe zainteresowane strony:

- dla wszystkich elementów łańcucha wartości: inwestorzy
- dostawcy: dystrybutorzy oraz dostawcy
- operacje własne: pracownicy oraz lokalna społeczność

Interesariusze procesu decyzyjnego dla oceny podwójnej istotności	
Rola	Odpowiedzialność
Zarząd	Przyjęcie wyników oceny podwójnej istotności Grupy PZU oraz metodyki jej przeprowadzenia.
Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju	Na podstawie zidentyfikowanych istotnych kwestii zrównoważonego rozwoju określono wnioski mające wpływ na kluczowe procesy operacyjne. Ostateczne wyniki oceny podwójnej istotności wraz z ich konsekwencjami dla raportowania zostały przedstawione Zarządowi PZU. W ramach tego procesu zaktualizowano zbiór punktów danych i informacji wykorzystywanych w procesie sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju.
Wewnętrzni interesariusze	W 2024 roku interesariusze wewnętrzni uczestniczyli we wstępnej ocenie podwójnej istotności, prowadzonej przez jednostkę odpowiedzialną za zrównoważony rozwój. Dostarczyli niezbędne dane oraz zweryfikowali wstępne wnioski i ich następstwa.



- ubezpieczenia na życie i zdrowie: klienci, partnerzy ubezpieczeniowi, reasekuratorzy
- ubezpieczenia majątkowe: klienci, partnerzy ubezpieczeniowi, reasekuratorzy
- inwestycje własne: wynajmujący lokale, spółki w portfolio inwestycyjnym
- fundusze inwestycyjne i emerytalne: klienci
- bankowość biznesowa: klienci, partnerzy, interesariusze instytucjonalni
- bankowość detaliczna: klienci, partnerzy, Interesariusze instytucjonalni
- ochrona zdrowia: pacjenci, placówki medyczne, interesariusze instytucjonalni

Organizacja współpracy

Grupa PZU zaangażowała przedstawicieli łańcucha wartości do oceny podwójnej istotności za pomocą badania ankietowego. Proces obejmował zapoznanie interesariuszy ze wstępnymi wynikami oceny oraz weryfikację wstępnych wyników oceny, uwzględniając wpływy, ryzyka i szanse w horyzoncie 1-5 lat, oraz ocenę zmiany istotności w perspektywie krótkoterminowej (<1 rok) i długoterminowej (>5 lat). Celem było walidowanie wyników, w tym potencjalne zidentyfikowanie dodatkowych istotnych tematów ESRS pominiętych na etapie oceny wstępnej i zebranie opinii interesariuszy dla dalszego doskonalenia oceny.

Grupa PZU skupiła się na zaangażowaniu ekspertów i niebezpośrednich przedstawicieli interesariuszy (np. firmy doradcze, stowarzyszenia). Takie podejście pozwala na pokrycie wielu grup klientów przez jednego

interesariusza i potencjalnie ogranicza ryzyko braku pokrycia istotnych grup interesariuszy, których opinia mogłaby być niedoszacowana w przypadku bezpośredniego zaangażowania przedstawicieli interesariuszy (np. klientów, czy pracowników).

Grupa PZU przeprowadziła analizę wyników ankiety interesariuszy opierając się na precyzyjnym przypisaniu odpowiedzi oraz uwzględnieniu jakościowej oceny komentarzy. Proces przebiegał według następujących kroków:

Przypisanie odpowiedzi do elementów łańcucha wartości

Każdy interesariusz został przypisany do elementu łańcucha wartości, na który miał bezpośredni wpływ.

Analiza treści komentarzy była prowadzona w sposób jakościowy, uwzględniając zarówno ich treść, jak i kontekst. W wyniku tej analizy komentarze były kategoryzowane i dokonywano osądu uwzględnienia w ocenie podwójnej istotności.

Kwantyfikacja opinii

Odповіdźi interesariuszy zostały przekształcone na wartości liczbowe w celu ułatwienia analizy:

- Brak istotności (wynik 2) – dla opcji zmniejszenia istotności
- Obecny wynik analizy – dla opcji pozostawienia zgodnie z hipotezą PZU
- Zwiększenie istotności (wynik 4,5) – dla opcji zwiększenia istotności.

Powyższe wyniki stanowią średni wynik z ocen kwalifikujących temat do istotności, bądź jej braku. Oceny te odpowiadają opcjom w przekazanej ankiecie, gdzie użytkownik mógł wskazać istotność, bądź jej brak.

Obliczenie modyfikatora wyniku

Średnia wag odpowiedzi dla każdego tematu i elementu łańcucha wartości stanowiła wartość modyfikacji finalnej części oceny podwójnej istotności. Modyfikacja została uwzględniona na zasadzie średniej z oceny wstępnej i opinii interesariuszy, a końcowy wynik pomiędzy jeden a pięć zostawał uznany za istotny, jeżeli wynik istotności po zaokrągleniu do najbliższej liczby całkowitej wynosił cztery lub pięć.

Ostateczne dostosowanie oceny

W wyniku dodania proponowanych modyfikacji i zaokrąglenia uzyskano końcową ocenę istotności, uwzględniającą zarówno opinie wyrażone w ankiecie, jak i argumenty z komentarzy.

Jednocześnie opinia interesariuszy została wykorzystana do oceny zmiany istotności tematów w czasie. Uczestnicy ankiety mieli możliwość wskazać czy istotność w krótkim lub długim horyzoncie czasowym spadnie, bądź się zwiększy odpowiednio modyfikując wyliczoną ocenę wpływu względem średniego horyzontu czasowego.

Wpływ oceny podwójnej istotności na procesy zarządzania ryzykiem

Procesy zarządzania ryzykami ESG są wpisane w szerszy proces zarządzania ryzykiem w Grupie PZU. Ryzyka ESG zostały zidentyfikowane również w procesie oceny podwójnej istotności. Wybrane ryzyka ESG są

uwzględniane w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych, w procesie tworzenia produktów ubezpieczeniowych oraz w wybranych procesach oceny ryzyka klientów korporacyjnych.

8.2. (E) Środowisko – zmiany klimatu

8.2.1. Podejście do zmian klimatu

Istotne wpływ ryzyka i szanse

[E1.GOV-3] Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt

[E1.SBM-3] Istotne oddziaływania, ryzyko i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

[E1.IRO-1] Opis procesów identyfikacji i oceny związanych z klimatem istotnych oddziaływań, ryzyka i szanse

Ryzyka związane ze zmianą klimatu

Zarządzanie elementami składającymi się na ryzyko ESG jest integralną częścią całego procesu zarządzania ryzykiem. Poszczególne ryzyka z obszaru ESG są kwalifikowane do głównych kategorii ryzyka. Kwestie dotyczące obszaru społecznego i ładu korporacyjnego w Grupie PZU to przede wszystkim ryzyko operacyjne i ryzyko braku zgodności. W przypadku kwestii środowiskowych to także ryzyko biznesowe, kredytowe, rynkowe i aktuarialne. Główne ryzyka w tym obszarze to ryzyka transformacji oraz ryzyka fizyczne. 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 oraz długotrwałe ryzyka.

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. 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 wymienione niżej czynniki ryzyka związane z klimatem, które mogą wpłynąć na model biznesowy i wyniki finansowe Grupy PZU.

Ryzyka transformacji:

1. 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. Urzeczywistnienie ryzyka może prowadzić do następujących konsekwencji:

- Ograniczona sprzedaż ubezpieczeń tego typu projektów:
 - Horyzont: średni / długi
 - Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem: ryzyko biznesowe (proces analizy kluczowych ryzyk)
 - Podejmowane działania: 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.
- Wzrost cen ochrony reasekuracyjnej
 - Horyzont: krótki
 - Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem: ryzyko biznesowe (proces analizy kluczowych ryzyk)
 - Podejmowane działania: 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

- Wzrost wymogu kapitałowego dla ryzyka niewykonania zobowiązania przez kontrahenta w wyniku plasowania części portfela u reasekuratorów o niższych ratingach.
 - Horyzont: średni
 - Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem: ryzyko kredytowe
 - Podejmowane działania: 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.

2. Spadek cen akcji oraz wycen obligacji korporacyjnych przedsiębiorstw z wybranych sektorów w wyniku większych obciążeń regulacyjnych

- Horyzont: średni
- Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem: ryzyko rynkowe / kredytowe
- Podejmowane działania: 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.

3. Podniesienie wymogów kapitałowych w wyniku rewizji parametrów formuły standardowej dla wybranych ryzyk

- Horyzont: średni
- Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem: ryzyko braku zgodności
- Podejmowane działania: Grupa PZU na bieżąco śledzi zmiany regulacyjne, uczestniczy w prowadzonych konsultacjach i analizuje wpływ wprowadzanych lub planowanych zmian na swoją sytuację kapitałową.

Ryzyka fizyczne

1. Nasilenie się ekstremalnych zjawisk pogodowych, co może prowadzić również do wzrostu cen reasekuracji

- Horyzont: krótki / długi
- Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem: ryzyko aktuarialne
- Podejmowane działania: 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.

2. Występowanie intensywnych pożarów na terenach leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz polnych w związku z nasilającą się suszą

- Horyzont: krótki / długi
- Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem: ryzyko aktuarialne
- Podejmowane działania: 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.

3. 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).

- Horyzont: długi
- Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem: ryzyko aktuarialne
- Podejmowane działania: Analiza i monitoring wskaźników ekspozycji na ryzyko w wybranych grupach produktowych. Aktuarialny cykl kontroli, tj. wyznaczanie adekwatnych założeń.

Ryzyka związane ze zmianą klimatu

W analizie przedstawiono wpływ kluczowych ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, a w szczególności wpływ związany ze zmianą klimatu na Grupę PZU. Niemniej jednak, odpowiedź na zidentyfikowane ryzyka umożliwia 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 podejmuje działania mające na celu ograniczanie prawdopodobieństwa urzeczywistnienia ryzyka związanego z transformacją przez inwestycje na rzecz gospodarki niskoemisyjnej, kształtowanie swojej oferty w celu przeciwdziałania ryzykom klimatycznym oraz wsparcia zdolności adaptacyjnych polskiej gospodarki.

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.

Jako punkt wyjścia do analiz przeprowadzonych w Grupie 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).

W ramach analizy scenariuszowej 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:

- 1. Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”:
 - Wystąpienie ekstremalnych zjawisk katastroficznych:
 - powodziowych oraz huraganu, gdzie wartość szkody 1 na 200 lat wyznaczana jest zgodnie z metodyką formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności,
 - pożary obszarów leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz polach uprawnych – maksymalna szkoda na udziale własnym z tytułu pojedynczego zdarzenia.

Krótki horyzont: wypłaty z tytułu ryzyk katastroficznych zgodnie z bieżącym programem reasekuracji – spadek środków własnych.

Długi horyzont: wzrost cen reasekuracji i podwyższenie zachowka – wzrost SCR w wyniku wzrostu wartości netto najlepszego oszacowania zobowiązań (BEL netto).

Scenariusz	Wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU
Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”	-37 pp.
Scenariusz „nieuporządkowany”	-8 pp.

Podwyższona śmiertelność w miastach spowodowana ekstremalnymi zjawiskami

- pogodowymi podwyższającymi temperatury w mieście w stosunku do terenów otaczających:

Krótki horyzont: wypłaty z tytułu wyższej szkodowości w pierwszym roku – spadek środków własnych.

Długi horyzont: podwyższone współczynniki śmiertelności, służące do wyznaczania BEL - spadek środków własnych i zmiana kapitałowego wymogu

- wypłacalności (SCR).
2. Scenariusz „nieuporządkowany”:
- Podwyższenie ryzyka kredytowego ze względu na reasekurację części portfela u kontrahentów o niższych ratingach.
 - Przecena akcji oraz obligacji korporacyjnych z wybranych sektorów.
 - Ryzyko regulacyjne związane z rewizją parametrów formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności.

Założenia scenariusza: ryzyka transformacji będą występowały w krótkim lub średnim horyzoncie czasu

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.

Najbardziej dotkliwym czynnikiem jest, klasyfikowane do ryzyk fizycznych, wystąpienie ekstremalnego zjawiska powodziowo-huraganowego. Jest to ryzyko

długookresowe, związane ze wzrostem temperatur powyżej 2°C.

Coroczne odnowienia umów, analiza aktualnych danych i prognoz oraz dobór odpowiedniego programu reasekuracyjnego pozwalają na znaczącą redukcję możliwego wpływu tego ryzyka na Grupę.

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 urzeczywistnienia ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej na niskoemisyjną (ryzyko transformacji) jest wyższe niż prawdopodobieństwo urzeczywistnienia najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą klimatu.





Ocena podwójnej istotności w zakresie zmian klimatu

Grupa PZU przeprowadziła ocenę wpływu na zmiany klimatyczne zgodnie z wymogami Europejskich Standardów Sprawozdawczości Zrównoważonego Rozwoju (ESRS), stosując podejście oceny podwójnej istotności. Ocena objęła cały łańcuch wartości – operacje własne, dostawców oraz obszary biznesowe. W ramach łagodzenia zmian klimatu kluczowym wskaźnikiem był poziom emisji gazów cieplarnianych (GHG), którego prawdopodobieństwo wpływu oceniono jako wysokie w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej. Grupa PZU przeanalizowała:

- **operacje własne**, porównując emisje CO₂e sektora instytucji finansowych do innych branż
- **dostawcy**, koncentrując się na sektorach wysokoemisyjnych
- **działalność biznesową**, uwzględniając emisje GHG portfela kredytowego, inwestycyjnego i ubezpieczeń majątkowych.

Ocena jakościowa

Grupa PZU przeprowadziła jakościową ocenę wpływu swojej działalności operacyjnej i biznesowej na adaptację do zmian klimatu, w tym ocenę trendów finansowania działań adaptacyjnych i powiązanych z nimi ubezpieczeń.

W kontekście ryzyk klimatycznych Grupa PZU zidentyfikowała i przeanalizowała ryzyka fizyczne związane z klimatem. Proces identyfikacji ryzyk również opierał się o podejście oparte na ocenie podwójnej istotności, wykorzystując dostępne analizy wewnętrzne oraz zewnętrzne analizy i źródła danych. Grupa oparła swoją ocenę między innymi o:

- **analizę scenariuszową zrealizowaną na potrzeby raportu ORSA**, uwzględniającą działalność ubezpieczeniową i operacyjną
- **analizę sektorową i regionalną**, opartą na bazie danych ENCORE
- **analizę jakościową**, dopełniającą wnioski z poprzednich metod.

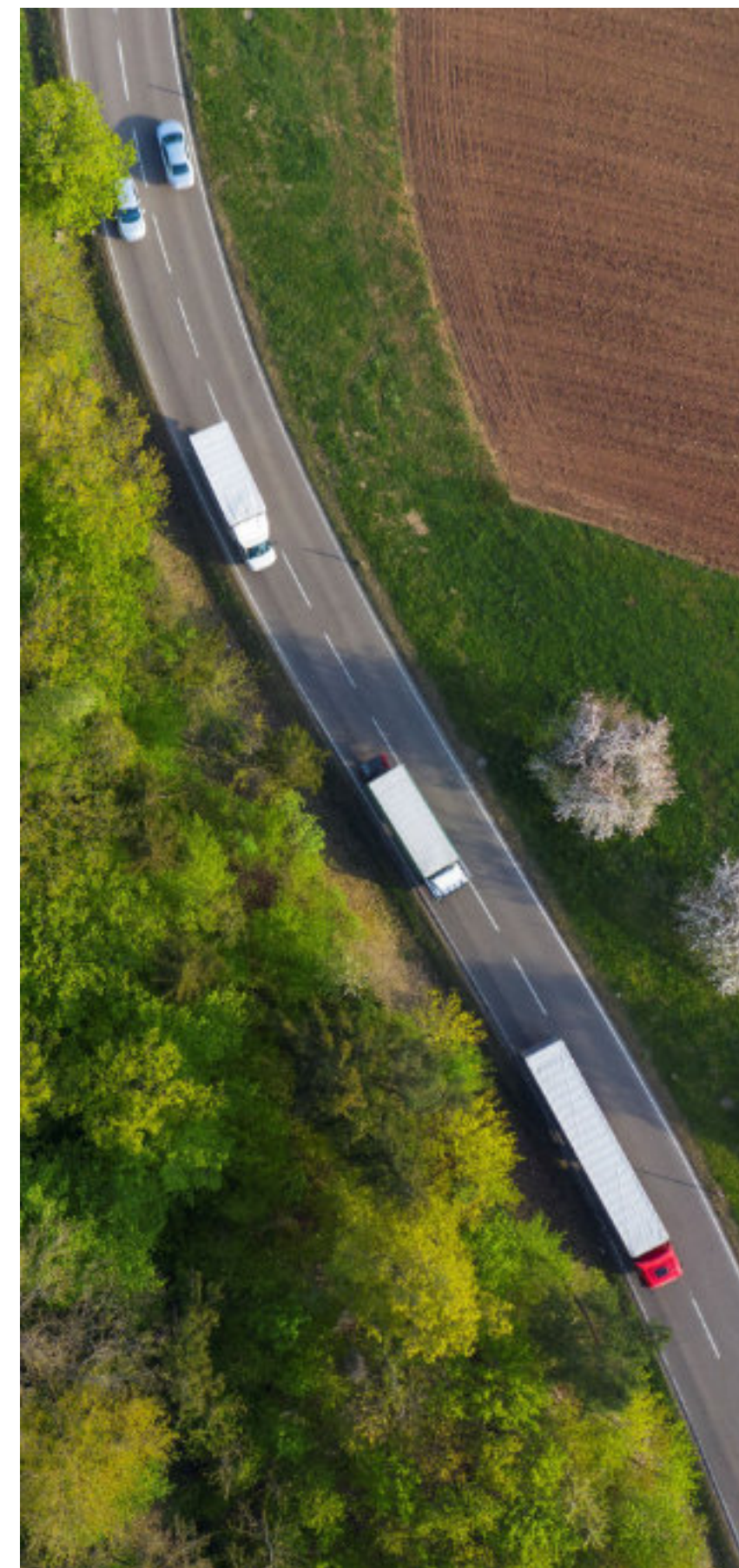


Powiązanie kwestii klimatycznych z wynagrodzeniami członków organów zarządzających

Od 2021 roku kwestie zrównoważonego rozwoju, w tym kwestie klimatyczne są częścią systemu wynagrodzeń członków Zarządów Podmiotów Grupy PZU. Powiązanie kwestii klimatycznych z wynagrodzeniem członków Zarządów opiera się na tych samych zasadach, jak systemy zachęt i polityka wynagrodzeń w kontekście zrównoważonego rozwoju.

Maksymalny poziom całkowitego wynagrodzenia zmiennego członków Zarządów uzależniony jest od poziomu realizacji nałożonych celów, a jego wysokość nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego z poprzedniego roku obrotowego. Ogólne cele zarządcze członków Zarządu obejmują m.in.:

- poprawę wskaźników ekonomiczno-finansowych
- uwzględnianie interesów społecznych, w tym działań przyczyniających się do ochrony środowiska.



Plan przejścia i cele dekarbonizacji Grupy PZU

[\[E1-1\] Plan przejścia na potrzeby łagodzenia zmiany klimatu](#)

[\[E1-4\] Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowanie się do niej](#)

Grupa PZU obecnie nie posiada planu przejścia oraz celów dekarbonizacji dla istotnych elementów łańcucha wartości. Cele związane ze zmianami klimatu realizowane przez Grupę na podstawie Strategii ESG z lat 2021 – 2024 wraz z ich realizacją, zostały opisane w rozdziale „Strategia, model biznesowy i łańcucha wartości”. Grupa PZU planuje opracowanie planu przejścia w perspektywie najbliższych 3 lat.

8.2.2. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami w zakresie zmian klimatu

[\[E1-2\] Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem](#)

Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem do niej

W odpowiedzi na zmieniające się otoczenie regulacyjne oraz nowe wytyczne w zakresie raportowania zrównoważonego rozwoju Grupa PZU na poziomie centralnym oraz indywidualnych spółek wdraża polityki

klimatyczne obejmujące różne elementy łańcucha wartości. Polityki te koncentrują się na ograniczaniu wpływu na środowisko, adaptacji do zmian klimatycznych oraz wspieraniu transformacji energetycznej i niskoemisyjnej gospodarki. Wprowadzane polityki są opracowywane zgodnie z Europejskimi Standardami Sprawozdawczości Zrównoważonego Rozwoju (ESRS), postanowieniami Porozumienia Paryskiego oraz najlepszymi praktykami rynkowymi.

Polityki wprowadzone w Grupie PZU odpowiadają na kluczowe obszary, takie jak:

- **łagodzenie zmian klimatycznych** przez ograniczenie emisji gazów cieplarnianych w operacjach własnych i portfelach inwestycyjnych;
- **adaptacja do zmian klimatycznych** przez rozwój produktów wspierających klientów w zarządzaniu ryzykiem klimatycznym;
- **efektywność energetyczna** dzięki wdrażaniu technologii zmniejszających zużycie energii w budynkach i procesach operacyjnych;
- **rozwój odnawialnych źródeł energii**, w tym promowanie inwestycji w zielone technologie;
- **podnoszenie świadomości** wśród pracowników i interesariuszy na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju.

Intensyfikując ambicje dotyczące łagodzenia zmian klimatu, PZU i PZU Życie przyjęły **Strategię dekarbonizacji Grupy PZU**. Strategia zawiera założenia dla celów dekarbonizacji w trzech kluczowych obszarach: ubezpieczeń majątkowych, inwestycji własnych i bankowości biznesowej. Stanowi ona

fundament dla planowanego planu przejścia Grupy PZU i ukierunkowuje działania związane z dekarbonizacją Grupy PZU na najbliższe lata.

Grupa PZU opracowuje obszarowe dokumenty wspierające ambicje i działania w zakresie zmian klimatu na poziomie indywidualnych spółek. Między innymi w obszarze inwestycji własnych i bankowości biznesowej kluczową rolę odgrywają na przykład **„Polityka Zrównoważonego Inwestowania PZU i PZU Życie”** oraz **„Sustainable Finance Framework Banku Pekao”** stanowiące wyspecjalizowane akty adresujące wpływy, ryzyka i szanse wynikające z działalności w ramach poszczególnych elementów łańcucha wartości. „Polityka Zrównoważonego Inwestowania” wspiera alokację kapitału zgodnie z kryteriami ESG, redukując zaangażowanie w sektory wysokoemisyjne i rozwijając inwestycje w zielone obligacje. Z kolei Framework Banku Pekao definiuje kryteria finansowania projektów zrównoważonych oraz emisji zielonych obligacji, wspierając transformację energetyczną zgodnie z międzynarodowymi standardami, takimi jak Green Bond Principles.

Wspólnie polityki wdrożone w Grupie PZU tworzą spójne ramy zarządzania kwestiami środowiskowymi, wspierając dążenie do neutralności klimatycznej i podnosząc standardy działania w całym łańcuchu wartości. Dodatkowe szczegóły na temat poszczególnych polityk w Grupie dostępne są poniżej.

Polityka Środowiskowa Grupy PZU

Grupa PZU wspiera działania mające na celu ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko z jednoczesnym uwzględnieniem transformacji energetycznej i szeroko rozumianego zrównoważonego rozwoju. Jednym z kluczowych aspektów stojących u podstaw tego kierunku jest **„Polityka Środowiskowa Grupy PZU”**. Przyjęta w 2021 roku, stanowi merytoryczne podsumowanie kluczowych zasad i praktyk w obrębie działań prośrodowiskowych Grupy. W 2023 roku Grupa PZU zaktualizowała zasady, które wykorzystywane są przekrojowo w operacjach własnych, współpracy z dostawcami i w elementach łańcucha wartości niższego rzędu Grupy (szerzej łańcuch wartości został opisany w rozdziale Istotny wpływ, ryzyka i szanse). Przedmiotowa „Polityka Środowiskowa Grupy PZU” została zaktualizowana tak, aby zdefiniować zasady dotyczące najważniejszych kwestii zrównoważonego rozwoju, a w tym: minimalizacji emisji gazów cieplarnianych, efektywności energetycznej czy zarządzania zasobami naturalnymi. Polityka uwzględnia także jedno z najważniejszych zobowiązań na rzecz klimatu - standardy związane z **Porozumieniem Paryskim**, które dzięki poprawie efektywności energetycznej, ograniczeniu emisji gazów cieplarnianych w łańcuchu dostaw i podnoszeniu świadomości ekologicznej pracowników wspierają działania na rzecz ograniczenia globalnego ocieplenia do 1,5 stopnia Celsjusza.

Szczegółowe informacje dotyczące polityk w zakresie zmian klimatu

Podsumowanie stanowi techniczne zestawienie polityk, regulacji i kodeksów, które zostały wykorzystane w celu opisania wcześniejszych sekcji rozdziału Środowiska:

- Polityka Środowiskowa Grupy PZU

„Polityka Środowiskowa” obejmuje operacje własne, współpracę z dostawcami oraz elementy łańcucha wartości niższego rzędu. Dokument określa zasady minimalizacji emisji gazów cieplarnianych, zarządzania zasobami naturalnymi oraz wdrażania standardów międzynarodowych, takich jak Porozumienie Paryskie. Polityka zobowiązuje podmioty do uwzględniania aspektów środowiskowych w podejmowaniu decyzji strategicznych oraz ograniczania negatywnego wpływu na środowisko w działalności operacyjnej. Jej realizacja obejmuje m.in. wdrażanie inicjatyw efektywności energetycznej w budynkach biurowych oraz ograniczanie emisji CO₂e w łańcuchu dostaw. Realizacja postanowień polityki jest monitorowana centralnie przez odpowiednich członków Zarządu, a kluczowe informacje są udostępniane na stronach internetowych.

- Strategia dekarbonizacji Grupy PZU

„Strategia dekarbonizacji Grupy PZU” to najnowszy fundament polityki klimatycznej Grupy, określający kierunki celów dekarbonizacji dla Grupy PZU, obejmujące założenia w tym zakresie dla banków z Grupy PZU, w obszarze finansowanych emisji CO₂e (zakres 3 kat. 15). Dokument obejmuje istotną część portfeli w Grupie przez założenia dla twardych celów redukcyjnych, miękkich celów zaangażowania i miękkich celów zabezpieczenia i finansowania transformacji.

Założenia dla celów poszczególnych komponentów łańcucha wartości opracowano na podstawie najlepszych praktyk rynkowych, w tym metodyki NZAOA, uwzględniając scenariusze klimatyczne IPCC. Obejmują one redukcję emisji gazów cieplarnianych w kluczowych sektorach oraz wsparcie dekarbonizacji łańcucha wartości, zapewniając zgodność z rygorystycznymi ścieżkami ograniczania ocieplenia do 1,5°C, zgodnie z najlepszymi dostępnymi analizami.

W ramach rekomendowanych dla banków z Grupy PZU celów NZBA zastosowano metodykę AIA 2050, która dostarcza ram dla instytucji finansowych w celu dostosowania portfeli kredytowych i inwestycyjnych do osiągnięcia Net Zero do 2050 roku.

Strategia dekarbonizacji będzie stanowić fundament przyszłego planu przejścia Grupy PZU i celów dekarbonizacji.

Polityki jednostkowe

- Polityka Zrównoważonego Inwestowania PZU i PZU Życie

Polityka ta obejmuje inwestycje własne i definiuje zasady alokacji kapitału zgodnie z kryteriami ESG. Kluczowe postanowienia obejmują ograniczanie zaangażowania w sektory wysokoemisyjne, inwestowanie w zielone obligacje oraz wprowadzenie negatywnego screeningu w zakresie sektora węglowego. Dokument promuje inwestycje wspierające cele środowiskowe i klimatyczne, a także zakłada aktywne zarządzanie ryzykami ESG w portfelach inwestycyjnych. Kluczowe treści polityki są dostępne publicznie.

- Strategia i Polityka ryzyka kredytowego Banku Pekao

Strategia ESG Banku Pekao integruje zarządzanie ryzykiem kredytowym i inwestycyjnym, uwzględniając kwestie związane z łagodzeniem zmian klimatu i adaptacją do ich skutków. Ryzyka ESG są wbudowane w proces kredytowy, dostosowane do segmentu klienta i rodzaju transakcji, a ich ocena wpływa na decyzje finansowe Banku.

Polityka ryzyka kredytowego, zatwierdzona przez Zarząd, uzupełnia Strategię Ryzyka Kredytowego, przyjętą przez Radę Nadzorczą, i określa podejście Banku do integracji ryzyka ESG. Obejmuje wykluczenie finansowania nowych projektów opartych na węglu oraz ograniczenie ekspozycji na wysokoemisyjne sektory, z wyjątkiem finansowań wspierających transformację energetyczną.

Bank wdrożył limity strategiczne dotyczące zielonego finansowania oraz mechanizmy monitorowania ekspozycji wysokoemisyjnych, w tym intensywności

emisji CO₂ w portfelach kredytowych i inwestycyjnych. Zarządzanie ryzykiem ESG podlega wewnętrznym regulacjom Banku oraz wytycznym Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego i Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego.

Realizację strategii nadzoruje Departament Strategii i Rozwoju Ryzyka oraz ESG, wspierając przekierowanie finansowania do obszarów niskoemisyjnych i zrównoważonych inwestycji.

- Sustainable Finance Framework Banku Pekao

Sustainable Finance Framework Banku Pekao obejmuje działalność bankowości biznesowej. Dokument definiuje kryteria kwalifikacji projektów zrównoważonych, w tym finansowanie zielonych obligacji oraz projektów związanych z odnawialnymi źródłami energii. Ramy emisji obligacji są zgodne z międzynarodowymi standardami, takimi jak Green Bond Principles i Social Bond Principles, a ich realizacja wspiera transformację na gospodarkę niskoemisyjną. Framework promuje transparentność w raportowaniu efektów finansowania oraz współpracę z partnerami biznesowymi w realizacji celów środowiskowych. Nadzór nad realizacją sprawuje Zarząd Banku Pekao, a dokument jest dostępny publicznie.

Spółki Grupy PZU nieposiadające odpowiednich polityk są obecnie w procesie ich przygotowywania i przyjmowania. W 2027 roku spodziewane jest opublikowanie planu przejścia Grupy Alior Bank.

[E1-3] Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej

Działania i zasoby w odniesieniu do zmian klimatycznych

W 2024 roku Grupa PZU realizowała inicjatywy zmierzające do osiągnięcia swoich ambicji związanych ze zmianami klimatu. Jednocześnie wraz z opracowywaniem Strategii dekarbonizacji Grupy aktywnie przygotowywała się do intensyfikacji działań w nadchodzących latach. Strategia ta ma na celu wzmocnienie zaangażowania w ramach trzech najważniejszych elementów łańcucha wartości:

ubezpieczeń majątkowych, inwestycji własnych i bankowości biznesowej. W nadchodzącym roku Grupa PZU planuje jeszcze bardziej zintensyfikować swoje wysiłki, wprowadzając nowe inicjatywy i rozwiązania wspierające transformację klimatyczną.



Działania dekarbonizacyjne

Działania dekarbonizacyjne w Grupie PZU mają na celu zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych oraz wspieranie przejścia do gospodarki niskoemisyjnej. Główne działania obejmują:

- **optymalizację procesów operacyjnych** – w Grupie PZU podejmowane są działania zmniejszające zużycie energii w biurach i oddziałach m.in. przez modernizację systemów grzewczych, wykorzystanie energooszczędnego oświetlenia LED oraz wdrożenie systemów zarządzania energią. Takie inicjatywy mają na celu zmniejszenie śladu węglowego w działalności operacyjnej
- **zmniejszenie zużycia zasobów** – wprowadzenie rozwiązań mających na celu redukcję zużycia wody, papieru i innych materiałów eksploatacyjnych. Na przykład, modernizacja floty na pojazdy niskoemisyjne (EURO 6 i hybrydowe) ma bezpośredni wpływ na obniżenie emisji CO₂e związanych z mobilnością
- **inwestycje w niskoemisyjne technologie** – podmioty Grupy PZU podejmują inwestycje w technologie o niskiej emisji gazów cieplarnianych w ramach swojego portfela inwestycyjnego, w tym wspieranie i finansowanie projektów związanych z odnawialnymi źródłami energii. Inwestycje te przyczyniają się do transformacji energetycznej i zmniejszenia intensywności emisji gazów cieplarnianych w portfelu inwestycyjnym
- **finansowanie zrównoważonego rozwoju** – podmioty Grupy PZU przez TFI PZU aktywnie inwestuje w produkty finansowe wspierające transformację na rzecz niskoemisyjnej gospodarki

Inwestycje te obejmują między innymi zielone obligacje oraz wspieranie rozwoju technologii niskoemisyjnych

- **edukacja i zaangażowanie wewnętrzne** – szkolenia i webinary dla pracowników oraz wprowadzenie wewnętrznych polityk proekologicznych są również ważnym elementem dekarbonizacji. Zwiększanie świadomości ekologicznej wśród pracowników oraz dostosowanie procesów do zasad zrównoważonego rozwoju w codziennej działalności operacyjnej wspiera szeroką integrację działań dekarbonizacyjnych.

Realizacja działań w Grupie PZU odbywa się na poziomie poszczególnych podmiotów i może się nieznacznie różnić w zależności indywidualnych postanowień i regulacji podmiotów. Ze względu na brak określonych celów dekarbonizacyjnych w zakresie operacji własnych, Grupa PZU nie przeliczała realizowanych działań na oczekiwane i osiągnięte redukcje emisji gazów cieplarnianych.

Działania z perspektywy łańcucha wartości

Działania w Grupie PZU są bezpośrednio powiązane z charakterystyką jej poszczególnych elementów łańcucha wartości i działalności biznesowej z nimi związanej. Podział poszczególnych działań ma na celu jak najskuteczniejsze adresowanie charakterystycznych wpływów, ryzyk i szans związanych z poszczególnymi elementami.

Ubezpieczenia majątkowe

W odpowiedzi na potrzeby wynikające z rosnącego rynku energii odnawialnej w ofercie podmiotów Grupy 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.

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 wszystkich 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).

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.

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.

Inwestycje własne – inicjatywy redukcyjne i inwestycyjne

TFI PZU zarządzające większością inwestycji własnych Grupy PZU realizuje inwestycje w oparciu o odpowiednie regulacje podmiotów udostępniających aktywa. Działanie prośrodowiskowe i regulacje wewnętrzne podmiotów Grupy wspierają zielone inwestycje.

Bankowość biznesowa

Grupy Pekao i Alior Banku opracowały kalkulatory śladu węglowego, które umożliwiają klientom korporacyjnym analizę emisji gazów cieplarnianych oraz tworzenie planów redukcji emisji CO₂e.

Grupy te wdrożyły również limity ESG w portfelach kredytowych oraz przeprowadziły analizy scenariuszowe oceniające ryzyko klimatyczne przejścia i ryzyko fizyczne.

Dla Grupy Pekao do najważniejszych działań zwiększających zaangażowanie w finansowanie zrównoważonego rozwoju, w tym rozwiązań adresujących materialne kwestie związane z łagodzeniem bądź wspieraniem adaptacji do zmian klimatu, oraz odpowiadających na dynamicznie rozwijające się potrzeby rynku, należały w szczególności finansowanie zielone na kwotę w zaokrągleniu 13,738 mld zł oraz nowe finansowanie zrównoważone na kwotę 12,697 mld zł. Dodatkowo Grupa Pekao, przygotowała pierwszy raport z alokacji środków w ramach wyemitowanej w 2023 roku serii EMTN na łączną nominalną kwotę 500 mln euro.

Jednocześnie Grupa Pekao zakończyła kalkulację emisji finansowanych CO₂e w kategorii 15 (Zakres 3),

obejmując portfele kredytowe klientów korporacyjnych w sektorach energetycznym i przemysłowym.

Ubezpieczenia na życie i zdrowie

W obszarze ubezpieczeń na zdrowie Grupa PZU rozpoczyna działania dotyczące istotności ryzyk wynikających ze zmian klimatu w obszarze ubezpieczeń na zdrowie.

Zasoby związane z wdrażanymi działaniami

W zakresie ubezpieczeń majątkowych, mimo braku przypisania odpowiednich kwot na wydatki inwestycyjne (CAPEX) oraz operacyjne (OPEX), Grupa PZU kontynuowała realizację działań zgodnych z założeniami strategicznymi oraz regulacjami wewnętrznymi. W ramach działalności operacyjnej podejmowane były inicjatywy w obszarach efektywności energetycznej nieruchomości, optymalizacji zużycia surowców, modernizacji floty, współpracy z dostawcami oraz działań edukacyjnych.

W zakresie inwestycji własnych, decyzje w Grupie PZU odnośnie poszczególnych działań analizowane i podejmowane są w momencie ich realizacji.

W zakresie bankowości biznesowej, zdolność Grupy Pekao do wdrożenia działań związanych z politykami klimatycznymi oraz zrównoważonym rozwojem w dużej mierze zależy od dostępności i przydzielenia zasobów, w tym nakładów inwestycyjnych (CAPEX) oraz wydatków operacyjnych (OPEX). Zgodnie z Rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2021/2178, te nakłady nie są oceniane pod kątem zgodności z kryteriami zrównoważonego rozwoju Taksonomii UE. Ponadto, ponoszone przez bank wydatki na działalność operacyjną w ramach Strategii ESG są uznawane za

nieistotne finansowo z perspektywy funkcjonowania jednostki, co oznacza, że Bank nie przypisuje im szczególnej uwagi w kontekście działań proklimatycznych. Mimo braku przypisania odpowiednich kwot na wydatki inwestycyjne i operacyjne, Bank Pekao utrzymuje kierunki działań wytyczone przez swoje założenia strategiczne oraz regulacje wewnętrzne.

Alior Bank posiada limit nakładów wyłącznie dla portfela OZE. W przypadku finansowania zrównoważonego nie występuje takie ograniczenie, co oznacza, że dostępne zasoby zależą od podejmowanych działań.

[E1-5] Zużycie energii i koszyk energetyczny

Ujawniając informacje o zużyciu energii i koszyku energetycznym, Grupa PZU dostarcza informacje o całkowitym zużyciu energii, w tym informacje dotyczące działalności związanej z węglem, ropą naftową i gazem oraz udział energii odnawialnej w koszyku energetycznym. Prezentowane zużycie energii dotyczy wyłącznie procesów, które Grupa PZU prowadzi lub zarządza. Ze względu na profil prowadzonej przez Grupę PZU działalności, w zestawieniu nie zostały ujęte surowce i paliwa, które nie są spalane w celu produkcji energii. Grupa PZU nie wykorzystuje również paliwa jako surowca. Informacje ilościowe w tabeli „Zużycie energii i koszyk energetyczny Grupy PZU” odnoszą się do energii wyrażonej w megawatogodzinach i jest to energia rozumiana jako zużycie końcowe. Jeśli którakolwiek informacja w jej pierwotnej postaci była wyrażona w innej jednostce, dokonano odpowiednich przeliczeń na megawatogodziny przy zastosowaniu odpowiednich współczynników konwersji. Produkcja energii odnawialnej odbywa się wyłącznie na potrzeby Grupy PZU i jest ona wykazywana tylko w ramach zużycia

energii. Energia ta nie podlega kompensacji i nie jest sprzedawana stronom trzecim.

Grupa PZU nie prowadzi działalności w sektorze o znaczącym oddziaływaniu na klimat, w związku z czym nie publikuje struktury zużycia energii według rodzaju paliwa kopalnego.

8.2.3. Zużycie energii i koszyk energetyczny

Zużycie energii i koszyk energetyczny Grupy PZU	2024
1) Zużycie paliwa z węgla i produktów węglowych (MWh)	0,00
2) Zużycie paliwa z ropy naftowej i produktów naftowych (MWh)	72 653,43
3) Zużycie paliwa z gazu ziemnego (MWh)	39 161,61
4) Zużycie paliwa z innych źródeł kopalnych (MWh)	0,00
5) Zużycie zakupionych lub pozyskanych energii elektrycznej, ciepła, pary wodnej i chłodzenia ze źródeł kopalnych (MWh)	130 579,99
6) Całkowite zużycie energii ze źródeł kopalnych (MWh) (obliczone jako suma wierszy 1–5)	242 395,03
Udział źródeł kopalnych w całkowitym zużyciu energii (%)	81,1
7) Zużycie energii ze źródeł jądrowych (MWh)	0,00
Udział zużycia energii ze źródeł jądrowych w całkowitym zużyciu energii (%)	0,0
8) Zużycie paliwa w przypadku źródeł odnawialnych, w tym biomasy (obejmujących również odpady przemysłowe i komunalne pochodzenia biologicznego, biogaz, wodór odnawialny itp.) (MWh)	149,50
9) Zużycie zakupionych lub pozyskanych energii elektrycznej, ciepła, pary wodnej i chłodzenia ze źródeł odnawialnych (MWh)	45 092,79
10) Zużycie energii odnawialnej produkowanej samodzielnie bez użycia paliwa (MWh)	1 755,73
11) Całkowite zużycie energii odnawialnej i niskoemisyjnej (MWh) (obliczone jako suma wierszy 8–10)	46 998,02
Udział źródeł odnawialnych w całkowitym zużyciu energii (%)	18,9
Całkowite zużycie energii (MWh) (obliczone jako suma wierszy 6, 7 i 11)	289 393,05



[E1-6] Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych

8.2.4. Ślad węglowy Grupy PZU

Emisje gazów cieplarnianych

W 2024 roku całkowite emisje gazów cieplarnianych wyniosły 28 701 341 t CO₂e zgodnie z metodą „location-based” oraz 28 670 457 t CO₂e zgodnie z metodą „market-based”. Zdecydowana większość emisji, >99%, pochodziła z zakresu 3 emisji, co jest wynikiem działalności finansowej i inwestycyjnej Grupy PZU.

Emisje własne w zakresie 1 i 2 stanowią jedynie niewielką część całkowitego śladu węglowego. Jednocześnie zidentyfikowano 60t CO₂e emisji biogenicznych w ramach raportowanych kategorii i zakresów emisji, które są przypisane w pełni do zakresu 1 emisji CO₂e.

Emisje gazów cieplarnianych Grupy PZU w podziale na elementy łańcucha wartości - szczegółowe rozbicie emisji zakresu 3 (kat.15)

Klasa aktywów	Tony CO ₂ e
Emisje finansowane (Standard PCAF część A)	
Notowane akcje i obligacje korporacyjne (listed equity and corporate bonds)	1 217 060
Kredyty biznesowe i nienotowany kapitał własny (business loans and unlisted equity)	17 468 967
Finansowanie projektów (project finance)	400 353
Nieruchomości komercyjne (commercial real estate)	180 873
Kredyty hipoteczne (mortgages)	928 343
Kredyty na pojazdy mechaniczne (motor vehicle loans)	283 410
Dług państwowy (sovereign debt)	7 030 444
Emisje związane z ubezpieczeniami (Standard PCAF część C)	
Ubezpieczenia komercyjne	597 000
Ubezpieczenia komunikacyjne	481 000
Emisje zakresu 3 kategorii 15 ogółem	28 587 452

Intensywność emisji gazów cieplarnianych

Zrozumienie intensywności emisji pomaga ocenić efektywność operacji w stosunku do przychodów. Wskaźnik ten ma kluczowe znaczenie dla ustalania i osiągania celów zrównoważonego rozwoju. W 2024 roku wskaźnik intensywności emisji gazów cieplarnianych wyniósł 434,8 ton CO₂e na 1 mln przychodów dla emisji („location-based”) i 434,3 ton CO₂e na 1 mln przychodów („market-based”).

Intensywność emisji gazów cieplarnianych Grupy PZU według metody obliczeniowej

Kategoria	Tony CO ₂ e	Przychody (w mln zł)	Współczynnik intensywności
Emisje gazów cieplarnianych („location-based”)	28 701 341	66 010	434,8
Emisje gazów cieplarnianych („market-based”)	28 670 457	66 010	434,3

Emisje CO₂e Grupy PZU

Kategoria	Tony CO ₂ e
Emisje gazów cieplarnianych brutto zakres 1	26 785 w tym PZU: 6 521
Emisje gazów cieplarnianych brutto zakres 2 („location-based”)	87 104 w tym PZU: 12 170
Emisje gazów cieplarnianych brutto zakres 2 („market-based”)	56 220 w tym PZU: 6 435
Całkowite emisje gazów cieplarnianych dla zakresu 3 (kat. 15)	28 587 452
Całkowite emisje gazów cieplarnianych („location-based”)	28 701 341
Całkowite emisje gazów cieplarnianych („market-based”)	28 670 457

Metodyka wyliczania emisji i ich intensywności

Zakres raportowania emisji CO₂e Grupy PZU obejmuje wszystkie istotne podmioty zależne pod kontrolą operacyjną PZU w zakresie konsolidacji Oświadczenia zrównoważonego rozwoju. Obejmują one działalność własną oraz istotne elementy łańcucha wartości. Zakres 1 obejmuje bezpośrednio emisje powstałe w wyniku spalania paliw kopalnych w nieruchomościach i flotach transportowych oraz ubytki czynników chłodniczych. Zakres 2 uwzględnia emisje związane z zakupem energii elektrycznej i ciepłej. Zakres 3 dotyczy emisji powiązanych z działalnością finansową i inwestycyjną, obejmując finansowanie ubezpieczeń, kredytów oraz zarządzanych aktywów. Kalkulacja Zakresu 3 nie uwzględnia emisji związanych z niektórymi aktywami i inwestycjami w łańcuchu wartości, które nie zostały ujęte w bilansie Grupy PZU, w tym aktywami funduszy inwestycyjnych i emerytalnych zarządzanych przez Grupę PZU. Emisje gazów cieplarnianych, we wszystkich trzech zakresach, wyrażone są w tonach ekwiwalentu dwutlenku węgla.

Raportowanie emisji gazów cieplarnianych opiera się na sprawdzonych, międzynarodowych standardach, zapewniających spójność i porównywalność danych. W obliczeniach wykorzystano GHG Protocol Corporate Standard (2004) dla emisji zakresu 1 i 2 oraz GHG Protocol Technical Guidance for Scope 3 w zakresie emisji zakresu 3. Dla aktywów finansowych (kat. 15) stosowana jest metodyka PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), a obliczenia operacyjne są zgodne z normą EN ISO 14064-1:2018. W ramach wyliczeń uwzględniono emisje CO₂, CH₄, N₂O, HFC, a do ich przeliczenia na ekwiwalent CO₂ (CO₂e) zastosowano najnowsze wartości potencjału tworzenia

efektu cieplarnianego (GWP), opublikowane przez IPCC dla 100-letniego horyzontu czasowego. W ramach obliczeń emisji zakresu 2 przyjęto informacje od dostawców energii elektrycznej dostępne na koniec stycznia2025 roku.

Wskaźniki dotyczące śladu węglowego

Obliczenia emisji bazują na wskaźnikach dostarczanych przez uznane źródła, w tym KOBIZE i DEFRA dla zakresu 1 i 2 oraz PCAF i Bloomberg dla zakresu 3. Obliczając zakres 2 wykorzystano dodatkowo informacje pochodzące w szczególności od dostawców energii elektrycznej oraz Urzędu Regulacji Energetyki. Współczynniki emisji dla działalności operacyjnej pochodzą z krajowych i europejskich baz danych, natomiast wartości dla inwestycji finansowych są szacowane zgodnie z metodologią PCAF, wykorzystując dane dostarczane przez emitentów oraz ogólnodostępne raporty rynkowe. W przypadku inwestycji, dla danych jakości 4 i 5, wykorzystano dane o emisjach sektorowych z poszczególnych krajów, w miejsce danych regionalnych, które są rekomendowane do kalkulacji emisji przez PCAF. W tym przypadku emisje dla poszczególnych krajów lepiej oddają strukturę inwestycji Grupy PZU. Wynika to z tego, że większość inwestycji Grupy PZU jest skoncentrowana w Polsce, a emisje regionalne nie są reprezentatywne dla emisji z Polski.

Dodatkowe informacje metodyczne dla emisji zakresu 1 i 2

Grupa PZU w 2024 roku nie podlegała pod Europejski System Handlu Emisjami, stąd nie posiada takich emisji w swoim zakresie 1. Na dzień sprawozdawczy Grupa PZU nie posiadała informacji dotyczących okoliczności, które

w znaczący sposób oddziaływałyby na emisję gazów cieplarnianych. Grupa PZU nie wykorzystywała zewnętrznych narzędzi obliczeniowych do wyliczeń emisji dla zakresów 1 i 2.

Podczas obliczania emisji zakresu 2, ze względu na współdzielenie powierzchni w niektórych nieruchomościach na działalność własną z innymi podmiotami, w tym spoza Grupy PZU, dokonywano proporcjonalnego szacowania zużyć oraz zaokrągleń do najbliższej istotnej wartości. Szacowania emisji zakresu 1 i 2 dokonywano również dla wybranych nieruchomości, w sytuacji nieposiadania dla nich informacji o zużyciach pokrywających cały 2024 rok. Do obliczenia emisji zakresu 1 i 2 wykorzystywano także dostarczone przez niektóre podmioty zależne Grupy PZU skonsolidowane dane, obejmujące ich sumaryczne zużycia.

W ramach zakresu 2 Grupa PZU podejmuje działania w celu dekarbonizacji swoich źródeł energii elektrycznej. Głównymi elementami stosowanymi przez Grupę są:

- kontrakty GO (gwarancje pochodzenia) pokrywające niecałe 44% pobieranej energii elektrycznej;
- własne źródła odnawialne (fotowoltaika) pokrywające około 2% pobieranej energii elektryczne;
- kontrakty PPA (Power Purchase Agreement) pokrywające <1% pobieranej energii elektrycznej.

Dodatkowe informacje metodyczne dla emisji zakresu 3

W zakresie 3 za istotne uznano emisje związane z działalnością ubezpieczeniową, inwestycyjną, kredytową i leasingową, włączone do jednej kluczowej kategorii:

- Kategoria 15 (Emisje z inwestycji finansowych) – emisje wynikające z posiadanych obligacji, akcji, funduszy inwestycyjnych, project finance, sprzedawanych polis ubezpieczeniowych i udzielanych kredytów.

Ze względu na brak istotnych emisji CO₂e pozostałe kategorie zakresu 3 zostały uznane za nieistotne i nie uwzględnione w oświadczeniu. Grupa PZU zamierza monitorować istotność pozostałych kategorii i w przypadku stwierdzenia istotności dodać je do Oświadczenia w następnych latach.

Aby zapewnić pełną przejrzystość, tabela na tej stronie

Element łańcucha wartości	Działalności objęte kalkulacją emisji CO ₂ e zakresu 3 kategorii 15
Ubezpieczenia majątkowe	- ubezpieczenia komercyjne - ubezpieczenia komunikacyjne
Inwestycje własne	- posiadane akcje i obligacje korporacyjne - posiadane obligacje skarbowe
Bankowość biznesowa	- portfel finansowań dla przedsiębiorstw - portfel ekspozycji z tytułu finansowania pojazdów - portfel notowanych akcji i obligacji korporacyjnych
Bankowość detaliczna	portfel kredytów hipotecznych

przedstawia działalności objęte kalkulacją emisji CO₂e zakresu 3 kategorii 15 w poszczególnych elementach łańcucha wartości.

Wyliczając emisje zakresu 3 Grupa PZU opierała się o dane pierwotne dla 50% emisji. W celu przedstawienia wartości spójnej dla wszystkich podmiotów, za pochodzące z danych pierwotnych uznano emisje, którym przypisano wynik jakości PCAF („PCAF score”) 1 lub 2.

Emisje CO₂e Grupy PZU zostały wyliczone zgodnie z metodyką obejmującą wyliczania emisji zakresu 3, opracowaną na poziomie Grupy PZU. Poszczególne podmioty zależne Grupy PZU na potrzeby własnej sprawozdawczości bądź publikacji, mogły wykorzystywać metodyki zawierające niewielkie różnice metodyczne. Z tego względu, po uspojnieniu podejścia do wyliczeń na poziomie Grupy PZU, ujawnienia przedstawianych wyników, mogą się różnić pomiędzy publikacjami.



Zgodność ze skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym

Zgodność przychodów wykorzystywanych do obliczania intensywności emisji gazów cieplarnianych ze sprawozdaniami finansowymi zapewnia, że raportowanie emisji CO₂e jest zgodne z wynikami finansowymi. Zgodność ta ma kluczowe znaczenie dla utrzymania integralności raportowania zrównoważonego rozwoju i zapewnienia, że wpływ na środowisko jest dokładnie odzwierciedlony w wynikach finansowych.

Zgodnie z dyrektywą CSRD, proces uzgadniania obejmuje dopasowanie składników przychodów wykorzystywanych w raporcie zrównoważonego rozwoju do odpowiednich pozycji w sprawozdaniach finansowych.

Zestawienie składników przychodów

Składnik przychodów przyjęty do wyliczenia intensywności emisji CO ₂ e	Kwota (w mln zł)	Odniesienie w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku sporządzonym zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej
Przychody z ubezpieczeń	29 423	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Przychody z ubezpieczeń”
Przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej	28 367	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej i zrównane z nimi”
Pozostałe przychody netto z inwestycji	373	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Pozostałe przychody netto z inwestycji”
Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji	8	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy”
Zmiana wartości godziwej aktywów i zobowiązań	946	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej”
Przychody z prowizji i opłat	5 165	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Przychody z tytułu prowizji i opłat”
Pozostałe przychody operacyjne	1 728	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Pozostałe przychody operacyjne”
Przychody łącznie	66 010	

[E1-7] Projekty usuwania gazów cieplarnianych i ograniczania gazów cieplarnianych finansowane za pomocą jednostek emisji dwutlenku węgla

[E1-8] Ustalanie wewnętrznych cen emisji dwutlenku węgla

[E1-9] Przewidywane skutki finansowe wynikające z istotnych ryzyk fizycznych i ryzyk przejścia oraz potencjalnych szans związanych z klimatem

8.2.5. Uwagi do ujawnień tematu E1

Projekty usuwania i ograniczania emisji gazów cieplarnianych

Grupa PZU nie zidentyfikowała projektów usuwania gazów cieplarnianych i ograniczania emisji gazów cieplarnianych finansowanych za pomocą jednostek dwutlenku węgla, uznając wymóg raportowania E1-7 za niematerialny.

Wewnętrzny system ustalania cen dwutlenku węgla

Grupa PZU nie posiada obecnie wewnętrznego systemu ustalania cen emisji dwutlenku węgla.

Przewidywane skutki finansowe zmian klimatycznych

Grupa PZU korzysta z możliwości odroczenia ujawnień w zakresie wymogu E1-9 na następne lata.

8.2.6. Ujawnienia taksonomiczne Grupy PZU

Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/852¹

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, co powoduje obowiązek sprawozdawczy dot. ujawnień taksonomicznych.

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 niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji jest określona w Taksonomii UE jako działalność, która wspomaga adaptację do zmian klimatu.

Techniczne kryteria kwalifikacji

Działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji² musi spełnić techniczne kryteria kwalifikacji, aby mogła być uznana za zrównoważoną środowiskowo.

Techniczne kryteria - określone w rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 roku uzupełniającym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 wraz z aktami delegowanymi i rozporządzeniami uzupełniającymi służą określeniu warunków, na jakich dana działalność

² 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.

gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w adaptację do zmian klimatu, nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych oraz działa 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/UE³, zawiera w swoim oświadczeniu na temat zrównoważonego rozwoju lub w skonsolidowanym oświadczeniu na temat zrównoważonego rozwoju 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 2021/2178⁴ („Akt Delegowany”), precyzującego art. 8 Taksonomii w kontekście raportowania przez przedsiębiorstwa finansowe za rok 2024 są one zobowiązane do przedstawienia ujawnień jakościowych i ilościowych dla PZU i Grupy PZU.

³ 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 dyrektywy Rady 78/660/EWG i 83/349/EWG.

⁴ 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 - PZU

PZU SA	Istotny wkład w adaptację do zmian klimatu			DNSH (zasada "nie czyni poważnych szkód")					
Działalność gospodarcza (1)	Przychód w ujęciu bezwzględnym, rok 2024 (2)	Udział procentowy przychodów, rok 2024 (3)	Udział procentowy przychodów, rok 2023 (4)	Łagodzenie zmian klimatu (5)	Zasoby wodne i morskie (6)	Zanieczyszczenie (7)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (8)	Bioróżnorodność (9)	Minimalne gwarancje (10)
	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)	1 178 429 662	7,22%	6,32%	T	T	T	T	T	T
A.1.1 w tym reasekurowane	142 856 835	0,88%	0,58%	T	T	T	T	T	T
A.1.2 w tym wynikające z działalności reasekuracyjnej	59 212 473	0,36%	0,20%	T	T	T	T	T	T
A.1.2.1 w tym reasekurowane (retrocesja)	38 242 985	0,23%	0,13%	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)	3 654 764 504	22,41%	23,44%						
B. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność niekwalifikująca się do systematyki	11 478 213 105	70,37%	70,24%						
Razem (A.1 + A.2 + B)	16 311 407 270	100,00%	100%						



Ujawnienia ilościowe - Grupa PZU

Grupa PZU	Istotny wkład w adaptację do zmian klimatu			DNSH (zasada "nie czyn poważnych szkód")					
Działalność gospodarcza (1)	Przychód w ujęciu bezwzględnym, rok 2024 (2)	Udział procentowy przychodów, rok 2024 (3)	Udział procentowy przychodów, rok 2023 (4)	Łagodzenie zmian klimatu (5)	Zasoby wodne i morskie (6)	Zanieczyszczenie (7)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (8)	Bioróżnorodność (9)	Minimalne gwarancje (10)
	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)	1 218 346 382	5,90%	5,07%	T	T	T	T	T	T
A.1.1 w tym reasekurowane	162 707 007	0,79%	0,53%	T	T	T	T	T	T
A.1.2 w tym wynikające z działalności reasekuracyjnej	2 688 810	0,01%	0,02%	T	T	T	T	T	T
A.1.2.1 w tym reasekurowane (retrocesja)	38 242 985	0,19%	0,10%	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)	5 091 526 352	24,64%	26,08%						
B. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność niekwalifikująca się do systematyki	14 351 641 140	69,46%	68,85%						
Razem (A.1 + A.2 + B)	20 661 513 874	100,00%	100%						

Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych

Wskaźniki dotyczące działalności ubezpieczeniowej

Zgodnie z wymaganiami Aktu Delegowanego, ujawnienia taksonomiczne dla zakładów ubezpieczeń powinny 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

Grupa PZU wypracowała 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 obszary produktów, 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 pod kątem spełnienia technicznych i kryteriów kwalifikacji dla działalności ubezpieczeniowej. Za produkty zgodne z Taksonomią UE uznano te, które łącznie 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 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 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 dla ubezpieczeń z linii ubezpieczeń ogniowych i pozostałych szkód rzeczowych.

W PZU za zgodne z Taksonomią UE uznano produkty z linii:

5 - Inne ubezpieczenie pojazdów,
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.



<http://www.pzu.pl>



<https://www.pzu.pl/grupa-pzu/zrownowazony-rozwoj>

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 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.

W przypadku innych ubezpieczeń pojazdów, PZU oferuje ubezpieczenia typu autocasco, zarówno dla klientów indywidualnych jak i korporacyjnych, które dodatkowo klient może rozszerzyć o assistance w postaci ubezpieczenia PZU Auto Pomoc.

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.

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.: zalewania, 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 umożliwia zapewnienie wysokiego poziomu obsługi szkód pod względem jakości i terminowości. Procedura ta dotyczy wszystkich taksonomicznych produktów i uzupełnia wysokie standardy obsługi szkód. Procedura ma charakter dokumentu wewnętrznego.

Szkody katastroficzne

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.

W TUV PZUW wdrożono „Procedurę obsługi szkód katastroficznych”, która wspiera utrzymanie wysokiego poziomu jakości i terminowości obsługi szkód z ryzyk katastroficznych. Celem procedury jest zapewnienie koordynacji działań związanych z obsługą zdarzeń masowych i katastroficznych, 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.



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.

Technologia w likwidacji szkód

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).

Kryteria dotyczące zasady „Nie czyn poważnych szkód” (Do no significant harm)

Zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE, w kalkulacji składki jest uwzględniona zasada nie czyn 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 czyn 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 roku 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 lub krótszym w przypadku wprowadzenia nowego produktu. Pozostała część przychodów została wykazana w przychodach niekwalifikujących się do systematyki, zgodnie z Zawiadomieniem Komisji C/2024/6691 z dnia 8 listopada 2024 roku⁵.

⁵ Zawiadomienie Komisji C/2024/6691 z 8 listopada 2024 w sprawie interpretacji i wykonania niektórych przepisów prawnych aktu delegowanego określającego obowiązki w zakresie ujawniania informacji na mocy art. 8 rozporządzenia w sprawie unijnej systematyki dotyczącej zrównoważonego rozwoju dotyczących zgłaszania działalności gospodarczej i aktywów kwalifikujących się do systematyki i zgodnych z systematyką (trzecie zawiadomienie Komisji), punkt 67.

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, w szczególności oznacza to wysokie standardy postępowania i terminowość obsługi odszkodowań i świadczeń. Wsparcie reasekuratora jest potwierdzone klauzulą współpracy przy likwidacji szkody oraz równoległej płatności, które dają wsparcie ubezpieczycielowi przy ocenie roszczeń, jak również w natychmiastowym finansowaniu wypłaty odszkodowania.

Konsolidacja na poziomie Grupy PZU

Dla możliwie pełnego oddania obrazu Grupy PZU zgodnie z Taksonomią UE, wskaźniki zostały skalkulowane w dwóch ujęciach: jednostkowym - dla PZU, oraz skonsolidowanym - dla całej Grupy PZU, tj. dla

wszystkich podmiotów zależnych Grupy PZU, które prowadzą działalność w obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych: PZU, LINK4, TUW PZUW, TUW Polski Gaz w likwidacji, Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas – oddział w Estonii, BALTA oraz PZU Ukraine. W obydwu przypadkach do kalkulacji ujawnień za 2024 rok wykorzystano przychody zgodnie z wymogami MSSF 17. Wyliczenia uwzględniają zasady konsolidacji, w szczególności wyłączenia pomiędzy jednostkami z Grupy.

Aktualizacja metodyki kalkulacji ujawnień

Ujawnienia taksonomiczne za 2023 rok zostały poddane przeliczeniu w celu uspoźnienia metodologii standardów prezentowania danych finansowych. Rekalkulacja danych za 2023 rok została wykonana, aby zapewnić porównywalność danych z rokiem 2024. Zarówno dane za rok 2023 jak i 2024 są przygotowane zgodnie z wymogami taksonomicznymi, bazują na wysokości przychodów z ubezpieczeń i zostały dostosowane do obowiązujących przepisów prawa, w tym zmian wynikających z MSSF 17. Ponadto dane za 2023 rok uległy ponownemu przeliczeniu, gdyż rewizja ubiegłorocznej klasyfikacji produktów wskazała na potrzebę korekty przypisanych przychodów i ich przeniesienia pomiędzy grupą kwalifikującą się do systematyki i grupą niekwalifikującą się do systematyki, zgodnie z Zawiadomieniem Komisji C/2024/6691 z dnia 8 listopada 2024 roku.

Do zmiany wysokości przychodów w 2024 roku w porównaniu z 2023 rokiem kontrybuują następujące czynniki:

- Uzyskane wyższe przychody z produktów zaklasyfikowanych jako zgodne z taksonomią – obserwowane jest zwiększone zainteresowanie produktami pozwalającymi klientom na wdrożenie

ochrony przed czynnikami określanymi jako ryzyka klimatyczne. Czynniki miały wpływ dodatni.

- Aktualizacja wskaźników stanowiących mnożniki pokrycia ryzyka klimatycznego w konstrukcji produktów zaklasyfikowanych jako zgodne z taksonomią. Jako przychody zgodne z taksonomią Grupa PZU raportuje jedynie tę część przychodów, która dotyczy stricte ryzyka klimatycznego w produkcji. Mnożniki są wyliczane za pomocą formuł aktuarialnych, jako średnia z ostatnich 10 lat, chyba że produkt nie posiada takiej historii. Dla nowych produktów stosowany jest maksymalny dostępny okres historii obowiązywania w ofercie PZU. Wskaźniki pokrycia ryzyka klimatycznego w produktach ocenionych jako zgodne z taksonomią podlegają aktualizacji w cyklu rocznym. Czynniki miały wpływ dodatni.

Za dominującą przyczynę wzrostu wskaźnika procentowego oznaczającego przychody zgodne z Taksonomią UE uznaje się pierwszy z wymienionych wyżej czynników.

PZU w 2024 roku zaktualizował „Wytyczne dotyczące interpretacji Taksonomii UE dla działalności ubezpieczeniowej, reasekuracyjnej, inwestycyjnej oraz spełnienia zasad minimalnych gwarancji”.

Charakter i cele działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w Grupie PZU

Osiąganie stabilnych wyników finansowych z poszanowaniem zasad i wartości zrównoważonego rozwoju to wartość naczelną, którą Grupa PZU kieruje się w swojej działalności gospodarczej polegającej na oferowaniu usług i produktów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych. Wartości te były nadrzędne dla

wszystkich obszarów i inicjatyw realizowanych w ramach strategii Grupy „Potencjał i wzrost” obowiązującej w latach 2021-2024. Równolegle do strategii biznesowej PZU i PZU Życie realizowały również Strategię ESG „Rozwój w równowadze”, obowiązującej w tożsamym okresie 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 były opisane i realizowane w ramach trzech filarów, odnoszących się bezpośrednio do trzech czynników ESG:

#Zaufany partner zielonej transformacji (E)

#Lepsza jakość życia (S)

#Odpowiedzialna organizacja (G)

Strategia ESG była także krokiem na drodze do wdrożenia w Grupie PZU obowiązujących regulacji prawnych z obszaru ESG, w tym także 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 spółek.

Zgodnie z naczelnym kryterium zgodności taksonomicznej, 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. Grupa PZU realizuje założenia Taksonomii również przez czynne i praktyczne wspieranie klientów za pośrednictwem produktów kierowanych do klientów zarówno korporacyjnych jak i indywidualnych. W obszarze produktowym Grupa PZU rozwija ofertę ubezpieczeniową wspierającą transformację energetyczno-klimatyczną, dbając o proponowanie produktów adekwatnych do potrzeb zgłaszanych przez klientów oraz uwzględniających ryzyka klimatyczne. W obszarze inwestycyjnym Grupa PZU stara się być odpowiedzialnym inwestorem wspierającym zrównoważoną transformację.

Procesy projektowania produktów

W PZU funkcjonują rozwiązania produktowe uwzględniające zmieniające się potrzeby środowiskowe, wychodzące naprzeciw zmianom klimatycznym, przyczyniające się do przejścia 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. Grupa PZU rozwija portfolio swoich usług dla klientów pozostając w ciągłej i bezpośredniej komunikacji z nimi, tak, aby jak najlepiej zaadresować ich potrzeby i być w

stanie zaproponować konkurencyjne produkty, w tym także adresujące potrzeby dbania o środowisko i ograniczania ryzyk klimatycznych.

Elementem towarzyszącym projektowaniu produktów dla klientów jest ocena ich zgodności z technicznymi kryteriami kwalifikacji będących częścią Taksonomii. W Grupie PZU obowiązują wytyczne dotyczące interpretacji Taksonomii UE dla działalności ubezpieczeniowej, reasekuracyjnej, inwestycyjnej oraz spełnienia zasad minimalnych gwarancji, stanowiące wewnętrzny dokument wypracowany w oparciu o obowiązujące regulacje prawne z zakresu Taksonomii. Zgodnie z nimi, każdy podmiot i spółka zależna w Grupie PZU oferująca produkty kwalifikujące się jako produkty ubezpieczeniowe inne niż ubezpieczenia na życie oraz usługi reasekuracji, przeprowadza analizę dla każdego swojego produktu pod kątem spełnienia wymogów stawianych przez Taksonomię UE. Pozyskane dane o charakterze ilościowym są następnie agregowane z zastosowaniem zasad konsolidacji i rachunkowości.

Współpraca z klientami i kontrahentami

Zagadnienia zrównoważonego rozwoju są istotne także w relacjach z klientami Grupy PZU i stanowią obecne i przyszłe wartości, którymi kierować się będzie Grupa. Grupa PZU wspiera inicjatywy mające na celu ochronę środowiska, a także podmioty, które przechodzą energetyczną transformację, w tym w szczególności:

- 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.



Działalność inwestycyjna

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”)⁶. Akt ten 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). Poniższe ujawnienie zawiera:

- 1) tabelę „Kluczowy wskaźnik wyników ubezpieczeniowych zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji prowadzących działalność w dziedzinie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie” (Wskaźnik Zielonych Inwestycji) na podstawie Załącznika X w związku z Załącznikiem IX do Aktu Delegowanego Dotyczącego Raportowania;
- 2) tabelę dotyczącą działalności związanej z energią jądrową i gazem ziemnym na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego Dotyczącego Raportowania;
- 3) ujawnienia dotyczące działalności kwalifikującej się do Taksonomii w zakresie

⁶ 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

czterech celów środowiskowych – na podstawie art. 10 ust. 7 Aktu Delegowanego Dotyczącego Raportowania;

- 4) ujawnienia dotyczące działalności kwalifikującej się do Taksonomii w zakresie nowych rodzajów działalności w ramach dwóch celów klimatycznych – na podstawie art. 10 ust. 7 Aktu Delegowanego Dotyczącego Raportowania;
- 5) informacje jakościowe na podstawie Załącznika XI do Aktu Delegowanego Dotyczącego Raportowania, w tym w tym ujawnienia KPI dla segmentów oraz zagregowany kluczowy wskaźnik wyników zgodnie z Zawiadomieniem Komisji z dnia 8 listopada 2024 roku.



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: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
1,11%	3 505 254 462,02
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
1,61%	5 081 375 367,10
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: %	Pokrycie: [kwota pieniężna]
74,37%	315 664 152 501,21
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 %	[kwota pieniężna]
0,30%	939 173 976,09
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:	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna]
33,50%	105 737 216 816,49
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna]
10,00%	31 575 251 997,11

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:	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna]
1,63%	5 160 153 415,75
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna]
0,56%	1 772 113 019,57
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 %	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna]
5,88%	18 547 422 656,85
w przypadku przedsiębiorstw finansowych: X %	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna]
0,90%	2 850 753 243,59
Udział procentowy ekspozycji wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	Wartość ekspozycji wobec innych kontrahentów:
X %	[kwota pieniężna]
43,43%	137 086 886 626,87
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 %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
0,96%	3 038 093 692,78
na podstawie nakładów inwestycyjnych: X %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
1,42%	4 498 123 867,54

Ujawnienia na podstawie Załącznika X do Aktu Delegowanego



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 %	[kwota pieniężna]
21,90%	69 140 005 067,15
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 %	[kwota pieniężna]
26,75%	84 433 825 701,32
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: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
0,51%	1 622 195 218,89
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
1,01%	3 190 898 158,71
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:
na podstawie obrotu: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
0,00%	4 232 251,75
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
0,00%	8 517 619,00

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: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
0,96%	3 038 093 692,78
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
1,42%	4 498 123 867,54
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: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
0,59%	1 861 575 548,47
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
0,59%	1 861 575 548,47

Ujawnienia na podstawie Załącznika X do Aktu Delegowanego

Podział licznika kluczowego wskaźnika wyników według celu środowiskowego	
Działalność gospodarcza zgodna z systematyką – pod warunkiem uzyskania pozytywnej oceny pod kątem zasady „nie czynić poważnych szkód” i zabezpieczenia społecznego:	
Łagodzenie zmian klimatu	Działalność na rzecz przejścia:
Obrót: %	A % (obróć)
0,83%	0,00%
nakłady inwestycyjne: %	B % (nakłady inwestycyjne)
1,36%	0,04%
Adaptacja do zmian klimatu	Działalność wspomagająca:
Obrót: %	B % (obróć)
0,28%	0,22%
nakłady inwestycyjne: %	B % (nakłady inwestycyjne)
0,25%	0,51%

[Wzór 1] Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Działalność związana z energią jądrową

1.1	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 ma na nią ekspozycję.	TAK
1.2	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
1.3	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

1.4	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę lub eksploatację instalacji do wytwarzania energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
1.5	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do skojarzonego wytwarzania energii cieplnej/chłodniczej i energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
1.6	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

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

Ujawnienia na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta na podstawie obrotu

[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	%	Kwota	%	Kwota	%
2.1	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	29,81	0,00%	29,81	0,00%	0,00	0,00%
2.2	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	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
2.3	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	15 275 128,09	0,00%	15 275 128,09	0,00%	0,00	0,00%
2.4	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	21 737,17	0,00%	21 737,17	0,00%	0,00	0,00%
2.5	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	28 805,46	0,00%	22 500,86	0,00%	6 304,60	0,00%
2.6	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	2 212,98	0,00%	2 212,98	0,00%	0,00	0,00%
2.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 421 225 377,85	0,77%	2 254 920 521,85	0,71%	166 304 856,00	0,05%
2.8	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	2 436 553 291,36	0,77%	2 270 242 130,76	0,72%	166 311 160,60	0,05%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

[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	%	Kwota	%	Kwota	%
3.1	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	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
3.2	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	3 089,40	0,00%	3 089,40	0,00%	0,00	0,00%
3.3	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	15 008 653,86	0,43%	15 008 653,86	0,43%	0,00	0,00%
3.4	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	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
3.5	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	8 623,73	0,00%	2 319,14	0,00%	6 304,60	0,00%
3.6	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	1 742,19	0,00%	1 742,19	0,00%	0,00	0,00%
3.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 397 588 821,65	68,40%	2 232 641 081,97	63,69%	164 947 739,68	4,71%
3.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 412 610 930,83	68,83%	2 247 656 886,56	64,12%	164 954 044,27	4,71%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

[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	%	Kwota	%	Kwota	%
4.1	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	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
4.2	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	125,68	0,00%	125,68	0,00%	0,00	0,00%
4.3	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	4 832,09	0,00%	4 832,09	0,00%	0,00	0,00%
4.4	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	3 897 089,09	0,00%	3 897 089,09	0,00%	0,00	0,00%
4.5	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	503 946 227,89	0,16%	503 079 536,60	0,16%	866 691,28	0,00%
4.6	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	18 145 100,57	0,01%	18 145 100,57	0,01%	0,00	0,00%
4.7	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	61 802 130 840,33	19,58%	61 759 712 728,34	19,57%	42 418 112,00	0,01%
4.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	62 328 124 215,65	19,75%	62 284 839 412,37	19,73%	43 284 803,28	0,01%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

[Wzór 5] Działalność gospodarcza niekwalifikująca się do systematyki

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota	Udział procentowy
4.1	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	891 783,83	0,00%
4.2	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	442 083,20	0,00%
4.3	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	646 675,46	0,00%
4.4	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	745 453,54	0,00%
4.5	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	297 168,77	0,00%
4.6	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	902 449,37	0,00%
4.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	38 077 107 005,36	12,06%
4.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	38 081 032 619,52	12,06%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

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	%	Kwota	%	Kwota	%
2.1	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	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
2.2	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	1 849 671,74	0,00%	1 849 671,74	0,00%	0,00	0,00%
2.3	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	16 738 212,97	0,01%	14 236 914,44	0,00%	2 501 298,53	0,00%
2.4	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	360 880,38	0,00%	360 880,38	0,00%	0,00	0,00%
2.5	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	87 148,48	0,00%	87 148,48	0,00%	0,00	0,00%
2.6	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	500,09	0,00%	500,09	0,00%	0,00	0,00%
2.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	3 961 128 538,49	1,25%	3 881 508 655,02	1,23%	79 619 883,47	0,03%
2.8	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	3 980 164 952,16	1,26%	3 898 043 770,16	1,23%	82 121 182,00	0,03%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego



[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	%	Kwota	%	Kwota	%
3.1	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	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
3.2	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	1 581 846,04	0,03%	1 581 846,04	0,03%	0,00	0,00%
3.3	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	16 634 586,57	0,33%	14 134 596,79	0,28%	2 499 989,78	0,05%
3.4	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	2 056 157,19	0,04%	2 056 157,19	0,04%	0,00	0,00%
3.5	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	422 124,12	0,01%	422 124,12	0,01%	0,00	0,00%
3.6	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	616,79	0,00%	616,79	0,00%	0,00	0,00%
3.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	3 930 908 282,65	77,36%	3 853 263 133,08	75,83%	77 645 149,57	1,53%
3.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	3 951 603 613,35	77,77%	3 871 458 473,99	76,19%	80 145 139,35	1,58%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

[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	%	Kwota	%	Kwota	%
4.1	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	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
4.2	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	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
4.3	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	4 989,02	0,00%	4 989,02	0,00%	0,00	0,00%
4.4	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	277 053 540,26	0,09%	277 032 145,72	0,09%	21 394,54	0,00%
4.5	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	287 750 744,65	0,09%	287 740 116,45	0,09%	10 628,19	0,00%
4.6	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	78 794 263,57	0,02%	78 779 631,33	0,02%	14 632,24	0,00%
4.7	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	62 681 718 194,59	19,86%	62 545 219 772,94	19,81%	136 498 421,65	0,04%
4.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	63 325 321 732,08	20,06%	63 188 776 655,46	20,02%	136 545 076,62	0,04%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

[Wzór 5] Działalność gospodarcza niekwalifikująca się do systematyki

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota	Udział procentowy
5.1	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	423 898,09	0,00%
5.2	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	2 097 789,56	0,00%
5.3	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	429 249,34	0,00%
5.4	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	321 913,26	0,00%
5.5	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	41 193,79	0,00%
5.6	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	336,38	0,00%
5.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	35 598 702 338,86	11,28%
5.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	35 602 016 719,28	11,28%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

Ujawnienia na podstawie art. 10 ust. 7 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień

GRUPA PZU	2024	GRUPA PZU	2024
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 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 przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym	0,67%	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	0,01%
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrolę	0,00%	Aktywa objęte kluczowym wskaźnikiem wyników [mln PLN]	315 664,15
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 PLN]	315 664,15		

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 konglomeratem finansowym⁷, w skład którego wchodzi przedsiębiorstwa finansowe w rozumieniu Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień. W ramach Grupy PZU są następujące segmenty działalności finansowej:

- segment ubezpieczeniowy, w skład którego wchodzi zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji;

- segment bankowy, w skład którego wchodzi instytucje kredytowe i spółki leasingowe;
- segment zarządzania aktywami, w skład którego wchodzi towarzystwa funduszy inwestycyjnych i powszechne towarzystwo emerytalne.

W skład Grupy PZU wchodzi również przedsiębiorstwa niefinansowe (art. Pekao Faktoring Sp. z o.o., PZU Zdrowie i jej spółki zależne, Armatura Kraków itp.). Łączne przychody przedsiębiorstw niefinansowych są nieistotne z punktu widzenia Grupy PZU, dlatego zostało przyjęte, że Grupa PZU nie jest grupą mieszaną, tylko konglomeratem finansowym.

Spółką dominującą jest zakład ubezpieczeń PZU, w związku z czym ujawnienia na podstawie Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień zostały skonstruowane z punktu widzenia zakładu ubezpieczeń.

Wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej

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 „przezroczyście”.

Środki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych („UFK”) są lokowane m.in. w jednostki i tytuły uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Do wyliczeń kluczowych wskaźników wyników związanych z inwestycjami 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), stosowana jest ww. zasada przełamania, natomiast nie jest planowane stosowanie rozwiązania, w którym do obliczenia KPI Grupy PZU byłyby stosowane wskaźniki KPI (GIR) oparte na obrocie i oparte na nakładach inwestycyjnych podmiotu zarządzającego aktywami, który zarządza danym UCITS lub AFI. Takie podejście pozwala na uwzględnienie wskaźników zgodności z Taksonomią UE działalności spółek, na które Grupa PZU ma pośrednią ekspozycję,

poprzez fundusze inwestycyjne. Alternatywne podejście, czyli stosowanie wskaźników KPI podmiotów zarządzających danym funduszem inwestycyjnym, nie uwzględniałoby natomiast faktu, że fundusze i portfele zarządzane przez danego zarządzającego mają różną strategię i w związku z tym różną ekspozycję na działalność zgodną z Taksonomią. Ponadto, zarządzający funduszami inwestycyjnymi (zwłaszcza polskie towarzystwa funduszy inwestycyjnych) często nie raportują swoich wskaźników GIR.

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.

Wskazanie na to m.in. Lista Konglomeratów Finansowych 2024 opublikowana przez Wspólny Komitet Europejskich Organów Nadzoru z 5 grudnia 2024 (znak JC 2024 103)

ekspozycja wobec działalności zgodnej z Taksonomią
wartość aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników

⁷ Wskazuje na to m.in. Lista Konglomeratów Finansowych 2024 opublikowana przez Wspólny Komitet Europejskich Organów Nadzoru z 5 grudnia 2024 (znak JC 2024 103)

Źródła danych

Ujawnienia kluczowych wskaźników wyników związanych z inwestycjami 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.

Ujawnienia kluczowych wskaźników wyników związanych z inwestycjami za 2024 rok są publikowane wraz z raportem skonsolidowanym z działalności Grupy PZU w pierwszym kwartale 2025 roku. Równocześnie będą publikowane raporty zrównoważonego rozwoju za 2024 rok przedsiębiorstw niefinansowych i finansowych, w które Grupa PZU dokonała inwestycji. Z tego względu, dla znacznej większości przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji, dane za 2024 rok nie były jeszcze dostępne na etapie przygotowywania niniejszego ujawnienia. Dlatego do wyliczeń kluczowych

wskaźników wyników związanych z inwestycjami Grupy PZU przyjęto dane dla przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji, za 2023 rok. Celem było zapewnienie spójności danych dla wszystkich przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji.

Dla spółek, w które dokonano inwestycji, które nie publikują oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju, ale wchodzą w skład grupy kapitałowej, która jest objęta obowiązkiem raportowania zrównoważonego rozwoju, i które są objęte raportem grupy, przyjęto wskaźniki dla grupy wynikające z raportu 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.

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 z obejmowaniem obowiązkami raportowymi wynikającymi z dyrektywy ws. sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (ang. CSRD) kolejnych przedsiębiorstw, których dane, w tym dane raportowane na podstawie Taksonomii UE, będą podlegały atestacji.

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, czyli obligacje emitowane przez Bank Gospodarstwa Krajowego i Polski Fundusz Rozwoju. 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 we współpracy z dostawcami danych 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 podlega 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 (np. farmy wiatrowe), a także wyłączono pożyczki udzielone takim podmiotom.

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).

Przyjęto, że 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 zakresie działalności kwalifikującej się do Taksonomii UE (ang. Taxonomy eligibility), w miejsce obrotu (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). Uznano, że wskaźnik GIR jest bardziej odpowiednim wskaźnikiem dla zakładów ubezpieczeń do wzięcia pod uwagę w pierwszej kolejności, ze względu na dużą skalę ich inwestycji. Natomiast w mało prawdopodobnym przypadku braku tego wskaźnika zostanie wzięty pod uwagę drugi KPI dla zakładu ubezpieczeń, czyli 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 zrównoważonego rozwoju, 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 w zależności od dostępności danych 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 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 obrót (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 obrót (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 grudnia 2020 roku, 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 grudnia 2020 roku. W Polsce nie są stosowane w świadectwach energetycznych klasy zapotrzebowania na energię, więc to kryterium sprawdzane jest przed odpowiedź na pytanie „Czy budynek należy do 15% najbardziej efektywnych budynków (odpowiednio mieszkalnych lub niemieszkalnych dla budynków sprzed 31 grudnia 2020 roku) w kraju pod względem zapotrzebowania na energię pierwotną (PED)? Dla wszystkich rodzajów nieruchomości, w tym budynków biurowych, magazynowych i handlowych wzniesionych przed dniem 31 grudnia 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 dotyczącej 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 grudnia 2020 roku. Dla wszystkich rodzajów nieruchomości, w tym budynków biurowych, magazynowych i handlowych wzniesionych po 31 grudnia 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.

Finansowanie odnawialnych źródeł energii

PZU, PZU Życie oraz fundusze inwestycyjne zamknięte zarządzane przez TFI PZU, 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 kredyty i inwestycje banków zostały wykazane we wskaźniku GIR dla Grupy PZU. Dane do wyliczeń zostały dostarczone przez banki zgodnie z 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.

Kwalifikowalność do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych

Przyjęto poniższe podejście do raportowania za rok 2024.

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. Przyjęto, 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

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. Przyjęto, że dla podmiotów o kodach NACE kwalifikujących się do Taksonomii UE, cała ekspozycja Grupy PZU jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla danego celu klimatycznego.

Kluczowe wskaźniki wyników dla poszczególnych segmentów działalności

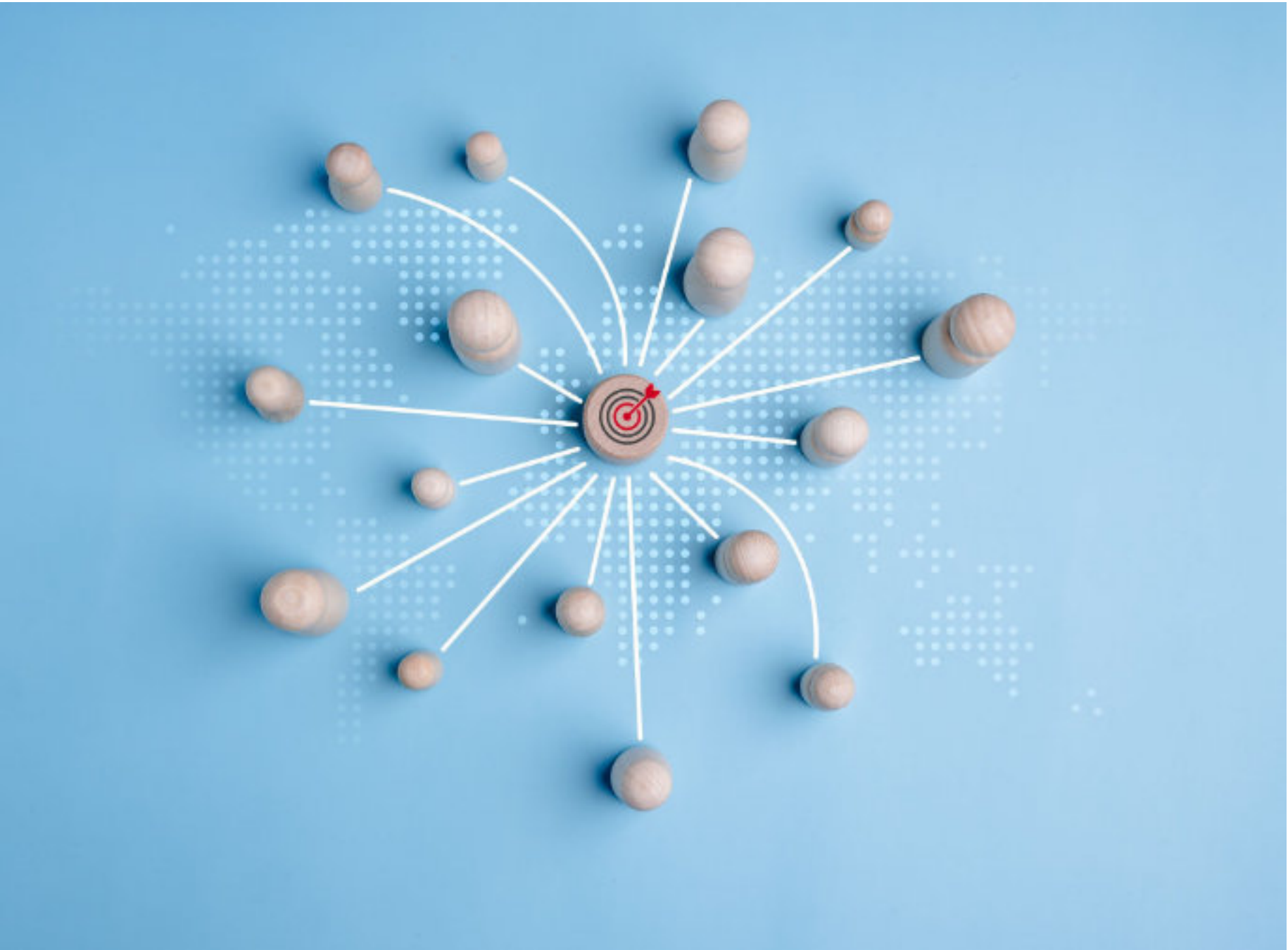
Zawiadomienie Komisji w sprawie interpretacji i wykonania niektórych przepisów prawnych aktu delegowanego określającego obowiązki w zakresie ujawniania informacji na mocy art. 8 rozporządzenia w sprawie unijnej systematyki dotyczącej zrównoważonego rozwoju dotyczących zgłaszania działalności gospodarczej i aktywów kwalifikujących się do systematyki i zgodnych z systematyką (trzecie zawiadomienie Komisji) z dnia 8 listopada 2024 roku (znak C/2024/6691) wprowadziło nową rekomendację dotyczącą raportowania kluczowych wskaźników wyników dla grup mieszanych i konglomeratów finansowych. Rekomendowane jest ujawnianie KPI dla poszczególnych segmentów działalności.

Jak wskazano powyżej, zostało przyjęte, że Grupa PZU jest konglomeratem finansowym, a w ramach Grupy PZU są następujące segmenty przedsiębiorstw finansowych:

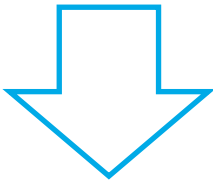
- segment ubezpieczeniowy, w skład którego wchodzi zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji; KPI dla tego segmentu jest wskaźnik

- zielonych inwestycji (GIR) wyliczany zgodnie z Załącznikiem IX do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień oraz prezentowany zgodnie z tabelą drugą w Załączniku X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień;
- segment bankowy, w skład którego wchodzi instytucje kredytowe i spółki leasingowe; KPI dla

- tego segmentu jest wskaźnik zielonych aktywów (ang. green asset ratio / GAR) wyliczany zgodnie z Załącznikiem V do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień oraz prezentowany zgodnie z tabelą drugą z Załącznika VI do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień;
- segment zarządzania aktywami, w skład którego wchodzi towarzystwa funduszy inwestycyjnych i powszechne towarzystwo emerytalne; KPI dla tego segmentu jest wskaźnik zielonych inwestycji (GIR) wyliczany zgodnie z Załącznikiem III do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień oraz prezentowany zgodnie z tabelą z Załącznika IV do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.



Poniższe ujawnienia KPI dla poszczególnych segmentów nie zastępują obowiązkowych ujawnień wskaźnika zielonych inwestycji dla PZU.



KPI dla segmentu ubezpieczeniowego 1/3

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: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
5,45%	1 079 948 609,01
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
7,78%	1 542 164 602,62
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: %	Pokrycie: [kwota pieniężna]
30,30%	19 811 835 360,87
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 %	[kwota pieniężna]
1,09%	216 060 520,09
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:	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna]
24,14%	4 783 361 624,88
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna]
16,15%	3 200 538 216,68

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:	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna]
19,69%	3 901 664 154,14
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna]
8,94%	1 772 113 019,57
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 %	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna]
46,89%	9 290 461 015,49
w przypadku przedsiębiorstw finansowych: X %	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna]
8,79%	1 740 575 367,12
Udział procentowy ekspozycji wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	Wartość ekspozycji wobec innych kontrahentów:
X %	[kwota pieniężna]
N/A	N/A
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 %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
5,06%	1 002 187 839,77
na podstawie nakładów inwestycyjnych: X %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
6,98%	1 383 103 103,06



KPI dla segmentu ubezpieczeniowego 2/3

Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w stosunku do wartości aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	
X %	[kwota pieniężna]
29,19%	5 782 285 648,47
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:	
X %	[kwota pieniężna]
3,65%	723 998 975,31
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: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
5,38%	1 065 578 336,17
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
7,68%	1 522 448 825,82
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:
na podstawie obrotu: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
0,00%	42 034,10
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
0,00%	111 693,29

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:	
na podstawie obrotu: %	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:
5,1%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
1 002 187 839,77	
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
7,0%	1 383 103 103,06
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: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
N/A	N/A
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
N/A	N/A

KPI dla segmentu ubezpieczeniowego 3/3

Podział licznika kluczowego wskaźnika wyników według celu środowiskowego	
Działalność gospodarcza zgodna z systematyką – pod warunkiem uzyskania pozytywnej oceny pod kątem zasady „nie czyń poważnych szkód” i zabezpieczenia społecznego:	
Łagodzenie zmian klimatu	Działalność na rzecz przejścia:
Obrót: %	A % (obrót)
1,27%	0,06%
nakłady inwestycyjne: %	B % (nakłady inwestycyjne)
3,98%	0,33%
Adaptacja do zmian klimatu	Działalność wspomagająca:
Obrót: %	B % (obrót)
4,20%	1,34%
nakłady inwestycyjne: %	B % (nakłady inwestycyjne)
3,83%	2,57%

KPI dla segmentu bankowego (mln PLN)

mln PLN		Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem	Kluczowy wskaźnik wyników w odniesieniu do obrotu (KPI Turnover)	Kluczowy wskaźnik wyników w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych (KPI Capex)	% pokrycia (względem aktywów ogółem)	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V)	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznik V)
Główny kluczowy wskaźnik efektywności	Wskaźnik zielonych aktywów w odniesieniu do stanu	2 481,7	0,8%	1,2%	70,8%	36,2%	29,2%

mln PLN		Zrównoważona środowiskowo działalność ogółem	Kluczowy wskaźnik wyników w odniesieniu do obrotu (KPI Turnover)	Kluczowy wskaźnik wyników w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych (KPI Capex)	% pokrycia (względem aktywów ogółem)	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V)	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznik V)
Dodatkowe kluczowe wskaźniki wyników	Wskaźnik zielonych aktywów (przepływ)	671,8	0,7%	1,4%	81,2%	47,8%	18,8%
	Portfel handlowy	nd	nd.	nd.			
	Gwarancje finansowe	79,8	0,2%	0,8%			
	Zarządzane aktywa	114,1	2,8%	15,8%			
	Przychody z tytułu opłat i prowizji	nd	nd.	nd.			

KPI dla segmentu zarządzania aktywami 1/3

Średnia ważona wartość 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 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: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
5,1%	2 878 876 042,07
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
9,4%	5 300 054 857,14
Wartość procentowa aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników w stosunku do wszystkich inwestycji (wszystkich zarządzanych aktywów). Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe.	Wartość pieniężna aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników. Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe
Stopa pokrycia: %	Pokrycie: [kwota pieniężna]
57,6%	56 583 843 976,06
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 %	[kwota pieniężna]
1,2%	660 190 619,86
Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych nieobjętych art. Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych UE 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. Wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE:
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna]
24,4%	13 818 215 394,37
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna]
10,1%	5 735 458 689,93

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:	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna]
8,0%	4 538 259 786,46
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna]
1,4%	790 469 032,50
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 %	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna]
36,4%	20 584 787 216,26
w przypadku przedsiębiorstw finansowych: X %	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna]
22,8%	12 924 448 482,81
Udział procentowy ekspozycji wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	Wartość ekspozycji wobec innych kontrahentów:
X %	[kwota pieniężna]
0,0%	0,00



KPI dla segmentu zarządzania aktywami 2/3

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 %	[kwota pieniężna]
56,4%	31 923 932 316,31
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 %	[kwota pieniężna]
4,5%	2 542 762 703,91
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: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
3,8%	2 143 204 829,58
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
7,4%	4 215 427 881,00
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:
na podstawie obrotu: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
0,0%	17 234 149,23
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
0,0%	27 104 846,90

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:
na podstawie obrotu: %	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna]
0,0%	0,00
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna]
0,0%	0,00

KPI dla segmentu zarządzania aktywami 3/3

Podział licznika kluczowego wskaźnika wyników według celu środowiskowego	
Działalność gospodarcza zgodna z systematyką	
Łagodzenie zmian klimatu	Działalność na rzecz przejścia:
Obrót: %	A % (obróć)
2,6%	0,2%
nakłady inwestycyjne: %	B % (nakłady inwestycyjne)
8,0%	0,4%
Adaptacja do zmian klimatu	Działalność wspomagająca:
Obrót: %	B % (obróć)
1,7%	3,9%
nakłady inwestycyjne: %	B % (nakłady inwestycyjne)
1,8%	6,4%

Zagregowany kluczowy wskaźnik wyników

Zagregowany kluczowy wskaźnik wyników

Zgodnie z Zawiadomieniem Komisji z dnia 8 listopada 2024 roku, aby spełnić wymogi dotyczące sprawozdawczości na poziomie skonsolidowanej grupy i ułatwić ujawnianie informacji związanych z systematyką przez inwestorów i kredytodawców, jednostki dominujące prowadzące sprawozdawczość powinny ponadto obliczać i publikować w ujawnianych informacjach kontekstowych, o których mowa w Załączniku XI do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień, skonsolidowany kluczowy wskaźnik wyników na poziomie grupy w formie średniej ważonej odpowiednich kluczowych wskaźników wyników dotyczących, w stosownych przypadkach, zarządzania aktywami, działalności bankowej, inwestycyjnej oraz ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, obliczonej z zastosowaniem wag odpowiadających udziałowi procentowemu obrotów uzyskanych z danego rodzaju działalności w skonsolidowanym całkowitym obrocie konglomeratu.

Kluczowy wskaźnik wyników w podziale na segmenty branżowe - w celu wyliczenia wag przyjęto następujący udział procentowy obrotów (przychodów) uzyskanych z danego rodzaju (segmentu) działalności w skonsolidowanym całkowitym obrocie (przychodach – rozdział 8.2.4.) Grupy PZU:

Segment działalności	Przychody (mln PLN)	Udział w przychodach Grupy ogółem (A)	Kluczowy wskaźnik wyników oparty na obrotach (B)	Kluczowy wskaźnik wyników oparty na nakładach inwestycyjnych (C)	Ważony kluczowy wskaźnik wyników oparty na obrotach (A*B)	Ważony kluczowy wskaźnik wyników oparty na nakładach inwestycyjnych (A*C)
Zarządzanie aktywami	755	1,1%	5,1%	9,4%	0,1%	0,1%
Instytucja kredytowa (bank)	29 517	44,7%	0,8%	1,3%	0,4%	0,6%
Firma inwestycyjna (maklerska)	24	0,0%				
Zakłady ubezpieczeń	32 401	49,1%	5,5%	7,8%	2,7%	3,8%
Przedsiębiorstwa niefinansowe	3 179	4,8%				
Look through	134	0,2%				
Ogółem	66 010	100,00%				
Średni kluczowy wskaźnik wyników					3,1%	4,5%

Ze względu na uznanie Grupy PZU za konglomerat finansowy, pominięto KPI dla przedsiębiorstw niefinansowych.
Ze względu na bardzo niski udział w przychodach Grupy PZU pominięto również KPI dla firm inwestycyjnych.

Taksonomia – informacje dodatkowe⁸

Charakter i cele działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE)

Spółki Grupy PZU prowadzą działalność związaną z inwestycjami, w przypadku spółek regulowanych z zastrzeżeniem ograniczeń przewidzianych w przepisach prawa. Spółki Grupy PZU lokują środki w szeroki katalog klas aktywów i instrumentów finansowych. Grupa PZU nie kieruje się przy dokonywaniu inwestycji wskaźnikami zgodności z Taksonomią UE. Ekspozycja Grupy PZU na działalność gospodarczą zgodną z Taksonomią UE zależy od aktualnego składu portfela inwestycji i od wskaźników zgodności z Taksonomią UE podmiotów, w które dokonano inwestycji.

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. Decyzje te wpływają na skład portfela inwestycji Grupy PZU i na ekspozycję Grupy PZU na działalność gospodarczą zgodną z Taksonomią UE.

⁸ Wyjaśnienia dotyczące charakteru i celów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE) oraz rozwoju w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE), poczynwszy od drugiego roku od wdrożenia, z rozróżnieniem na elementy związane z działalnością gospodarczą oraz elementy metodyczne i związane z danymi

Rozwój w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE): elementy związane z działalnością gospodarczą

W porównaniu z oświadczeniem za 2023 rok, wskaźniki zielonych inwestycji (GIR) Grupy PZU wzrosły, zarówno na podstawie obrotu, jak i na podstawie nakładów inwestycyjnych. Wzrost ten nie wynikał z decyzji inwestycyjnych, ponieważ jak wskazano, Grupa PZU nie kieruje się przy dokonywaniu inwestycji wskaźnikami zgodności z Taksonomią UE, a w zakresie umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający (ubezpieczenia na życie z UFK) ubezpieczający dokonuje wyboru UFK, w które chce ulokować środki pochodzące ze składki ubezpieczeniowej. Wzrost wskaźników zielonych inwestycji mógł wynikać ze składu portfela inwestycji w konkretnym momencie lub z faktu, że więcej spółek, w które dokonano inwestycji, prowadzi działalność zgodną z Taksonomią UE.

Rozwój w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE): elementy metodyczne

W oświadczeniu za 2023 rok za emitentów ponadnarodowych uznawano Europejski Bank Inwestycyjny (EBI) oraz Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju (EBOR), w związku z czym emitowane przez nie instrumenty były wyłączone z aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników. W oświadczeniu za 2024 rok na podstawie stanowiska z pytań i odpowiedzi Komisji Europejskiej (ang. EU Taxonomy Navigator) EBI oraz EBOR uznano za instytucje kredytowe, a nie za emitentów ponadnarodowych, w związku z czym emitowane przez nie instrumenty zostały włączone do aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników.

Wpłynęło to na zwiększenie mianownika. Zmiana ta nie dotyczyła Banku Pekao SA i Alior Banku SA.

Wskazana powyżej zmiana spowodowała konieczność przekształcenia danych porównawczych.

Wpływ zmian na dane porównawcze wybranych pozycji przedstawia tabela przedstawiona poniżej.

Rozwój w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE): elementy związane z danymi

W porównaniu z oświadczeniem za 2023 rok zauważono poprawę jakości danych raportowanych przez podmioty, w które dokonano inwestycji, w tym bardziej jednolitą interpretację poszczególnych pól w raportach i wskaźników.

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, Grupa PZU realizowała strategię ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024 określającą kierunek działań mających zapewnić zrównoważony wzrost ekonomiczny Grupy PZU 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. Polityka zrównoważonego inwestowania określa zasady lokowania środków, ryzyka i czynniki ESG brane pod uwagę. Grupa PZU przyjęła również politykę środowiskową, która określa ramy zarządzania

Pozycja w oświadczeniu za rok 2023	Dane za 2023 rok przed przekształceniem		Zmiana	Dane za 2023 rok po przekształceniu
Wartość pieniężna aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników. Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe	291 190 530 696 zł		864 720 092 zł	292 055 250 788 zł
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.	74,27%		0,22 pp	74,49%
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	na podstawie obrotu: %	0,73%	-0,002 pp	0,73%
	na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	1,25%	-0,004 pp	1,24%

wpływem działalności spółek grupy na środowisko naturalne zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju oraz politykę praw człowieka, która zapewnia poszanowanie praw człowieka w działalności

biznesowej, w szczególności w relacjach z pracownikami, klientami, dostawcami i partnerami biznesowymi i innymi interesariuszami. Natomiast „Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU” jest zbiorem standardów, zasad oraz kryterium kwalifikacji i oceny potencjalnych Dostawców.

PZU Życie, zarządzając produktami inwestycyjnymi w rozumieniu Rozporządzenia SFDR, bezpośrednio lub za pośrednictwem wyspecjalizowanych podmiotów, bierze pod uwagę główne niekorzystne skutki decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju i publikuje na swojej stronie internetowej oświadczenia odnoszące się do tych skutków, zgodnie z art. 4 ust. 1 lit. A Rozporządzenia SFDR. Ponadto, część funduszy inwestycyjnych, w które lokowane są środki gromadzone w ramach UFK promuje aspekt środowiskowy lub społeczny, spełniając kryteria, o których mowa w art. 8 Rozporządzenia SFDR lub ma na celu zrównoważone inwestycje, spełniając kryteria, o których mowa w art. 9 Rozporządzenia SFDR.

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” na lata 2021-2024 był 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 420 mln zł. Wzrost inwestycji w zieloną transformację został również jednym z głównych filarów Strategii Grupy PZU do 2027 roku.

Minimalne gwarancje

Minimalne gwarancje w rozumieniu unijnego rozporządzenia 2020/852 (Taksonomia UE)⁹ to jedno z podstawowych kryteriów determinujących czy dana działalność jest zrównoważona środowiskowo. Wypełnienie kryterium minimalnych gwarancji oznacza, że działalność może być zakwalifikowana jako zrównoważona środowiskowo, gdyż jest prowadzona z zasadami:

- poszanowania praw człowieka, w tym praw pracowniczych,
- wdrożonych praktyk antykorupcyjnych,
- uczciwej konkurencji,
- zgodności z przepisami podatkowymi,
- braku ekspozycji na kontrowersyjne rodzaje broni¹⁰.

Wytyczne

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,

⁹ Zgodnie z Raportem opublikowanym przez Platformę ds. zrównoważonego finansowania UE dot. minimalnych gwarancji w Taksonomii UE (Final Report on Minimum Safeguards, October 2022)

¹⁰ Zgodnie z zawiadomieniem Komisji Europejskiej (2023/C 211/01)

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).

Realizacja minimalnych gwarancji w PZU i Grupie PZU w 2024 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 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.



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.

W 2024 roku obowiązki Pełnomocnika Zarządu ds. praw człowieka zostały przeniesione do kompetencji Dyrektora Biura Zrównoważonego Rozwoju w PZU. „Polityka praw człowieka” dostępna jest na stronie internetowej PZU: <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/zrownowazony-rozwoj/polityki-i-raporty>

Podmioty Grupy PZU przyjęły „Politykę praw człowieka”, tym samym zobowiązały się do przestrzegania praw człowieka zgodnie z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Grupa Pekao i Grupa Alior Banku mają osobne polityki obejmujące obszar poszanowania praw człowieka.

Przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka

W Grupie PZU obowiązuje również „Procedura dot. przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka” szczegółowo opisana w rozdziale 8.3.3. „Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi”.

Grupa Pekao i Grupa Alior Banku posiadają osobne procedury w tym zakresie.

W 2024 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), w obszarze naruszeń praw człowieka,
- zarzutów przed Business and Human Rights Resource Centre.

Realizacja procesu należytej staranności w PZU w 2024

Krok w procesie należytej staranności	Działania zrealizowane przez PZU
Krok 1. Wdrożenie i przestrzeganie “Polityki praw człowieka w Grupie PZU”	Aktualizacja “Polityki praw człowieka w Grupie PZU”. Kompetencje Pełnomocnika Zarządu ds. praw człowieka w Grupie PZU sprawowane przez Dyrektora Biura Zrównoważonego Rozwoju.
Krok 2. Identyfikowanie i ocena niekorzystnych skutków działania organizacji dla praw człowieka	PZU przeprowadziło analizę podwójnej istotności, i zgodnie z wynikami raportuje potencjalne negatywne i pozytywne oddziaływanie na interesariuszy. Poszanowanie praw człowieka zostało zaraportowane w ramach ESRS S1-17.
Krok 3. Podejmowanie działań mających na celu powstrzymanie, zapobieganie, łagodzenie i naprawę zidentyfikowanych niekorzystnych skutków działania organizacji dla praw człowieka	Przegląd obowiązujących w Grupie PZU procedur i mechanizmów zgłaszania potencjalnych naruszeń praw człowieka. Zgłoszenia dotyczące naruszenia praw człowieka można zgłaszać do Rzecznika Klienta PZU na adres mailowy: rzecznikklienta@pzu.pl lub adres korespondencyjny Rzecznika Klienta w centrali PZU w Warszawie. Uruchomienie nowego kanału zgodnie z aktualizacją Ustawy o sygnalistach przez procedury Biura Compliance.
Krok 4. Monitorowanie skuteczności i efektywności działań	PZU raportuje wymagane Dyrektywą CSRD wskaźniki w obszarze poszanowania praw człowieka, m.in. liczbę incydentów i skarg, wysokość grzywien. Szczegóły dostępne w ESRS S1-17.
Krok 5. Publiczne informowanie rynku przez spółkę o obszarze poszanowania praw człowieka i procesie należytej staranności	„Polityka praw człowieka w Grupie PZU” jest dostępna na stronie internetowej https://www.pzu.pl/grupa-pzu/zrownowazony-rozwoj/polityki-i-raporty . PZU ujawnia i raportuje w ramach raportu rocznego swoje działania w obszarze przestrzegania praw człowieka.
Krok 6. Zapewnienie środków zaradczych i współpraca w tym zakresie	Sposób rozpatrywania zgłoszeń w PZU został opisany w wewnętrznej procedurze dot. przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka. Każdorazowo o zgłoszonym przypadku zostaje poinformowany Prezes Zarządu PZU, a środki zaradcze są rozpatrywane indywidualnie.



Zapobieganie korupcji i zasady uczciwej konkurencji

W podmiotach Grupy PZU funkcjonują wewnętrzne procesy oraz procedury dotyczące zarządzania działaniami antykorupcyjnymi. Podmioty Grupy PZU dokonują przeglądu przepisów wewnętrznych z obszaru zarządzania ryzykiem korupcji pod kątem ich aktualności.

Funkcjonowanie w Grupie ww. regulacji zapewnia zgodność z Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, które zawierają łącznie dwanaście wytycznych w obszarach korupcji i konkurencji. Podmioty Grupy PZU są w pełni zgodne z Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych za rok 2024. Działalność Grupy PZU prowadzona jest w sposób odpowiedzialny i etyczny, z poszanowaniem zrównoważonego rozwoju, zarówno potrzeb jednostki, jak i społeczeństwa oraz środowiska. W Grupie PZU w oparciu o standardy wynikające z zaleceń organów antymonopolowych, w tym Komisji Europejskiej i Prezesa UOKiK oraz międzynarodowych organizacji pozarządowych (Komisja Konkurencji Międzynarodowej Izby Handlowej ICC, OECD), realizowane są działania wspierające zwiększanie świadomości prawa konkurencji. Przykładem takiej inicjatywy jest „Program antykorupcyjny” realizowany w PZU. Inne podmioty w Grupie PZU realizują własne inicjatywy w tym obszarze.

Innym przykładem realizacji działań wspierających zasady uczciwej konkurencji jest „Program zgodności z prawem konkurencji i konsumentów” w PZU. Jego celem jest wspieranie utrzymania zgodności z przepisami ustawowymi, wykonawczymi i zarządzeniami wewnętrznymi, które mają zastosowanie do produktów i usług Grupy PZU oraz efektywne

szkolenie pracowników w tym zakresie. Program służy zapobieganiu i wykrywaniu naruszeń prawa, w tym prawa konkurencji i prawa konsumenckiego.

Zgodność działalności z prawem konkurencji

W Grupie PZU zostały przyjęte regulacje wewnętrzne dotyczące przestrzegania prawa konkurencji jako trwałego elementu kultury korporacyjnej. PZU przyjęło i stosuje „Wytyczne w sprawie konkurencji”, a pozostałe podmioty Grupy PZU adresują ten obszar w ramach swoich wewnętrznych procedur. Regulacje te określają i definiują m.in.: relacje z konkurentami i pośrednikami, porozumienia ograniczające konkurencję, zasady współpracy pomiędzy zakładami ubezpieczeń.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów

Podmioty Grupy PZU są zobowiązane do przestrzegania przepisów prawa konkurencji określonych w ustawie z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przepisach wspólnotowych. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów jest podstawowym aktem prawnym zawierającym przepisy prawa konkurencji w Polsce. Ustawa określa m.in.: zasady, na jakich Prezes UOKiK podejmuje w interesie publicznym działania zmierzające do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów przed stosowaniem praktyk ograniczających konkurencji oraz realizowaniem anty-konkurencyjnych koncentracji przedsiębiorców.

W 2024 roku wobec PZU i podmiotów Grupy PZU nie było:

- spraw sądowych z zakresu korupcji (brak prawomocnego skazania przez sąd w sprawie korupcyjnej w danym roku sprawozdawczym podmiotów zależnych lub ich kierownictwa wyższego szczebla);
- naruszenia przepisów o ochronie konkurencji.

Strategia podatkowa

W Grupie PZU zostały wdrożone strategie i procesy zarządzania ryzykiem podatkowym, zgodnie z wymaganiami wytycznych ONZ i OECD w tym zakresie. Realizacja obowiązków podatkowych wykonywana jest na podstawie obowiązujących przepisów prawa podatkowego oraz przyjętych regulacji wewnętrznych.

W przypadku, kiedy przepisy prawa podatkowego ulegają zmianie, regulacje wewnętrzne podlegają aktualizacji. Podmioty Grupy PZU stosują do czasu przyjęcia regulacji wewnętrznych, aktualne przepisy podatkowe. Dla przykładu, w PZU w 2024 roku wprowadzone były aktualizacje dotyczące następujących aktów wewnętrznych:

- procedury dotyczące rozliczeń podatkowych podatku dochodowego od osób prawnych, podatku od towarów i usług oraz podatku od składek ubezpieczeniowych (Insurance Premium Tax), podatku od nieruchomości, rozliczania i poboru zryczałtowanego podatku dochodowego (WHT) oraz podatku od aktywów – aktualizacja procedur

- „Procedura Cen Transferowych” – nowa procedura cen transferowych zastąpiła dotychczasową procedurę w tym zakresie
- procedura rozliczania podatku od czynności cywilnoprawnych – nowo dodana procedura trwa etap legislacji w PZU Życie dotyczący aktualizacji procedury dotyczącej raportowania FATCA i CRS.

Podmioty Grupy PZU wywiązują się z płatności podatków w terminach wskazanych w przepisach podatkowych. Grupa PZU jest jednym z największych podatników podatku dochodowego wykazywanych przez Ministerstwo Finansów.

W 2024 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.

Bezpieczeństwo pracowników

Komfort i bezpieczeństwo pracowników to także przeciwdziałanie wszelkim przejawom przemocy i molestowania w miejscu pracy. W tym celu Grupa wdraża polityki zapobiegające mobbingowi i dyskryminacji, zapewnia mechanizmy zgłaszania naruszeń oraz ochronę zgłaszających. Organizowane są również działania edukacyjne i szkolenia dotyczące przeciwdziałaniu dyskryminacji i mobbingowi, a w przypadku zgłoszenia nieprawidłowości prowadzone są wewnętrzne postępowania wyjaśniające.

Grupa PZU przestrzega przepisów dotyczących ochrony danych osobowych (RODO), stosuje zabezpieczenia techniczne i organizacyjne chroniące dane, a także zapewnia przejrzystość w zakresie ich przetwarzania oraz dostęp do informacji o sposobie wykorzystywania danych.

Broń kontrowersyjna

PZU i podmioty zależne Grupy PZU nie prowadzą działalności związanej w jakikolwiek sposób z bronią kontrowersyjną (miny przeciwpiechotne, amunicja kasetowa, broń chemiczna i biologiczna).

Poszczególne typy broni kontrowersyjnej zakazane są na mocy konwencji i traktatów międzynarodowych, których Polska jest sygnatariuszem. PZU i podmioty Grupy PZU działają z poszanowaniem prawa międzynarodowego. PZU i podmioty Grupy PZU nie prowadzą działalności biznesowej w obszarze broni kontrowersyjnej.



8.3. (S) Zagadnienia społeczne – pracownicy Grupy PZU

[S1.SBM-3] Istotne oddziaływania, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

8.3.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym

Przy definiowaniu kluczowych obszarów wpływu, szans i ryzyk Grupa PZU uwzględnia zarówno trendy zewnętrzne, obserwowane zmiany społeczne oraz gospodarcze, wyzwania biznesowe jak i analizę potrzeb wewnętrznych. To podejście pozwala na tworzenie miejsca pracy, które dba zarówno o cele biznesowe jak i dobrostan pracowników.

Ten rozdział przedstawia podejście Grupy PZU w zakresie istotnych tematów dotyczących jej własnych zasobów pracowniczych i obejmuje następujące kwestie:

- istotny wpływ (podsumowanie oceny podwójnej istotności z sekcji „Ujawnienia ogólne”);

- kluczowe wskaźniki liczbowe (wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych);
- zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi (w tym prawa człowieka i polityki);
- współpracę z pracownikami;
- kanały komunikacji i dialogu;
- cele i działania wpływające na zasoby pracownicze Grupy PZU.

Zarządzanie istotnym wpływem na własnych pracowników

Własne zasoby pracownicze w definicji Grupy PZU i zdefiniowane na potrzeby oświadczenia obejmują:

- pracowników, czyli osoby zatrudnione na podstawie umów o pracę, na których Grupa PZU wpływa przez:
 - wspieranie rozwoju zawodowego, który obejmuje dostęp do programów szkoleniowych, mentoringowych z jednoczesnym zapewnieniem równego traktowania i możliwości awansu

- (wzmocnionych mechanizmami zgłaszania incydentów),
- ochronę praw pracowniczych, w tym przestrzeganie standardów zgodnych z powszechnie obowiązującym prawem oraz wewnętrznymi politykami dotyczącymi równości i ochrony danych osobowych,
- zapewnienie odpowiednich warunków pracy, m.in. przez wdrażanie polityk BHP, standardów ergonomii stanowisk oraz elastycznych form zatrudnienia,
- utrzymanie efektywności kanałów komunikacji, między pracownikami a kierownictwem, w tym zaangażowanie i reprezentacja związków zawodowych.

- osoby wykonujące pracę na podstawie umów cywilnoprawnych i agencyjnych.

Kontrakty menedżerskie nie są uwzględnione w raportowanych wskaźnikach.

W przypadku osób niebędących pracownikami, Grupa PZU miała ograniczony systemowy wpływ na ich warunki pracy, wynikający głównie z postanowień zawartych w indywidualnych, podpisanych umowach.

Przyjęta definicja obejmuje wszystkie osoby, które mogą być zakwalifikowane jako własne zasoby pracownicze w Grupie PZU. W uzasadnionych przypadkach poszczególne ujawnienia mogą mieć ograniczony zakres.

Osoby niebędące pracownikami - informacje dotycząca metodyki: do osób niebędących pracownikami Grupa PZU zalicza osoby zatrudnione na podstawie umowy o dzieło, umowy zlecenia, umowy o świadczenie usług, osoby zatrudnione w oparciu o umowy agencyjne, a także stażystów oraz praktykantów zatrudnionych w oparciu o umowy stażowe na koniec raportowego roku.

Identyfikacja istotnych negatywnych wpływów – zasoby pracownicze Grupy PZU

Specyfika pracy w niektórych obszarach takich jak obsługa klienta oraz obsługa szkód i świadczeń są narażone na zwiększony stres operacyjny.

Sytuacja kryzysowa związana z powodzią w regionie południowo-zachodnim Polski we wrześniu 2024 roku jednostkowo wpłynęła na warunki pracy. Powódź wywołała gwałtowny wzrost zgłoszeń szkód, co spowodowało konieczność pracy w nadgodzinach. Pracownicy mogli być narażeni na presję czasową oraz stres związany z koniecznością szybkiego działania. Sztab Kryzysowy PZU monitorował warunki pracy

najbardziej narażonych pracowników, zapewniając im wsparcie w zakresie BHP i dobrostanu psychicznego. Ze względu na nagły i jednorazowy charakter negatywnego wpływu Grupa PZU nie uznała go za istotny w ocenie podwójnej istotności.

Istotne pozytywne wpływy na rzecz pracowników

Grupa PZU dba o stabilność zatrudnienia, zapewnia pracownikom stabilne warunki pracy oraz ochronę ich praw. Wspiera również ich rozwój zawodowy i podnoszenie kwalifikacji, wdraża zasady równego traktowania i przeciwdziała dyskryminacji. Dąży do zapewnienia przejrzystych zasad zatrudnienia oraz monitoruje warunki pracy, w celu minimalizacji ryzyka ich pogorszenia. W przypadku osób niebędących pracownikami wpływ Grupy ogranicza się do indywidualnych postanowień zawartych w umowach cywilnoprawnych.

Grupa PZU prowadzi dialog społeczny, który umożliwia pracownikom udział w kształtowaniu polityk dotyczących kwestii pracowniczych. Organizowane są spotkania z przedstawicielami pracowników, wdrażane mechanizmy konsultacyjne dotyczące warunków pracy oraz monitorowane potrzeby i oczekiwania zatrudnionych. Elementem tego dialogu jest także przestrzeganie standardów rokowań zbiorowych oraz zaangażowanie w negocjacje warunków pracy i wynagrodzenia w ramach układów zbiorowych. Grupa PZU dba o ochronę interesów pracowników zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a także konsultuje politykę wynagrodzeń i benefitów, dążąc do zapewnienia jej przejrzystości.

Dążenie do zapewnienia bezpiecznych i stabilnych warunków pracy obejmuje również działania w zakresie

bezpieczeństwa i higieny pracy. Grupa PZU regularnie organizuje szkolenia i audyty BHP, wdraża procedury mające na celu minimalizowanie ryzyka wypadków oraz zapewnia pracownikom dostęp do środków ochrony osobistej i wsparcia w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa. Równocześnie monitoruje i analizuje potencjalne zagrożenia związane z wykonywaną pracą, aby skutecznie zapobiegać niebezpiecznym sytuacjom.

Komfort i bezpieczeństwo pracowników to także przeciwdziałanie wszelkim przejawom przemocy i molestowania w miejscu pracy. W tym celu Grupa wdraża polityki zapobiegające mobbingowi i dyskryminacji, zapewnia mechanizmy zgłaszania naruszeń oraz ochronę zgłaszających. Organizowane są również działania edukacyjne i szkolenia dotyczące przeciwdziałaniu dyskryminacji i mobbingowi, a w przypadku zgłoszenia nieprawidłowości prowadzone są wewnętrzne postępowania wyjaśniające.

Grupa PZU dąży do przestrzegania przepisów dotyczących ochrony danych osobowych (RODO), stosuje zabezpieczenia techniczne i organizacyjne chroniące dane, a także zapewnia przejrzystość w zakresie ich przetwarzania oraz dostęp do informacji o sposobie wykorzystywania danych.

Zidentyfikowane wpływy w temacie zasobów pracowniczych nie są specyficzne dla profilu działalności Grupy PZU. Wynikają z zasad prowadzenia działalności biznesowej zgodnie z wymogami prawa powszechnie obowiązującego i stosowania przyjętych praktyk rynkowych.

Istotne ryzyka i szanse wynikające z własnych zasobów pracowniczych

Grupa PZU przeanalizowała wpływ własnych zasobów pracowniczych na swoją działalność. Zidentyfikowała ryzyka i szanse, które wpływają na stabilność organizacji, jakość zatrudnienia i zaangażowanie pracowników. Przy ocenie uwzględniła zarówno czynniki strukturalne, jak i organizacyjne, które wpływają na efektywność i satysfakcję pracowników.

Podobnie do innych instytucji finansowych, Grupa PZU polega na wykwalifikowanej kadrze. Standardy zatrudnienia bezpośrednio wpływają na jakość procesów biznesowych, oferowanych produktów (np. ubezpieczenia OZE), czy jakości obsługi szkód i świadczeń, co wpływa na wyniki finansowe Grupy.

Grupa PZU dba o stabilne warunki pracy i ochronę praw pracowników, dialog z pracownikami. Zapewnia im możliwość rozwoju zawodowego oraz podnoszenia kwalifikacji, a także wdraża zasady równego traktowania i przeciwdziała dyskryminacji. Przekłada się to na utrzymanie pracowników w organizacji. Przejrzyste zasady zatrudnienia oraz monitoring warunków pracy pozwalają minimalizować ryzyko ich pogorszenia. Dzięki uczestnictwu w otwartym dialogu pracownicy mają wpływ na swoje środowisko pracy. Regularne spotkania z przedstawicielami pracowników oraz mechanizmy konsultacyjne ułatwiają dostosowanie warunków pracy do ich potrzeb.

Istotnym dla Grupy PZU aspektem jest równowaga między życiem zawodowym a prywatnym pracowników. W Grupie PZU funkcjonuje system pracy hybrydowej oraz programy wsparcia psychologicznego, takie jak infolinia psychologiczna dla pracowników PZU i PZU

Życie. Działania te wspierają pracowników w budowaniu dobrostanu.

Zapewnienie równych szans rozwoju, w tym awansów na stanowiska kierownicze wzmacnia motywację pracowników i przyczynia się do budowania kultury organizacyjnej opartej na sprawiedliwości i inkluzywności. Możliwości rozwoju i udział w różnorodnych projektach oferowanych przez Grupę PZU są ważnym czynnikiem wpływającym na satysfakcję pracowników. Zróżnicowane zespoły pracownicze stanowią siłę organizacji umożliwiając wymianę doświadczeń międzypokoleniowych. Promowanie różnorodności kadry sprzyja otwarciu i dynamicznemu środowisku pracy, co zwiększa konkurencyjność firmy.

Nowe realia pracy – ograniczenie wpływu na środowisko i cyfryzacja

Grupa PZU przeanalizowała pod kątem potencjalnych wpływów, ryzyk i szans, swoje działania pro-środowiskowe realizowanej w ramach **Strategii ESG na lata 2021–2024** obejmującej zmiany organizacyjne i technologiczne, między innymi:

- **Zmniejszanie emisji CO₂e** – wdrażanie energooszczędnych technologii i optymalizacja procesów operacyjnych wymagają dostosowania procedur i przeszkolenia pracowników
- **Wzrost wykorzystania energii odnawialnej** – przechodzenie na OZE wiąże się z nowymi metodami monitorowania efektywności energetycznej i zarządzania zasobami
- **Modernizacja biur i infrastruktury** – zastosowanie inteligentnych systemów zarządzania budynkami poprawia ergonomię pracy, ale wymaga dostosowania nawyków pracowników
- **Flota samochodowa** – stopniowa wymiana samochodów na hybrydowe i elektryczne oraz działania edukacyjne przyczyniają się do bardziej ekologicznej jazdy pracowników.

Zmiany te wpływają na codzienną organizację pracy, dlatego Grupa PZU wdraża **szkolenia i programy edukacyjne**, które pozwalają lepiej zrozumieć nowe technologie, a także rozwijają kompetencje w zakresie zrównoważonego rozwoju. Jednocześnie wpływy z niej wynikające mają obecnie ograniczoną istotność.

Specyficzne warunki pracy i grupy zawodowe najbardziej narażone na ryzyko

Grupa PZU identyfikuje grupy pracowników o szczególnych cechach i specyficznych warunkach pracy. PZU w ramach „Polityki zarządzania kapitałem ludzkim” oraz analizy głosu pracowników wdraża środki zaradcze, w szczególności dla:

- **zespołów terenowych (likwidacja szkód, serwis mobilny)** – narażone na zwiększony stres operacyjny, zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych, takich jak powódzie lub inne katastrofy naturalne
- **pracowników obsługi klienta** – codzienny kontakt z klientami, często w trudnych sytuacjach, może prowadzić do wysokiego poziomu stresu i wypalenia zawodowego
- **specjalistów IT i analitycy danych** – dynamiczny rozwój technologii oraz wdrażanie nowych narzędzi wymaga nieustannego podnoszenia kwalifikacji i dostosowania do zmieniających się standardów pracy.

W celu przeciwdziałania negatywnym skutkom zidentyfikowanych wyzwań wdrożono kompleksowe rozwiązania, które są dostępne dla szerszej grupy pracowników, niż zidentyfikowane grupy pracowników o szczególnych cechach:

- **wsparcie psychologiczne i well-being** – dostęp do konsultacji z psychologami, szkolenia z zakresu zarządzania stresem oraz elastyczne formy organizacji pracy

- **optymalizacja procesów operacyjnych** – wdrażanie cyfryzacji i automatyzacji ogranicza powtarzalne, manualne zadania, co zmniejsza obciążenie pracowników pierwszej linii kontaktu
- **programy szkoleniowe** – inwestowanie w rozwój kompetencji technicznych, ekologicznych i miękkich pozwala na lepsze dostosowanie się do zmian oraz zwiększa możliwości awansu wewnętrznego.

Grupa PZU nie zidentyfikowała istotnych ryzyk i szans wynikających z wpływów i zależności jednostek związanych z własnymi pracownikami, które odnosiłyby się do określonych grup osób zdefiniowanych w ESRS¹¹.



11) Zgodnie z ESRS S1.SBM-3 dotyczy osób o szczególnych cechach, pracujących w określonych kontekstach, czy podejmujących określone działania mogące narażać ich na zwiększone ryzyko poniesienia szkody

Ryzyko wystąpienia incydentów pracy przymusowej, obowiązkowej i pracy dzieci

Grupa PZU przeanalizowała swoje operacje pod kątem wystąpienia incydentów pracy przymusowej, obowiązkowej lub pracy dzieci. Ryzyko to nie zostało zidentyfikowane. Podmioty Grupy PZU przestrzegają obowiązujących przepisów prawa, w tym dotyczących ochrony praw pracowniczych. Grupa PZU nie prowadzi działalności w krajach lub regionach, w których mogłoby wystąpić ryzyko incydentów pracy dzieci, pracy przymusowej lub obowiązkowej.

Grupa PZU monitoruje przestrzeganie zasad w zakresie zatrudniania dzieci w tym przez zapewnienie zgodności z międzynarodowymi normami ochrony dzieci takimi jak konwencje Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP) oraz Deklaracja Praw Dziecka ONZ, które zakazują wykorzystywania dzieci w pracy.

W związku z powyższym, Grupa PZU potwierdza, że nie zatrudnia osób poniżej 15. roku życia, a w przypadku zatrudniania osób młodocianych (od 15. do 18. roku życia) przestrzega przepisów ograniczających rodzaj i warunki pracy, w których mogą one uczestniczyć.

Pracownicy Grupy PZU w podziale na płeć (na dzień 31.12.2024)

Płeć	Liczba pracowników (ECP)	Liczba pracowników (%)	Liczba pracowników (osoby)	Liczba pracowników (%)
Mężczyzna	13 190	35%	15 522	35%
Kobieta	24 867	65%	28 656	65%
Ogółem Pracownicy	38 058	100%	44 178	100%

8.3.2. Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych

Podsekcja przedstawia wskaźniki w zakresie:

- statystyki pracowników w podziale na lokalizację, płeć i grupy wiekowe
- statystyki pracowników w podziale na płeć w najwyższym kierownictwie
- liczby pracowników, którzy opuścili firmę oraz wskaźnika rotacji
- komentarze w zakresie ochrony socjalnej i odpowiedniej płacy
- statystyki osób nie będących pracownikami,
- liczby incydentów związanych z pracą oraz liczby ofiar śmiertelnych
- odsetka pracowników objętych systemem zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy.

[S1-6] Charakterystyka pracowników jednostki

[S1-9] Wskaźniki różnorodności

Liczba pracowników w podziale na lokalizację, płeć i grupy wiekowe

Przedstawione poniżej wskaźniki dotyczące pracowników w Grupie PZU obejmują wyłącznie osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę.

Informacja metodyczna: liczba pracowników jest przedstawiana w przeliczeniu na pełne etaty (EPC) na 31 grudnia 2024 roku, chyba że zaznaczono inaczej. Dane dotyczące liczby pracowników w przeliczeniu na pełne etaty (EPC) zostały zaokrąglone do pełnych liczb. W wyniku zaokrąglenia dane jednostkowe nie sumują się do liczby pracowników ogółem.

Do obliczeń wskaźników Grupa PZU uwzględniła zarówno pracowników aktywnych, jak i nieaktywnych (np. na długotrwałych zwolnieniach lekarskich, urloпах macierzyńskich, wychowawczych), a także zatrudnionych na umowę na zastępstwo. Część pracowników jest zatrudniona w różnych podmiotach Grupy PZU na część etatu, zgodnie z parytetem wynikającym z zakresu obowiązków. Do liczby pracowników nie są wliczane osoby zatrudnione na ułamkowy etat z wynagrodzeniem proporcjonalnym do minimalnego wynagrodzenia, gdy zatrudnienie to, stanowi dodatek do głównego zatrudnienia w innej spółce Grupy.

Grupa PZU zatrudnia łącznie 38 058 pracowników w podmiotach objętych konsolidacją w tym oświadczeniu. Spośród tej liczby 13 190 to mężczyźni, a 24 867 to kobiety.

Występują różnice w danych dotyczących zatrudnienia pomiędzy sprawozdaniem finansowym i sprawozdawczością zrównoważonego rozwoju. Wynikają one z przyjęcia innych metodyk liczenia oraz podmiotów ujętych w konsolidacji danych. W sprawozdaniu finansowym przyjęto metodykę wyliczenia średniego zatrudnienia zgodnie z wymaganiami Głównego Urzędu Statystycznego. W sprawozdaniu zrównoważonego rozwoju przyjęto metodykę zgodnie z opisem w informacji metodycznej.

Na koniec okresu sprawozdawczego Grupa PZU zatrudniała 36 327 pracowników w Polsce, 976 w Litwie, 601 w Łotwie i 154 w Estonii. W oświadczeniu zrównoważonego rozwoju nie skonsolidowano danych dotyczących pracowników zatrudnionych w Ukrainie.

Struktura wiekowa Grupy PZU wykazuje największy, 62% udział pracowników pomiędzy 30 a 50 rokiem życia, pracownicy powyżej 50 roku życia stanowili 24%, a pracownicy poniżej 30 roku życia 12%.

W swoich praktykach zatrudnienia Grupa PZU w znaczącym stopniu wykorzystuje zatrudnienie na czas nieokreślony obejmujący 33 049 pracowników, 5 010 pracowników jest zatrudnionych na czas określony. Grupa PZU zatrudnia 31 617 osoby w pełnym wymiarze czasu pracy oraz 12 561 osób w niepełnym czasie pracy.

Pracownicy Grupy PZU w podziale na formę zatrudnienia, wymiar czasu pracy oraz płeć (na dzień 31.12.2024)

	Mężczyzna	Kobieta	Ogółem
Liczba pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony (EPC)	11 307	21 741	33 049
Liczba pracowników tymczasowych (EPC)	1 883	3 127	5 010
Liczba pracowników, którym nie gwarantuje się godzin pracy (EPC)	0	0	0
Liczba pracowników zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy (liczba)	10 842	20 775	31 617
Liczba pracowników zatrudnionych w niepełnym wymiarze czasu pracy (liczba)	4 680	7 881	12 561

Pracownicy Grupy PZU w podziale na kraje (na dzień 31.12.2024)

Kraj	Liczba pracowników (EPC)	Liczba pracowników (%)
Polska	36 327	95%
Litwa	976	3%
Łotwa	601	2%
Estonia	154	0%

Pracownicy Grupy PZU w podziale na grupy wiekowe (na dzień 31.12.2024)

Grupa wiekowa	Liczba pracowników (EPC)	Liczba pracowników (%)
<30 lat	4 499	12%
Pomiędzy 30 a 50 lat	23 722	62%
>50 lat	9 283	24%

Kadra kierownicza najwyższego szczebla Grupy PZU w podziale na płeć (na dzień 31.12.2024)

	Pracownicy w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla (EPC)	Pracownicy w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla (%)
Mężczyzna	428	60%
Kobieta	281	40%

Na stanowiskach kadry kierowniczej najwyższego szczebla zatrudnionych jest 709 pracowników Grupy PZU, 428 mężczyzn oraz 281 kobiet.

Kadra kierownicza najwyższego szczebla - informacja metodyczna: kadra kierownicza najwyższego szczebla została zdefiniowana jako pracownicy w randze dyrektora zarządzającego, dyrektora, dyrektora do spraw, zastępcy dyrektora lub kierownika jednostki. W określonych przypadkach specjalistyczne stanowiska zostały dodatkowo uwzględnione w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla np. Główny ekonomista TFI PZU. Podmioty Grupy PZU o strukturze organizacyjnej nieuwzględniającej rangi dyrektora dostosowały powyższą definicję do indywidualnych warunków.

W okresie sprawozdawczym 4596 pracowników zakończyło pracę w Grupie PZU. Wskaźnik rotacji pracowników wyniósł 12% z uwzględnieniem dobrowolnych odejść i zwolnień. Wartość ta została obliczona według liczby odejść podzielonych przez liczbę pracowników.

[S1-10] Odpowiednie płace

Wskaźniki dotyczące adekwatnej płacy

Wszyscy pracownicy zatrudnieni w podmiotach objętych zakresem konsolidacji oświadczenia otrzymują adekwatną płacę, zgodną z mającymi zastosowanie wskaźnikami referencyjnymi.

[S1-11] Ochrona socjalna

Wskaźniki dotyczące ochrony socjalnej

W Grupie PZU wszyscy pracownicy są objęci pełną ochroną socjalną zgodnie z prawem poszczególnych państw, w których Grupa PZU zatrudnia pracowników. Ochrona socjalna pokrywa szerokie spektrum poważnych zdarzeń życiowych, m.in.: chorobę, bezrobocie, urlop rodzicielski, wypadki przy pracy, nabytą niepełnosprawność, emeryturę. Poza zapewnieniem ochrony socjalnej wynikającej z regulacji prawnych PZU i niektóre podmioty dodatkowo objęły pracowników systemem dopłaty do 100% wynagrodzenia chorobowego, jeżeli niezdolność do pracy jest spowodowana: chorobą trwającą nieprzerwanie co najmniej 35 dni, połączoną z przynajmniej jednodniowym pobytem w szpitalu, związanym z leczeniem skutków choroby (z wyłączeniem badań ambulatoryjnych i pomocy ambulatoryjnej) w placówce lecznictwa zamkniętego, stwierdzonym zaświadczeniem lekarskim, chorobą nowotworową, gruźlicą, nieszczęśliwym wypadkiem powstałym poza czasem pracy.

[S1-7] Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własnych pracowników jednostki

Liczba osób niebędących pracownikami

Grupa PZU dostosowała definicję osób niebędących pracownikami do specyfiki swojej działalności. Jednocześnie ze względu na brak jednolitych narzędzi pozwalających na zebranie dokładnych danych prezentowane wartości stanowią wartość szacunkową na podstawie liczby osób wykonujących pracę na podstawie umów cywilnoprawnych oraz umów agencyjnych. Grupa PZU dokonała wszelkich starań w zakresie identyfikacji źródeł danych i kompletności ich dostarczenia. Niemniej mogą one nie obejmować wszystkich jednostek organizacyjnych, które zatrudniają osoby w oparciu o inne dokumenty niż umowa o pracę.

Dane dotyczące osób nie będących pracownikami prezentowane są w liczbie osób zatrudnionych na 31 grudnia 2024 roku.

	Liczba osób
Osoby wykonujące prace na podstawie umów cywilnoprawnych	10 326
Osoby wykonujące pracę na podstawie umów agencyjnych	16 352
Ogółem osoby nie będące pracownikami	26 678

[S1-8] Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego

Wskaźniki dotyczące zakresu rokowań zbiorowych i dialogu społecznego

W Grupie PZU rokowania zbiorowe i dialog społeczny pokrywają między 20% a 39% pracowników. Wskaźnik ten różni się pomiędzy krajami działalności i został on przedstawiony w tabeli poniżej.

Rokowania zbiorowe i dialog społeczny realizowany jest na podstawie lokalnych regulacji oraz wewnętrznych procedur. W żadnym z podmiotów zależnych Grupy PZU objętych zakresem oświadczenia nie została podpisana umowa z pracownikami dotycząca reprezentacji przez europejską radę zakładową (EWC), radę zakładową europejskiej spółki akcyjnej (SE) ani radę zakładową spółdzielni europejskiej (SCE).

[S1-12] Osoby z niepełnosprawnościami

Wskaźniki dotyczące osób z niepełnosprawnościami

W Grupie PZU 2% zatrudnionych stanowią osoby z niepełnosprawnością. Wartość ta została wyliczona na podstawie dobrowolnego ujawnienia pracowników, zgodnie z lokalnymi wymogami prawnymi.

	Zakres rokowań zbiorowych		Dialog społeczny
Stopa pokrycia	Pracownicy – EOG*	Pracownicy – spoza EOG**	Reprezentacja w miejscu pracy (tylko EOG)***
0 – 19%	Łotwa, Estonia	Nie aplikowalne – spółki działające poza obszarem EOG nie uwzględnione w zakresie konsolidacji oświadczenia	Łotwa
20 – 39%	Polska		Polska
40 – 59%			
60 – 79%			
80 – 100%	Litwa		Litwa, Estonia

[S1-13] Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności

Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności

Grupa PZU dba o rozwój swoich pracowników zapewniając średnio 35 godzin szkoleniowych swoim pracownikom w ciągu roku.

Płeć	Średnia liczba godzin szkoleniowych
Mężczyzna	31,2
Kobieta	37,6
Ogółem Pracownicy	35,3

Jednocześnie 88% pracowników uczestniczyło w regularnych przeglądach wyników i rozwoju kariery. Grupa PZU przyjęła ogólną definicję stosowaną w ESRS jako ocena wyników pracownika przez kierownictwo, dział kadrowy lub współpracowników, przeprowadzana minimum raz w roku. Definicja ta została odpowiednio dostosowana do indywidualnych programów działających w poszczególnych spółkach Grupy PZU.

Płeć	Odsetek pracowników, którzy uczestniczyli w regularnych przeglądach wyników i rozwoju kariery
Mężczyzna	91%
Kobieta	87%
Ogółem Pracownicy	88%

[S1-14] Wskaźniki bezpieczeństwa i higieny pracy

Wskaźniki BHP

W trakcie okresu sprawozdawczego odnotowano 56 wypadków przy pracy wśród naszych własnych pracowników. Wskaźnik zgłoszonych wypadków przy pracy wyniósł 0,97 na milion przepracowanych godzin. Systemem BHP i monitoringiem wskaźników objęci są pracownicy Grupy PZU. Osoby nie będące pracownikami oraz pracownicy w łańcuchu wartości nie są objęte systemem BHP i nie są uwzględnione w monitoringu wskaźników BHP.

Wskaźnik	Jednostka	
Odsetek pracowników objętych systemem zarządzania BHP	%	100
Liczba ofiar śmiertelnych w wyniku urazów / złego stanu zdrowia związanych z pracą	#	0
Liczba wypadków związanych z pracą wśród własnych zasobów pracowniczych podlegających zgłoszeniu	#	56
Wskaźnik wypadków związanych z pracą podlegających zgłoszeniu	Na milion przepracowanych godzin	0,97
Liczba przypadków złego stanu zdrowia pracowników związanego z pracą podlegających zgłoszeniu	#	7
Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków śmiertelnych lub złego stanu zdrowia związanego z pracą	#	3 228

[S1-15] Wskaźniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym

Mierniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym

Wszyscy pracownicy Grupy PZU są uprawnieni do urlopów ze względów rodzinnych na podstawie lokalnych przepisów praca pracy w krajach operacji podmiotów Grupy PZU. Do urlopu z powodów rodzinnych zakwalifikowano m.in. urlop macierzyński, rodzicielski, urlop opiekuńczy, urlop okolicznościowy.

Wskaźnik	
Odsetek pracowników uprawnionych do wzięcia urlopu ze względów rodzinnych	100%
Odsetek uprawnionych pracowników, którzy skorzystali z urlopu ze względów rodzinnych, w tym:	23%
Mężczyzna	17%
Kobieta	26%

W 2024 roku skorzystało z takiego urlopu 23% pracowników.

[S1-16] Wskaźniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie)

Mierniki wynagrodzeń

Całkowity wskaźnik wynagrodzeń w Grupie PZU, określony jako stosunek wynagrodzenia najwyższej opłacanej osoby do mediany rocznego całkowitego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyłączeniem najwyższej opłacanej osoby), wynosi 19,4 za okres sprawozdawczy.

Najlepiej zarabiającą osobę w Grupie PZU zidentyfikowano na podstawie najwyższych wypłat w danym roku, wyłącznie z tytułu stałych i zmiennych wynagrodzeń, z wyłączeniem odpraw i innych świadczeń. Medianę wynagrodzenia w Grupie PZU stanowi średnia ważona mediany całkowitego rocznego wynagrodzenia w poszczególnych podmiotach.

Nieskorygowana luka płacowa pomiędzy kobietami i mężczyznami wynosi 21,9%. Na poziomie skonsolidowanym wskaźniki zostały obliczone jako średnia ważona wskaźnika luki płacowej dla poszczególnych podmiotów Grupy PZU.

[S1-17] Incydenty, skargi i poważne oddziaływania na przestrzeganie praw człowieka

Incydenty, skargi i poważne wpływy na przestrzeganie praw człowieka

W okresie sprawozdawczym pracownicy Grupy PZU zgłosili łącznie 121 skarg dotyczących potencjalnej dyskryminacji za pośrednictwem ustalonych kanałów składania skarg. W roku sprawozdawczym Grupa PZU wypłaciła 30 000 zł tytułem odszkodowania za szkody powstałe w wyniku zidentyfikowanych skarg – jest to łączna kwota grzywien, kar i odszkodowań zaraportowana przez Grupę Pekao.

Szczegółowe dane przedstawiono w tabeli.

Wskaźnik	Jednostka	
Liczba skarg złożonych za pośrednictwem kanałów Grupy PZU przez własne zasoby pracownicze.	#	121
Liczba skarg złożonych do krajowych punktów kontaktowych ds. Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych.	#	0
Liczba incydentów dyskryminacji w tym molestowania.	#	0
Kwota istotnych grzywien, kar i odszkodowań za szkody powstałe w wyniku naruszeń dotyczących czynników społecznych i praw człowieka.	zł	30 000
Liczba poważnych kwestii i incydentów dotyczących praw człowieka związanych z własnymi pracownikami.	#	0
Liczba poważnych kwestii i incydentów dotyczących praw człowieka związanych z własnymi pracownikami, które są przypadkami nieprzestrzegania Wytycznych ONZ i Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych.	#	0
Kwota istotnych grzywien, kar i odszkodowań za poważne kwestie i incydenty dotyczące praw człowieka związane z własnymi zasobami pracowniczymi.	zł	0

[S1-1] Polityki związane z własną siłą roboczą

8.3.3. Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi

Grupa PZU wdrożyła polityki regulujące zarządzanie zasobami ludzkimi oraz kwestie różnorodności i równego traktowania. Dokumenty te mają na celu zapewnienie spójności procesów wewnętrznych, przestrzeganie standardów etycznych oraz zgodność z obowiązującymi regulacjami prawnymi. Wdrożone procedury obejmują zagadnienia związane z wynagradzaniem, rekrutacją, ochroną praw człowieka, przeciwdziałaniem korupcji oraz systemami zgłaszania nieprawidłowości.

W celu zapewnienia czytelności i podkreślenia istotności niniejsza sekcja zawiera dwie części:

- zarządzanie istotnymi tematami w zakresie własnych zasobów pracowniczych
- zarządzanie kwestiami praw człowieka.

Zarządzanie istotnymi tematami w zakresie własnych zasobów pracowniczych

W podmiotach Grupy PZU wdrażane są polityki z obszaru HR, które w swoich zasadach są spójne na poziomie Grupy PZU. Opisane polityki są realizowane przez Biuro HR PZU i nie obejmują Grupy Pekao i Grupy Alior Banku. W „Polityce zarządzania kapitałem ludzkim” Grupa PZU uznaje ludzi za kluczową wartość organizacji.

Polityka koncentruje się na pozyskiwaniu i utrzymywaniu wykwalifikowanej kadry, wspieraniu młodych talentów oraz rozwijaniu przywództwa i mentoringu. Wdrożone zostały mechanizmy zgłaszania nieprawidłowości (Whistleblowing). Kultura organizacyjna opiera się na transparentności, dialogu społecznym oraz równości szans w rozwoju i wynagradzaniu, co wzmacnia zaangażowanie pracowników.

W podmiotach zależnych Grupy PZU funkcjonują polityki i regulaminy wynagrodzenia, regulaminy pracy, w tym pracy zdalnej, procedury i zasady związane z organizacją szkoleń oraz działań rozwojowych, a także regulaminy zakładowego funduszu świadczeń socjalnych.

Wszystkie podmioty Grupy PZU przyjmują politykę zerowej tolerancji wobec mobbingu i dyskryminacji, zapewniając mechanizmy zgłaszania nieprawidłowości oraz ochronę prywatności pracowników. Procedury obejmują ochronę danych osobowych, zgodność z regulacjami prawnymi oraz cykliczne szkolenia w zakresie etyki pracy i przeciwdziałania naruszeniom.

Polityki i regulaminy zgodnie z wewnętrzną legislacją podlegają opiniowaniu przez wybrane jednostki organizacyjne i są przyjmowane przez Zarząd. Za realizację polityk odpowiada właściciel merytoryczny danego dokumentu. Z uwagi na to, że część polityk dotyczących zasobów pracowniczych powstała przed wprowadzeniem wymagań ESRS nie ma w nich odwołań do wymogów MDR-P.

Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU

Celem polityki jest wsparcie realizacji Strategii Grupy PZU przez zabezpieczenie potrzeb biznesowych w zakresie zarządzania kapitałem ludzkim, zapewnienie spójnych i zintegrowanych zasad zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU oraz zapewnienie prowadzenia spójnych działań w obszarze zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU.

Właścicielem merytorycznym polityki jest Biuro HR PZU.

Podmioty Grupy PZU są zobowiązane są do konsultowania swoich planów, działań i regulacji wewnętrznych w obszarze zarządzania kapitałem ludzkim. Ma to na celu ujednolicenie standardów w Grupie PZU, w szczególności:

- pozyskiwanie najlepszych pracowników przez budowanie wizerunku preferowanego pracodawcy oraz efektywną rekrutację,
- aktywizację młodych talentów, w szczególności przez programy stażowe,
- rozwoju przywództwa i mentoringu na każdym poziomie organizacji,
- utrzymania najlepszych pracowników przez konkurencyjne rynkowo politykę wynagradzania oraz szkolenia i programy rozwoju,
- motywowania pracowników do osiągania najlepszych wyników pracy, realizacji celów strategicznych oraz do efektywnego działania i rozwoju,
- zapewnienia sukcesji w Grupie PZU poprzez ścieżki karier i programy rozwojowe, angażowanie pracowników poprzez budowanie kultury organizacyjnej zorientowanej na wyniki biznesowe i klienta w oparciu o wartości Grupy PZU i transparentność działania.

Regulaminy pracy

W podmiotach Grupy PZU funkcjonują regulaminy pracy, które określają organizację pracy w firmie oraz wytyczne dotyczące kształtowania pozytywnych relacji między pracownikami. Regulaminy wskazują obowiązki pracodawcy wobec pracowników, w tym zapewnienie odpowiednich warunków pracy i przestrzeganie przepisów prawa pracy. Regulaminy nakładają na pracodawcę także obowiązek wspierania pracowników w podnoszeniu kwalifikacji zawodowych oraz w miarę posiadanych środków, zaspokajania ich potrzeb socjalnych, pracownicy muszą przestrzegać regulaminu pracy, wykonywać obowiązki służbowe oraz dbać o mienie pracodawcy. Regulują one kwestie związane z czasem pracy, urlopami pracowniczymi, wynagrodzeniem, nagrodami, wyróżnieniami. W regulaminach uwzględniono również konsekwencje i sankcje za naruszenie obowiązków pracowniczych, w tym procedury dyscyplinarne.

Za wdrażanie regulaminu odpowiada pracodawca, który ma obowiązek szanować godność i dobra osobiste pracowników, dbać o zasady współżycia społecznego oraz przeciwdziałać dyskryminacji i mobbingowi. Pracodawca jest również zobowiązany do zapewnienia równego traktowania pracowników wykonujących taką samą pracę lub pracę o jednakowej wartości, stosowania obiektywnych kryteriów oceny, organizowania pracy zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego dotyczącego czasu pracy oraz terminowego wypłacania wynagrodzeń.

Każdy pracownik ma obowiązek zapoznać się i przestrzegać zapisów regulaminu pracy.

Regulaminy pracy zdalnej

Regulaminy pracy zdalnej funkcjonujące w polskich podmiotach Grupy PZU określają zasady świadczenia pracy w formie zdalnej.

Warunkiem korzystania z pracy zdalnej jest złożenie przez pracownika oświadczenia, że zapoznał się z regulaminem i zasadami bezpieczeństwa, a miejsce zamieszkania jest miejscem wykonywania pracy zdalnej oraz spełnia warunki BHP.

Praca zdalna jest świadczona na terenie Polski, głównie w miejscu zamieszkania pracownika, ale za zgodą przełożonego może być wykonywana czasowo w innym miejscu spełniającym odpowiednie warunki. Pracownicy są zobowiązani do przestrzegania zasad BHP i ochrony danych osobowych.

Regulaminy pracy zdalnej zostały wypracowane w odpowiedzi na potrzeby i oczekiwania pracowników.

Polityki, regulaminy oraz zasady wynagradzania

Dokumenty określają zasady kształtowania wynagrodzeń pracowników, zasady wynagradzania oraz przyznawania innych świadczeń związanych z pracą.

W dokumentach został określony sposób wynagradzania zgodny z zasadą równego traktowania i równego wynagrodzenia, w tym warunek neutralności pod względem płci.

Wysokość wynagrodzenia zasadniczego pracownika ustalana jest na podstawie benchmarku rynkowego dla danego stanowiska, indywidualnego zakresu obowiązków i odpowiedzialności, posiadanych kwalifikacji i kompetencji oraz ilości i jakości świadczonej pracy.

Procedury przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji

W podmiotach Grupy PZU funkcjonują procedury, które definiują kluczowe terminy, takie jak dyskryminacja i mobbing. Podmioty Grupy nie tolerują żadnych form mobbingu ani dyskryminacji w zatrudnieniu, w tym nierównego traktowania w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy, zarówno w formie dyskryminacji bezpośredniej, jak i pośredniej.

Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy obowiązująca w PZU i PZU Życie określa także rolę Komisji Antymobbingowej i Antydyskryminacyjnej, która może zostać powołana do rozpatrzenia zgłoszonego przypadku niepożądanego zachowania w miejscu pracy. Dokument jest dostępny dla wszystkich pracowników w wewnętrznych bazach dokumentów.

Pracownicy, którzy doświadczyli mobbingu lub dyskryminacji, mogą zgłosić te przypadki do pracodawcy, zapewniając poufność zgłoszenia. Zgłoszenia powinny zawierać szczegółowy opis sytuacji oraz dowody, takie jak pisma, korespondencję lub świadków. Pracownicy mają obowiązek zapoznać się z procedurami, które są dostępne w wewnętrznych systemach.

Zarządzanie kwestiami praw człowieka

Grupa PZU wdrożyła „Politykę praw człowieka w Grupie PZU”, której celem jest skuteczna ochrona praw człowieka oraz stworzenie organizacji wspierającej różnorodność. „Polityka praw człowieka w Grupie PZU” obowiązuje we wszystkich podmiotach Grupy poza Grupą Alior Banku i Grupą Pekao, które posiadają własne polityki w tym zakresie. Dokumenty obejmuje zasady równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji zarówno w relacjach z pracownikami, jak i z klientami, dostawcami oraz innymi interesariuszami. Polityka nakłada obowiązek zapewnienia godnego wynagrodzenia, ergonomicznych warunków pracy, ochrony prywatności oraz swobody wypowiedzi. Uwzględnia także wsparcie w zakresie zdrowia i dobrostanu pracowników.

Polityka praw człowieka w Grupie PZU adresowana jest do wszystkich pracowników, kandydatów do pracy, klientów, dostawców oraz partnerów biznesowych Grupy PZU.

W jej treści Grupa PZU odwołuje się do zasad równego traktowania i przestrzegania praw człowieka zgodnie z międzynarodowymi standardami i przepisami prawa pracy. Dokument został opublikowany na stronie internetowej Grupy PZU, zapewniając dostęp wszystkim zainteresowanym stronom.

Kluczowe polityki i procedury dotyczące praw człowieka Grupy PZU w zakresie własnych zasobów pracowniczych. Polityki i procedury mają także zastosowanie do skarg lub incydentów naruszenia praw człowieka zgłoszonych przez osoby nie będące pracownikami Grupy PZU.

Polityka praw człowieka w Grupie PZU

„Polityka praw człowieka w Grupie PZU” ma na celu skuteczną ochronę praw człowieka oraz tworzenie organizacji wspierającej różnorodność. Grupa PZU zobowiązuje się do poszanowania praw człowieka w swojej działalności biznesowej, szczególnie w relacjach z pracownikami.

W ramach zarządzania ochroną praw człowieka i różnorodnością w miejscu pracy, Grupa PZU kieruje się następującymi zasadami:

1. respektowanie prawa kandydatów do równego traktowania i niedyskryminowania na etapie rekrutacji,
2. dbałość o prawo pracowników do godnego i równego wynagrodzenia,
3. zapewnienie bezpiecznych i ergonomicznych warunków pracy,
4. respektowanie prawa pracowników do zrzeszania się,
5. ochrona prawa do prywatności oraz swobody wypowiedzi i wyrażania opinii,
6. tworzenie warunków umożliwiających godzenie pracy z życiem rodzinnym i prywatnym,
7. wspieranie pracowników w zakresie ochrony zdrowia i dobrostanu w miejscu pracy,
8. przeciwdziałanie dyskryminacji i mobbingowi zgodnie z prawem pracy oraz wewnętrznymi regulacjami,
9. dążenie do zapewnienia przestrzegania praw człowieka przez pracowników, dostawców i partnerów biznesowych.

Podmioty, których dotyczy: Wszystkie podmioty Grupy PZU poza Grupami Pekao i Alior Banku, które także posiadają odpowiedniki polityki praw człowieka dla własnych zasobów pracowniczych. Dla Grupy Pekao, kluczową regulacją w zakresie praw człowieka jest „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”, który poza kwestiami praw człowieka odnosi się także do kultury organizacyjnej i systemu wartości. Dla Grupy Alior, dokumentem regulującym kwestie praw człowieka jest „Polityka praw człowieka Alior Bank”.

Procedura przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka w Grupie PZU

Procedura określa zasady i sposób postępowania w celu zapobiegania naruszeniom praw człowieka w PZU oraz jej podmiotach zależnych. Stanowi ona realizację postanowień „Polityki praw człowieka w Grupie PZU”.

Grupa PZU przyjmuje stanowisko zerowej tolerancji wobec wszelkich działań i zachowań naruszających prawa człowieka. W przypadku stwierdzenia naruszenia, każdy interesariusz, który uważa, że jego prawa lub prawa innych osób zostały naruszone przez PZU lub jej podmioty zależne, ma możliwość zgłoszenia sprawy Rzecznikowi Klienta. Zgłoszenia mogą być przesyłane drogą elektroniczną na adres rzecznikklienta@pzu.pl lub w formie pisemnej na adres Centrali PZU.

Podmioty, których dotyczy: Wszystkie podmioty Grupy PZU poza Grupami Pekao i Alior Banku, które w tym obszarze mają własne procedury wewnętrzne.

Polityka praw człowieka jest dokumentem regulującym podejście do człowieka i jego traktowanie przez Grupę PZU. Choć nie jest wyszczególnionym elementem strategii ani modelu biznesowego to kształtuje wartości biznesowe w Grupie PZU. Grupa PZU prowadzi działalność zgodnie z zasadami poszanowania różnorodności, dba, aby dostęp do usług i produktów Grupy PZU nie był dla nikogo dyskryminujący, a relacje biznesowe zbudowane w sposób przejrzysty i uczciwy. Powyższe wynika bezpośrednio z zapisów Polityki praw człowieka w Grupie PZU.

8.3.4. Dodatkowe informacje w zakresie polityk dotyczących własnych zasobów pracowniczych

Znaczące zmiany w politykach

W roku sprawozdawczym 2024 Grupa PZU wprowadziła zmiany w politykach i procedurach dotyczących operacji własnych przez modyfikację „Polityki praw człowieka w Grupie PZU” w zakresie przekazania nadzoru nad procesem „due diligence” do Dyrektora Biura Zrównoważonego Rozwoju.

Bank Pekao wdrożył znowelizowaną „Procedurę zgłaszania naruszeń (whistleblowing)”, obowiązującą od 17 września 2024 roku, dostosowaną do wymogów Ustawy o ochronie sygnalistów.

Zgodność polityk z odpowiednimi instrumentami uznanymi na szczeblu międzynarodowym

Grupa PZU realizuje polityki zgodne z uznanymi na szczeblu międzynarodowym standardami dotyczącymi praw człowieka, standardów pracy oraz zasad zrównoważonego rozwoju. Dokumenty te są podstawą podejmowanych działań w obszarze odpowiedzialnego zarządzania oraz poszanowania praw człowieka.

Grupa PZU dąży do zapewnienia zgodności z następującymi międzynarodowymi regulacjami i standardami:

- Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych – wdrożone zasady odpowiedzialnego prowadzenia działalności biznesowej, w tym poszanowanie praw człowieka i zrównoważony rozwój
- Wytyczne ONZ dotyczące biznesu i praw człowieka (UN Guiding Principles on Business and Human Rights – UNGP) – wdrożono oraz stosowano proces due diligence w zakresie praw człowieka zgodnie z tymi zasadami
- Deklaracja Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP) dotycząca podstawowych zasad i praw w pracy – respektowano zasady określone w ośmiu podstawowych konwencjach MOP, obejmujących równość płci, godną pracę i eliminację dyskryminacji
- Międzynarodowa Karta Praw Człowieka – uwzględniono zasady określone w tym dokumencie w politykach zarządzania zasobami ludzkimi i prawami pracowniczymi

- Europejski Filar Praw Socjalnych – polityki kadrowe oraz organizacyjne PZU odzwierciedlały zasady godnych warunków pracy i ochrony pracowników
- Dyrektywy UE dotyczące zrównoważonego rozwoju i praw pracowniczych – przestrzegano regulacji w zakresie równości, zatrudnienia i ochrony danych osobowych (zgodnie z RODO).



Ocena ryzyka defaworyzowania grup w związku z wymaganiami dotyczącymi stanowisk pracy

Grupa PZU przeprowadza ocenę ryzyka definiowania wymagań dotyczących stanowisk pracy w sposób, który mógłby potencjalnie prowadzić do systematycznego defaworyzowania określonych grup pracowników. Podmioty Grupy PZU każdorazowo weryfikują procesy rekrutacyjne i wymagania stanowiskowe pod kątem ich zgodności z realnymi potrzebami biznesu, sytuacją rynkową i dostępnością kandydatów, aby zapobiec jakimkolwiek przejawom nierównego traktowania. Wymagania dotyczące stanowisk pracy ustalane są w oparciu o dedykowane kryteria.

Prowadzenie dokumentacji dotyczącej rekrutacji, szkoleń i awansów

W Grupie PZU prowadzona jest bieżąca dokumentacja dotycząca procesów rekrutacyjnych, programów szkoleniowych oraz awansów, zapewniająca przejrzystość oraz możliwość monitorowania ścieżek kariery pracowników.

W Grupie PZU istnieją wewnętrzne systemy, w których gromadzone są dane dotyczące rekrutacji, szkoleń i awansów. Pracownicy mają dostęp do katalogów szkoleń e-learningowych, materiałów edukacyjnych i rozwojowych. Procesy rekrutacyjne są ewidencjonowane zgodnie z przyjętymi standardami, w tym z określonymi wzorcami dokumentów i komunikacją dla kandydatów. Informacje na temat rekrutacji wewnętrznych, ogólnodostępnych szkoleń są dostępne dla pracowników w intranecie.

[S1-2] Procedury współpracy z własnymi pracownikami i przedstawicielami pracowników w zakresie oddziaływania

8.3.5. Współpraca z pracownikami

Grupa PZU wspiera współpracę z pracownikami przez formalne mechanizmy zgłaszania uwag i inicjatyw.

W Grupie PZU funkcjonują formalne struktury zgłaszania uwag, umożliwiające pracownikom raportowanie nieprawidłowości oraz proponowanie zmian. Każde zgłoszenie jest analizowane, a w uzasadnionych przypadkach podejmowane są działania korygujące, co doprowadziło m.in. do poprawy procedur BHP, warunków ergonomicznych w biurach oraz organizacji szkoleń z zarządzania stresem. Wyniki badań pracowniczych przyczyniają się do aktualizacji polityki zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz dostosowania pakietów świadczeń dodatkowych, obejmujących m.in. prywatną opiekę medyczną i elastyczne godziny pracy.

Grupą PZU prowadzi wielokanałową komunikację z pracownikami, która obejmuje regularne spotkania, badania zaangażowania oraz wewnętrzne platformy cyfrowe, takie jak intranet. Dodatkowo, funkcjonują przedstawicielstwa pracownicze oraz anonimowe mechanizmy zgłaszania problemów. Skuteczność współpracy jest systematycznie oceniana przez badania zaangażowania, analizy fluktuacji oraz ankiety wewnętrzne, co pozwala na bieżące dostosowywanie strategii zarządzania. Wspierano także pracowników w trudnej sytuacji, oferując m.in. pomoc psychologiczną oraz świadczenia socjalne. Wszystkie te działania miały na celu zwiększenie efektywności organizacji i poprawę warunków pracy w Grupie PZU.

W tym rozdziale przedstawione są informacje na temat współpracy z własnymi zasobami pracowniczymi, ze szczególnym uwzględnieniem ich perspektywy, inicjatyw i różnorodności, mechanizmów współpracy i jej częstotliwości oraz prowadzonego dialogu.



Grupa PZU potwierdza, że w ramach własnej siły roboczej, nie zidentyfikowała wystąpienia przypadków konfliktu interesów.

Wpływ perspektywy pracowników na zarządzanie faktycznymi i potencjalnymi wpływami

Grupa PZU prowadzi dialog z pracownikami i stroną społeczną, co pozwala na lepsze zrozumienie organizacji w różnych aspektach. Regularnie realizowane badania zaangażowania pracowników, umożliwiają wyrażenie swoich opinii w sposób poufny i bezpieczny. Celem tych działań jest tworzenie środowiska pracy sprzyjającego inicjatywie, współpracy i poczuciu realnego wpływu na organizację. Wyniki badań stanowią podstawę do podejmowania działań stale poprawiających środowisko pracy. Za dialog społeczny w PZU i PZU Życie odpowiada Biuro HR, które koordynuje i wdraża inicjatywy oparte na głosie pracowników.

W Banku Pekao co roku przeprowadzane są badania, m.in. zaangażowania, współpracy, kondycji psychofizycznej oraz klimatu zespołu. Sposób prowadzenia badań zapewnia pracownikom anonimowość i możliwość swobodnego wyrażania opinii. Wyniki badań służą poprawie warunków pracy i relacji pracowniczych. Wyniki analiz są komunikowane za pomocą wewnętrznych kanałów, zapewniając pracownikom anonimowość i możliwość swobodnego wyrażania opinii. Dodatkowo, osoby odchodzące mogą wypełnić ankietę Exit Interview, pomagając zidentyfikować przyczyny rotacji.

Na podstawie zebranych informacji opracowano dedykowane inicjatywy dla całej organizacji i poszczególnych zespołów, a w grudniu 2024 roku skonsolidowane wyniki badań przedstawiono Zarządowi. W efekcie zaplanowano kluczowe działania, które będą wdrażane na każdym poziomie struktury organizacyjnej, zapewniając skuteczność i dopasowanie do rzeczywistych potrzeb pracowników.

Alior Bank także realizuje coroczne badania zaangażowania pracowników. W 2024 roku w badaniu wzięło udział ponad 96% pracowników własnych Banku Alior. Analiza wyników zaangażowania pracowników pozwala na wdrażanie zmian w środowisku pracy oraz kierunkuje prace w zakresie rozwoju pracowników Alior Banku.

Inicjatywy na rzecz inkluzywności i różnorodności

Grupa PZU zapewnia równe traktowanie wszystkich pracowników, niezależnie od płci czy stanu zdrowia, aktywnie wsluchując się w ich potrzeby. Coroczne badanie zaangażowania pozwalają na analizę opinii w podziale na staż, płeć i miejsce pracy, co umożliwia dostosowanie działań do różnych grup. W 2024 roku w PZU i PZU Życie przeprowadzono audyt procedur pod kątem różnorodności, równości i inkluzywności, przy współpracy z ekspertami zewnętrznymi. Zaowocowało to przygotowaniem dwuletniego planu działań DEI. PZU dba o optymalne wykorzystanie zasobów i różnorodność potrzeb pracowników, co odzwierciedla przestrzeń biurowa PZU Park. Dodatkowo analizuje sposoby wykorzystania przestrzeni oraz dostarcza pracownikom wskazówki dotyczące ergonomii i efektywnej pracy w środowisku biurowym.

Struktury i mechanizmy współpracy

Grupa PZU zapewnia współpracę z własnymi pracownikami oraz ich przedstawicielami, kierując się zasadami otwartości, dialogu i partycypacji.

Współpraca potwierdzona jest przez:

- bezpośrednią komunikację – regularne spotkania pracowników z przełożonymi, umożliwiające wymianę informacji oraz zgłaszanie sugestii
- przedstawicielstwo pracowników – w spółkach grupy PZU, gdzie nie działają związki zawodowe, funkcjonowali wyłonieni w głosowaniu przedstawiciele pracowników, reprezentujący ich w spotkaniach z Zarządem i HR
- badania opinii pracowników – coroczne badania zaangażowania, obejmujące analizę poziomu zaangażowania oraz identyfikację kluczowych obszarów do poprawy.

Grupa PZU systematycznie monitoruje skuteczność współpracy z pracownikami oraz dostosowuje procedury wewnętrzne, aby eliminować potencjalne bariery komunikacyjne i organizacyjne. Podejmowane działania mają na celu identyfikację i eliminację barier utrudniających współpracę.

W celu usprawnienia komunikacji i dostępu do kluczowych informacji, w spółkach Grupy PZU wdrożono rozwiązania umożliwiające wszystkim pracownikom dostęp do narzędzi cyfrowych, w tym:

- dostęp do komputerów oraz wewnętrznych systemów komunikacyjnych (intranet, poczta e-mail, seminaria) dla wszystkich pracowników

- systematyczne badania zaangażowania pracowników, umożliwiające zgłaszanie trudności w obszarze współpracy.

Dialog społeczny i zespoły konsultacyjne

W 2024 roku pracownicy Grupy PZU mieli możliwość uczestnictwa w procesach związanych z dyskusją na temat warunków i bezpieczeństwa pracy przez udział w komisjach socjalnych oraz zespołach powypadkowych.

Grupa PZU prowadzi dialog ze związkami zawodowymi, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Dodatkowo w organizacji funkcjonuje system anonimowego zgłaszania problemów i inicjatyw (opisane w dalszej części rozdziału – „Kanały komunikacji i dialogu z pracownikami”).

Częstotliwość współpracy

PZU przeprowadza w ciągu roku analizy, obejmujące badania zaangażowania pracowników.

W sytuacjach istotnych zmian organizacyjnych oraz modyfikacji polityk kadrowych Grupa PZU organizuje doraźne spotkania informacyjne i konsultacyjne. Pozwala to na wczesne reagowanie na potrzeby pracowników oraz zapewnienie im pełnej transparentności dotyczącej wprowadzanych zmian.

Współpraca z osobami w niekorzystnej sytuacji lub podatnymi na zagrożenia

W ramach Grupy PZU podejmowane są działania na rzecz współpracy z osobami w niekorzystnej sytuacji lub podatnymi na zagrożenia.

Grupa PZU zapewnia wsparcie dla osób w trudnej sytuacji życiowej przez możliwość skorzystania z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS). Dla pracowników z niepełnosprawnościami oferowane są dodatkowe świadczenia, takie jak ubezpieczenie lekowe z wyższą sumą ubezpieczenia, w całości finansowane z ZFŚS. Ponadto wdrożono Program Wsparcia Pracowników (EAP) #rozmawiajMY, umożliwiający korzystanie z pomocy oraz wsparcia w trudnych sytuacjach zawodowych i prywatnych. Pracownicy mają także dostęp do anonimowej infolinii psychologicznej obsługiwanej przez specjalistów PZU Zdrowie. W Biurze HR znajdują się osoby przeszkolone z interwencji kryzysowych, mogące udzielać natychmiastowego wsparcia.

Odpowiedzialność za współpracę

Za dialog społeczny w PZU odpowiada Biuro HR, w tym w szczególności Dyrektor Zarządzający ds. HR w Grupie PZU oraz Dyrektor ds. Prawa Pracy i Dialogu Społecznego. Ponadto w Biurze HR znajduje się komórka organizacyjna odpowiedzialna za współpracę ze związkami zawodowymi.

Za organizację badań zaangażowania pracowników oraz zarządzanie doświadczeniami pracowników odpowiada Dyrektor ds. Szkoleń i Rozwoju. Zespół Zarządzania Doświadczeniami Pracowników odpowiada za wdrażanie najlepszych metod i praktyk w zakresie zarządzania doświadczeniami pracowników, budowanie angażującego środowiska pracy oraz rozwoju pracowników.

Wyniki badań dialogu z pracownikami PZU są analizowane na wszystkich szczeblach organizacji – przez Zarząd, liderów i pracowników.

[\[S1-3\] Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez pracowników jednostki](#)

8.3.6. Kanały komunikacji i dialogu z pracownikami

System zarządzania negatywnymi wpływami

Grupa PZU zarządza negatywnymi wpływami na własnych pracowników, przez zarówno mechanizmy prewencyjne, jak i procedury interwencyjne. Pozwala to na reagowanie na nieprawidłowości i wdrażanie działań naprawczych, mających na celu eliminację problemów oraz poprawę warunków pracy.

W celu zapewnienia możliwości zgłaszania naruszeń istnieją następujące mechanizmy:

- wewnętrzny system zgłoszeń – pracownicy mogą anonimowo lub jawnie zgłaszać wszelkie nieprawidłowości za pośrednictwem linii etycznej, dedykowanych skrzynek zgłoszeniowych oraz kontaktu z Biurem Compliance
- system przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji – wprowadzone procedury pozwalają na szybkie rozpatrywanie skarg oraz podejmowanie działań korygujących. W szczególności powołano specjalne zespoły ds. przeciwdziałania mobbingowi, które analizują zgłoszenia i wdrażają środki zaradcze, takie jak mediacje, szkolenia z zakresu komunikacji oraz reorganizację zespołów w razie potrzeby
- polityki dotyczące zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów – Grupa PZU zapewnia pełną ochronę

przed działaniami odwetowymi dla pracowników zgłaszających naruszenia. Mechanizmy ochrony są poddawane regularnym audytom wewnętrznym, w celu monitorowania ich skuteczności i eliminacji potencjalnych przypadków represji wobec zgłaszających

- dialog społeczny – regularne konsultacje z przedstawicielami pracowników i związkami zawodowymi pozwalają monitorować skuteczność działań prewencyjnych oraz podejmować adekwatne środki naprawcze. Opinie zgłaszane przez pracowników są analizowane i wdrażane m.in. w formie zmian w politykach HR, procedurach pracy oraz systemach wynagradzania.

Kanały zgłaszania problemów i mechanizmy interwencyjne

Pracownicy Grupy PZU mają możliwość zgłaszania problemów za pomocą różnych mechanizmów komunikacyjnych:

- bezpośredni kontakt z przełożonymi lub działem HR – szybkie zgłaszanie problemów organizacyjnych oraz indywidualnych
- system zgłaszania naruszeń – obejmuje infolinię i dedykowane skrzynki e-mailowe, umożliwiające poufne zgłaszanie nieprawidłowości. Każde zgłoszenie jest rejestrowane i klasyfikowane według kategorii, takich jak: pilność, wpływ na organizację oraz potencjalne konsekwencje dla pracowników
- anonimowe zgłaszanie problemów – zapewnia ochronę tożsamości pracowników zgłaszających naruszenia, a dodatkowo umożliwia śledzenie statusu zgłoszenia
- wewnętrzne procedury rozpatrywania skarg i mediacji - umożliwiają rozwiązywanie konfliktów w sposób zgodny z zasadami etyki i regulacjami wewnętrznymi.

W Grupie PZU pracownicy mają dostęp do mechanizmów stron trzecich, które umożliwiają im zgłaszanie naruszeń swoich praw. Każdy zatrudniony w Polsce ma prawo skierować sprawę do Państwowej Inspekcji Pracy lub dochodzić swoich praw na drodze sądowej, jeśli uzna, że zostały one naruszone.

Oprócz zewnętrznych instytucji, PZU zapewnia także szerokie wewnętrzne mechanizmy wsparcia. Przykładem jest projekt #rozmawiajMY, który umożliwia

pracownikom kontakt ze specjalistami HR w celu rozwiązania problemów zawodowych i organizacyjnych. Dodatkowo, w strukturach HR wyodrębnione zostały stanowiska ds. dialogu społecznego, które organizują spotkania Zarządów i kadry kierowniczej ze związkami zawodowymi oraz konsultacje dotyczące kluczowych zmian i inicjatyw wpływających na sytuację pracowników.

Ocena poziomu świadomości i zaufania pracowników do procesów komunikacji

Grupa PZU stosuje różne mechanizmy w celu śledzenia i monitorowania zgłaszanych przez pracowników kwestii. W ramach tych działań analizowane są wyniki cyklicznych badań nastrojów i potrzeb pracowniczych, co pozwala na ocenę środowiska pracy, poziomu zaangażowania oraz występujących trendów. Ważnym elementem monitorowania jest również gromadzenie informacji zwrotnych od przedstawicieli pracowników, w tym związków zawodowych, co umożliwia ocenę skuteczności podejmowanych działań. Dodatkowo, regularnie przeprowadzana jest ewaluacja mechanizmów zgłaszania, gdzie analizuje się liczbę zgłoszeń oraz czas reakcji, co pozwala na optymalizację procesów zarządzania zgłoszeniami. W ramach wewnętrznych procedur zgłoszenia są rejestrowane, analizowane i przekazywane do odpowiednich jednostek zgodnie z ich kompetencjami, a stan realizacji rekomendacji jest monitorowany.

W celu zapewnienia efektywności dostępnych kanałów monitorowane jest ich wykorzystanie zgłaszania, analizowane są sposoby korzystania z dostępnych narzędzi oraz ich efektywność pod kątem liczby zgłoszeń i czasu reakcji. Organizowane są również szkolenia i kampanie edukacyjne promujące różne kanały kontaktu z osobami, które mogą udzielić wsparcia w przypadku podejrzenia naruszeń.

System ochrony sygnalistów stanowi istotny element polityki zgłaszania, co buduje zaufanie do systemu i zapewnia bezpieczeństwo zgłaszającym. Transparentność działań osiągnięta jest przez raportowanie zagregowanych danych dotyczących zgłoszonych nieprawidłowości Zarządowi i Radzie

Nadzorczej. W ramach wdrożenia systemów rejestracji zgłoszeń gwarantuje, że każda zgłoszona sprawa podlega indywidualnemu rozpatrzeniu, a jej przebieg jest dokumentowany, co zwiększa skuteczność monitorowania.

Polityki dotyczące zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów precyzują zasady działania, które gwarantują pracownikom bezpieczeństwo oraz możliwość skutecznego zgłaszania nieprawidłowości. Regularne badania, szkolenia oraz monitoring zgłoszeń pozwalają na bieżącą ocenę skuteczności i dostosowanie mechanizmów do potrzeb pracowników.

Działania naprawcze i ich skuteczność

W przypadkach stwierdzenia istotnego negatywnego wpływu na pracowników Grupa PZU podejmuje następujące, adekwatne do danego przypadku działania, w oparciu o dostępne narzędzia:

- modyfikacja procedur i praktyk zarządzania – zmiana procesów operacyjnych w celu eliminacji zidentyfikowanych problemów
- działania szkoleniowe z zakresu etyki, równego traktowania oraz ochrony praw pracowniczych. Szkolenia obejmują zarówno pracowników operacyjnych, jak i kadrę menedżerską, zwiększając świadomość na temat skutecznych metod rozwiązywania konfliktów
- rekompensaty finansowe i świadczenia dodatkowe – w uzasadnionych przypadkach dodatkowe świadczenia dla poszkodowanych pracowników. Przyznanie rekompensat finansowych następuje zgodnie z określonymi procedurami, które uwzględniały skalę naruszenia, jego skutki dla pracownika oraz rekomendacje komisji oceniającej
- monitorowanie skuteczności działań – systematyczne analizy oraz raportowanie skuteczności wdrożonych działań naprawczych. W tym celu przeprowadzane są regularne audyty systemu zgłaszania problemów oraz oceniana jest ich efektywność przez ankiety wśród pracowników.

Działania prewencyjne w celu zapobiegania przyszłym naruszeniom

Grupa PZU posiada szereg środków zapobiegających występowaniu podobnych naruszeń w przyszłości:

- zmiany w procedurach pracy – uproszczenie i zwiększenie transparentności procesów decyzyjnych oraz zasad wewnętrznych
- nowe programy szkoleniowe – wdrożenie dodatkowych modułów edukacyjnych dotyczących przestrzegania zasad etyki, równego traktowania i odpowiedzialności zawodowej
- stały monitoring warunków pracy – wprowadzenie systemu regularnych audytów oraz ewaluacji wpływu zmian organizacyjnych na zatrudnionych pracowników.

Grupa PZU posiada szeroki zakres mechanizmów mających na celu zapobieganie negatywnym wpływom na pracowników oraz skuteczne reagowanie na zgłaszane przypadki. Transparentność działań, wdrożone procedury oraz ciągłe doskonalenie praktyk zarządczych stanowią fundament systemu naprawczego organizacji. System ten obejmuje nie tylko reagowanie na zgłoszone przypadki, ale również regularne monitorowanie efektywności wdrażanych działań, zapobieganie przyszłym naruszeniom oraz dostosowywanie strategii HR do aktualnych potrzeb pracowników.

[S1-4] Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na własnych pracowników oraz stosowanie podejść służących ograniczeniu istotnego ryzyka i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z własną siłą roboczą oraz skuteczność tych działań

[S1-5] Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami

8.3.7. Cele i działania wpływające na własne zasoby pracownicze

Grupa PZU wdraża strategiczne plany oraz przeznacza zasoby mające na celu zarządzanie wpływami wynikającymi z relacji z własnymi pracownikami. Działania te obejmują zarówno ograniczanie ryzyka, jak i wykorzystywanie szans rozwoju organizacji przez inwestycje w kapitał ludzki.

Podjęte działania dotyczące zarządzania wpływem

Inicjatywy realizowane w 2024 roku koncentrowały się na minimalizacji ryzyka i poprawie warunków pracy, zwiększeniu retencji talentów oraz wykorzystaniu potencjału kapitału ludzkiego. Miały na celu stworzenie stabilnego, bezpiecznego i sprzyjającego rozwojowi środowiska pracy.

• Minimalizacja ryzyka i poprawa warunków pracy

W 2024 roku w Grupie PZU prowadzone były przeglądy procedur w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. Celem tych działań jest ograniczenie ryzyka wypadków, poprawa warunków pracy oraz zapewnienie zgodności z obowiązującymi standardami.

W Grupie PZU monitorowane jest przestrzeganie standardów etycznych i podejmowane są działania na rzecz przeciwdziałania niepożądanym zjawiskom, takim jak mobbing i dyskryminacja. W tym celu wdrażane są programy edukacyjne oraz mechanizmy zgłaszania incydentów, które umożliwiają reagowanie na zgłaszane przypadki naruszeń.

W Grupie PZU funkcjonują programy wsparcia psychologicznego i zdrowotnego dla pracowników. Obejmują one konsultacje specjalistyczne oraz inicjatywy prozdrowotne, wspierające dobrostan zatrudnionych osób i promujące profilaktykę zdrowotną.

• Zarządzanie ryzykiem związanym z retencją i rozwojem pracowników

W Grupie PZU prowadzone są programy rozwojowe, które wspierają rozwój kompetencji zawodowych pracowników oraz przygotowują ich do nowych ról w organizacji. Inicjatywy te umożliwiają zdobywanie nowych umiejętności oraz wzmocnienie potencjału kadry.

Regularnie przeprowadzane są badania satysfakcji i zaangażowania pracowników, co pozwala na identyfikację obszarów wymagających poprawy. Wyniki analiz stanowią podstawę do wdrażania odpowiednich

działań zaradczych, mających na celu podnoszenie jakości środowiska pracy.

• Wykorzystanie szans związanych z kapitałem ludzkim

Organizacja zainwestowała w technologie wspierające efektywność pracy, w tym nowoczesne systemy IT umożliwiające automatyzację procesów kadrowych. Rozwiązania te usprawniają zarządzanie danymi pracowniczymi oraz zwiększają wydajność operacyjną działów HR.

Grupa PZU wdrożyła także inicjatywy promujące różnorodność i inkluzywność. Działania te mają na celu budowanie środowiska pracy opartego na szacunku, równości i wzajemnym wsparciu.

W Grupie PZU realizowane są działania wpisujące się w cele zrównoważonego rozwoju ONZ (SDGs). Uwzględnione były w perspektywie strategicznej na lata 2021-2024. W ramach celu 3 - SDGs. „Dobre zdrowie i jakość życia” wdrożono strategię #DobryStan, nawiązującą do zadania 3.4, do 2030 obniżyć o 1/3 przedwczesnej umieralności z powodu chorób niezakaźnych przez profilaktykę, leczenie oraz promowanie zdrowia psychicznego i dobrostanu. Działania w obszarze HR przyczyniają się do realizacji celu 8. „Godna praca”, zwłaszcza zadania 8.5, mającego na celu zapewnienie pełnego i produktywnego zatrudnienia oraz godnej pracy dla wszystkich, w tym osób młodych i z niepełnosprawnościami, a także zagwarantowanie równości wynagrodzeń. Oferowane benefity pozapłacowe oraz świadczenia z ZFŚS wspierały realizację celu 10. „Mniej nierówności”, zgodnie z zadaniem 10.4, które obejmuje wdrażanie polityk fiskalnych, ochrony socjalnej i wynagrodzeń w celu stopniowego zwiększania równości. Grupa PZU

prowadziła także działania w zakresie rozwoju zawodowego i szkoleń, wspierające realizację celu 4, a ponadto inicjowała edukacyjne projekty związane z budowaniem wiedzy i kompetencji w obszarze zrównoważonego rozwoju.

Śledzenie wyników i ocena skuteczności działań dla własnych pracowników

Grupa PZU stosuje zróżnicowane metody monitorowania i oceny skuteczności działań podejmowanych na rzecz swoich pracowników. Regularnie przeprowadzane są badania zaangażowania oraz rozmowy przełożonych z pracownikami, które dostarczają informacji zwrotnych na temat warunków pracy i organizacyjnych inicjatyw.

Procesy zarządzania zasobami ludzkimi są również oceniane przez analizę kluczowych wskaźników, takich jak rotacja pracowników, poziom absencji, efektywność szkoleń i awanse wewnętrzne. Wszystkie te inicjatywy mają na celu utrzymanie wysokiej jakości środowiska pracy, wspieranie różnorodności i budowanie zaangażowania pracowników.

Zasoby przeznaczone na realizację strategii zarządzania wpływem i ryzykiem

Kwantyfikowanie przeznaczonych zasobów na realizację zarządzania wpływami, szansami i ryzykami nie było możliwe. Zidentyfikowane wpływy, szanse i ryzyka są częścią szerszego podejścia do zarządzania tematami HR w Grupie PZU, na które Grupa PZU przeznacza zasoby organizacyjne, finansowe oraz technologiczne. Wdrożone rozwiązania mają na celu poprawę warunków pracy, rozwój kompetencji zawodowych oraz minimalizację potencjalnych ryzyk kadrowych. W ramach tych działań zastosowano:

- Budżet na rozwój pracowników, obejmujący finansowanie szkoleń, kursów oraz certyfikacji podnoszących kwalifikacje zawodowe.
- Odpowiednie zespoły HR, odpowiedzialne za monitorowanie wdrażania polityk pracowniczych oraz przestrzeganie regulacji prawa pracy.
- Systemy i narzędzia IT wspierające zarządzanie zasobami ludzkimi, umożliwiające analizę trendów kadrowych oraz wczesne wykrywanie potencjalnych ryzyk związanych z rotacją i satysfakcją pracowników.

Postępy w zakresie wpływu na własnych pracowników

W 2024 roku Grupa PZU kontynuowała wdrażanie Nowego Modelu Pracy (hybrydowego), co zwiększyło elastyczność organizacji i wspierało równowagę między życiem zawodowym a prywatnym pracowników. Jednocześnie Grupa PZU rozwijała programy szkoleniowe i mentoringowe dla kadry kierowniczej, co przyczynia się do wzrostu kompetencji w zarządzaniu zespołami oraz większego zaangażowania pracowników. Ważnym aspektem działań było także promowanie przez Grupę PZU zdrowego stylu życia, obejmujące programy profilaktyczne, szczepienia oraz inicjatywy związane z dobrostanem pracowników, takie jak Tydzień Zdrowia czy szkolenia VR dotyczące redukcji stresu.

Podejście EXM (wskazywane wcześniej w kanałach komunikacji) umożliwiło szybsze reagowanie na potrzeby pracowników, co przyczynia się do zwiększenia zaangażowania. W sytuacjach kryzysowych kluczową rolę odegrał Sztab Kryzysowy, który skutecznie zarządzał pomocą dla pracowników i ich rodzin w związku z powodzią w Polsce. Wszystkie te działania wpisują się w strategię długofalowego rozwoju organizacji, koncentrującą się na elastyczności, bezpieczeństwie oraz dobrostanie zespołu.

Grupa PZU koncentruje się na dalszym doskonaleniu strategii zarządzania pracownikami, w szczególności przez zwiększenie roli liderów w budowaniu doświadczeń zespołów. Wdrażanie programów rozwoju przywództwa ma na celu wzmocnienie kompetencji kadry kierowniczej i podniesienie jakości współpracy w organizacji. Jednym z działań jest rozwój ścieżek kariery opartych na rolach, którego celem jest

stworzenie przejrzystej ścieżki awansu i rozwoju zawodowego.

Dodatkowym obszarem działań jest pogłębianie dialogu z pracownikami przez otwartą komunikację i uwzględnianie ich opinii w procesach decyzyjnych. W niektórych spółkach planowane są również zmiany w kulturze organizacyjnej, w tym możliwa redefinicja wartości korporacyjnych, tak aby lepiej odpowiadały na potrzeby pracowników i cele strategiczne Grupy PZU.

Wyznaczone cele w zakresie zarządzania ryzykiem i szansami związanymi z własnymi pracownikami oraz zaangażowanie pracowników

W perspektywie strategicznej 2021-2024 kluczowe cele PZU w obszarze pracowniczym były skoncentrowane na wsparciu dobrostanu pracowników oraz na budowie kultury różnorodności, a także zwiększeniu zaangażowania pracowników. Cele strategiczne oraz ich realizacja zostały opisane w ujawnieniach ogólnych – Zarządzanie tematami ESG. Efektywność wdrażanych działań była monitorowana przez badania satysfakcji i zaangażowania pracowników, a także analizę wskaźników dotyczących rotacji kadry i opinii na temat wdrażanych inicjatyw. Wnioski z tego badania wykorzystywane są do zarządzania ryzykiem fluktuacji kadry i wypalenia zawodowego oraz służą do identyfikacji szans związanych z podnoszeniem kwalifikacji oraz rozwojem pracowników. Działania te wpisują się w długofalową strategię Grupy PZU, której celem jest budowanie przyjaznego, stabilnego i inkluzywnego środowiska pracy. Cele były wyznaczone przed wdrożeniem wymagań ESRS i określeniem istotnych wpływów, szans i ryzyk, dlatego ich opis nie uwzględnia wszystkich wymagań MDR-T.

Zdefiniowanie i realizacja celów organizacji w zakresie zarządzania wpływami, ryzykami i szansami (IRO), z uwzględnieniem zaangażowania pracowników lub ich przedstawicieli, z racji wdrożenia Dyrektywy CSRD w roku sprawozdawczym nie jest możliwa do zaraportowania. Prace w tym obszarze zostały zaplanowane na kolejny rok.

Ogólne cele dotyczące zasobów pracowniczych, obejmujących m.in. bezpieczeństwo zatrudnienia, czas pracy oraz wynagrodzenia. Jednym z kluczowych elementów realizacji Strategii ESG na lata 2021-2024 była integracja czynników ESG w systemie motywacyjnym kadry zarządzającej. Podejście zostało opisane w części: Wskaźniki efektywności ESG w wynagrodzeniach kadry zarządzającej. W Banku Pekao jednym z kluczowych celów jest dążenie zniwelowania luki płacowej, co początkowo obejmowało Zarząd Banku Pekao, a następnie kadrę kierowniczą. Proces wyznaczania celów odbywa się w sposób kaskadowy, angażując przełożonych i pracowników w przekładanie celów strategicznych na konkretne działania w jednostkach organizacyjnych. Miesięczny monitoring wyników pozwala na bieżącą ocenę postępów i wprowadzanie korekt, jeśli zajdzie taka potrzeba. Kluczowym aspektem systemu motywacyjnego są wskaźniki dotyczące luki płacowej, które są udostępniane menedżerom, umożliwiając im podejmowanie decyzji wynagrodzeniowych z poszanowaniem zasad równego traktowania kobiet i mężczyzn. Bank Pekao rozwija programy mentoringowe i networkingowe dla kobiet, wspierając ich rozwój zawodowy oraz ograniczając nierówności w wynagrodzeniach. Istotnym elementem strategii jest także zachowanie równowagi płciowej na stanowiskach menedżerskich oraz działania na rzecz dobrostanu pracowników, w tym elastyczne formy pracy i wsparcie work-life balance.

W Grupie Alior Banku nie zostały sformułowane cele związane z zarządzaniem istotnymi wpływami, ryzykami i szansami związanymi z pracownikami – proces analiza podwójnej istotności zakończył się w organizacji w grudniu 2024 roku i w okresie sprawozdawczym Grupa nie ustalała związanych z jego wynikami celów.

Zaangażowanie pracowników we wskazywanie doświadczeń i ulepszeń

W Grupie PZU prowadzone są cykliczne badania, mające na celu zbieranie informacji zwrotnych oraz identyfikowanie obszarów do doskonalenia. Szczególną rolę w tym procesie odgrywa coroczne badanie zaangażowania, które umożliwia systematyczne monitorowanie poziomu satysfakcji i potrzeb pracowników.

Badania realizowane są we współpracy z zewnętrznymi firmami, by zapewnić obiektywność oraz pełną anonimowość w procesie zbierania i analizy danych. Dzięki temu pracownicy mogli bezpiecznie i poufnie wyrażać swoje opinie na temat warunków pracy, co sprzyjało otwartemu dialogowi oraz budowaniu kultury wzajemnego szacunku.

Wyniki badań obejmowały szeroki zakres zagadnień, pozwalając na:

- dokładne monitorowanie zaangażowania pracowników
- identyfikowanie obszarów wymagających poprawy
- podejmowanie świadomych decyzji zarządczych
- kształtowanie warunków pracy zgodnie z realnymi potrzebami pracowników.

Wyniki badań zaangażowania były omawiane w zespołach oraz Biurze HR, co umożliwiała wspólne wypracowywanie działań mających na celu poprawę środowiska pracy. Wyniki badań były regularnie analizowane z przedstawicielami związków zawodowych, co umożliwiało efektywne wdrażanie działań odpowiadających na potrzeby pracowników. Grupa PZU dodaje, że w przypadku Alior Banku, pracownicy mają dostęp do poziomu realizacji wyznaczonych mu celów, które przekazywane są przez przełożonych lub osobę do tego wyznaczoną.

Wpływ celów i działań na jakość życia pracowników Grupy PZU

Grupa PZU dąży do tworzenia inspirującego i angażującego miejsca pracy, w którym pracownicy czują się wspierani, mają możliwość rozwoju oraz mogą działać w zgodzie ze swoimi wartościami i ambicjami. Grupa PZU słucha głosów pracowników – ich potrzeb, ambicji i trudności, co pozwala na wyznaczanie kierunków zarządzania organizacją. Dobrostan pracowników, ich pozytywne doświadczenia oraz zapewnienie warunków do zawodowego i osobistego rozwoju stanowiły kluczowe priorytety w realizacji celów biznesowych.

W ramach działań na rzecz pracowników Grupa PZU wspiera inicjatywy związane z wolontariatem oraz promuje programy rozwojowe i zdrowotne. Pracownicy są zachęceni do korzystania z różnorodnego i włączającego środowiska pracy, w którym szanowana jest różnorodność oraz promuje się równowagę między życiem zawodowym a prywatnym.

Realizowane działania przełożyły się na:

- wzrost satysfakcji wybranych aspektów środowiska pracy
- aktywne uczestnictwo w programach rozwojowych i zdrowotnych
- poprawę równowagi między pracą a życiem osobistym.

Cele zostały ustalone przez Grupę PZU (nie dotyczy grup bankowych) na podstawie zdefiniowanych wskaźników, takich jak odsetek pracowników objętych działaniami, co umożliwia ich monitorowanie i porównywanie w czasie:

- w przypadku programu #DobryStan celem na 2024 rok było objęcie programem 70% pracowników
- w przypadku szkoleń z zakresu współpracy międzypokoleniowej założono objęcie programem 60% pracowników.

Metodyka oceny postępu opiera się na systematycznym zbieraniu danych o liczbie pracowników uczestniczących w działaniach dotyczących obu wymienionych wyżej aspektów.

W Grupie Pekao wskaźniki monitorujące realizację celu opartego na zmniejszeniu luki płacowej udostępniane są każdego miesiąca osobom kierującym jednostkami. Umożliwia to podejmowanie indywidualnych decyzji menedżerskich w zakresie wynagrodzeń z poszanowaniem działań mających na celu dążenie do równego wynagradzania kobiet i mężczyzn w podległych jednostkach. Pozwoliło to na realizację i przekroczenie założonego zmniejszenia luki płacowej z 37,9% w 2021 roku do 31,9% w roku 2024.

Wyznaczone cele i działania w Grupie PZU były zgodne w 2024 roku z następującymi standardami i normami:

- UN Global Compact
 - Zasada 3 – Ochrona praw człowieka i zapewnienie równości
 - Zasada 6 – Eliminowanie dyskryminacji w miejscu pracy
 - Zasada 8 – Zapewnienie wszystkim pracownikom godnych warunków pracy
- „Zasady Równości i Włączania”, promujące integrację różnych pokoleń w miejscu pracy oraz tworzenie zdrowych i bezpiecznych środowisk pracy
- Normy Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP), w szczególności dotyczące ochrony zdrowia pracowników, zapewnienia bezpiecznych warunków pracy i promowania równości w zatrudnieniu
- „Polityka Zarządzania Kapitałem Ludzkim w Grupie PZU”, której celem było wspieranie różnorodności oraz równości szans w organizacji.

8.4. (S) Zagadnienia społeczne – dotknięte społeczności

[S3.SBM-3] Istotne oddziaływania, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

8.4.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym

W ramach procesu oceny podwójnej istotności Grupa PZU przeprowadziła dokładne badania identyfikujące wszystkie potencjalnie dotknięte społeczności, uwzględniając działalność w ramach łańcucha wartości ([Rozdział ocena podwójnej istotności](#)). Proces identyfikacji został oparty o ocenę jakościową na podstawie raportów regionalnych i sektorowych.



Wpływ działań Grupy PZU na społeczność

Grupa PZU współpracuje z podmiotami posiadającymi osobowość prawną lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, realizując działania sponsoringowe oraz projekty prewencyjne. Adresatem tych działań jest ogół społeczności. Obejmuje on indywidualnych przedstawicieli społeczności, grupy osób i szersze społeczności lokalne, które mogą być dotknięte przez zdarzenia losowe, takie jak katastrofy naturalne, wypadki komunikacyjne czy inne zdarzenia losowe. Grupa PZU podejmuje wobec nich działania ochronne, prowadząc działalność prewencyjną, programy profilaktyczne, edukacyjne, pomocowe oraz sponsoringowe.

Grupa PZU nie rozpoznała istotnych wpływów w zakresie łańcucha wartości wyższego i niższego rzędu ze względu na niebezpośredni i odległy charakter oddziaływania. Jednocześnie Grupa PZU rozpoznała istotny pozytywny wpływ na społeczność dotkniętą w zakresie operacji własnych ze względu na prowadzone działania społeczne w zakresie poprawy bezpieczeństwa, propagowania i sponsoringu sportu oraz mecenatu sztuki.

W związku z powyższym, Grupa PZU uznała w procesie oceny podwójnej istotności materialny wpływ operacji własnych na prawa gospodarcze, społeczne i kulturalne społeczności.

Pozytywne wpływy na społeczność

Działania Grupy PZU wywierały pozytywny wpływ na dotknięte społeczności przez szeroki zakres inicjatyw. Wśród kluczowych obszarów zaangażowania znajdowały się:

- **Programy prewencyjne**, mające na celu zminimalizowanie ryzyka wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych lub ich skutków, w tym działania z zakresu profilaktyki zachorowań, ochrony zdrowia oraz bezpieczeństwa w życiu codziennym i w pracy.
- **Wsparcie społeczności dotkniętych**, w szczególności zaangażowanie w projekty edukacyjne, kulturalne i sportowe, współpraca z organizacjami pozarządowymi i instytucjami lokalnymi, realizującymi inicjatywy dostosowane do potrzeb społeczności.
- **Popularyzacja zdrowego i aktywnego stylu życia** oraz regularnej aktywności fizycznej, zwiększenie świadomości na temat wpływu różnych czynników na zdrowie wśród dzieci, młodzieży i rodzin.
- **Wsparcie kultury**, w szczególności wsparcie ochrony dziedzictwa narodowego, finansowanie wydarzeń kulturalnych oraz zaangażowanie w projekty promujące dostępność kultury dla szerokiego grona odbiorców. Działania, wynikające z zapisów strategii, przyczyniają się do budowania tożsamości narodowej, szacunku do tradycji, poczucia przynależności do wspólnoty i jej historii.
- **Działania charytatywne**, Fundacja PZU realizowała projekty skierowane do osób w trudnej sytuacji życiowej, finansując leczenie, rehabilitację oraz zakup sprzętu medycznego. Wsparciem były objęte także osoby z niepełnosprawnościami oraz dzieci i

młodzież w ramach programów edukacyjnych. Grupa Alior dołączyła do akcji wspiera powodzian organizowanej przez Fundację PZU. Grupa Pekao prowadzi działania charytatywne w ramach własnej Fundacji Banku Pekao SA.

Działania Grupy PZU są skierowane do wszystkich mieszkańców krajów, w których podmioty Grupy prowadzą działalność.

Założeniem działań prewencyjnych jest obniżenie szkodowości, co przekłada się na działalność biznesową Grupy PZU i model biznesowy. Działania pomocowe i edukacyjne są uzupełnieniem głównych kierunków biznesowych. działania te są skierowane do ogółu społeczeństwa i zostały uwzględnione w strategii Grupy PZU.

Ocena wpływu na społeczność szczególnie narażone na ryzyka

Grupa PZU przeprowadziła ocenę dotyczącą potencjalnego wpływu na społeczność o szczególnych cechach. Ocena objęła m.in. międzynarodowe deklaracje dotyczące praw człowieka oraz raporty organizacji pozarządowych. W ocenie uwzględniono dokumenty i raporty uznanych organizacji międzynarodowych: Powszechną Deklarację Praw Człowieka (UDHR), ONZ, Minimalne standardy jakości i wskaźniki zaangażowania społeczności, UNICEF, Deklarację ONZ w sprawie praw ludów tubylczych (UNDRIP), Raport The Indigenous World 2022, Globalny standard pomiaru i zarządzania wpływem społecznym, Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych.

Wyniki oceny nie wykazały istotnego negatywnego oddziaływania Grupy PZU na społeczność o szczególnych cechach, co wynika z charakteru działalności biznesowej oraz jej głównego obszaru operacyjnego obejmującego Polskę, kraje bałtyckie, które nie są uznawane za regiony o wysokim ryzyku dla społeczności szczególnie narażonych. Przypadkiem szczególnym jest Ukraina, na terenie której prowadzone są działania wojenne. Jednak ze względu na szczególną sytuację geopolityczną spółki ukraińskie zostały wyłączone ze sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju. Nie stwierdzono, by społeczności objęte działaniami Grupy PZU były narażone na ponoszenie szkód w wyniku działalności Grupy.

Podmioty Grupy PZU monitorowały swoje oddziaływanie na społeczność i nie stwierdziły negatywnego wpływu. Jednocześnie nie odnotowano przypadków naruszenia praw człowieka, zarówno w odniesieniu do pracowników Grupy, jak i przedstawicieli społeczności.

[\[S3-1\] Polityki związane z dotkniętymi społecznościami](#)

8.4.2. Polityki związane z dotkniętymi społecznościami

Grupa PZU jako jedna z największych instytucji finansowych w Europie Środkowo-Wschodniej, przywiązuje znaczącą wagę do odpowiedzialności społecznej i etyki biznesowej. Aby zapewnić najwyższe standardy działania, wdrożony został szereg polityk i regulacji, które określają sposób funkcjonowania w różnych obszarach – od marketingu i sponsoringu, przez wsparcie społeczności dotkniętych, po procedury

zgłaszania naruszeń i reagowania na sytuacje kryzysowe.

Społeczna odpowiedzialność biznesu

Grupa PZU jest świadoma, że długoterminowy sukces firmy zależy od jej pozytywnego wpływu na otoczenie społeczne i środowisko naturalne. Najważniejsze dokumenty regulujące zaangażowanie społeczne, skupiają się na ukierunkowaniu i realizacji projektów prewencyjnych, działań sponsoringowych oraz innych działań na rzecz społeczności lokalnych. W praktyce oznacza to zarówno realizowanie własnych działań, finansowanie projektów zewnętrznych, jak i zaangażowanie pracowników PZU w inicjatywy charytatywne. Kluczową rolę w finansowaniu działań charytatywnych pełni Fundacja PZU.

Potrzeba wspierania lokalnych społeczności jest rozpoznawana także przez spółki i podmioty zależne w Grupie PZU. Między innymi dlatego BALTA będąca zagranicznym podmiotem należącym do Grupy PZU, wdrożyła „Politykę odpowiedzialności społecznej”, która określa standardy postępowania wobec społeczności lokalnej. Dokument ten podkreśla znaczenie przejrzystych relacji z interesariuszami, zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności za wpływ działalności na otoczenie.



Grupa PZU nie odnotowała przypadków nieprzestrzegania zgodności z instrumentami uznanymi na szczeblu międzynarodowym, w tym Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy oraz Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych w zakresie dotkniętych społeczności.



Zobowiązania w odniesieniu do dotkniętych społeczności

Grupa PZU w swojej „Polityce praw człowieka w Grupie PZU” zobowiązała się do przestrzegania praw człowieka w ramach prowadzonej działalności biznesowej, w szczególności w relacjach z pracownikami, klientami, dostawcami, partnerami biznesowymi oraz innymi interesariuszami. Zobowiązanie to obejmuje działania mające na celu zapewnienie równego traktowania oraz przeciwdziałanie wszelkim formom dyskryminacji i naruszeniom praw. Szczegółowe informacje na temat ww. polityki znajdują się w sekcji „8.3.3. Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi”.

Grupa PZU prowadzi działania prewencyjne dla swoich klientów oraz szeroko rozumianego ogółu społeczeństwa. Grupa PZU traktuje w swoim działaniu wszystkie osoby w ten sam sposób, nie wprowadza żadnego rozróżnienia w zależności na pochodzenie, w tym na przynależność do mniejszości etnicznych. Zasady, którymi kieruje się Grupa PZU nie adresują w sposób oddzielny lub odmienny ludów rdzennych, gdyż działalność Grupy PZU nie wiąże się w żaden sposób z taką grupą społeczną i nie jest prowadzona na terenach, na których ludy rdzenne są zagrożone.

Celem prowadzonych działań prewencyjnych przez Grupę PZU jest poprawa bezpieczeństwa odbiorców działań we wszystkich aspektach życia. Działania prewencyjne ograniczają ryzyko powstawania wypadków oraz minimalizują ich skutki. Realizowane są m.in. jako kampanie profilaktyczne, współpraca ze służbami ratowniczymi oraz organizowanie programów grantowych i pomocowych.

Dla przykładu: PZU Zdrowie jako podmiot działający w sektorze ochrony zdrowia realizuje działania prewencyjne oraz oferuje wsparcie dla osób dotkniętych problemami zdrowotnymi, zapewniając im dostęp do leczenia i opieki medycznej. Spółka angażuje się również w kampanie promujące zdrowie oraz działania wspomagające służby ratownicze.

Grupa PZU nie tylko dba o rozwój społeczny i odpowiedzialność biznesową ale również przygotowuje się na sytuacje nadzwyczajne. Instrukcje postępowania w przypadku katastrof naturalnych określają procedury, które umożliwiają szybkie wsparcie społeczności dotkniętych klęskami żywiołowymi. Wdrażane rozwiązania obejmują mobilne biura wsparcia, uproszczone procedury zgłaszania szkód oraz system powiadomień, który pozwala informować ubezpieczonych o możliwych zagrożeniach.

Te działania pokazują, że Grupa PZU nie ogranicza się jedynie do świadczenia usług ubezpieczeniowych ale aktywnie wspiera swoich klientów i społeczeństwo.

Opis indywidualnych polityk obowiązujących w Grupie PZU w zakresie dotkniętych społeczności (najwyższym poziomem w organizacji odpowiedzialnym za wdrożenie polityk jest Zarząd odpowiadającej jednostki):

Strategia zaangażowań społecznych PZU

Strategia zaangażowań społecznych określa główne obszary wsparcia oraz zasady organizacji projektów prewencyjnych, sponsoringowych oraz projektów realizowanych przez Fundację PZU. Działania sponsoringowe skierowane na wsparcie wydarzeń i inicjatyw w kluczowych obszarach: kultura, eksperckość, sport oraz zdrowy i aktywny styl życia. Inicjatywy te obejmują różne formy pomocy, w tym finansowanie projektów, współpracę z organizacjami oraz zaangażowanie pracowników PZU w działania charytatywne. Strategia odnosi się bezpośrednio do lat 2025-2027, Grupa PZU opracowała ją w 2024 roku.

Strategia obejmuje działania prewencyjne podejmowane w ramach PZU, w tym projekty wspierające społeczności lokalne i organizacje pozarządowe.

Regulamin działalności sponsoringowej PZU i PZU Życie

Grupa PZU angażuje się w działania sponsoringowe, których celem jest wspieranie inicjatyw o istotnym znaczeniu społecznym i kulturowym. Regulamin działalności sponsoringowej określa zasady, na jakich prowadzone są projekty związane ze wsparciem wydarzeń i inicjatyw w kluczowych obszarach, takich jak kultura, tożsamość narodowa, eksperckość, sport oraz zdrowy i aktywny styl życia, a także przedsiębiorczość.

Regulamin obejmuje wszystkie działania sponsoringowe realizowane przez PZU i PZU Życie, a jej koordynacją zajmuje się Biuro Promocji Marki i Sponsoringu. Dokument reguluje sposób realizacji projektów, procedury rozliczeniowe oraz zasady zarządzania budżetem sponsoringowym.

Statut i regulaminy przyznawania dotacji Fundacji PZU

Fundacja PZU realizuje swoją misję przez wsparcie inicjatyw społecznych, edukacyjnych, kulturalnych i zdrowotnych. Statut oraz regulaminy przyznawania dotacji określają zasady, według których organizacje i podmioty mogą ubiegać się o finansowanie projektów zgodnych z celami statutowymi Fundacji. Dokumenty te precyzują kryteria oceny wniosków, sposób ich składania oraz procedury rozliczania środków.

Polityka ta obejmuje działalność Fundacji PZU i dotyczy wyłącznie procesów przyznawania dotacji. Wnioski mogą składać zainteresowane podmioty i osoby fizyczne, które określają swoje potrzeby i cele, co wskazuje na uwzględnienie interesów beneficjentów. Ostateczne decyzje w sprawie przyznania wsparcia finansowego podejmuje Zarząd Fundacji.

Dokumenty te są publicznie dostępne na stronie internetowej Fundacji PZU, co umożliwia potencjalnym wnioskodawcom zapoznanie się z zasadami aplikowania i wykorzystania środków.

Polityka odpowiedzialności społecznej BALTA

BALTA realizuje swoją strategię biznesową w sposób odpowiedzialny, integrując aspekty społeczne, środowiskowe i etyczne w codziennej działalności. „Polityka odpowiedzialności społecznej” określa zasady postępowania, które mają na celu budowanie długoterminowej wartości dla społeczności lokalnych, klientów oraz pracowników. Szczególny nacisk kładzie na zrównoważony rozwój, transparentność oraz odpowiedzialne relacje z interesariuszami.

Polityka obejmuje wszystkie działania operacyjne BALTA, w tym współpracę z klientami, dostawcami, partnerami biznesowymi i społecznościami lokalnymi. Dokument odnosi się do międzynarodowych wytycznych, takich jak Zasady Global Compact ONZ oraz Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, co zapewnia jego zgodność z globalnymi standardami odpowiedzialnego biznesu.

Polityka sponsoringu i wsparcia społecznego w BALTA

BALTA wdrożyło „Politykę sponsoringu i wsparcia społecznego”, aby określić zasady zaangażowania firmy w inicjatywy społeczne oraz sponsoring. Dokument definiuje kierunki działań na rzecz lokalnych społeczności oraz sposoby wspierania inicjatyw społecznych, koncentrując się na projektach o charakterze edukacyjnym i społecznym. Celem polityki jest budowanie pozytywnych relacji z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz wzmacnianie zaufania do firmy.

Polityka obejmuje wszystkie działania BALTA w zakresie sponsoringu oraz wsparcia społecznego. Nie wskazano żadnych wyłączeń, co oznaczało, że każda inicjatywa wspierana przez organizację podlega tym samym standardom i zasadom.

Dokument uwzględnia potrzeby lokalnych społeczności oraz konsumentów, kładąc nacisk na wspieranie inicjatyw o charakterze społecznym i edukacyjnym. Dzięki temu BALTA może realizować działania, które mają pozytywny wpływ na społeczność, jednocześnie wzmacniając swoją pozycję jako odpowiedzialnego partnera biznesowego.

Zmiany w przyjętych politykach

W roku sprawozdawczym w niektórych spółkach Grupy PZU wprowadzono istotne zmiany w obowiązujących politykach i regulacjach. Zmiany te wynikały głównie z potrzeby dostosowania do nowych regulacji prawnych oraz realizacji strategicznych celów organizacji.

W Lietuvos Draudimas - oddział w Estonii, w związku ze zmianą Ustawy o ubezpieczeniach komunikacyjnych w Estonii, w okresie sprawozdawczym wprowadzono dostosowania w politykach operacyjnych tak, aby były zgodne z nowymi wymaganiami prawnymi.

W PZU i PZU Życie przyjęto nową strategię zaangażowania społecznego zgodnie z perspektywą strategii biznesowej.

W przypadku Banku Pekao wprowadzono regulacje dotyczące wolontariatu pracowniczego, obejmujące:

- zarządzenie Prezesa Banku w sprawie zasad uczestnictwa w wolontariacie
- regulamin konkursu grantowego „Jesteśmy Blisko”, który określa zasady realizacji projektów na rzecz społeczności lokalnych na terenie całego kraju.

[S3-2] Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z dotkniętymi społecznościami

8.4.3. Procesy współpracy w zakresie wpływów z dotkniętymi społecznościami

Uwzględnienie perspektywy dotkniętych społecznościami w działaniach Grupy PZU

Grupa PZU uwzględnia perspektywę dotkniętych społecznościami w swoich działaniach, co znalazło odzwierciedlenie w inicjatywach pomocowych, kampaniach prewencyjnych i promocyjnych.

Grupa PZU nie posiada jednego wspólnego procesu współpracy z dotkniętymi społecznościami. Podmioty Grupy PZU podejmują działania w tym zakresie w oparciu o wewnętrzne polityki i wytyczne oraz w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby społeczne. Działania Grupy PZU są realizowane cyklicznie, w sposób ustrukturyzowany. Grupa PZU podejmuje zróżnicowane działania mające na celu uzyskanie wglądu w perspektywę dotkniętych społecznościami. Grupa PZU prowadzi bieżącą komunikację, zbiera opinie interesariuszy oraz analizuje dostępne badania i mechanizmy oceny potrzeb, co umożliwia skuteczniejsze dostosowanie inicjatyw pomocowych, profilaktycznych i edukacyjnych. Informacje o problemach i potrzebach tych społecznościami są zbierane przez różne kanały komunikacyjne obejmujące: współpracę z komórkami merytorycznymi Grupy PZU, kontakt z jednostkami odpowiedzialnymi za sprzedaż i obsługę klienta, w tym także obsługę szkół, działania prewencyjne i sponsoringowe oraz

współpracę z Fundacją PZU. Częstotliwość zbierania opinii i potrzeb społecznościami ma charakter bieżącej, ciągłego kontaktu, jak np. kontaktu z klientami. Dodatkowo Grupa PZU prowadzi własne badania na temat postaw i zachowań społeczeństwa wobec kluczowych problemów społecznych. Wolontariusze Banku Pekao przeprowadzili rozpoznanie wśród lokalnych społecznościami, w celu określenia ich bezpośrednich potrzeb. Opinie dotkniętych społecznościami pozyskiwane są również za pośrednictwem kanałów służących do wnioskowania o wsparcie Grupy PZU, oraz bezpośredni kontakt beneficjentów z Grupą PZU.

Każda opinia i głos osób będących przedstawicielami społeczeństwa jest brana pod uwagę. Grupa PZU nie tworzy oddzielnej kategorii dla zgłoszonych potrzeb lub opinii przez osoby rdzenne. Perspektywa dotkniętych społecznościami wpływa na decyzje Grupy PZU, co przyczyniło się do realizacji dwóch kampanii prewencyjnych, uruchomienie programów wsparcia dla poszkodowanych w wyniku katastrof naturalnych, realizacji programów wolontariatu pracowniczego oraz działań sponsoringowych.

Grupa PZU współpracuje również z organizacjami pozarządowymi i instytucjami publicznymi w celu zapewnienia efektywności działań.

Podmioty Grupy PZU podejmują samodzielne działania w celu zwiększenia zrozumienia specyficznych potrzeb lokalnych społecznościami.

W PZU funkcjonuje system zbierania wniosków prewencyjnych i sponsoringowych. Fundacja PZU rozpatruje również bezpośrednie prośby od osób i organizacji zainteresowanych uzyskaniem wsparcia.

PZU Pomoc angażuje się w procesy pomocowe dla dotkniętych społecznościami na zlecenie innych spółek z Grupy PZU.

W przypadku Banku Pekao etapy i częstotliwość podejmowanych działań zostały określone w regulaminie konkursu grantowego lub definiowane przez pojawiającą się sytuację kryzysową (wolontariat kryzysowy).

BALTA, mimo iż nie podejmowała konkretnych działań w celu uzyskania wglądu w perspektywę dotkniętych społecznościami, pozyskiwała informacje przez analizę dostępnych badań, mechanizmów zbierania opinii oraz danych z własnych badań rynkowych. Spółka uwzględniła m.in. dane dotyczące sytuacji młodych specjalistów na rynku pracy, co wpłynęło na rewizję polityki zatrudnienia oraz rozwój współpracy z uczelniami wyższymi.

Odpowiedzialność za proces współpracy

Za zapewnienie współpracy z dotkniętymi społecznościami oraz wdrażanie wyników tej współpracy w strategii i działaniach Grupy PZU odpowiadają członkowie Zarządu poszczególnych podmiotów oraz dyrektorzy jednostek operacyjnych, nadzorujący programy zaangażowania społecznego.

W Grupie PZU funkcjonują odpowiednie komitety, w tym Komitet Sponsoringu i Prewencji PZU, podejmujące decyzje dotyczące zarządzania wpływem na społecznościami. Na poziomie operacyjnym funkcje te realizowane są przez dedykowane komórki merytoryczne.

W Banku Pekao działania na rzecz społecznościami były realizowane w ramach wolontariatu pracowniczego.

Ocena skuteczności współpracy z dotkniętymi społecznościami

Grupa PZU oceniała skuteczność współpracy przez analizę wyników realizowanych inicjatyw, raportowanie oraz zbieranie danych ilościowych i jakościowych. Do oceny skuteczności współpracy Grupa PZU wykorzystwała kilka metod. Przede wszystkim monitorowano liczbę beneficjentów poszczególnych inicjatyw, co pozwalało Grupie PZU na określenie ich zasięgu i realnego wpływu. Istotnym elementem dla Grupy PZU było także raportowanie sponsoringowe i operacyjne, dostarczające szczegółowych danych na temat przebiegu i efektów podejmowanych działań. Ważnym źródłem informacji dla Grupy PZU była również analiza opinii i sugestii otrzymywanych od beneficjentów, co pozwalało na bieżące dostosowywanie działań do ich potrzeb i oczekiwań. Grupa PZU monitoruje liczbę odbiorców działań społecznych a skuteczność wybranych działań i inicjatyw została wskazana przy ich szczegółowym opisie.

Koszty poniesione przez Grupę PZU na działania prewencyjne raportowane w Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym za 2024 rok są wykazywane w Tabeli 24. Pozostałe koszty operacyjne, w pozycji Wydatki z tytułu działalności prewencyjnej i wyniosły 74 mln zł.

[S3-3] Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez dotknięte społeczność

Nie identyfikuje się szkodliwego i negatywnego oddziaływania na społeczność objęte działaniami Grupy PZU. Niemniej przedstawiciele społeczności mogą zgłaszać swoje problemy lub obawy, wymagające zaadresowania przez tożsame kanały i mechanizmy dla pracowników opisane w rozdziale 8.3.3. w Procedurze przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka w Grupie PZU. Zgłoszenia można przestać na adres mailowy: rzecznikklienta@pzu.pl. Informacje o dostępności kanału zgłaszania problemów i obaw są zamieszczone na stronie internetowej PZU w ramach „Polityki praw człowieka Grupy PZU”: <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/zrownowazony-rozwoj/polityki-i-raporty>. Jakiegokolwiek problemy lub obawy mogą zostać zgłoszone w sposób anonimowy.

Grupa PZU ocenia, iż wyrazem zaufania do istniejących struktur i procesów służących do komunikowania swoich obaw przez społeczność jest korzystanie z tych mechanizmów.

[S3-5] Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami

8.4.4. Cele dotyczące zarządzania wpływami, ryzykami i szansami

W ramach zarządzania oddziaływaniami na społeczność, poszczególne podmioty Grupy PZU wyznaczały konkretne wskaźniki i kierunki działań mające na celu skuteczne zarządzanie istotnym wpływem, ryzykiem oraz możliwościami związanymi z dotkniętymi społecznościami. Głównym wskaźnikiem efektywności w nowej perspektywie strategicznej jest dotarcie do 15 mln odbiorców działań zaangażowania społecznego Grupy PZU.

Cel został oparty głównie na wcześniej ustalonych benchmarkach, co zapewniło jego stabilność w czasie, a także na podstawie odpowiednich dokumentów wewnętrznych, takich jak regulaminy konkursów grantowych, cele statutowe Fundacji PZU czy budżety prewencyjne i sponsoringowe.

W PZU, w perspektywie do roku 2024 w strategii ESG „Rozwój w równowadze” wyznaczono trzy cele z obszaru zaangażowania społecznego:

- 15 mln odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważanego stylu życia
- 100 odbiorców programu na rzecz edukacji ubezpieczeniowej

- Przeznaczenie 50 000 godzin na wolontariat pracowniczy, który swoim zasięgiem obejmie 200 000 beneficjentów

Cele strategiczne zostały zrealizowane, a ich podsumowanie znajduje się w części 8.1.3. Zarządzanie tematami ESG w Grupie PZU.

Podmioty i spółki zależne również realizowały swoje strategie zaangażowania społecznego. Przykładem może być BALTA, która oceniała skuteczność przez analizę zasięgu działań, zaangażowania cyfrowego, liczby uczestników oraz ocen ekspertów. Zgodnie z przeprowadzonymi analizami w 2024 roku:

- BALTA Safety Academy dotarła do 1,77 mln odbiorców
- Crazy Safe Summer objęło ubezpieczeniem 28 043 dzieci, w tym uchodźców z Ukrainy
- ponad 20 projektów społecznych skierowanych do około 2 mln osób.

Konkretne inicjatywy i programy zostały opracowane i wdrożone w odpowiedzi na potrzeby i głos społeczności. Dzięki takiemu podejściu do zarządzania wpływem na społeczność Grupa PZU zapewnia, że cele i inicjatywy są dostosowywane do rzeczywistych potrzeb interesariuszy. Pozwala to na skuteczne minimalizowanie ryzyk oraz wzmacnianie pozytywnego wpływu. Regularne monitorowanie efektów i otwartość na dialog ze społecznościami gwarantują, że podejmowane działania są adekwatne, transparentne i długoterminowo wspierają dobrostan społeczeństwa. Wyniki realizacji inicjatyw są raportowane w ramach obowiązków informacyjnych Grupy PZU, co umożliwia ich śledzenie przez interesariuszy.

Współpraca ze społecznościami w zakresie celów dotyczących zarządzania wpływami

Dotknięte społeczności, przez zgłaszanie swoich potrzeb i problemów, pośrednio uczestniczą w wyznaczaniu celów do zaadresowania w przyszłych działaniach. Procesy współpracy opisane w poprzedniej sekcji pozwalają na wyznaczenie celów przystosowanych do potrzeb dotkniętych społeczności.

Grupa PZU monitoruje i raportuje wyniki swoich działań. Podsumowania zaangażowania społecznego znajduje się w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju. Informacje o realizowanych działaniach dostępne są też na stronach internetowych Grupy PZU.

Organizacje reprezentujące społeczności lokalne mają możliwość składania wniosków o sponsoring lub mogą zwrócić się do Fundacji PZU z prośbą o wsparcie. W niektórych przypadkach informacje uzyskane z badań i od przedstawicieli pracowników w miarę możliwości i adekwatności były wykorzystywane do usprawniania procesów.

Działania Grupy PZU mają na celu długoterminowe wspieranie społeczności przez poprawę jakości ich życia, zapobieganie negatywnemu wpływu działalności oraz propagowanie odpowiedzialnego podejścia do środowiska i społeczeństwa.

[S3-4] Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na dotknięte społeczności oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnym ryzykiem i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z tymi społecznościami oraz skuteczność tych działań

8.4.5. Działania w zakresie wpływów na społeczność

Podmioty Grupy PZU samodzielnie ustalają zakres oraz rodzaj podejmowanych działań dla dotkniętych społeczności. Odbiorcami działań prewencyjnych, profilaktycznych i edukacyjnych jest szeroko rozumiane społeczeństwo. Inną grupą odbiorców są osoby poszkodowane w wyniku katastrof naturalnych, wypadków komunikacyjnych i innych zdarzeń losowych, które mogą skorzystać z działań pomocowych organizowanych przez Grupę. Ważną grupą beneficjentów są dzieci i młodzież, do których skierowane są programy edukacji ubezpieczeniowej i finansowej. Z działań Grupy PZU korzystają również przedsiębiorstwa i instytucje publiczne oraz ich pracownicy, którzy aktywnie uczestniczyli w projektach związanych z bezpieczeństwem i prewencją ryzyka, wspieranych przez Grupę PZU w ramach działań mających na celu minimalizowanie skutków zdarzeń losowych i promowanie dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem.

Podmioty Grupy PZU publikują informacje o swoich programach i inicjatywach wspierających dotknięte społeczności na stronach internetowych, w mediach społecznościowych oraz w sprawozdaniach Grupy PZU. Prowadzone są również kampanie marketingowe o szerszym zasięgu w celu zwiększenia świadomości na temat podejmowanych działań.

Grupa PZU aktywnie dostosowywała swoje strategie i inicjatywy w odpowiedzi na potrzeby społeczności, uwzględniając zarówno działania własne, jak i współpracę z podmiotami zewnętrznymi. Rola społeczności polegała na zgłaszaniu potrzeb i możliwie precyzyjnym określaniu problemów wymagających rozwiązania. Proces projektowania i wdrażania odpowiednich programów należy do kompetencji pracowników komórek merytorycznych, które odpowiadają za analizę zasadności zgłoszenia oraz adekwatności i zgodności z kierunkiem zaangażowania społecznego Grupy PZU.

Działania wpływające na poprawę bezpieczeństwa

W 2024 roku w zakresie cyberbezpieczeństwa PZU przeprowadziło akcję prewencyjną o charakterze edukacyjnym z zakresu bezpieczeństwa finansowego i propagowania bezpieczeństwa w obszarze IT. Działanie zrealizowane zostało jako zadanie prewencyjne mające na celu zapobieganie powstawaniu lub zmniejszanie negatywnych skutków zdarzeń losowych wynikających z zagrożeń w cyberprzestrzeni. Treści kampanii dotarły do szerokiego grona osób dorosłych o różnym poziomie edukacji cyfrowej. Odbiorcy otrzymali aktualną i praktyczną wiedzę na temat tego, jak przeciwdziałać zagrożeniom w przestrzeni cyfrowej oraz gotowe skrypty zachowań pozwalające zwiększać ich poczucie bezpieczeństwa. PZU monitoruje liczbę odbiorców, do których dotarł z przekazem wszystkich kampanii prewencyjnych zarówno za pośrednictwem mediów on-line jak i offline.

PZU po raz kolejny zaangażowało się we wsparcie finansowe ratowników Górskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego. GOPR otrzyma od ubezpieczyciela środki na zakup i modernizację

pojazdów i sprzętu wykorzystywanego w ratownictwie górskim oraz realizację szkoleń podnoszących kwalifikacje ratowników. Nowa umowa współpracy przewiduje dofinansowanie przez PZU zakupu nowych pojazdów oraz modernizację już posiadanej floty. Ważnym elementem wsparcia PZU będzie wyposażenie zespołów GOPR w nowe systemy do komunikacji radiowej usprawniające koordynację działań ratowniczych oraz sprzęt pozwalający na dotarcie do poszkodowanego w oparciu o nawigację satelitarną. Nowością będą bezałogowe statki powietrzne, które w połączeniu z AI będą wykorzystywane do poszukiwań osób zagubionych. Lista sprzętu będzie na bieżąco aktualizowana, w zależności od potrzeb poszczególnych grup GOPR.

PZU i Bank Pekao zaangażowały się w największy motoryzacyjny projekt charytatywny w Polsce – Wielką Wyprawę Maluchów dla Dzieci. Celem Wyprawy było zebranie środków o wysokości 1 miliona euro, które zostaną przeznaczone na pomoc dzieciom – ofiarom wypadków drogowych, działania prewencyjne, poprawę infrastruktury przy szkołach i przedszkolach, edukację młodych pokoleń pod kątem świadomego uczestnictwa i bezpieczeństwa w ruchu drogowym. Dzięki swojemu zaangażowaniu w projekt PZU chce poszerzać społeczną wiedzę o zasadach bezpieczeństwa w ruchu drogowym.

Edukacja finansowa

W 2024 roku Fundacja PZU we współpracy z dwiema organizacjami realizowała dwa projekty, których celem była edukacja ubezpieczeniowa i finansowa.

"Od grosika do złotówki – edukacja ubezpieczeniowa z Fundacją PZU" - to program zrealizowany we współpracy z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości, adresowany 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 dotyczą bezpieczeństwa, trafnego przewidywania i sposobów unikania różnych ryzyk. Celem programu jest wzrost poziomu wiedzy i umiejętności uczniów w zakresie ubezpieczeń i bezpiecznego zachowywania się w sytuacjach zagrożenia i w zakresie racjonalnego gospodarowania pieniędzmi.

"Przygody Przedsiębiorczego Dżeka" to program realizowany przez Grupę Pekao we współpracy z Fundacją Warszawski Instytut Bankowości. Misją Warszawskiego Instytutu Bankowości jest stały rozwój wiedzy i umiejętności pracowników sektora i obywateli w zakresie finansów, ekonomii, przedsiębiorczości i cyberbezpieczeństwa. Odbiorcami projektu byli uczniowie, studenci i seniorzy. Główne elementy programu to: materiały edukacyjne dla szkół (m.in. książka, komiks, kolorowanka, słuchowisko), scenariusze lekcji, konkursy i warsztaty dla dzieci oraz szkolenia i warsztaty dla nauczycieli. Celem projektu był wzrost świadomości potrzeb edukacyjnych w tym zakresie wśród instytucji publicznych, samorządów, przedsiębiorców, szkół, nauczycieli oraz rodziców, zainteresowanie wiedzą ekonomiczną i przedsiębiorczością uczniów i nauczycieli, wzrost świadomości ponadczasowej wartości podstawowej wiedzy i postaw w tym zakresie, wzmacnianie umiejętności społecznych w zakresie przedsiębiorczości i kreatywności oraz kompetencji ekonomicznych nauczycieli, rodziców i dziadków. W okresie realizacji projektu (rok szkolny 2023/2024) w oparciu o przygotowane scenariusze ponad 900 nauczycieli przeprowadziło blisko 3100 lekcji dla ponad 60 tysięcy uczniów.

Akademia TFI PZU to uruchomiony w 2023 roku program edukacyjny skierowany do studentów, którego celem jest edukacja w zakresie zarządzania funduszami inwestycyjnymi i aktywami, analizy instrumentów finansowych oraz funkcjonowania rynków finansowych. Poza kształceniem przyszłych profesjonalistów rynku kapitałowego, inicjatywa ma popularyzować długoterminowe inwestowanie z wykorzystaniem funduszy inwestycyjnych i innych produktów zbiorowego inwestowania. Partnerem Akademii TFI PZU jest Bloomberg. Uczestnicy programu zdobywają praktyczną wiedzę pod okiem zarządzających funduszami, a także ubiegają się o płatny staż. Druga edycja Akademii rozpoczęła się pod koniec 2024 roku. Część teoretyczna obejmuje m.in. zasady analizy gospodarek i rynków finansowych, zasady alokacji aktywów, podstawy profesjonalnego zarządzania akcjami i obligacjami, a także ryzykiem inwestycyjnym. Ponadto, studenci odbędą szkolenie z obsługi i funkcjonalności Bloomberg Terminal®. W części „inwestycyjnej” postawiono na wykorzystanie zdobytej wcześniej wiedzy w praktyce. Zadaniem uczestników jest zarządzanie portfelem inwestycyjnym i dokonywanie wirtualnych transakcji rynkowych, w celu osiągnięcia jak najwyższej stopy zwrotu. Zakończenie Akademii TFI PZU zostało zaplanowane na maj 2025 roku. Wówczas zostanie wyłoniony zwycięzca, który podejmie sześciomiesięczny, płatny staż w zespole zarządzających funduszami TFI PZU lub w Grupie PZU – w obszarze inwestycji. Chęć udziału w akademii zgłosiło około 180 studentów, z których wybrano 15 uczestników.

Działania w obszarze zdrowia

PZU przeprowadził kampanię prewencyjną „Nie gadaj, tylko się zbadaj”. Adresuje ona problem niskiego uczestnictwa w badaniach profilaktycznych, które wynika z postaw, przekonań oraz poziomu wiedzy Polaków. Celem kampanii było uświadomienie odbiorcom korzyści z regularnych badań - wczesna diagnostyka zwiększa szanse na wyzdrowienie. Tłem do komunikacji był wątek licznych wymówek, za którymi zazwyczaj chowają się Polacy, by nie iść na badania profilaktyczne. Patronat honorowy nad kampanią objęła Minister Zdrowia oraz Narodowy Instytut Onkologii.

PZU włączyło się w program edukacyjny „Ratujemy i uczymy Ratować”, który realizowany jest przez Fundację Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy. Dzięki tej inicjatywie nauczyciele w całej Polsce poznają zasady udzielania pierwszej pomocy, a następnie przekazują tę wiedzę dzieciom z klas I-III szkół podstawowych. W 2024 roku instruktorzy WOŚP przeszkolili nauczycieli z blisko 1000 szkół podstawowych. Dzięki wsparciu z funduszu prewencyjnego PZU Fundacja WOŚP zakupiła 300 000 książek dla uczniów oraz 5 000 fantomów do praktycznej nauki nauki resuscytacji krążeniowo-oddechowej.

TUW PZUW zainicjował we współpracy z CBOS kilkumiesięczne kompleksowe badania opinii pacjentów na temat opieki zdrowotnej w szpitalach. Badania opinii mają służyć zdiagnozowaniu problemów i zapobieganiu niepożądanym zdarzeniom. Uzupełnieniem sondażu jest pilotażowy projekt ankietowania pacjentów, realizowany także we współpracy z Centrum Badania Opinii Społecznej, w kilku szpitalach w całej Polsce. Badanie pozwoli uzyskać odpowiedzi na bardzo szczegółowe kwestie dotyczące rozwiązań systemowych. Prezentacja wyników sondażu i ankiet stała się przyczynkiem do dyskusji o tym, jak podnosić



jakość opieki zdrowotnej, a dzięki temu zapobiegać błędom medycznym, zakażeniom i innym niepożądanym zdarzeniom w placówkach opieki zdrowotnej.

Pomoc poszkodowanym podczas powodzi w Polsce

Grupa PZU zaangażowała się w pomoc osobom dotkniętym powodzią, która miała miejsce we wrześniu 2024 roku. Pomoc miała zakres finansowy i kompetencyjny. W ramach działań pomocowych dla

powodzian, finansowanych z funduszu prewencyjnego PZU, uruchomiono infolinię wsparcia psychologicznego dla osób dotkniętych kataklizmem. Zastosowanie miała także procedura szybkiego reagowania uruchamiana na wypadek masowych szkód lub lokalnie ograniczonej katastrofy naturalnej, dzięki której możliwe było szybsze procedowanie i obsługa szkód.

PZU Zdrowie przeprowadziło akcję szczepienia osób zaangażowanych w pomoc powodzianom przeciw tężcowi, WZW A i durowi brzuszemu. Programem szczepień zostali objęci strażacy oraz inne grupy osób zaangażowanych w pomoc powodzianom.

Poszkodowani w powodzi mogli skorzystać z nieodpłatnej pomocy medycznej w placówkach PZU Zdrowie. Z opieki mógł skorzystać doraźnie każdy pacjent, który ma nagłą sytuację zdrowotną. Wsparcie obejmowało usługi z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej, a w razie potrzeby również specjalistycznej, np. pomoc dla kobiet w ciąży, opiekę pediatryczną, pomoc w razie infekcji, pogorszenia się stanu osób przewlekle chorych czy pomoc w przypadku utraty leków lub konieczności przedłużenia recepty na leki przyjmowane na stałe.

Wolontariat pracowniczy

W ramach wolontariatu pracownicy PZU w 2024 roku zrealizowali 50 autorskich projektów i przeznaczili na wolontariat 7 696 godzin, pomagając w ten sposób 9 710 beneficjentom. Pomoc wolontariuszy dotarła także do 1 453 zwierząt.

Działania w zakresie wolontariatu w Banku Pekao realizowane były za pośrednictwem Fundacji Banku Pekao i adresowały cele statutowe Fundacji w tym właściwe regulaminy i zarządzenia Banku.

Grupa PZU angażuje się w branżowe i wielostronne inicjatywy na rzecz zrównoważonego rozwoju i zarządzania ryzykiem. BALTA realizowała programy edukacyjne dotyczące prewencji ryzyk we współpracy z organizacjami publicznymi i prywatnymi, a także uczestniczyła w inicjatywach związanych z bezpieczeństwem drogowym i klimatycznym, zwiększając świadomość społeczną w zakresie prewencji ryzyk. Lietuvos Draudimas – oddział w Estonii, jako członek Estońskiego Stowarzyszenia Ubezpieczycieli (Estonian Insurance Association) angażował się w działania mające na celu łagodzenie skutków zmian

klimatycznych i poprawę zarządzania ryzykiem. W ramach tej współpracy Lietuvos Draudimas – oddział w Estonii przyczynił się do opracowania branżowych wytycznych dotyczących oceny ryzyka powodziowego i burzowego, co zwiększyło odporność sektora na zagrożenia klimatyczne.

Każde działanie realizowane w Grupie PZU posiada swój cykl roczny z możliwością kontynuacji. Komórki merytoryczne Grupy PZU, które organizowały działania w zakresie wpływów na społeczność, wykorzystywały roczne budżety przyznane im na realizację tych zadań.



8.5. (S) Zagadnienia społeczne – konsumenci i użytkownicy końcowi

[S4.SBM-3] Istotne oddziaływania, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

8.5.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym

Konsumentów i użytkownicy końcowi

W procesie oceny podwójnej istotności Grupa PZU zdefiniowała konsumentów i użytkowników końcowych zgodnie z wytycznymi ESRS 2. Oznacza to, że Grupa przeanalizowała wszystkie istotne grupy konsumentów na które może istotnie wpływać, w tym bezpośrednich klientów podmiotów Grupy PZU oraz użytkowników końcowych usług i produktów klientów biznesowych Grupy. Przeprowadzona ocena obejmowała ocenę wszystkich operacji istotnych z perspektywy łańcucha wartości Grupy PZU (szerzej opisanego w rozdziale [\(Model biznesowy Grupy PZU i łańcuch wartości\)](#)). Grupa PZU przeprowadziła ocenę wpływu swoich operacji oraz łańcucha wartości na konsumentów i użytkowników końcowych, identyfikując zarówno wpływy, jak i potencjalne ryzyka i szanse. Jednocześnie łańcuch dostaw oraz inwestycje własne Grupy zostały

uznane za nieistotne w zakresie tego tematu, ze względu na pośredni i ograniczony wpływ na konsumentów i użytkowników końcowych. Dokładna ocena objęła kluczowe grupy klientów indywidualnych podmiotów Grupy PZU. Ze względu na odległy i pośredni charakter wpływu Grupy PZU na konsumentów produktów i usług oferowanych przez klientów biznesowych Grupy PZU, tę grupę uznano za nieistotną.

W ramach oceny podwójnej istotności Grupa PZU zidentyfikowała następujące grupy, na które może mieć istotny wpływ, uwzględniając klientów o szczególnych cechach mogących potencjalnie zwiększyć zakres wpływu Grupy:

- klienci ubezpieczeń na życie i zdrowie - wszyscy klienci ubezpieczeń na życie i zdrowie oferowanych przez podmioty Grupy PZU, w tym w niektórych przypadkach potencjalni klienci, ze szczególnym uwzględnieniem klientów z niepełnosprawnościami i klientów seniorów (osoby powyżej 65 roku życia)
- klienci ubezpieczeń majątkowych – wszyscy klienci ubezpieczeń majątkowych oferowanych przez podmioty Grupy PZU, w tym w niektórych przypadkach potencjalni klienci, ze szczególnym uwzględnieniem klientów z niepełnosprawnościami i klientów seniorów (osoby powyżej 65 roku życia)
- inwestorzy w funduszach inwestycyjnych i emerytalnych - wszyscy klienci posiadający udziały w funduszach inwestycyjnych i emerytalnych oferowanych przez Grupę PZU, w tym przez ubezpieczenia na życie i zdrowie z komponentami inwestycyjnymi



- **klienci bankowości detalicznej** - wszyscy klienci bankowości detalicznej Banku Pekao i Alior Banku, ze szczególnym uwzględnieniem osób porozumiewających się językiem obcym (np. ukraińskim)
- **pacjenci PZU Zdrowie** - wszyscy pacjenci Grupy PZU Zdrowie ze szczególnym uwzględnieniem osób mieszkających na obszarach wiejskich i w miastach poniżej 100 tys. mieszkańców.

Istotny wpływ Grupy PZU

Grupa PZU dba o ochronę danych swoich klientów, dostępność usług dzięki szerokiej sieci placówek oraz zapewnia inkluzywne podejście do osób starszych i niepełnosprawnych. Dzięki tym działaniom wywiera pozytywny wpływ na swoich klientów i użytkowników końcowych. Grupa PZU wdraża zasady prostego języka w komunikacji z klientami. Oferuje usługi dostępne dla obcokrajowców np. w języku ukraińskim. Usługi prywatnej opieki medycznej PZU Zdrowie są dostępne w mniejszych miejscowościach. Pozytywny wpływ na wskazane wcześniej grupy klientów i użytkowników końcowych:

- klienci ubezpieczeń na życie i zdrowie – Grupa PZU stosuje szczegółowe polityki ochrony danych zgodne z regulacjami UE (opisane dalej w rozdziale „Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi”) w celu zwiększania poziomu bezpieczeństwa i minimalizacji ryzyka wycieków danych. Grupa PZU ujmuje także aspekty psychologiczne w polisach i rozszerza standardowy zakres ochrony, obejmując zarówno zdrowie fizyczne, jak i psychiczne klientów

- klienci ubezpieczeń majątkowych – Grupa PZU wykazuje wysoką dostępność oddziałów PZU dostosowanych do osób z ograniczeniami w poruszaniu się (77% placówek). Wygodne miejsca siedzące, dostosowana komunikacja i przeszkoleni pracownicy czynią Grupę PZU instytucją przyjazną seniorom. Potwierdza to certyfikat OK SENIOR, przyznany PZU jako pierwszemu ubezpieczycielowi w Polsce
- inwestorzy w funduszach inwestycyjnych i emerytalnych – Grupa PZU gwarantuje wysoką jakość komunikacji w zakresie produktów inwestycyjnych, zwiększając możliwości klientów i użytkowników końcowych w identyfikacji produktów z pozytywnym wpływem na kwestie dotyczące zrównoważonego rozwoju. Wszystkim produktom, dla których zgodnie z rozporządzeniem jest to wymagane towarzyszy tzw. KID
- klienci bankowości detalicznej - inicjatywa prostego języka w Alior Banku i Banku Pekao wpłynęła na poprawę czytelności warunków produktów finansowych, a tłumaczenie dokumentów na język obcy (ukraiński) poprawia czytelność warunków produktów finansowych dla klientów posługujących się językiem obcym
- pacjenci PZU Zdrowie - obecność usług w około 600 miastach oraz rozwinięta oferta online zwiększała dostępność opieki medycznej dla mieszkańców małych miejscowości i obszarów wiejskich, gdzie konkurencyjna oferta jest ograniczona.

Istotne ryzyka

Pomimo pozytywnych działań, Grupa PZU identyfikuje obszary wymagające poprawy, dostrzega potencjalne ryzyka związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi:

- klienci ubezpieczeń na życie i zdrowie PZU oraz PZU Zdrowie - potencjalne ryzyko związane z ochroną danych osobowych. Pomimo stosowania rygorystycznych polityk ochrony danych, Grupa PZU zidentyfikowała istotne potencjalne ryzyko ze względu na skomplikowany łańcuch przesyłania i magazynowania danych (np. danych medycznych) oraz dotkliwość potencjalnego wycieku
- klienci ubezpieczeń majątkowych PZU - ryzyko związane z wpływem na prywatność, ponieważ Grupa PZU przechowuje wrażliwe dane klientów, które są narażone w mało prawdopodobnym przypadku na ryzyko wycieku
- inwestorzy w funduszach inwestycyjnych i emerytalnych oraz klienci bankowości detalicznej- ryzyko związane z wpływem rosnącej liczby kar za „nieprawdziwe oświadczenia" i „pominięcia" związane z danymi ESG, mitygowane przez obszerne informacje ujawniane przez Grupę PZU.
- Bankowość detaliczna - klienci przekazują swoje wrażliwe dane finansowe, co niesie ze sobą potencjalne zagrożenie naruszenia prywatności. W przypadku ewentualnego wycieku tych danych, mogą stanowić potencjalne znaczące ryzyko finansowe dla operacji Grupy.

Grupa PZU aktywnie wspiera swoich klientów, szczególnie te grupy, które są bardziej narażone na ryzyka związane z ich specyficznymi potrzebami,

jak osoby starsze, niepełnosprawne, migranci czy mieszkańcy mniejszych miast. Działania Grupy PZU, obejmujące dostosowanie produktów i usług, transparentną komunikację oraz wsparcie technologiczne, w połączeniu z rygorystyczną ochroną danych i odpowiedzialnymi praktykami marketingowymi, stanowią integralną część strategii zrównoważonego rozwoju Grupy. Dzięki uwzględnianiu szczególnych potrzeb klientów oraz rozwijaniu nowoczesnych rozwiązań, Grupa PZU wzmacnia swoje pozytywne oddziaływanie i buduje długoterminowe relacje z klientami.

Dodatkowo Grupa PZU rozpoznała szanse związane z dostosowaniami skierowanymi na potrzeby seniorów (szerzej opisane w kolejnym podrozdziale – klienci i użytkownicy końcowi o szczególnych charakterystykach) ponieważ dostosowania te, otwierają nowe, rosnące rynki dla Grupy PZU. Firma jest jedną z pierwszych, która wprowadziła te zmiany, stając się liderem na tym rynku i zapewniając sobie znaczną przewagę konkurencyjną w porównaniu z innymi uczestnikami rynku. Alior Bank wdrożył specjalne działania w celu uzyskania wglądu w perspektywę klientów, którzy mogą być w sposób szczególny narażeni na wpływy lub zmarginalizowanie. Spółka przeprowadziła serie badań z dziećmi w wieku 7-13 lat oraz osobami starszymi powyżej 80 roku życia. Natomiast Bank Pekao zmodernizował 12 oddziałów, dostosowując je do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Grupa PZU przeprowadziła badania w celu zrozumienia specyficznych potrzeb klientów o szczególnych charakterystykach. Ocena opiera się na benchmarku działań europejskich ubezpieczycieli oraz raportach instytucji badawczych. Kluczowe źródła obejmowały badania Instytutu Swiss Re na temat luki oszczędnościowej seniorów, analizy Światowego Forum

Ekonomicznego dotyczące stabilności finansowej seniorów oraz raporty Komisji Europejskiej i Eurostatu o demografii Europy.

[\[S4-1\] Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi](#)

8.5.2. Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi

Aby skutecznie zarządzać zidentyfikowanymi wpływami, ryzykami i szansami, Grupa PZU posiada polityki i regulacje mające na celu zapewnienie przejrzystości, etycznego postępowania oraz ochrony praw konsumentów. Poniżej przedstawiono kluczowe kategorie polityk skierowanych do konsumentów i użytkowników końcowych.

Prawa człowieka i ochrona konsumentów

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 obowiązuje „Polityka praw człowieka w Grupie PZU”, która jest zgodna z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Wyżej wspomniana polityka została szczegółowo opisana w rozdziale 8.3.3. „Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi”.

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 i przyczynia się do zapobiegania wykluczeniu finansowemu. Większość z tych usług jest również dostępna w zdalnych kanałach obsługi, szczególnie w aplikacji mojePZU oraz poprzez dedykowane infolinie.

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, w ramach analizy

pełnego spektrum czynników wpływających na wartość instrumentów finansowych. Kwestie relacji z klientami z perspektywy produktów są również częścią systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności.



Ochrona danych i prywatności

W Grupie PZU obowiązują polityki dotyczące ochrony danych osobowych klientów. Odpowiedniki „Zasad zarządzania ryzykiem przetwarzania danych osobowych w PZU SA i PZU Życie” występują również w innych spółkach Grupy PZU. Określają one wytyczne dotyczące przetwarzania, przechowywania i zabezpieczania danych klientów. Zapewniają zgodność z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych (RODO). W Grupie PZU funkcjonują instrukcje dotyczące obsługi wniosków o dostęp do danych, reagowania na naruszenia bezpieczeństwa oraz zapewnienia wysokiego poziomu ochrony prywatności. Pracownicy odpowiedzialni za przetwarzanie danych mają dostęp do polityki przez wewnętrzną bazę, co umożliwia jej właściwe przestrzeganie.

Obsługa skarg i wsparcie klienta

PZU i PZU Życie realizują zasady, które regulują organizację przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania oraz raportowania skarg kierowanych przez klientów do PZU bezpośrednio lub za pośrednictwem instytucji zewnętrznych oraz zasady postępowania z wystąpieniami klientów multiagentów. Miesięczne raporty dotyczące skarg są przeglądane przez kierownictwo, co umożliwia identyfikację trendów i wdrażanie ulepszeń w obsłudze klienta.

Rzecznik Klienta PZU dba o uczciwe i transparentne rozwiązywanie zgłaszanych problemów, co zwiększa zaufanie do usług PZU. Uzupełnieniem zasad są wytyczne określające etapy i uczestników procesu przyjmowania i rozpatrywania skarg, zasady rejestracji i dekretacji skargi przy wsparciu systemu Centralnej Obsługi Kancelaryjnej i Systemu Likwidacji Szkód. Priorytetem jest skuteczna komunikacja, przejrzystość

i terminowe rozwiązywanie problemów, co poprawia satysfakcję klientów.

W Alior Banku oraz Banku Pekao również działają funkcje Rzecznika Klienta, którzy zajmują się najtrudniejszymi i niestandardowymi sprawami wymagającymi indywidualnego podejścia. Każda reklamacja jest wnikliwie weryfikowana, a Alior Bank udzielając odpowiedzi na nieuznane reklamacje,



szczegółowo wyjaśnia swoje stanowisko odnosząc się np. do treści zawartych umów, regulaminów czy taryfy opłat i prowizji. Jeśli pomimo przesłanych wyjaśnień, klient nie zgadza się z decyzją Alior Banku, może odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację składając ponowne zgłoszenie w banku albo wnosząc odwołanie do Rzecznika Klienta Alior Banku.

Jakość usług i doświadczenia klientów

„Polityka zarządzania doświadczeniem klienta w Grupie PZU” optymalizuje produkty i usługi w celu zwiększenia satysfakcji klientów. Polityka ta obowiązuje we wszystkich segmentach działalności PZU, eliminując bariery komunikacyjne i poprawiając jakość interakcji z klientami.

Podobną rolę odgrywa „Polityka współpracy w obszarze CRM”, która usprawnia zarządzanie relacjami z klientami w całej Grupie PZU. Dzięki zaawansowanym narzędziom analitycznym i strategiom personalizacji, polityka ta zwiększa lojalność klientów i buduje długoterminowe relacje.

Dodatkowo, aby zapewnić wysoki standard obsługi, PZU Pomoc wdrożyło „Politykę jakości obsługi klienta”, która koncentruje się na budowaniu sprawnej organizacji, opartej na najlepszych wzorach zarządzania jakością oraz poznaniu oczekiwań i potrzeb klientów.

Marketing i zarządzanie produktami

„Polityka marketingowa Grupy PZU” zapewnia spójność działań reklamowych i promocyjnych oraz utrzymanie standardów etyki marketingowej. Dokument ten określa wytyczne dotyczące rzetelnej komunikacji i zapobiega dezinformacji klientów.

W zakresie ubezpieczeń w Grupie PZU obowiązują polityki zarządzania i nadzoru nad produktami ubezpieczeniowymi, które określają zasady dotyczące tworzenia, modyfikowania, monitorowania i przeglądu produktów, jakich należy przestrzegać, aby zapewnić zgodność z przepisami oferowanych produktów oraz chronić interes klientów. W szczególności zapewniają one, iż tworzone i wprowadzane do oferty produkty ubezpieczeniowe spełniają potrzeby docelowych grup klientów, posiadają dostosowane do cech docelowych grup klientów kanały dystrybucji oraz że realizowany jest stały monitoring funkcjonowania produktów po ich wprowadzeniu na rynek tak, aby zapewnić, że cały czas odpowiadają potrzebom i wymaganiom klientów oraz aby efektywnie identyfikować ewentualne nieprawidłowości w produkcie mogące negatywnie wpływać na klientów celem ich mitygacji.

Dostęp do informacji kredytowej

Alior Bank i Bank Pekao dążą do świadczenia usług w sposób kompetentny i profesjonalny. Rozwiązania, które proponują swoim klientom są zgodne z wymogami dotyczącymi ochrony konsumenta. Wszystkie wzorce umów i kalkulacja RRSO są dostosowane do Ustawy o kredycie konsumenckim, dzięki czemu minimalizowane jest ryzyko podniesienia sankcji kredytu darmowego przez klientów (art. 45 ustawy o kredycie konsumenckim - w przypadku naruszenia przez kredytodawcę praw konsumenta polegających na braku lub zamieszczeniu

nieprawidłowych postanowień wymaganych ustawą, kredytobiorca po zgłoszeniu stosownego żądania, zwraca kredyt bez odsetek i innych kosztów kredytu należnych kredytodawcy).

Najczęściej podnoszone zarzuty w stosunku do kredytów konsumenckich dotyczą:

- naruszenia art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy o kredycie konsumenckim - wskazanie nieprawidłowej wysokości całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta ustalonej w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki i rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, wynikające z nieuprawnionego (zdaniem konsumentów) faktu naliczania przez Bank odsetek od kredytowanej prowizji za udzielenie kredytu (kredytowanie i pobieranie oprocentowania od prowizji za udzielenie kredytu), albo od innych kredytowanych kosztów
- naruszenia art. 30 ust. 1 pkt 10 ustawy o kredycie konsumenckim - brak wykazania warunku determinującego zmianę kosztów kredytu wynikającej z wcześniejszej spłaty kredytu lub zastosowania sankcji kredytu darmowego.

W dniu 13 lutego 2025 roku Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej („TSUE”) wydał wyrok w sprawie C-472/23 dotyczący aspektów stosowania sankcji kredytu darmowego. TSUE pozostawił szeroki margines swobody sądom krajowym rozpatrującym poszczególne sprawy. Grupa będzie monitorować rozwój orzecznictwa TSUE i sądów krajowych w sprawach sankcji kredytu darmowego i analizować wpływ tych orzeczeń na pozycję Grupy w toczących się procesach.

Poniżej i na następnych stronach znajduje się rozszerzony opis kluczowych polityk funkcjonujących w Grupie PZU (najwyższym poziomem w organizacji odpowiedzialnym za wdrożenie polityk jest Zarząd odpowiadającej jednostki)



Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem w PZU i PZU Życie

W PZU i PZU Życie funkcjonują Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem, których celem jest wsparcie zapewnienia spełnienia wymogów w zakresie ochrony interesów klientów w ramach posiadanych produktów ubezpieczeniowych.

Zapisy dokumentu, określające ramy dla prawidłowej organizacji systemu zarządzania produktem, obejmują w szczególności działania wymagane w całym cyklu życia produktu – od procesu tworzenia produktów ubezpieczeniowych, poprzez ich wprowadzania do obrotu, sprzedaż, obsługę, w tym obsługę szkód oraz reklamacji. Stosowanie Zasad wspiera ostrożne i stabilne zarządzanie produktem, w tym powiązanymi ryzykami.

Zasady adresują wymogi określone w Rekomendacjach KNF dotyczących systemu zarządzania produktem, jak również wymogi wynikające z Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/2358 uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń.

Za wdrożenie i stosowanie wymogów wynikających z Polityki odpowiedzialne są odpowiednio Zarządy PZU i PZU Życie.

Polityka marketingowa Grupy PZU

Polityki marketingowe Grupy PZU określają zasady prowadzenia działań marketingowych oraz zapewnić spójność komunikacji dotyczącej produktów i usług. Dokumenty precyzują standardy reklamy oraz promocji, a ich głównym celem jest wspieranie realizacji strategii podmiotów Grupy PZU. Polityki określają również wytyczne dotyczące etyki reklamy oraz zgodności z przepisami prawa, aby zapewnić przejrzystość i rzetelność przekazu marketingowego.

Polityka obejmuje wszystkie podmioty Grupy PZU (z wyłączeniem Alior Banku, Banku Pekao i Link4). Polityka obejmuje działania marketingowe, w tym reklamy, promocje oraz materiały informacyjne.

Za realizację polityki odpowiada Dyrektor Grupy PZU lub właściwy Dyrektor Zarządzający, który nadzoruje realizację działań marketingowych oraz ich zgodność z przyjętymi standardami. Dokument odnosi się do Kodeksu etyki reklamy oraz dobrych praktyk tworzenia materiałów marketingowych, co ma na celu eliminację dezinformacji i nieuczciwych praktyk marketingowych.

Polityka uwzględnia interesy klientów przez zapewnianie rzetelnej komunikacji oraz zgodności działań marketingowych z obowiązującymi regulacjami. Przeciwdziała wprowadzaniu konsumentów w błąd oraz promuje standardy uczciwej reklamy.

Polityka współpracy w obszarze CRM w Grupie PZU

Grupa PZU wdrożyła „Politykę współpracy w obszarze CRM” aby określić zasady zarządzania relacjami z klientami i usprawnić współpracę pomiędzy spółkami należącymi do Grupy. Dokument koncentruje się na optymalizacji procesów obsługi klienta oraz zapewnieniu spójnego podejścia na wszystkich etapach interakcji z klientami. Kluczowym elementem polityki jest także efektywne wykorzystanie narzędzi analitycznych, które umożliwiają personalizację obsługi oraz lepsze dostosowanie działań CRM do indywidualnych potrzeb klientów.

Polityka obejmuje wszystkie podmioty Grupy PZU (z wyłączeniem Alior Banku i Banku Pekao) oraz ich działania związane z zarządzaniem relacjami z klientami. Nie wskazano żadnych wyłączeń, co oznaczało, że każda jednostka jest zobowiązana do stosowania tych samych standardów i procedur.

Dokument uwzględnia potrzeby klientów, kładąc nacisk na zapewnienie wysokiej jakości obsługi oraz budowanie długoterminowych relacji opartych na zaufaniu. Usprawnienie procesów CRM ma na celu zwiększenie satysfakcji klientów oraz ich lojalności wobec Grupy PZU, co przekłada się na lepsze wyniki biznesowe i pozytywny wizerunek organizacji.

Zasady zarządzania ryzykiem przetwarzania danych osobowych w PZU SA i PZU Życie

PZU SA i PZU Życie wdrożyło zasady aby określić podejście do przetwarzania, przechowywania i ochrony danych osobowych klientów oraz użytkowników końcowych. Dokument zawiera szczegółowe wytyczne dotyczące sposobu przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania wniosków związanych z danymi osobowymi. Określa również procedury postępowania w przypadku naruszeń bezpieczeństwa danych, zgodnie z przepisami Rozporządzeniem Ogólnym o Ochronie Danych Osobowych (RODO).

Zasady obejmują klientów zarówno indywidualnych, jak i tych związanych z umowami korporacyjnymi. Nie wskazano żadnych włączeń, co oznacza, że zasady te mają zastosowanie do wszystkich procesów związanych z przetwarzaniem danych osobowych. Nie wskazano żadnych wyłączeń, co oznacza, że zasady te mają zastosowanie do wszystkich procesów związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

Dokument został opracowany w zgodności z RODO oraz krajowymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych. Jego celem jest zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa informacji, ochrona prywatności oraz zgodność z przepisami prawnymi, aby minimalizować ryzyko naruszeń.

Polityka zarządzania bezpieczeństwem w Grupie PZU

Grupa PZU wdrożyła „Politykę zarządzania bezpieczeństwem w Grupie PZU” by uregulować kwestie ochrony danych oraz systemów informatycznych w organizacji. Dokument określa zasady zarządzania ryzykiem związanym z cyberatakami, ochronę infrastruktury teleinformatycznej oraz bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych.

Polityka obejmuje wszystkie podmioty Grupy PZU (z wyłączeniem Alior Banku i Banku Pekao) oraz ich systemy informatyczne.

Dokument został opracowany w celu zapewnienia efektywnej współpracy w obszarze bezpieczeństwa w Grupie PZU oraz sprawnego zarządzania nim. Dokument został opracowany w celu zapewnienia efektywnej współpracy w obszarze bezpieczeństwa w Grupie PZU oraz sprawnego zarządzania nim. Wdrożenie polityki miało na celu zapewnienie wysokiego poziomu zabezpieczeń, ograniczenie ryzyka wycieku danych oraz przeciwdziałanie zagrożeniom związanym z atakami cybernetycznymi.

Współpraca w obszarze bezpieczeństwa z Alior Bankiem oraz Bankiem Pekao jest regulowana za pomocą załączników do porozumień o współpracy i wymianie informacji.

Zasady przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania oraz raportowania skarg kierowanych przez klientów

Dokument określa zasady dotyczące przyjmowania, rejestrowania, analizowania i rozpatrywania skarg klientów. Dokument precyzuje procesy raportowania oraz sposób podejmowania działań naprawczych w przypadku wykrycia nieprawidłowości w obsłudze klientów. Celem polityki jest zapewnienie skutecznego mechanizmu dochodzenia praw przez klientów oraz zwiększenie transparentności działań organizacji.

Dokument został opracowany w celu zapewnienia transparentności procesu obsługi skarg oraz monitorowania trendów dotyczących zgłoszeń klientów. Regularna analiza zgłaszanych problemów umożliwia eliminowanie powtarzających się nieprawidłowości oraz wdrażanie działań zapobiegawczych, które mają na celu poprawę jakości obsługi.

Klienci mogą składać skargi za pośrednictwem strony internetowej, poczty elektronicznej, infolinii oraz w oddziałach PZU. Dodatkowo, miesięczne zestawienia skarg są przekazywane do jednostek biznesowych oraz kierownictwa najwyższego szczebla, co pozwala na bieżącą analizę i podejmowanie decyzji dotyczących ewentualnych usprawnień w procesach obsługi klienta.

Zasady obejmują wszystkich klientów PZU SA i PZU Życie umożliwiając im zgłaszanie skarg na każdy aspekt działalności organizacji. Nie wskazano żadnych wyłączeń, co oznacza, że wszystkie skargi są analizowane i rozpatrywane zgodnie z ustalonymi procedurami.



Podsumowanie polityk Grupy PZU dla konsumentów i użytkowników końcowych

Działania podejmowane przez podmioty Grupy PZU koncentrują się na przestrzeganiu najwyższych standardów etycznych, ochronie praw klientów i pracowników oraz zapewnieniu zgodności z regulacjami krajowymi i międzynarodowymi. Każda z wdrożonych polityk i procedur została opracowana w celu optymalizacji procesów wewnętrznych i eliminacji potencjalnych ryzyk, co przekłada się na wysoką jakość usług i bezpieczeństwo operacyjne. Dzięki konsekwentnemu stosowaniu przyjętych zasad, Grupa PZU dąży do dalszego umacniania swojej pozycji jako lidera w branży ubezpieczeniowej, dbając jednocześnie o interesy swoich klientów, pracowników i partnerów biznesowych. W obszarze bankowości detalicznej większość procesów regulowana jest przez polityki przyjęte przez banki takie jak np. Polityka Retencji danych osobowych w Banku Pekao, Polityka przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży i Zasady odpowiedzialnego marketingu w Alior Banku.

Poza wdrożonymi politykami Grupa PZU działa z uwzględnieniem międzynarodowych oraz krajowych wymogów i wytycznych. Grupa PZU 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 podmioty ubezpieczeniowe Grupy PZU (w zakresie odpowiednim do prowadzonej działalności) w pełni spełniają stosowne normy, w szczególności wynikające z:

- rozporządzenia wykonawczego (UE) 2017/1469 z 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 towarzyszy tzw. KID (ang. Key Information Document).

W konsekwencji klienci otrzymują – w przejrzystej 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 podmiotów Grupy PZU.



Kwestie ESG w procesie projektowania produktów

PZU i PZU Życie w procesach tworzenia każdego nowego produktu lub znacznej modyfikacji istniejących produktów uwzględniają czynniki zrównoważonego rozwoju.

W swojej działalności Grupa PZU stosuje wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, wytyczne ONZ dotyczące biznesu i praw człowieka, Międzynarodową Kartę Praw Człowieka.

Zgodność z wytycznymi ONZ i OECD, podnosząca standardy odpowiedzialnego biznesu i zaufanie konsumentów, zapewniana jest przez mechanizmy monitorowania i zgłaszania naruszeń takie jak reklamacje i kontakt z Rzecznikiem Klienta oraz Rzecznikiem Zdrowia, regularne audyty wewnętrzne i zewnętrzne weryfikujące zgodność polityk z międzynarodowymi wytycznymi i prawami człowieka, szkolenia dla pracowników z zakresu wytycznych ONZ, OECD, zasad etycznych oraz odpowiedzialności biznesowej.

Realizowane działania zapewniające zgodność z powyższymi standardami sprawiły, że w 2024 roku nie odnotowano przypadków naruszeń tych standardów w żadnej ze spółek Grupy PZU.

[\[S4-2\] Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z konsumentami i użytkownikami końcowymi](#)

8.5.3. Procesy współpracy z konsumentami i użytkownikami końcowymi w Grupie PZU

Segmentacja klientów, którą posługuje się Grupa PZU, pozwala zaspokajać potrzeby różnych grup odbiorców obecnych na rynku i trafiać do nich z adekwatnymi produktami i komunikacją. Grupa PZU stara się także odpowiadać na potrzeby klientów z uwzględnieniem ich preferencji. Dzięki systematycznym badaniom, analizie opinii oraz wdrażaniu rekomendacji, Grupa PZU zarządza wpływami i dostosowuje swoje działania do potrzeb klientów, w tym grup szczególnie narażonych na jej negatywny wpływ.

Grupa PZU zbiera dane o doświadczeniach konsumentów i użytkowników końcowych różnymi metodami: badania jakościowe i ilościowe, reklamacje, analizy Net Promoter Score (NPS) czy ankiety satysfakcji. Dane te stanowią podstawę do identyfikacji obszarów wymagających poprawy oraz wdrażania zmian w procesach, obsłudze i ofercie. Wskaźnik NPS 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 polecają usług, osoby wybierające odpowiedzi 7 i 8 są neutralne, natomiast polecającymi są osoby wybierające odpowiedź 9 i 10. Wartość wskaźnika to różnica między % krytyków (odpowiedzi 0-6), a promotorami (odpowiedzi 9 i 10).

Grupa PZU angażuje konsumentów i użytkowników końcowych na wielu poziomach. Współpraca odbywa się za pośrednictwem infolinii, aplikacji mobilnej mojePZU, formularzy kontaktowych oraz przez kontakt bezpośredni w oddziałach stacjonarnych. Klienci są również bezpośrednio zaangażowani w rozwiązywanie problemów przez reklamacje, mediacje czy negocjacje ugodowe. W procesie projektowania nowych produktów Grupa PZU wykorzystuje opinie klientów zebrane w ramach badań i konsultacji, co pozwala na lepsze dostosowanie oferty do ich potrzeb.

W Banku Pekao pozyskiwanie opinii konsumentów odbywa się w systemie ciągłym, w odpowiedzi na bieżące potrzeby biznesowe i marketingowe. Wykorzystywane są zarówno metody badań jakościowych, jak i ilościowych, za pośrednictwem narzędzi online i offline. Projekty są realizowane przy wsparciu upoważnionych do tego, na podstawie umów, przedstawicieli renomowanych firm badawczych działających w Polsce.

W Alior Banku uzupełnieniem badań NPS są prowadzone przez Alior Bank badania focusowe, badania satysfakcji klientów oraz dedykowane ankiety do klientów. Spółka systematycznie prowadzi również rozmowy z partnerami zaangażowanymi bezpośrednio w procesy sprzedażowe i kontakty z klientami.

[\[S4-3\] Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez konsumentów i użytkowników końcowych](#)

8.5.4. Niwelowanie negatywnych wpływów Grupy PZU na klientów i użytkowników końcowych

Realizowane procesy współpracy i analizy wewnętrzne pozwoliły Grupie PZU na identyfikację i podjęcie szeregu działań mających na celu zminimalizowanie negatywnego wpływu na konsumentów i użytkowników końcowych, a w przypadku wykrycia takich wpływów – wdrożenie odpowiednich środków zaradczych.

W PZU funkcjonuje proces zamknięta pętla usprawnień (ang. Closed Loop), 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 przez włączanie ich do aktywnego udziału w procesie definiowania i zarządzania inicjatywami proklienckim.

1. **Ochrona danych osobowych i poufność skarg**

Grupa PZU chroni prywatność konsumentów, zapewniając pełną poufność zgłaszanych skarg oraz zgodność z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym RODO. Procedury rozpatrywania reklamacji gwarantują, że dane klientów są przetwarzane w sposób bezpieczny, a dostęp do nich mają jedynie upoważnione osoby. Pracownicy są regularnie szkoleni w zakresie ochrony poufności i danych osobowych, co zapewnia najwyższe standardy w tym obszarze. Wszystkie skargi są rejestrowane w systemach zgodnych z wymogami prawnymi, a proces monitorowania incydentów związanych z prywatnością jest realizowany przez określoną jednostkę organizacyjną.

2. **Transparentne procedury reklamacyjne i wsparcie dla klientów**

Każdy klient ma możliwość składania reklamacji za pomocą zróżnicowanych kanałów, takich jak infolinie, dedykowane formularze online, adresy e-mail, korespondencja pisemna czy wizyty w oddziałach. Kluczowe jednostki, takie jak Rzecznik Klienta, wspierają konsumentów w trudnych przypadkach, w tym przy podejmowaniu decyzji o ewentualnym uznaniu reklamacji lub dostarczeniu dodatkowego wsparcia.

3. **Mechanizmy oceny skuteczności**

Wskaźniki efektywności działań naprawczych, takie jak NPS, wskaźnik reklamacji rozwiązanych przy pierwszym kontakcie oraz poziom satysfakcji klientów, są monitorowane na bieżąco. Wyniki analiz są prezentowane zarządom odpowiedzialnym za wdrażanie strategii usprawnień. Regularnie publikowane raporty

pozwalają na ocenę efektywności oraz identyfikację obszarów wymagających poprawy.

4. **Kompleksowe analizy i działania naprawcze**

Wszystkie zgłoszenia są analizowane w celu identyfikacji przyczyn problemów oraz ich systemowych korekt. Działania obejmują także mediacje, negocjacje czy działania ugodowe w przypadku bardziej skomplikowanych sytuacji.

5. **Wsparcie dla grup szczególnie wrażliwych**

Programy specjalne obejmują wsparcie dla rodzin z Kartą Dużej Rodziny, ochronę dzieci współubezpieczonych oraz działania na rzecz dostępności usług dla osób starszych i osób z niepełnosprawnościami. Wprowadzono m.in. uproszczoną komunikację wizualną i materiały informacyjne przeznaczone dla seniorów oraz osób z wadami wzroku.

Opisane działania realizowane są przez szeroki zakres kanałów komunikacji, które umożliwiają konsumentom i użytkownikom końcowym zgłaszanie swoich obaw, problemów lub potrzeb w sposób szybki i skuteczny. Wśród dostępnych kanałów znajdują się:

- **Infolinia Klienta**

Dostępna przez całą dobę linia telefoniczna PZU obsługiwana przez wyspecjalizowany personel, który udziela wsparcia w sprawach związanych z reklamacjami, pytaniami i zgłoszeniami.

- **Aplikacja mobilna mojePZU**

Pozwala klientom zgłaszać problemy, składać reklamacje oraz monitorować status zgłoszeń w wygodny sposób.

- **Formularze kontaktowe online**

Na stronach internetowych PZU dostępne są

formularze umożliwiające klientom zgłaszanie uwag i wniosków bez konieczności odwiedzania placówek.

- **Oddziały stacjonarne**

Klienci mogą odwiedzić dowolny oddział PZU, aby osobiście zgłosić problem lub złożyć reklamację.

- **Adresy e-mail i korespondencja tradycyjna**

PZU zapewnia możliwość składania reklamacji w formie pisemnej, zarówno elektronicznej, jak i tradycyjnej.

- **Rzecznik Klienta**

Specjalna funkcja w PZU, która umożliwia klientom zgłaszanie spraw o szczególnym charakterze wymagającym mediacji lub indywidualnego podejścia.

- **Rzecznik Zdrowia**

Funkcja, której zadaniem jest prowadzenie dialogu z pacjentami. Z zachowaniem bezstronności Rzecznik Zdrowia analizuje sprawy zgłaszane przez pacjentów, w obiektywny sposób oceniając jakość obsługi i zastosowane procedury.

- **Anonimowe kanały zgłaszania obaw**

PZU zapewnia klientom możliwość zgłaszania problemów w sposób anonimowy przez dedykowane formularze online oraz zewnętrzne platformy mediacyjne, co zwiększa poczucie bezpieczeństwa klientów i pozwala na zgłaszanie problemów wrażliwych.

W obszarze bankowości detalicznej, Alior Bank i Bank Pekao posiadają własne kanały kontaktu z klientem, są to między innymi: placówki i oddziały banków, infolinia, bankowość elektroniczna, e-mail. Alior Bank i Bank Pekao powołały również funkcję Rzecznika Klienta.

Poza wewnętrznymi kanałami kontaktu Grupa PZU wspiera dostęp do mechanizmów zgłaszania obaw i potrzeb, które są realizowane przy współpracy ze stronami trzecimi. Mechanizmy te obejmują:

- **Współpracę z organizacjami pozarządowymi**

Grupa PZU umożliwia konsumentom i użytkownikom końcowym kontakt z organizacjami wspierającymi ochronę praw konsumentów oraz mediacje w sprawach spornych. W takich przypadkach klienci mogą korzystać z niezależnych platform mediacyjnych.

- **Mechanizmy wsparcia oferowane przez sektor publiczny**

Konsumentów mogą zgłaszać swoje sprawy do regionalnych rzeczników konsumentów lub urzędów ochrony praw konsumentów, które współpracują z PZU w celu rozwiązywania bardziej złożonych przypadków. Dodatkowo, w obszarze bankowości klienci mogą skorzystać z Bankowego Arbitrażu Konsumentów przy Związku Banków Polskich oraz Rzecznika Finansowego.

- **Zewnętrzne platformy do zgłaszania obaw**

PZU kieruje klientów na zaufane platformy stron trzecich, które umożliwiają zgłaszanie problemów wrażliwych, w tym naruszeń praw konsumentów, w sposób anonimowy i bezpieczny.

Dodatkowo Grupa PZU podejmuje liczne działania mające na celu wspieranie dostępności kanałów komunikacyjnych bezpośrednio w miejscach mających największy wpływ na konsumentów i użytkowników końcowych. Wśród takich działań znajdują się:

- Zwiększona dostępność punktów obsługi**
 Grupa PZU rozwija sieć oddziałów stacjonarnych i punktów mobilnych, które umożliwiają bezpośredni kontakt z klientami w dogodnych lokalizacjach np. placówki PZU Zdrowie zlokalizowane nawet w mniejszych miastach i na terenach wiejskich.
- Wsparcie w miejscu obsługi szkód**
 W miejscach obsługi szkód wdrożono przypisanych konsultantów, którzy bezpośrednio wspierają klientów w rozwiązywaniu problemów oraz zgłaszaniu reklamacji.
- Dedykowane punkty obsługi dla grup wrażliwych**
 W oddziałach PZU dostępne są stanowiska dostosowane do potrzeb osób starszych oraz osób z niepełnosprawnościami, które zapewniają łatwość dostępu do kanałów zgłaszania potrzeb i obaw.
- Edukacja w miejscach lokalnych**
 Grupa PZU prowadzi lokalne kampanie informacyjne i edukacyjne, mające na celu zwiększenie świadomości klientów na temat dostępnych kanałów zgłaszania problemów oraz finansów. W ramach tych działań rozdawane są ulotki informacyjne oraz prowadzone są szkolenia w wybranych lokalizacjach.

Grupa PZU podejmuje działania mające na celu wprowadzenie dodatkowych kanałów komunikacji oraz usprawnienie istniejących procesów zgłaszania obaw w ciągu najbliższych 12–24 miesięcy. Działania te obejmą:

- rozbudowę funkcjonalności aplikacji mobilnej mojePZU o nowe możliwości zgłaszania spraw, takie jak czat z konsultantem w czasie rzeczywistym
- wdrożenie pilotażowego systemu anonimowych zgłoszeń dla klientów PZU zgłaszających problemy wrażliwe, np. związane z naruszeniem praw konsumenckich
- rozszerzenie dostępności infolinii PZU w godzinach szczytu przez zwiększenie liczby pracowników dedykowanych do obsługi klientów
- wprowadzenie nowych narzędzi monitorowania zgłoszeń w czasie rzeczywistym, co pozwoli na szybsze reagowanie na problemy klientów.
- implementację możliwości zgłaszania skarg klientów przez portal samoobsługowy mojePZU.

Aby zapewnić ochronę konsumentów i użytkowników końcowych przed działaniami odwetowymi związanymi z korzystaniem z dostępnych kanałów zgłaszania obaw lub potrzeb Grupa PZU zapewnia przez swoje polityki:

- Gwarancje anonimowości**
 Klienci zgłaszający swoje obawy mają możliwość anonimowego zgłaszania problemów, co minimalizuje ryzyko działań odwetowych.
- Ochrona praw konsumentów**
 Procedury rozpatrywania skarg zawierają klauzule wykluczające możliwość jakiegokolwiek dyskryminacji lub niekorzystnych konsekwencji wobec zgłaszających.
- Monitoring i nadzór**
 Zgłoszenia są monitorowane przez niezależne jednostki, takie jak Rzecznik Klienta, które zapewniają bezstronność i transparentność procesów.
- Edukacja pracowników**
 Pracownicy PZU są regularnie szkoleni w zakresie zasad przeciwstawiania się działaniom odwetowym oraz promowania kultury zaufania i szacunku wobec zgłaszających.

W okresie sprawozdawczym Grupa PZU otrzymała łącznie 415 504 skarg i reklamacji od konsumentów i użytkowników końcowych. Z czego prawie 270 tys. zgłoszeń bezpośrednio dotyczyło bankowości detalicznej, a powyżej 140 tys. - ubezpieczeń na życie i zdrowie oraz ubezpieczeń majątkowych. Pozostałe skargi stanowiły poniżej 4 tys. zgłoszeń. Niepewności pomiarowe uwzględniają potencjalnie dwa założenia:

- PZU Zdrowie oraz Grupa Pekao w zakresie funduszy inwestycyjnych i emerytalnych wykazuje liczbę reklamacji jako liczbę skarg
- Bank Pekao i Alior Bank w ramach bankowości detalicznej obejmują również klientów JDG (jednoosobowe działalności gospodarcze).

Zestawienie liczby skarg w zależności od elementu łańcucha wartości

Kategoria zgłoszeń	2024
Ubezpieczenia na życie i zdrowie	65 532
Ubezpieczenia majątkowe	76 717
Fundusze inwestycyjne i emerytalne	214
Bankowość detaliczna	269 544
Ochrona zdrowia	3 497
Ogółem	415 504

[S4-4] Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań oraz stosowanie podejść służących ograniczeniu istotnego ryzyka i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań i podejść

8.5.5. Działania w zakresie wpływu na klientów i użytkowników końcowych

Grupa PZU stosuje systematyczne podejście do identyfikacji i minimalizacji negatywnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych. Proces ten opiera się m.in. na analizie skarg, reklamacji oraz badań satysfakcji klientów. Dane te były wykorzystywane do określania koniecznych działań naprawczych i optymalizacji procesów obsługi.

Wpływy na konsumentów lub użytkowników końcowych związane z informacjami (dostęp do informacji, ochrona danych)

Wszystkie produkty Grupy PZU należące do czterech elementów łańcucha wartości (ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia na życie, produkty zdrowotne i inwestycyjne) spełniają wymogi ustawowe:

- w zakresie OWU (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 IPID (Insurance Product Information Document) dla ubezpieczeń majątkowych – Grupa PZU stosuje wprost przepisy ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, rozporządzenie 2017/1469 z dnia 11 sierpnia 2017 roku ustanawiające ustandaryzowany format prezentacji dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz procedury tworzenia produktów.

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 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 zakresie inwestycji i funduszy emerytalnych Grupa PZU współpracuje m.in. z Izbą Zarządzania Funduszami i Aktywami w celu wdrażania najlepszych praktyk rynkowych. W ubezpieczeniach na życie i zdrowie Grupa PZU wdraża standardy rynkowe, które zapewniają przejrzystość informacji, eliminują dyskryminację oraz

zapewniają dbałość o ochronę danych osobowych. Ponadto, Grupa PZU analizuje reklamacje i uwagi klientów, dostosowując ofertę i procesy do ich potrzeb.

W segmencie ubezpieczeń majątkowych Grupa PZU korzysta z analiz statystycznych i opinii klientów, by dopasować działania do skali problemów. Przejrzystość komunikacji, poprawa dokumentacji oraz mediacje stanowią kluczowe narzędzia w rozwiązywaniu sporów.

W obszarze ochrony zdrowia Grupa PZU wdraża systemy oceny ryzyka zgodne z regulacjami RODO, zwiększając bezpieczeństwo przetwarzania danych pacjentów. Dzięki ciągłemu monitorowaniu i analizie rynku, Grupa PZU skutecznie minimalizuje rzeczywiste i potencjalne negatywne skutki swojej działalności, dostosowując swoje działania do zmieniających się potrzeb klientów.

Ponadto Bank Pekao podejmuje szereg działań, aby zapobiec istotnym negatywnym wpływom na środki finansowe i bezpieczeństwo klientów postępując w tym zakresie zgodnie z Procesem Wdrażania Nowych Produktów. Alior Bank zapobiega negatywnym skutkom produktów przygotowując je zgodnie z normami prawnymi, rekomendacjami organów nadzorczych, branżowymi praktykami oraz z praktykami rynkowymi. Ponadto Alior Bank oraz Bank Pekao analizują reklamacje klientów dotyczące produktów, usług i systemów IT, monitorując ich liczbę i przyczyny. Oba podmioty wdrażają rozwiązania naprawcze, takie jak ulepszenia procedur, produktów oraz systemów zabezpieczeń, szczególnie w zakresie cyberbezpieczeństwa i ochrony finansowej klientów. Banki dążą do minimalizacji ryzyka nadmiernego zadłużania się klientów przez mechanizmy zgodności z regulacjami MIFID, kampanie edukacyjne oraz analizę wpływu działań marketingowych na reputację instytucji.

Grupa PZU stosuje mechanizmy monitorowania jakości obsługi, analizuje wyniki skarg i reklamacji oraz wdraża narzędzia poprawiające bezpieczeństwo klientów np. mechanizmy weryfikacji tożsamości czy komunikaty w języku angielskim i ukraińskim. Wszystkie te działania mają na celu zwiększenie zaufania klientów oraz minimalizację potencjalnych negatywnych wpływów na użytkowników końcowych.

Działania zapobiegające, łagodzące i naprawcze

Grupa PZU podejmuje szereg działań mających na celu zapobieganie, łagodzenie lub naprawę istotnych negatywnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych. Kluczowe inicjatywy obejmują:

1. Zapobieganie

Regularne przeglądy i aktualizacje procedur bezpieczeństwa danych klientów, aby zminimalizować ryzyko incydentów związanych z ochroną prywatności.

Wdrożenie narzędzi analitycznych pozwalających na wczesne wykrywanie potencjalnych ryzyk w obszarze ochrony danych osobowych i obsługi reklamacji.

Szkolenia dla pracowników w zakresie identyfikacji i zarządzania ryzykami, w tym edukacja na temat przeciwdziałania dyskryminacji i budowania równości w obsłudze klientów.

Rozwój systemów monitorujących potencjalne ryzyka operacyjne oraz narzędzi umożliwiających wczesne wykrywanie problemów.

Przeprowadzenie kampanii edukacyjnych informujących klientów o zagrożeniach, metodach oszustw i sposobach ich unikania w celu zwiększenia bezpieczeństwa klientów i ograniczania liczby nieautoryzowanych transakcji Banku Pekao i Alior Bank.

2. Łagodzenie

Wdrożenie uproszczonych procesów obsługi reklamacji, które skracają czas oczekiwania na rozwiązanie problemu i zmniejszają obciążenie klientów.

Wsparcie finansowe i technologiczne dla grup wrażliwych, w tym seniorów i osób z niepełnosprawnościami, przez dostosowane procedury obsługi.

Mediacje i negocjacje z udziałem ekspertów, aby znaleźć rozwiązania dostosowane do indywidualnych potrzeb klientów w trudnych sytuacjach.

Dodatkowo Bank Pekao w celu zwiększenia bezpieczeństwa klientów i łagodzenia skutków nieautoryzowanych transakcji podjął szereg działań w szczególności:

- wdrożono nowe funkcjonalności monitorowania transakcji w systemach i modułach antyfraudowych,
- zaimplementowano zmiany w systemach transakcyjnych m.in. dotyczące możliwości natychmiastowego zablokowania kart i dostępu do bankowości elektronicznej w przypadku podejrzenia oszustwa oraz dodatkowego zabezpieczenia – logowania dwuskładnikowego z użyciem aplikacji PeoPay lub klucza sprzętowego.

Obserwując kierunek zmian w sektorze bankowym, z końcem 2024 roku Bank Pekao dostosował regulacje wewnętrzne do stanowiska Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie transakcji nieautoryzowanych z 16 listopada 2022 roku.

3. Naprawa

Organizowanie programów naprawczych w przypadku wykrycia systemowych problemów w procesach obsługi klienta.

Oferowanie rekompensat w przypadkach, gdy klient poniósł straty wynikające z błędów operacyjnych.

Realizacja działań rehabilitacyjnych i psychologicznych dla klientów dotkniętych poważnymi incydentami, takimi jak szkody zdrowotne czy finansowe.

Inicjatywy generujące dodatkowe pozytywne wpływy

W okresie sprawozdawczym Grupa PZU wdrożyła szereg inicjatyw wspierających zrównoważony rozwój i poprawę jakości życia klientów:

1. Programy edukacyjne

Organizacja warsztatów zwiększających świadomość finansową i promujących odpowiedzialne korzystanie z produktów ubezpieczeniowych.

2. Wsparcie społeczności

Realizacja programów edukacyjnych i społecznych w lokalnych społecznościach, obejmujących ochronę środowiska oraz zarządzanie ryzykiem.

Postępy osiągnięte w okresie sprawozdawczym

Grupa PZU podejmowała szereg działań oraz realizowała inicjatywy edukacyjne skierowane do klientów. Ważnym rezultatem potwierdzającym te działania jest wzrost liczby użytkowników aplikacji mojePZU: zwiększenie liczby użytkowników o 20% w stosunku do poprzedniego roku.

Bank Pekao koncentrował swoje działania na podnoszeniu świadomości bezpieczeństwa finansowego i cyfrowego klientów. Promował działania zwiększające pozytywne doświadczenia klientów z obsługi telefonicznej w oddziałach bankowych.

Wszystkie działania realizowane przez Grupę PZU wymagają angażowania znaczących środków, takich jak czas pracy wykwalifikowanej kadry, czy utrzymanie infrastruktury, jednak obecnie niemożliwym jest przedstawienie szczegółowych danych odnoszących się do konkretnych inicjatyw.

Sposoby zapewnienia, że praktyki Grupy PZU nie przyczyniają się do istotnych negatywnych wpływów

Grupa PZU wdrożyła szczegółowe procedury i mechanizmy eliminujące potencjalne negatywne skutki wynikające z jej działań operacyjnych:

1. Audyt wewnętrzny i zgodność z regulacjami

Regularne przeglądy i audyty procesów operacyjnych oraz ich zgodności z obowiązującymi regulacjami, takimi jak RODO i przepisy dotyczące ochrony praw konsumentów.

Prowadzenie audytów wewnętrznych w obszarach ryzyk identyfikowanych jako potencjalnie wpływające na klientów.

2. Analiza wpływu na konsumentów

Przeprowadzanie okresowych analiz wpływu oferowanych produktów i usług na różne grupy klientów, szczególnie osoby starsze i grupy marginalizowane.

Konsultacje z ekspertami zewnętrznymi w celu oceny potencjalnych zagrożeń wynikających z nowych produktów i strategii marketingowych.

3. Polityki przeciwdziałania negatywnym wpływom

Wdrożenie polityk dotyczących etycznego marketingu i sprzedaży, które eliminują ryzyko wprowadzania klientów w błąd.

Dostosowanie procedur reklamacyjnych, które minimalizują potencjalne negatywne konsekwencje dla klientów wynikające z opóźnień w rozpatrywaniu zgłoszeń.

4. Edukacja i szkolenia

Regularne szkolenia dla pracowników w zakresie identyfikacji potencjalnych negatywnych skutków praktyk operacyjnych oraz sposobów ich unikania.

Programy edukacyjne dla kadry zarządzającej w zakresie wdrażania polityk ESG i odpowiedzialności społecznej.

Ujawnienie poważnych kwestii i incydentów dotyczących praw człowieka związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi

Grupa PZU regularnie monitoruje oraz analizuje potencjalne i rzeczywiste incydenty związane z prawami człowieka w relacjach z konsumentami i użytkownikami końcowymi. W okresie sprawozdawczym nie zidentyfikowano poważnych przypadków naruszeń praw człowieka w związku z prowadzonymi działaniami operacyjnymi.

Zasoby przydzielone do zarządzania istotnymi wpływami

Grupa PZU alokuje zasoby finansowe, ludzkie i technologiczne w celu zarządzania istotnymi wpływami na konsumentów i użytkowników końcowych.

Eksperci z różnych dziedzin zajmują się bieżącym monitorowaniem ryzyk i wdrażaniem działań naprawczych. Zespoły ds. praw człowieka, mediacji oraz analizy ryzyk, wspierają kompleksowe podejście do problematyki wpływów. Za realizację działań odpowiadają liczne jednostki organizacyjne PZU, w tym:

W Grupie PZU funkcjonuje kilka kluczowych jednostek, które odpowiadają za różne aspekty relacji z klientami i dbałość o wysoką jakość świadczonych usług.

Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klientów w PZU i PZU Życie zajmuje się analizą opinii klientów oraz rekomendowaniem działań naprawczych, aby nieustannie poprawiać jakość obsługi i dostosowywać ofertę do oczekiwań konsumentów. W sytuacjach

wymagających szczególnej uwagi wsparcie zapewnia Rzecznik Klienta PZU, który rozpatruje skargi oraz pomaga klientom w trudnych sprawach.

Dostosowaniem oferty produktowej do indywidualnych potrzeb konsumentów zajmują się biura produktowe dbające o to, aby oferta PZU i PZU Życie była jak najlepiej dopasowana do oczekiwań klientów. W przypadku wystąpienia szkód sprawną obsługę zgłoszeń reklamacyjnych oraz realizację procesów odszkodowawczych zapewnia Biuro Obsługi Szkód i Świadczeń.

Z kolei Biuro Compliance odpowiada za zgodność działań PZU i PZU Życie z obowiązującymi przepisami prawnymi, zapewniając przestrzeganie regulacji oraz standardów etycznych W Banku Pekao Departament Zgodności projektuje i nadzoruje wprowadzenie mechanizmów kontrolnych mających na celu zapewnienie zgodności z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi.

Dodatkowo Grupa PZU koordynuje działania wspierające grupy wrażliwe, koncentrując się na inicjatywach sprzyjających społecznej odpowiedzialności biznesu. W procesie realizacji środków naprawczych uczestniczą również zewnętrzni partnerzy, w tym organizacje pozarządowe oraz specjaliści świadczący usługi w zakresie rehabilitacji, wsparcia psychologicznego czy mediacji.

Ponadto w celu zwiększenia pozytywnych oraz redukcji negatywnych wpływów i ryzyk, Grupa PZU podjęła szereg działań:

1. Zarządzanie reklamacjami i zgłoszeniami

Grupa PZU wprowadziła scentralizowany (nie dotyczy Banku Pekao i Alior Banku) system monitorowania i obsługi zgłoszeń klientów, który pozwala na ich śledzenie na każdym etapie procesu, zapewniając większą przejrzystość i efektywność. Aby skutecznie reagować na potrzeby klientów, regularnie analizowane są przyczyny reklamacji, a w przypadku bardziej skomplikowanych spraw konsultowane są one z ekspertami. Na podstawie tych analiz wdrażane są działania korygujące, które mają na celu eliminowanie powtarzających się problemów i poprawę jakości usług. Dodatkowo aplikacja mobilna mojePZU została wzbogacona o nowe funkcjonalności, umożliwiające klientom wygodne zarządzanie zgłoszeniami i rozwiązywanie problemów w czasie rzeczywistym, co znacząco podnosi komfort korzystania z usług Grupy PZU.

2. Dostosowanie oferty produktowej do potrzeb klientów

Grupa PZU rozwija swoje produkty i usługi mając na uwadze specyficzne potrzeby grup wrażliwych, takich jak seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami oraz rodziny posiadające Kartę Dużej Rodziny. Oferta jest realizowana tak, aby zapewnić tym klientom większe bezpieczeństwo i komfort korzystania z usług. Dodatkowo wprowadzane są programy ochrony zdrowotnej oraz produkty inwestycyjne, które odpowiadają zarówno na potrzeby klientów indywidualnych, jak i korporacyjnych. Dzięki temu

Grupa PZU oferuje kompleksowe rozwiązania, wspierające zarówno zabezpieczenie zdrowotne, jak i długoterminowe inwestowanie finansowe.

3. Rozwój infrastruktury technologicznej

Grupa PZU ciągle modernizuje swoje platformy cyfrowe, takie jak mojePZU, aby zapewnić klientom jeszcze większą wygodę i dostęp do usług. Dzięki tym ulepszeniom użytkownicy mogą w prosty sposób zgłaszać problemy oraz śledzić swoje dane i sprawy w czasie rzeczywistym. Równocześnie wdrażane są zintegrowane systemy do zarządzania ryzykiem oraz analizowania zgłoszeń klientów. Pozwala to na skuteczniejsze monitorowanie sytuacji, szybsze reagowanie na pojawiające się wyzwania oraz wprowadzanie odpowiednich działań naprawczych, co przekłada się na wyższą jakość obsługi i bezpieczeństwo klientów.

Ponadto, w celu zwiększenia bezpieczeństwa i przeciwdziałania nieautoryzowanym transakcjom, Bank Pekao zwiększył zasoby ludzkie do obsługi alertów w systemach antyfraudowych.

4. Wsparcie dla grup wrażliwych i edukacja

Grupa PZU aktywnie angażuje się w edukację i wsparcie swoich klientów przez organizowanie lokalnych kampanii informacyjnych oraz warsztatów edukacyjnych. Inicjatywy te koncentrują się na prawach konsumentów oraz ochronie danych osobowych, pomagając klientom lepiej rozumieć swoje prawa i świadomie korzystać z usług finansowych oraz ubezpieczeniowych. Dodatkowo, w oddziałach stacjonarnych powstały specjalnie dostosowane stanowiska obsługi, które uwzględniają potrzeby grup wrażliwych, takich jak seniorzy i osoby

z niepełnosprawnościami. Dzięki temu PZU zapewnia bardziej komfortowy i dostępny kontakt z doradcami, eliminując bariery w korzystaniu z usług.

5. Transparentność

Tworzenie uproszczonych i łatwo dostępnych materiałów informacyjnych dotyczących produktów i procedur obsługi klientów, zapewniając ich pełne zrozumienie przez konsumentów.

Konsumentów i użytkownicy końcowi odgrywają istotną rolę w procesach podejmowania decyzji dotyczących projektowania i wdrażania programów oraz procesów w Grupie PZU, głównie przez opisane mechanizmy zbierania ich opinii i analizę danych. Informacje te służą do dostosowywania organizacji procesów obsługi klienta oraz wprowadzania usprawnień. Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klientów prowadzi systematyczne badania satysfakcji dotyczące zakupu ubezpieczeń, bieżącej obsługi, obsługi szkód i reklamacji, co pozwala na identyfikację obszarów wymagających poprawy. Na tej podstawie projektowane są nowe rozwiązania, mapowane ścieżki klienta i wdrażane innowacyjne zmiany zgodnie z „Polityką zarządzania inicjatywami proklienckimi” w PZU i PZU Życie.

W obszarze ubezpieczeń majątkowych oraz zdrowotnych zaangażowanie klientów ma charakter pośredni. Ich rola ogranicza się do zgłaszania skarg, udziału w badaniach NPS oraz analizy przypadków obsługi. W Lietuvos Draudimas – Oddział w Estonii, konsumenci nie uczestniczą bezpośrednio w decyzjach dotyczących projektowania procesów, jednak ich opinie są uwzględniane przez zgłoszenia reklamacyjne i dane z jednostek biznesowych. Natomiast BALTA aktywnie angażuje klientów w procesie podejmowania decyzji,

przeprowadzając tematyczne ankiety, zbierając dane o wzorcach szkód i analizując potrzeby klientów. Ich opinie wpływają na upraszczanie warunków ubezpieczeń oraz dostosowanie kampanii edukacyjnych, takich jak „Crazy Safe Summer”, skierowanych na prewencję urazów dzieci. Wszystkie te działania mają na celu poprawę doświadczeń klientów, zwiększenie ich satysfakcji oraz dostosowanie produktów i usług do ich realnych potrzeb.



Znaczenie relacji biznesowych Grupy PZU na realizowane działania w zakresie wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych

Grupa PZU w 2024 roku wykorzystywała swoje relacje biznesowe do zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami na konsumentów i użytkowników końcowych przez współpracę z zewnętrznymi podmiotami oraz dostawcami usług. W ramach ubezpieczeń na życie i zdrowie, Grupa PZU opierała swoją działalność na relacjach z pracodawcami, którzy oferowali grupowe ubezpieczenia zdrowotne swoim pracownikom. Doświadczenia z dotychczasowej współpracy Grupa PZU wykorzystywała do optymalizacji procesów obsługi oraz dostosowania ofert do nowych klientów. W zakresie obsługi szkód i świadczeń Grupa PZU angażowała sieć dostawców usług medycznych, orzecznich oraz rehabilitacyjnych, co pozwalało na sprawniejszą ocenę skutków wypadków oraz zapewnienie poszkodowanym dostępu do odpowiednich świadczeń. Dodatkowo, współpraca z tłumaczami umożliwiała przetwarzanie dokumentacji w językach obcych, co zwiększało komfort klientów.

W obszarze zarządzania jakością usług Grupa PZU zarządzała relacją z dostawcami usług z zakresu napraw powypadkowych, zapewniając zgodność ze standardami rynkowymi przez monitoring i badania satysfakcji klientów. W zakresie marketingu i komunikacji Grupa PZU aktywnie angażowała się w organizacje rynkowe promujące odpowiedzialne praktyki reklamowe, by uczestniczyć w dyskusjach dotyczących standardów etycznej komunikacji w branży finansowej i ubezpieczeniowej. Dodatkowo, banki w Grupie PZU (Alior Bank i Bank Pekao) wdrożyły we współpracy z zewnętrznymi dostawcami narzędzia zwiększające

bezpieczeństwo klientów, takie jak weryfikacja numeru PESEL przy zawieraniu umów finansowych oraz elektroniczna wizytówka do potwierdzania tożsamości pracowników banku. Te działania świadczyły o strategicznym podejściu Grupy PZU do wykorzystywania swoich wpływów biznesowych w celu minimalizowania negatywnych skutków swojej działalności i podnoszenia standardów ochrony konsumentów.

Wyniki działań w zakresie wpływów

Grupa PZU osiągnęła szereg pozytywnych wyników w obszarze programów i procesów skierowanych do konsumentów i użytkowników końcowych. W zakresie ubezpieczeń na życie i zdrowie Grupa PZU wdrożyła inicjatywy wspierające poszkodowanych w wypadkach, w tym programy rehabilitacyjne, pomoc psychologiczną oraz oprotezowanie. Klienci zyskali także dostęp do konsultacji z ekspertami, co pozwalało im lepiej zrozumieć warunki umowy i podejmować świadome decyzje przed złożeniem reklamacji. Grupa PZU wprowadziła również portal mojePZU, który umożliwia kompleksową obsługę spraw online.

Wynikiem działań zmierzających do realizacji wyżej opisanych celów było utrzymanie lub zwiększenie satysfakcji klientów Grupy PZU. Dodatkowo:

PZU i PZU Życie w 2024 roku osiągnęły wskaźniki NPS na poziomie 45 po zakupie ubezpieczenia oraz 23 po skorzystaniu z ubezpieczenia i utrzymały wynik z poprzedniego roku.

Pekao odnotowało wzrost wskaźnika NPS w różnych segmentach klientów w IV kwartale 2024 roku w stosunku do IV kwartału 2023 roku: o 3 pkt w badaniu klientów indywidualnych, 14 pkt w badaniu klientów

JDG (jednoosobowe działalności gospodarcze), o 3 pkt w badaniu klientów MSP (małe i średnie przedsiębiorstwa) oraz o 15 pkt w badaniu klientów MID (średnie firmy).

BALTA w swoim corocznym badaniu marki odnotowała najlepszy wynik na rynku w zakresie bezpieczeństwa i prewencji ryzyka. Dodatkowo 42% klientów oceniło BALTA jako ubezpieczyciela społecznie odpowiedzialnego.

Link4 systematycznie analizowało zgłoszenia klientów i wdrażało usprawnienia w procesach obsługi, co znalazło odzwierciedlenie we wzroście wskaźnika NPS. Dodatkowo, na bieżąco monitorowano jakość obsługi klienta i wdrażano inicjatywy poprawiające satysfakcję użytkowników.

[\[S4-5\] Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami](#)

8.5.6. Cele dotyczące zarządzania wpływów, ryzyk i szans

W celu ukierunkowania działań na najważniejsze elementy relacji z klientami, Grupa PZU stosuje kompleksowe podejście do definiowania i realizacji celów strategicznych, opierając się na analizie danych, wymaganiach regulacyjnych oraz bezpośrednim zaangażowaniu interesariuszy. Cele są dostosowane do specyfiki różnych segmentów działalności Grupy, takich jak ubezpieczenia na życie i zdrowie, ubezpieczenia majątkowe, inwestycje, bankowość detaliczna i ochrona zdrowia. Podejście uwzględnia wyznaczanie wskaźników umożliwiających stabilność i porównywalność celów w czasie.

Cele strategiczne w różnych obszarach działalności

Grupa PZU wyznaczyła szereg celów w różnych obszarach swojej działalności, aby zwiększyć satysfakcję klientów, poprawić jakość usług i wdrożyć innowacyjne rozwiązania dostosowane do zmieniających się potrzeb rynku.

W ubezpieczeniach na życie i zdrowie Grupa PZU dąży do zapewnienia kompleksowej oferty. W 2024 roku do oferty PZU włączyło nowe indywidualne ubezpieczenie na życie i dożycie z premiami PZU Perspektywa na Przyszłość. Dążono także do poprawy jakości obsługi poszkodowanych przez realizację Programu Bezpłatnej Rehabilitacji, który objął 49 osób oraz działalność Organizatora Pomocy Poszkodowanym po Wypadkach (OPPW), który zapewnił 386 osobom usługę wsparcia psychologicznego. Ponadto PZU Zdrowie skoncentrowało się na podnoszeniu satysfakcji klientów ubezpieczeń zdrowotnych przez optymalizację procesów obsługi ofert ubezpieczeniowych. Przy przygotowaniu i realizacji celów Grupa PZU uwzględniła także opinie klientów, głównie przez monitorowanie ich satysfakcji z procesu zakupu, obsługi szkód i świadczeń oraz procesów reklamacyjnych.

W ubezpieczeniach majątkowych Grupa PZU dąży do zapewnienia kompleksowej oferty. Wyrazem tych działań było wprowadzenie opcji Auto Serwis do produktu PZU Auto – Pomoc w Drodze. Natomiast usprawnienie obsługi odszkodowania za szkody majątkowe w PZU Dom wprowadzono rozwiązanie Samoobsługa NEXT, które wykorzystuje generatywną AI. Sztuczna inteligencja sprawdza, czy w zgłoszonej samodzielnie przez klienta szkodzi jest odpowiedzialność PZU – jeśli tak, odszkodowanie jest

przekazywane na ścieżkę do wypłaty. Spółka Liteuvos Draudimas wprowadziła proces Customer Experience Partnera odpowiadający za kompleksową i wieloaspektową obsługę spraw klientów. W spółce BALTA kluczowymi celami było podniesienie jakości obsługi klientów przez szkolenia dla pracowników, redukcję liczby reklamacji oraz zapewnienie pełnej dostępności usług online do 2025 roku zgodnie z WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Klienci, poprzez wyrażanie swoich opinii, ocen i wrażeń, stanowili źródło informacji w odniesieniu do celów, w tym budowaniu oferty produktowej spełniającej ich oczekiwania i potrzeby. Głównym głosem klientów jest dialog i wymiana informacji oraz doświadczeń ze sprzedawcami.

W funduszach inwestycyjnych i emerytalnych Grupa PZU dąży do zapewnienia równego dostępu do swoich produktów, oferując je na jednolitych zasadach określonych w prospektach informacyjnych. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykiem i szansami w zakresie funduszy inwestycyjnych i emerytalnych było dostosowane do strategii całej Grupy PZU. W zakresie tworzenia celów dotyczących działalności funduszy inwestycyjnych i emerytalnych, Grupa PZU nie posiada bezpośrednich kanałów do prowadzenia rozmów z klientami. Obecnie stabilność określanych celów nie jest mierzona przez Grupę PZU w zakresie funduszy inwestycyjnych i emerytalnych.

W bankowości detalicznej i biznesowej Bank Pekao, w ramach swojej Strategii ESG na lata 2021–2024, skupił się na pozytywnym wpływie na społeczeństwo, w tym na wyrównywaniu szans i zapobieganiu wykluczeniu społecznemu. Głównym celem było rozwijanie dostępu do usług finansowych dla grup, które miały do nich ograniczony dostęp, a także poprawa satysfakcji klientów przez zwiększenie poziomu digitalizacji oraz

wzmacnianie reputacji banku. Bank wdrożył również jako cel „Zasady odpowiedzialnego marketingu”, promując uczciwą komunikację oraz edukację w zakresie ESG. Produkty bankowe były projektowane z uwzględnieniem oczekiwań klientów oraz zgodności z regulacjami i wewnętrznymi procedurami. W ramach strategii ESG bank koncentrował się na zapobieganiu wykluczeniu finansowemu oraz zwiększeniu dostępności usług bankowych dla szerokiej grupy klientów. W bankowości biznesowej wdrożono ustrukturyzowaną „Politykę wdrażania produktów”, obejmującą analizę potrzeb klientów, ocenę rynku, model dochodowy i weryfikację zgodności z regulacjami KNF. Od 2024 roku proces wprowadzania nowych produktów musi także uwzględniać analizy greenwashingowe.

Cele realizowane przez banki w Grupie PZU uwzględniały głos klientów, którzy mogli zgłaszać swoje opinie i uwagi w ramach badania e-Zoom Finance 2023 (KANTAR).

W ochronie zdrowia PZU Zdrowie dążyło do rozwoju sieci medycznej, obejmującej ok. 130 placówek własnych i ok. 2300 partnerskich, a także do zapewnienia dostępu do telemedycyny i portalu mojePZU. Istotnym celem było dostosowanie oferty do rzeczywistych potrzeb pacjentów oraz współpraca z organizacjami społecznymi i edukacyjnymi w zakresie promocji zdrowia i prewencji. Pacjenci PZU Zdrowie byli uwzględnieni przy tworzeniu celów przez prowadzone badania np. satysfakcji z wykonanych usług.

Grupa PZU konsekwentnie realizuje swoje cele w różnych obszarach działalności, skupiając się na poprawie jakości usług, zwiększeniu satysfakcji klientów, cyfryzacji procesów oraz odpowiedzialnym zarządzaniu ryzykiem i wpływem społecznym.

Realizowane cele Grupy PZU są zgodne z uznanymi normami i zobowiązaniami, takimi jak:

- **ISO 9001:** Zasady zarządzania jakością wspierają optymalizację procesów obsługi klientów
- **RODO (GDPR):** Ochrona danych osobowych klientów zgodnie z europejskimi regulacjami
- **OECD Guidelines for Multinational Enterprises** (Wytyczne dla przedsiębiorstw wielonarodowych): Promowanie odpowiedzialnego biznesu oraz standardów ESG
- **Kodeks Etyki Reklamy:** Zasady odpowiedzialnego marketingu

Jednocześnie aby zapewnić zgodność z ambicjami w średnim i długim terminie Grupa PZU stosuje wskaźniki zaprojektowane i weryfikowane w oparciu o działania umożliwiające stabilność i porównywalność celów w czasie:

- **Metodyka SMART:** specyficzne, mierzalne, osiągalne, istotne i określone w czasie cele pozwalają na ich efektywne monitorowanie
- **Audyt wewnętrzny:** dane o realizacji celów są regularnie weryfikowane przez wewnętrzne audyty
- **Dokumentacja zmian:** wszelkie zmiany w metodologii lub wskaźnikach są szczegółowo dokumentowane, co umożliwia ocenę ich wpływu na wyniki.

8.6. (G) Ład korporacyjny

[G1.GOV-1] Rola organów administrujących, nadzorczych i zarządzających

8.6.1. Rola organów administrujących, nadzorczych i zarządzających

Struktura i kompetencje organów zarządczych i nadzorczych

Grupa PZU, ze względu na strukturę, zakres i przedmiot działalności została zidentyfikowana przez KNF jako konglomerat finansowy, w którym PZU ma status podmiotu wiodącego. Za koordynację realizacji obowiązków w Grupie PZU odpowiedzialne są właściwe jednostki PZU, natomiast procedury współpracy i wymiany informacji pomiędzy podmiotami Grupy PZU reguluje „Porozumienie w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU”, a także odrębne porozumienia obejmujące Bank Pekao i Alior Bank. Szczególnie istotna dla obszaru ubezpieczeniowego jest współpraca między PZU i PZU Życie. Spółki te mają wypracowane 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 (w tym nad Bankiem Pekao i Alior Bankiem w obszarach, które obejmują porozumienia), z poziomu spółki dominującej wspierają wewnętrzne rozwiązania formalne, takie jak polityki i procedury obszarowe. W ramach tej współpracy funkcjonują również struktury organizacyjne, których zadaniem jest opracowywanie i wdrażanie jednolitych rozwiązań dla podmiotów Grupy PZU w obszarach wymagających tego ze względu na obowiązki regulacyjne lub aspekty rozwoju organizacji, w szczególności realizację strategii. Współpraca w oparciu o przyjęte polityki odbywa się w zakresie m.in. zarządzania ryzykiem,

zrównoważonego rozwoju, zakupów, zarządzania IT, audytu wewnętrznego, strategii Grupy PZU, zarządzania bezpieczeństwem, zarządzania kadrami, nadzoru korporacyjnego, czy compliance. Porozumienia z bankami regulują natomiast współpracę i wymianę informacji m.in. w zakresie obowiązków sprawozdawczych i rachunkowości, compliance i kontroli wewnętrznej, ryzyka, strategii, bezpieczeństwa oraz zrównoważonego rozwoju.



Skład organów administrujących, zarządzających i nadzorczych

W strukturze zarządczej Grupy PZU kluczową rolę odgrywają Zarząd PZU oraz Rada Nadzorcza PZU.

Zarząd PZU

Zarząd PZU sprawuje swoją działalność zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych, Statutem Spółki oraz Regulaminem Zarządu, który został zatwierdzony przez Radę Nadzorczą. Członkowie Zarządu ponoszą wspólną odpowiedzialność za całokształt działalności PZU, zarządzając spółką w zakresie wszystkich uprawnień, które nie zostały zastrzeżone dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej na mocy obowiązujących regulacji bądź postanowień Statutu Spółki.

Do obowiązków Zarządu PZU należy prowadzenie spraw i reprezentacja PZU. Członkowie Zarządu PZU nadzorują procesy realizowane w podległych im obszarach, zgodnie z zakresem określonym w zarządzeniu Prezesa Zarządu dotyczącym nadzoru organizacyjnego oraz powierzenia funkcji Szefów Pionów. Dokument ten określa szczegółowy podział odpowiedzialności za poszczególne struktury organizacyjne Spółki.

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 PZU. Takie rozwiązanie wspiera jednolite podejście do standardów zarządczych w kluczowych obszarach funkcjonowania Grupy PZU.

Zarząd PZU regularnie przekazuje Radzie Nadzorczej szczegółowe informacje dotyczące kluczowych aspektów działalności Grupy PZU, umożliwiając jej efektywne sprawowanie nadzoru.

Rada Nadzorcza PZU

Rada Nadzorcza PZU pełni swoją funkcję w oparciu o przepisy Kodeksu spółek handlowych, postanowienia Statutu Spółki oraz o Regulamin Rady Nadzorczej. Członkowie Rady powoływani są i odwoływani przez Walne Zgromadzenie, przy czym Statut przyznaje Skarbowi Państwa prawo do wyznaczania oraz odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej na podstawie pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi. Powołanie lub odwołanie staje się skuteczne w momencie doręczenia odpowiedniego dokumentu i nie wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia.

Rada Nadzorcza PZU sprawuje nadzór nad działalnością PZU, monitorując obszary związane z jej wpływem na gospodarkę, środowisko i społeczeństwo. Ocenia także realizację strategicznych celów, w tym tych związanych z ESG. W ramach Rady Nadzorczej PZU funkcjonują Komitet Audytu Rady Nadzorczej, Komitet Strategii Rady Nadzorczej oraz Komitet Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej.

Skład Zarządu PZU		
	31 grudnia 2024	na dzień podpisania sprawozdania
Funkcja		
Prezes	Artur Olech	Andrzej Klesyk *
Członek Zarządu	Maciej Fedyna	Maciej Fedyna
Członek Zarządu	Bartosz Grześkowiak	Bartosz Grześkowiak
Członek Zarządu	Elżbieta Häuser-Schöneich	Elżbieta Häuser-Schöneich
Członek Zarządu	Tomasz Kulik	Tomasz Kulik
Członek Zarządu	Tomasz Tarkowski	Tomasz Tarkowski
Członek Zarządu	Jan Zimowicz	Jan Zimowicz

*) Członek Zarządu kierujący pracami Zarządu w oczekiwaniu na zgodę Komisji Nadzoru Finansowego

Zarząd PZU na dzień 31.12.2024 roku składał się z siedmiu członków, w tym jednej kobiety i sześciu mężczyzn (15% kobiet).

Skład Rady Nadzorczej PZU		
	31 grudnia 2024	na dzień podpisania sprawozdania
Funkcja		
Przewodniczący	Marcin Kubicza	Marcin Kubicza
Wiceprzewodniczący	Małgorzata Kurzynoga	Małgorzata Kurzynoga
Sekretarz	Anna Machnikowska	Anna Machnikowska
Członek	Michał Bernaczyk	Michał Bernaczyk
Członek	Anita Elżanowska	Anita Elżanowska
Członek	Filip Gorczyca	Filip Gorczyca
Członek	Michał Jonczynski	Michał Jonczynski
Członek	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta
Członek	Adam Uszpolewicz	Adam Uszpolewicz
Członek	Wojciech Olejniczak	

Rada Nadzorcza PZU na dzień 31.12.2024 roku składała się z dziesięciu członków, w tym trzech kobiet i siedmiu mężczyzn (30% kobiet).

Kompetencje i specjalizacje członków Zarządu PZU i Rady Nadzorczej PZU

Zarząd PZU

Członkowie Zarządu PZU oraz Rady Nadzorczej PZU posiadają szerokie spektrum kompetencji, odmiennych perspektyw oraz wiedzy i umiejętności adekwatnych do powierzonych funkcji. Różnorodność doświadczenia i specjalizacji członków organów zarządczych i nadzorczych, umożliwia wielowymiarowe i kompleksowe podejście do zarządzania spółką.

Członkowie Zarządu PZU posiadają wieloletnie doświadczenie zawodowe zdobyte w sektorach finansowym, ubezpieczeniowym i bankowym oraz legitymują się licznymi certyfikatami, dyplomami oraz tytułami naukowymi, które potwierdzają ich wysokie kwalifikacje w obszarach kluczowych dla działalności Grupy PZU.

Rada Nadzorcza PZU

Rada Nadzorcza PZU składa się z osób posiadających specjalistyczną wiedzę i doświadczenie w różnych dziedzinach, w tym prawniczą i ekonomiczną, co umożliwia skuteczne sprawowanie nadzoru nad działalnością Grupy PZU oraz rzetelną analizę ryzyk i szans rynkowych.

Wieloletnie doświadczenie członków organów zarządczych na różnych szczeblach kariery zawodowej umożliwia reagowanie na wyzwania strategiczne i operacyjne. Ich kompetencje wspierają również wdrażanie ambicji ESG, stanowiącej istotny element działalności Grupy PZU w zakresie zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności społecznej.

Zarząd PZU na dzień 31.12.2024 roku składał się z siedmiu członków, w tym jednej kobiety i sześciu mężczyzn (15% kobiet). Członkowie Zarządu posiadają bogate doświadczenie w sektorze finansowym, w szczególności w obszarze ubezpieczeń, bankowości i finansów. Ich wiedza i praktyka zawodowa umożliwiają skuteczne zarządzanie spółką oraz realizację strategicznych celów, uwzględniających interesy społeczne i ochronę środowiska.

Rada Nadzorcza PZU na dzień 31.12.2024 roku składała się z dziesięciu członków, w tym trzech kobiet i siedmiu mężczyzn (30% kobiet). Sprawuje ona nadzór nad działalnością Zarządu oraz ocenia realizację strategicznych celów, w tym tych związanych z ESG. Skład Rady Nadzorczej obejmuje 9 (90%) niezależnych członków, w tym ekspertów branżowych, co zapewnia właściwą równowagę kompetencji i doświadczenia.

W Grupie PZU nie występuje formalne przedstawicielstwo pracowników w organach administrujących i nadzorczych na poziomie grupowym.

Więcej informacji na temat wiedzy i kompetencji członków Zarządu i Rady Nadzorczej znajduje się w części 8.1.3. Zarządzanie tematami ESG w Grupie PZU.



[G1-3] Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie

8.6.2. Prewencja i procesy identyfikacji incydentów

Grupa PZU prowadziła działalność z zachowaniem etycznego postępowania, przeciwdziałając korupcji przez wdrożenie regulacji, programów oraz mechanizmów nadzoru. Podstawowe normy etyczne dla Grupy PZU wyznaczają „Dobre Praktyki Grupy PZU”, które definiują zachowania i sposób postępowania wobec interesariuszy polegający na szacunku i zaufaniu. Praktyki te, jako jednolity wzorzec przestrzeganych standardów, zostały wdrożone przez wszystkie podmioty Grupy PZU, z wyjątkiem Grupy Pekao oraz Grupy Alior Banku, które posiadają własne kodeksy etyczne - „Kodeks Etyki Alior Bank” i „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”.

Kodeks Postępowania Banku Pekao

„Kodeks Postępowania Grupy Pekao” stanowi zbiór zasad i norm postępowania mających na celu wspieranie tworzenia transparentnej i odpowiedzialnej organizacji. Zawiera kluczowe wartości, które wyznaczają standard postępowania w Banku Pekao i jego spółkach zależnych. Bank promuje rozwój kultury organizacyjnej, w tym celu organizowane są obowiązkowe szkolenia dla nowozatrudnionych pracowników.

„Kodeks Postępowania Grupy Pekao” jest opublikowany na stronie internetowej Banku. Dodatkowo, każdy pracownik jest zobowiązany do zapoznania się z jego treścią w ramach obowiązkowych szkoleń dostępnych na platformie e-learningowej.

Kodeks uzupełnia „Kodeks Etyki Bankowej Związku Banków Polskich”. Dokument ten stanowi zbiór zasad związanych z działalnością banków, określając normy postępowania dla banków, ich pracowników oraz osób i podmiotów działających w ich imieniu. Kodeks służy jako drogowskaz dla prowadzenia działalności w sposób etyczny i zgodny z dobrymi praktykami bankowymi oraz ma na celu budowanie zaufania do sektora bankowego i jego reputacji. Dotyczy on Banku Pekao, pracowników banków oraz osób lub podmiotów, za pośrednictwem których Bank Pekao wykonuje czynności bankowe.

Dobre Praktyki Grupy PZU

Dobre Praktyki Grupy PZU stanowią zbiór wartości i zasad, obowiązujących pracowników Grupy PZU.

W dokumencie zostały określone normy i standardy postępowania w relacji z pracownikami, klientami, kontrahentami oraz społecznościami lokalnymi. Opisane w nim wartości i zasady odnoszą się do takich zagadnień jak: ochrona danych osobowych, równe szanse, bezpieczeństwo informacji, własność intelektualna, bezpieczne środowisko pracy, dbanie o własność, jasne zasady wyboru dostawców, przejrzyste zasady współpracy, uczciwość wobec konkurencji, konflikt interesów, korupcja i polityka prezentowa, przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, zgłaszanie problemów natury etycznej oraz zasady postępowania. Obowiązek postępowania zgodnie z przyjętymi standardami dotyczy wszystkich pracowników Grupy PZU, bez względu na zajmowane stanowisko.

„Dobre Praktyki” zostały upublicznione na stronie internetowej podmiotów Grupy PZU, co oznacza, że są dostępne dla wszystkich interesariuszy oraz osób odpowiedzialnych za ich wdrożenie.

Kodeks Etyki Alior Bank

Zasady zawarte w „Kodeksie Etyki” stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego w Banku, a opracowane na ich podstawie zasady postępowania kształtują odpowiedzialne i etyczne postawy wśród pracowników. Każdy pracownik Banku ma obowiązek znać postanowienia „Kodeksu Etyki”, stosować je na co dzień i aktywnie reagować na podejrzenie ich naruszenia. Zarząd Banku odpowiada za kształtowanie świadomości etycznego prowadzenia biznesu a swoimi działaniami i postępowaniem promuje przyjęte wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności świadomość znaczenia ryzyka w działalności prowadzonej przez Bank oraz kultury ryzyka. Kadra menedżerska odpowiada za promowanie, wdrażanie i przestrzeganie zasad etyki a swoją postawą kreuje system wartości Banku i kulturę organizacyjną, wpływa na rozpowszechniane wzorce i praktykowane standardy zarówno wobec pracowników jak i interesariuszy Banku.

Przeciwdziałanie korupcji w Grupie PZU

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 m.in. zasady przyjmowania i wręczania prezentów, zasady zarządzania konfliktem interesów, zasady etyki obowiązujące członków organów statutowych.

W zależności od podmiotu, regulacje zostały uwzględnione w jednym lub kilku dokumentach w ramach przyjętych programów antykorupcyjnych i kodeksów etycznych. Zagadnienia w tym obszarze są

także omawiane podczas szkoleń dla pracowników. Wewnętrznym regulacjom podlegają także zasady przyjmowania i wręczania prezentów przez pracowników Grupy PZU oraz zasady ich rejestrowania. Prezenty w formie rzeczowej lub usługowej 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, w Grupie PZU, nie ma przyzwolenia na przyjmowanie pieniędzy bądź ich ekwiwalentu.

Program Antykorupcyjny

Podmioty Grupy PZU wdrożyły polityki i programy antykorupcyjne (polityki i regulacje w tym zakresie zostały wskazane w rozdziale „Polityki związane z postępowaniem w biznesie i kultura korporacyjna”), określające zasady zarządzania ryzykiem korupcji, identyfikacji, ograniczania i monitoringu tego ryzyka. Programy i polityki obejmują między innymi:

- regulacje dotyczące odpowiedzialności poszczególnych jednostek organizacyjnych;
- transparentne zasady rekrutacji, awansowania i wynagradzania, mające na celu eliminację mechanizmów korupcyjnych w procesach kadrowych;
- zarządzanie konfliktami interesów, w tym procedury dotyczące unikania sytuacji mogących prowadzić do nadużyć oraz zasady przyjmowania i wręczania prezentów, które są ściśle regulowane i raportowane;
- uwzględnienie ryzyka korupcji w procesach zawierania umów z partnerami biznesowymi, przez systemową analizę kontrahentów oraz wprowadzenie klauzul antykorupcyjnych do umów.

Procedury wykrywania i zgłaszania incydentów korupcyjnych

W Grupie PZU zostały wdrożone mechanizmy zapewniające anonimowe zgłaszanie przypadków korupcji i przekupstwa.

Grupa PZU stosuje proces zgłaszania incydentów korupcyjnych organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym, który jest realizowany na poziomie poszczególnych spółek wchodzących w skład Grupy PZU. W ramach tego procesu jednostki odpowiedzialne za zgodność (compliance) w poszczególnych podmiotach przygotowują cykliczne raporty dotyczące wyników dochodzeń, stwierdzonych nieprawidłowości oraz ryzyka braku zgodności.

Raporty te są przekazywane do Zarządów oraz rad nadzorczych spółek, a także do innych odpowiednich organów, takich jak np. komitety ryzyka, w zależności od charakteru i rodzaju raportowanych informacji. Raporty dotyczące incydentów korupcji lub nieprawidłowości są przedkładane po zakończeniu postępowania wyjaśniającego Zarządowi oraz Radzie Nadzorczej.

Zgodnie z przyjętymi zasadami w Grupie PZU, osoby prowadzące dochodzenie w sprawach związanych z korupcją lub przekupstwem są autonomiczne wobec struktur zarządczych zaangażowanych w zapobieganie i wykrywanie tych zjawisk. W strukturze Grupy PZU postępowania wyjaśniające są prowadzone przez dedykowane osoby lub zespoły, na przykład w ramach Biura Compliance, które są wyodrębnionymi jednostkami organizacyjnymi.

Pracownicy Grupy PZU otrzymują informacje o nowych lub zmienionych dokumentach antykorupcyjnych za pośrednictwem poczty elektronicznej. Polityki są

również dostępne w wewnętrznej sieci intranet oraz publikowane na stronie internetowej PZU, aby informować klientów, dostawców i innych partnerów. Ponadto, w ramach szkoleń dotyczących ryzyka operacyjnego omawiane są procedury zgłaszania nieprawidłowości.

Szkolenia i edukacja w zakresie przeciwdziałania korupcji

Pracownicy Grupy PZU są objęci szkoleniami, których celem jest zapoznanie pracowników z procedurami i politykami przeciwdziałania korupcji, począwszy od osób rozpoczynających pracę, po stałych pracowników.

Szkolenia dla osób przystępujących do pracy (onboardingowe) obejmują podstawowe tematy związane z tematyką compliance, w tym przyjmowanie i wręczanie prezentów, zarządzanie konfliktem interesów oraz procedurę zgłaszania nieprawidłowości. Szkolenie to wprowadza pracowników w zasady przeciwdziałania korupcji i przekupstwu.

Szkolenia e-learningowe są obowiązkowe dla wszystkich pracowników i obejmują informacje na temat ryzyka korupcji, zasad zapobiegania korupcji, zarządzania konfliktem interesów oraz postępowania w przypadku zidentyfikowania ryzyka korupcji. Szkolenia zawierają również procedury związane z przyjmowaniem i wręczaniem prezentów, darowiznami, sponsoringiem oraz zamówieniami publicznymi.

Szkolenia uzupełniane są przez cykliczne przypomnienia dotyczące obowiązujących procedur, które są dostępne w systemach intranetowych oraz w formie multimedialnych prezentacji. Po zakończeniu szkoleń, przeprowadzane są testy sprawdzające, które pozwalają na weryfikację zdobytej wiedzy.

W większości spółek z Grupy PZU (wyłączenia poniżej), szkoleniami z zakresu przeciwdziałania korupcji objęci są także członkowie Zarządu i Rad Nadzorczych.

Osobne podejścia w zakresie szkoleń obejmują w szczególności: PZU Finanse – Zarząd nie podlega szkoleniom, Rada Nadzorcza Banku Pekao - nie jest objęta szkoleniami z zakresu przeciwdziałania korupcji, Rady Nadzorcze Armatury Kraków i Tower Inwestycje - nie są objęte programem szkoleń lecz otrzymują obowiązujące dokumenty i zasady oraz oświadczają znajomość procedur, Lietuvos Draudimas – oddział w Estonii - szkolenie dla członków Zarządu i Rady Nadzorczej leży w gestii Lietuvos Draudimas, ponieważ jest to oddział i nie posiada oddzielnych organów.

Rodzaje szkoleń z zakresu przeciwdziałania korupcji i przekupstwu w Grupie PZU *)

Opis rodzajów szkoleń	Częstotliwość	Liczba przeszkolonych pracowników
Szkolenia pokrywające następujące tematy: - Pojęcie korupcji, korzyści majątkowych i przekupstwa - Przykłady korupcji - Zachowanie w sytuacji zagrożenia korupcją - Konsekwencje korupcji	Co pół roku	711
	Corocznie	18 871
	Co 2 lata	525
	Jednorazowo	13 126
Szkolenie dotyczące postanowień polityki prezentowej	Corocznie	250

*) Tabela wskazuje główne rodzaje szkoleń z zakresu przeciwdziałania korupcji i przekupstwa w Grupie PZU. Szkolenia są przeprowadzane indywidualnie na poziomie poszczególnych spółek Grupy, a przedstawione pokryte tematy stanowią mapowanie elementów zakresu szkoleń do odpowiednich kategorii

Funkcje narażone na ryzyko korupcji

W Grupie PZU nie została ustanowiona definicja funkcji szczególnie narażonych na ryzyko korupcji. Wszyscy pracownicy, bez względu na pełnioną funkcję są objęci szkoleniami antykorupcyjnymi. Wewnętrzne reguły definiujące takie funkcje są stosowane jedynie w Armatura Kraków i BALTA. Oba te podmioty objęły 100% funkcji narażonych na ryzyko szkoleniami antykorupcyjnymi.

[G1-4] Potwierdzone incydenty związane z korupcją lub przekupstwem

Incydenty związane z korupcją

Grupa PZU nie zidentyfikowała potwierdzonych przez sąd przypadków korupcji w 2024 roku. Nie odnotowano żadnych grzywnien za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstwa. Nie odnotowano również potwierdzonych przez sąd incydentów związanych z korupcją lub przekupstwem, które skutkowałyby rozwiązaniem lub nieprzedłużeniem umów z partnerami biznesowymi.¹²

Podmioty Grupy PZU prowadzą programy przeciwdziałania korupcji oraz zarządzania ryzykiem, których celem jest minimalizowanie potencjalnych zagrożeń oraz zapewnienie zgodności z regulacjami wewnętrznymi i zewnętrznymi.

0

wyroków skazujących w związku ze złamaniem przepisów antykorupcyjnych lub przeciwdziałającym przekupstwu w okresie sprawozdawczym

¹² Wskaźnik nie został zatwierdzony przez żaden inny zewnętrzny organ niż dostawca usług atestacyjnych.



[\[G1-2\] Zarządzanie stosunkami z dostawcami](#)

8.6.3. Zarządzanie relacjami z dostawcami

Uwzględnianie kryteriów społecznych i środowiskowych dostawców relacjach z dostawcami

Grupa PZU uwzględnia kryteria społeczne i środowiskowe w procesach zakupowych, kładąc nacisk na transparentność i zgodność z zasadami uczciwej konkurencji. Podstawowym dokumentem wyznaczającym standardy relacji z dostawcami jest „Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU.”

Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU

„Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU” określa wymagania wobec dostawców w zakresie ochrony środowiska, otoczenia społecznego oraz ładu korporacyjnego. Dokument reguluje zasady przeciwdziałania korupcji i konfliktowi interesów, zobowiązując dostawców do unikania oraz zapobiegania sytuacjom sprzyjającym powstaniu konfliktu interesów. Kodeks zakazuje również przekazywania lub oferowania nienależnych korzyści w zamian za określone działanie lub jego zaniechanie. Przestrzeganie zasad Kodeksu jest istotnym kryterium oceny potencjalnych dostawców i ich współpracy z Grupą PZU.

Kodeks ma zastosowanie zarówno do podmiotów Grupy PZU, jak i do wszystkich jej dostawców. Każdy podmiot chcący nawiązać współpracę z Grupą PZU musi zapoznać się z jego treścią i zaakceptować go na etapie składania Formularza Rejestracji Dostawcy. Akceptacja Kodeksu jest również elementem składanych ofert.

Kodeks zobowiązuje do stosowania zasad zawartych w „Polityce praw człowieka w Grupie PZU”.

Kodeks jest udostępniany wszystkim potencjalnym dostawcom na etapie rejestracji. Każdy dostawca jest zobowiązany do zapoznania się z jego treścią oraz zaakceptowania jego postanowień jako warunku współpracy z Grupą PZU. Raz do roku prowadzony jest wewnętrzny proces oceny dostawców, uwzględniający m.in. zgodność ich działalności z kodeksem. Dodatkowo PZU przeprowadza audyty dostawców, które pomagają monitorować i podnosić standardy etyczne oraz środowiskowe w całym łańcuchu dostaw.

Kodeks uzupełniają następujące dokumenty”:

- „Polityka zakupowa Grupy PZU” określająca standardy realizacji postępowań zakupowych, ich przejrzystość oraz konieczność stosowania zasad ESG;
- „Procedura wyboru dostawców Grupy PZU” gwarantująca obiektywne kryteria oceny i porównywalność ofert;
- „Procedura zarządzania dostawcami Grupy PZU” opisująca sposób monitorowania dostawców oraz ich ocenę w zakresie ESG;

- „Procedura audytu i oceny dostawców Grupy PZU” zapewniająca okresową kontrolę przestrzegania standardów etycznych, społecznych i środowiskowych.

Regulacje te określają standardy współpracy z dostawcami, obejmując weryfikację ich zgodności z zasadami ESG, rejestrację i ocenę praktyk związanych z przestrzeganiem praw człowieka oraz minimalizacją wpływu na środowisko. W procesie zakupowym pracownicy są informowani o zasadach zarządzania konfliktem interesów i programie antykorupcyjnym, a kadra kierownicza składa oświadczenia dotyczące relacji biznesowych i osobistych z rekomendowanym dostawcą.

Zasady etyki względem dostawców w bankach Grupy PZU regulowane są odrębnie. Alior Bank stosuje wobec swoich dostawców Kodeks Etyki Dostawców Alior Bank, natomiast Bank Pekao wdrożył w życie Kodeks Etyki Dostawców Banku Pekao.

Kodeks Etyki Dostawców Alior Bank

Postanowienia Kodeksu Etyki Dostawców Alior Bank dotyczą dostawców Alior Bank, jego spółek zależnych oraz podwykonawców. Alior Bank może wezwać dostawcę do wdrożenia działań naprawczych, w przypadku istotnych niezgodności może zawiesić współpracę lub zakończyć relacje z dostawcą – z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

- W przypadku identyfikacji naruszeń, są zgłaszane na adres naruszenia@alior.pl

Kodeks etyki dostawców Banku Pekao

„Kodeks etyki dostawców Banku Pekao” jest wykorzystywany w postępowaniach zakupowych celem promowania wartości obowiązujących w banku, wskazując kontrahentom oczekiwania, zasady i standardy obowiązujące w Banku Pekao.

Kodeks zawiera postanowienia z zakresu ochrony środowiska i zasobów naturalnych, przestrzegania czynników społecznych oraz zasad ładu korporacyjnego.

Zapisy o zapoznaniu się dostawcy z kodeksem poprzez zobowiązanie do jego przestrzegania zostały również zamieszczone w Ogólnych Warunkach Zamówienia. Dodatkowo zainteresowani oferenci składają oświadczenie o przestrzeganiu kodeksu w Zintegrowanym Narzędziu Zakupowym. Dokument dopełnia Polityka Zakupowa, w której znajdują się zapisy dotyczące przestrzegania czynników ESG i unikania zjawisk noszących znamiona greenwashingu. Regulacje te określają standardy współpracy z dostawcami, obejmując weryfikację ich zgodności z zasadami ESG, rejestrację i ocenę praktyk związanych z przestrzeganiem praw człowieka oraz minimalizacją wpływu na środowisko. W procesie zakupowym pracownicy są informowani o zasadach zarządzania konfliktem interesów i programie antykorupcyjnym, a kadra kierownicza składa oświadczenia dotyczące relacji biznesowych i osobistych z rekomendowanym dostawcą.

Zobowiązania dostawców i mechanizmy weryfikacyjne

Wyżej wymienione dokumenty określają główne oczekiwania i wymagania w zakresie ochrony środowiska, społecznej odpowiedzialności oraz ładu korporacyjnego w Grupie PZU.

Zgodność z kodeksami etycznymi stanowi jedno z kryteriów kwalifikacji dostawców w procesach zakupowych.

Aby zapewnić przestrzeganie norm, Grupa PZU przeprowadzała audyty dostawców, oceniając ich strategię zrównoważonego rozwoju, warunki pracy oraz działania na rzecz ochrony środowiska.

Szczegółowe kryteria środowiskowe i społeczne w wyborze dostawców

Dostawcy Grupy PZU (nie dotyczy Banku Pekao, Alior Banku, TFI PZU oraz PZU Finanse i Armatura Kraków) są zobowiązani do analizy swojego wpływu na środowisko, w szczególności w zakresie:

- zużycia surowców;
- emisji gazów cieplarnianych;
- gospodarki odpadami;
- ochrony bioróżnorodności.

Bank Pekao wymaga od dostawców oświadczenia o przestrzeganiu „Kodeksu etyki dostawców” oraz wypełnienia ankiety ESG przy przetargach o wartości powyżej 1 mln zł.

W kontekście kryteriów społecznych, dostawcy muszą zapewniać:

- godne warunki pracy
- przestrzeganie zasad braku dyskryminacji i zakazu pracy przymusowej
- prawo do zrzeszania się.

Alior Bank integruje wymogi ESG w procesach zakupowych i wymaga, że dostawcy uwzględnią w swoich strategiach odpowiedzialność społeczną i środowiskową.

- TFI PZU stosowało „Procedurę Wyboru Dostawców” zapewniającą uczciwą konkurencję i równe traktowanie wszystkich oferentów.
- PZU Finanse nie prowadziło formalnej oceny ESG dostawców, a większość zakupów realizowano na podstawie długoterminowych umów.
- Armatura Kraków nie stosowała kryteriów zrównoważonego rozwoju przy wyborze dostawców.

Przeciwdziałanie opóźnieniom w płatnościach

W Grupie PZU nie funkcjonuje odrębna polityka mająca na celu przeciwdziałanie opóźnieniom w płatnościach, ale wdrożono procedury, które uwzględniają przepisy Ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, a płatności są realizowane zgodnie z uzgodnionymi terminami.



[G1-6] Praktyki płatnicze

8.6.4. Praktyki płatnicze

Grupa PZU stosuje indywidualne warunki umów zależnych od spółki, rodzaju dostawcy i indywidualnych uwarunkowań, dlatego nie jest możliwym określenie jednej standardowej procedury płatności oraz odsetka płatności wykonywanych zgodnie z taką procedurą. Większość podmiotów Grupy PZU stosuje standardowy 30-dniowy termin płatności.

Grupa PZU określa średni czas uregulowania faktury od dnia obliczania terminu płatności jako średnie przeterminowanie opłaconej faktury przez spółki Grupy PZU. Średnie przeterminowanie liczone jest przez zsumowanie liczby dni przeterminowania wszystkich faktur a następnie podzielenie jej przez całkowitą liczbę opłaconych faktur. Średni czas przeterminowania faktury wyniósł w 2024 roku 1,7 dni.¹³

1,7 dnia

średnie przeterminowanie opłaconej faktury

Nierozstrzygnięte postępowania sądowe w związku z opóźnieniami w płatnościach

Na dzień 31 grudnia 2024 roku, w odniesieniu do operacji własnych, podmioty Grupy PZU były stroną w 34 nierozstrzygniętych postępowaniach sądowych związanych z opóźnieniami w płatnościach. Na potrzeby obliczeń liczby postępowań sądowych zastosowano następujące 4 zasady:

- postępowania są prowadzone przed sądami cywilnymi (sądami powszechnymi oraz Sądem Najwyższym, Izbą Cywilną)
- podmioty z Grupy PZU są stroną pozwaną
- przedmiotem roszczeń są odsetki za opóźnienie liczone od należności głównej wypłaconej z opóźnieniem, niezapłacona należność główna z odsetkami za opóźnienie
- postępowania nie obejmują roszczeń obecnych i byłych pracowników, na przykład o wynagrodzenie za pracę w godzinach nadliczbowych, zadośćuczynienie za mobbing.

Postępowania sądowe, w przypadku których nie doszło do wydania wyroku kończącego postępowanie w II instancji oraz postępowania znajdujące się w Sądzie Najwyższym, po doręczeniu skargi kasacyjnej do podmiotów Grupy PZU, są traktowane jako nierozstrzygnięte.



¹³ Wskaźnik nie został zatwierdzony przez żaden inny zewnętrzny organ niż dostawca usług atestacyjnych.

[G1-1] Kultura korporacyjna i Polityki prowadzenia działalności gospodarczej i kultura korporacyjna

8.6.5. Polityki związane z postępowaniem w biznesie i kultura korporacyjna

Kultura korporacyjna i etyczne zasady istotne dla Grupy PZU kształtowane są przez ustanawianie regulacji wewnętrznych, takich jak kodeksy postępowania, polityki, zasady etyczne i procedury, które określają cele i zasady istotne dla organizacji.

Rozwój kultury korporacyjnej realizowany jest przez systematyczne aktualizowanie tych regulacji, uwzględniając zmieniające się przepisy prawne oraz praktyki biznesowe. Ważnym elementem rozwoju są również programy szkoleniowe dla pracowników, które pomagają im lepiej zrozumieć wartości organizacji i zastosować je w codziennej pracy. Przykładem takich działań są szkolenia z zakresu przeciwdziałania korupcji, które są obowiązkowe dla nowo zatrudnionych pracowników.

Promowanie kultury korporacyjnej w Grupie PZU odbywa się również przez komunikowanie wartości organizacji, integrację zespołów, angażowanie pracowników w działania społeczne i prozdrowotne oraz organizowanie wydarzeń promujących wartości np. akcje wolontariackie. Dodatkowo, podmioty z Grupy PZU wykorzystują różnorodne kanały komunikacji, takie jak intranet i szkolenia, aby na bieżąco przypominać o wartościach i zasadach etycznych.

Ocena kultury korporacyjnej jest realizowana dzięki różnorodnym mechanizmom feedbacku, takim jak badania satysfakcji pracowników, ankiety, wywiady oraz analiza wyników biznesowych. Działania te pozwalają na monitorowanie efektywności wprowadzonych rozwiązań oraz dostosowywanie ich do zmieniającego się środowiska pracy i oczekiwań pracowników. Na podstawie wyników tych badań oraz analiz przeprowadzane są okresowe rewizje regulacji wewnętrznych.

Niewłóczne badanie incydentów z zapewnieniem niezależności i obiektywizmu

Podmioty z Grupy PZU zobowiązane są do niezwłocznego badania incydentów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, zapewniając niezależność i obiektywizm w tym procesie.

PZU zapewnia mechanizmy umożliwiające identyfikację i zgłaszanie incydentów natury etycznej. W tym celu w PZU obowiązują zasady i standardy postępowania zapisane w „Dobrych Praktykach Grupy PZU” oraz regulacjach poszczególnych podmiotów Grupy PZU dotyczących zgłaszania nieprawidłowości i naruszeń, zasad zarządzania konfliktem interesów czy programów i polityk antykorupcyjnych.

W sytuacjach budzących wątpliwości incydenty są zgłaszane do systemu zgłaszania naruszeń działającego w podmiotach Grupy PZU. Zgłoszenia są przyjmowane w wybrany sposób właściwy dla podmiotu Grupy PZU. Zgodnie z przyjętymi zasadami zarówno zgłaszający, jak i osoba, której dotyczy zgłoszenie, mają zapewnioną dyskrecję i ochronę danych osobowych. Zgłoszenia mogą być anonimowe, a gdy zgłoszenie jest imienne, tożsamość zgłaszającego jest traktowana zgodnie

z zasadami poufności. Zgłoszenia trafiają do zespołu osób, który odpowiada za obsługę zgłoszeń i postępowanie wyjaśniające, z zachowaniem praw sygnalisty. W PZU i PZU Życie postępowania dotyczące zgłoszeń naruszeń prowadzą pisemnie upoważnieni pracownicy Biura Compliance, wyodrębnionej i niezależnej jednostki organizacyjnej w ramach PZU. Osoby upoważnione składają oświadczenie o zapoznaniu się z "Procedurą zgłaszania naruszeń w PZU SA i PZU ŻYCIE SA", wprowadzonej w związku z wejściem w życie Ustawy o ochronie sygnalistów, jej przestrzeganiu oraz zobowiązaniu do zachowania tajemnicy informacji i danych osobowych uzyskanych w związku ze zgłoszeniem, także po ustaniu stosunku pracy lub innego stosunku prawnego, w ramach którego wykonywały te obowiązki. Informacje o liczbie zgłoszeń i liczbie stwierdzonych naruszeń są uwzględniane w ramach cyklicznego raportowania ryzyka braku zgodności do Zarządu i Rady Nadzorczej.

Sygnalistą może być nie tylko pracownik, ale również były pracownik, pracownik tymczasowy, osoba świadcząca pracę na innej podstawie niż stosunek pracy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej, praktykant, stażysta, kandydat do pracy, partner biznesowy, podwykonawca czy wolontariusz.

Procedura zgłaszania naruszeń w PZU i PZU Życie

„Procedura zgłaszania naruszeń w PZU SA i PZU Życie” to nowa regulacja wdrożona w celu realizacji wymogów ustawy z 14 czerwca 2024 roku o ochronie sygnalistów. Dokument określa mechanizmy ochrony sygnalistów obejmujące gwarancję poufności, zakaz działań odwetowych oraz ochronę danych osobowych zgodnie z RODO. Sygnaliście przysługuje także zwolnienie z odpowiedzialności, w tym dyscyplinarnej oraz za szkody wynikające z naruszenia praw innych osób lub

obowiązków prawnych, brak możliwości zrzeczenia się ochrony oraz przyjęcia na siebie odpowiedzialności za szkodę wynikającą ze zgłoszenia lub ujawnienia, a także nieważność postanowień umownych ograniczających prawo do zgłoszenia naruszenia lub przewidujących środki odwetowe. Procedura zapewnia również możliwość dokonywania anonimowych zgłoszeń, a jeśli tożsamość sygnalisty zostanie ujawniona, podlega on ochronie.

Polityka Zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów w Alior Banku

„Polityka zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów w Alior Banku” (obowiązująca od 05.09.2024 roku) określa zasady zgłaszania nieprawidłowości za pośrednictwem dedykowanych kanałów, zapewniając poufność zgłoszenia oraz ochronę danych zgłaszającego. Dokument określa również procedurę postępowania z takimi zgłoszeniami.

Polityka obejmuje m.in.:

- możliwość zgłaszania naruszeń związanych z korupcją
- określenie dostępnych kanałów zgłaszania naruszeń, w tym: dedykowany numer telefonu, wewnętrzny system teleinformatyczny, tradycyjną komunikację pisemną, spotkanie bezpośrednio lub wystanie korespondencji do Prezesa Zarządu
- procedurę analizy i weryfikacji zgłoszeń, którą przeprowadzają pracownicy Departamentu Zgodności Regulacji oraz inne wyznaczone jednostki organizacyjne

- ustalenie maksymalnego czasu na rozpatrzenie zgłoszenia (do trzech miesięcy od dnia potwierdzenia jego przyjęcia, z możliwością wydłużenia w uzasadnionych przypadkach)
- obowiązek rzetelności i bezstronności osób obsługujących zgłoszenia
- sporządzenie raportu końcowego, który zawiera analizę zdarzeń, ocenę zasadności zgłoszenia oraz rekomendacje dalszych działań – raport przekazywany jest wybranym przedstawicielom kadry kierowniczej, których lista jest ustalana w zależności od okoliczności sprawy.

Polityka obowiązuje wszystkich pracowników Alior Banku .

Proces rozpatrywania zgłoszeń obejmuje analizę przez Departament Zgodności Regulacji, zapewniając rzetelność i bezstronność postępowania.

Alior Bank publikuje politykę na stronie Banku oraz edukuje pracowników w zakresie zgłaszania naruszeń oraz ochrony przed działaniami odwetowymi, zapewnia pracownikom szkolenia zarówno w zakresie kanałów zgłaszania naruszeń, sposobu zgłaszania naruszeń jak i środków ochrony. Do rozpatrywania zgłoszeń dedykowani są wybrani pracownicy z odpowiednim doświadczeniem do zarządzania procesem zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów oraz do podejmowania działań następczych.

Procedura zgłaszania naruszeń w Banku Pekao
„Procedura zgłaszania naruszeń w Banku Pekao” określa zasady i tryb zgłaszania naruszeń prawa, obowiązujących procedur oraz standardów etycznych. Dokument umożliwia anonimowe lub jawne zgłoszenia,

zapewnia ochronę sygnalistów przed działaniami odwetowymi oraz określa zasady przeprowadzania postępowania weryfikacyjnego. Sygnaliści mają prawo do pełnej poufności i ochrony danych osobowych, a Bank zobowiązuje się do terminowego i rzetelnego rozpatrywania zgłoszeń oraz informowania o wyniku postępowania weryfikacyjnego.

Procedura obejmuje pracowników Banku Pekao oraz inne osoby fizyczne związane z Bankiem Pekao w kontekście pracy, w tym pracowników tymczasowych, osoby zatrudnione na podstawie umów cywilnoprawnych, przedsiębiorców, prokurentów, akcjonariuszy, członków organów statutowych, osoby pracujące pod nadzorem wykonawców, podwykonawców i dostawców, stażystów, wolontariuszy, praktykantów oraz członków zarządu związków zawodowych działających w Banku.

Procedura zapewnia ochronę sygnalistów przed działaniami odwetowymi, które obejmują m.in. rozwiązanie stosunku pracy, obniżenie wynagrodzenia, negatywną ocenę wyników pracy, mobbing, dyskryminację oraz inne formy represji. W przypadku obawy przed działaniami odwetowymi, sygnalista może to zgłosić za pośrednictwem jednego z dostępnych kanałów zgłoszeń. Bank zapewnia terminowe, rzetelne i obiektywne przeprowadzenie postępowania weryfikacyjnego.

Bank przeprowadza wstępne i regularne szkolenia pracowników w zakresie zgłaszania naruszeń, które są aktualizowane co 2 lata.

Pozostałe podmioty Grupy PZU wdrożyły własne polityki i procedury odnośnie zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów zgodnie z przepisami prawa.

Kluczowy zestaw polityk tworzących system antykorupcyjny w Grupie PZU.

Polityka Compliance w PZU	Zasady etyki członków zarządów spółek Grupy PZU	Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie PZU	Polityka zarządzania ryzykiem operacyjnym PZU
„Polityka Compliance w PZU” ma na celu zapewnienie zgodności działań spółki z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz standardami postępowania. Uwzględnia wyzwania prawne i nadzorcze identyfikowane w procesach zarządzania ryzykiem braku zgodności. Polityka koncentruje się na bieżącym zarządzaniu ryzykiem braku zgodności oraz jego monitorowaniu. Podmioty objęte polityką: PZU	„Zasady etyki członków zarządów spółek Grupy PZU” określają standardy postępowania, których celem jest: - zapewnienie zgodnego z najwyższymi standardami pełnienia funkcji przez członków zarządów - zapobieganie konfliktom interesów, w szczególności przeciwdziałanie wykorzystywaniu zajmowanego stanowiska do uzyskiwania prywatnych korzyści - ograniczenie ryzyka reputacyjnego oraz ryzyka korupcji. Zasady dotyczą członków zarządów spółek Grupy PZU. Podmioty objęte polityką: Grupa PZU, nie dotyczy Banku Pekao i Alior Banku	Strategia Zarządzania Ryzykiem w Grupie PZU definiuje ryzyko braku zgodności, które oznacza ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez Grupę PZU lub osoby powiązane przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych standardów postępowania, w tym norm etycznych. Skutkiem materializacji tego ryzyka mogą być sankcje prawne, straty finansowe oraz utrata reputacji lub wiarygodności. Strategia określa mechanizmy zarządzania ryzykiem braku zgodności, obejmujące monitoring, ocenę i pomiar ryzyka, podejmowanie działań zaradczych oraz raportowanie. Strategia uwzględnia interesy Grupy PZU oraz jej podmiotów zależnych, koncentrując się na ograniczeniu ryzyka prawnego, finansowego i reputacyjnego. Wskazuje również na ryzyko sporów sądowych, szczególnie w odniesieniu do spółek ubezpieczeniowych i banków wchodzących w skład Grupy PZU. Podmioty objęte polityką: Grupa PZU, nie dotyczy Banku Pekao i Alior Banku	„Polityka zarządzania ryzykiem operacyjnym PZU” definiuje ryzyko operacyjne jako możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub zdarzeń zewnętrznych. W ramach identyfikacji ryzyka operacyjnego gromadzone i analizowane są informacje o incydentach ryzyka oraz ich przyczynach, stosowana jest samoocena ryzyka operacyjnego, a także wykorzystywane są analizy scenariuszowe. Podmioty objęte polityką: PZU

Polityka Antykorupcyjna Banku Pekao

„Polityka przeciwdziałania korupcji Banku Pekao SA” odnosi się do wszystkich pracowników Banku oraz każdej sfery działalności Banku. Jej celem jest przeciwdziałanie korupcji oraz eliminacja sytuacji mogących sprzyjać jej powstawaniu. Bank Pekao zobowiązuje się do:

- zdecydowanego zwalczania wszelkich przejawów korupcji
- ochrony pracowników, którzy odmówią udziału w czynnościach korupcyjnych lub ujawnią przypadki korupcji – tacy pracownicy nie mogą być pociągnięci do odpowiedzialności dyscyplinarnej ani poddani innym sankcjom, nawet jeśli ich działania narażą Bank na straty finansowe
- całkowitej nietolerancji wobec oferowania, obiecywania, żądania, dawania lub akceptowania płatności przyspieszających bieg spraw.

Dodatkowo, Bank udostępnia na swojej stronie internetowej „Informację o podstawowych zasadach przeciwdziałania korupcji przyjętych w Banku Pekao SA”. Dodatkowo, Bank udostępnia na swojej stronie internetowej „Informację o podstawowych zasadach przeciwdziałania korupcji przyjętych w Banku Pekao SA”, która stanowi załącznik do Polityki.

Podmioty objęte polityką: Bank Pekao

Polityka przeciwdziałania korupcji w Alior Banku

„Polityka przeciwdziałania korupcji w Alior Banku” określa zasady postępowania w relacjach wewnętrznych oraz w relacjach z klientami, kontrahentami, partnerami biznesowymi oraz podmiotami z Grupy Alior Bank.

Alior Bank stosuje zasadę „zero tolerancji dla korupcji”, nie toleruje działań mających znamiona korupcji i zwalcza wszelkie jej przejawy we wszystkich obszarach swojej działalności. Polityka jednoznacznie zakazuje oferowania, obiecywania i przyjmowania korzyści majątkowych oraz osobistych, zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio. Zabronione jest wręczanie i przyjmowanie jakichkolwiek korzyści majątkowych, osobistych oraz niemajątkowych form gratyfikacji.

Polityka ustanawia również zakaz stosowania działań odwetowych wobec osób, które odmówiły przyjęcia lub wręczenia nienależnej korzyści. Polityka reguluje zasady współpracy z kontrahentami i partnerami biznesowymi oraz określa kwestie związane z wręczaniem i otrzymywaniem prezentów biznesowych przez pracowników Banku, a także obszar sponsoringu i darowizn..

Podmioty objęte polityką: Alior Bank

Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań Alior Banku

„Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań Alior Banku” określa możliwość zgłaszania nieprawidłowości za pośrednictwem dedykowanych kanałów, które zapewniają poufność zgłoszenia oraz ochronę danych zgłaszającego. Dokument wskazuje również procedurę postępowania z takimi zgłoszeniami.

Podmioty objęte polityką: Alior Bank

Program Antykorupcyjny PZU Zdrowie

„Program Antykorupcyjny PZU Zdrowie SA” stanowi podstawę ustanowienia i wspierania rozwiązań prewencyjnych i edukacyjnych w zakresie przeciwdziałania korupcji. Obejmuje w tym celu:

- ramowe zasady zarządzania ryzykiem korupcji w Spółce, powiązane z wewnętrznymi przepisami dla różnych obszarów działalności
- podział odpowiedzialności w celu skutecznego kontrolowania ryzyka korupcji
- wskazanie obszarów działalności szczególnie narażonych na korupcję
- przykłady czynników korupcji.

Celem programu jest utrzymanie reputacji spółki jako firmy uczciwej pod względem zarządzania i prowadzonej działalności, stworzenie systemu przepisów wewnętrznych dotyczących przeciwdziałania korupcji oraz wyznaczenie standardów postępowania mających na celu ograniczenie ryzyka korupcji w spółce. Program ma zastosowanie do wszystkich osób powiązanych ze spółką, niezależnie od zajmowanego stanowiska lub pełnionej funkcji.

Podmioty objęte polityką: PZU Zdrowie

Program Antykorupcyjny TFI PZU

„Program Antykorupcyjny TFI PZU SA” stanowi podstawę ustanowienia i wspierania rozwiązań prewencyjnych i edukacyjnych w zakresie przeciwdziałania korupcji.

Program obejmuje:

- ramowe zasady zarządzania ryzykiem korupcji w Spółce, stanowiące podstawę dla szczegółowych przepisów wewnętrznych w różnych obszarach działalności
- podział odpowiedzialności w celu skutecznej kontroli ryzyka korupcji
- wskazanie obszarów działalności Spółki szczególnie narażonych na korupcję
- przykłady czynników korupcji.

Celem programu jest:

- utrzymanie reputacji spółki jako firmy uczciwej pod względem zarządzania i działalności biznesowej
- stworzenie systemu przepisów wewnętrznych w zakresie przeciwdziałania korupcji
- wyznaczenie podstawowych standardów postępowania mających na celu ograniczenie ryzyka korupcji.

Spółka, w ramach współpracy z partnerami biznesowymi i klientami, kieruje się zasadami etyki biznesu, dążąc do przejrzystych relacji biznesowych, unika sytuacji, które mogą sprawiać wrażenie niewłaściwych lub niezgodnych z prawem. Proces wyboru partnerów biznesowych odbywa się na podstawie obiektywnych kryteriów, takich jak cena, jakość i parametry techniczne.

Partnerzy biznesowi podlegają indywidualnej ocenie ryzyka korupcji, zgodnie z zasadami określonymi przez kierującego jednostką właściwą ds. zakupów. Proces zakupowy w Spółce prowadzony jest zgodnie z zasadami uczciwej konkurencji.

W TFI PZU funkcjonują również „Zasady etyki niezależnych członków rady nadzorczej TFI PZU, nie będących pracownikami spółki Grupy PZU i nie związanych ze spółką Grupy PZU inną umową o podobnym charakterze” oraz „Zasady etyki członków rady nadzorczej TFI PZU, będących pracownikami spółki Grupy PZU lub związanych ze spółką Grupy PZU inną umową o podobnym charakterze”, które określają standardy postępowania członków rady nadzorczej TFI PZU.

Podmioty objęte polityką: TFI PZU

Polityka Compliance PZU Zdrowie

„Polityka Compliance PZU Zdrowie SA” określa zasady wykonywania funkcji compliance w organizacji. Obejmuje cele, sposób zarządzania, instrumenty oraz podział zadań w procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności. Polityka definiuje również kluczowe pojęcia związane z compliance i ryzykiem braku zgodności.

Celem polityki jest zapewnienie zgodności działań spółki z obowiązującymi normami, przepisami oraz standardami postępowania. Ma to na celu:

- zapewnienie zgodności działania spółki z prawem
- poprawę konkurencyjności i pozycji na rynku
- realizację zasad przejrzystej współpracy i właściwej komunikacji
- budowanie pozytywnego wizerunku firmy i zwiększenie zaufania kontrahentów
- wzrost świadomości pracowników i współpracowników w zakresie compliance.

Polityka obowiązuje PZU Zdrowie oraz podmioty Grupy PZU Zdrowie. Za systemowe wykonywanie funkcji compliance, w zakresie objętym polityką, odpowiada Biuro Ryzyka i Compliance. Polityka jest umieszczona na platformie Zdrowoteka.

Podmioty objęte polityką: PZU Zdrowie, podmioty Grupy PZU Zdrowie.

Zasady przyjmowania i wręczania prezentów w PZU Zdrowie

„Zasady przyjmowania i wręczania prezentów w PZU Zdrowie” mają na celu zapobieganie występowaniu korupcji i przyjmowania łapówek. Polityka określa kategorie prezentów oraz tryb postępowania w przypadku ich przyjmowania lub wręczania.

Za stosowanie polityki oraz rozstrzyganie wątpliwości związanych z jej interpretacją odpowiada Biuro Ryzyka i Compliance.

Podmioty objęte polityką: PZU Zdrowie

Zasady zarządzania konfliktem interesów w PZU Zdrowie

„Zasady zarządzania konfliktem interesów w PZU Zdrowie SA” określają sposób postępowania w przypadku wystąpienia konfliktu interesów pomiędzy Spółką, osobami powiązanymi ze Spółką oraz Klientami. Polityka zawiera również szczegółowy opis działań ograniczających możliwość powstania konfliktu interesów.

Podmioty objęte polityką: PZU Zdrowie

Procedura zgodności działalności PZU Zdrowie z prawem konkurencji

„Procedura zgodności działalności PZU Zdrowie SA” z prawem konkurencji określa zasady organizacyjne i mechanizmy wewnętrzne mające na celu zapewnienie zgodności działalności spółki z przepisami prawa konkurencji. Obejmuje działania zmniejszające ryzyko naruszenia, umożliwiające skuteczne monitorowanie przestrzegania prawa konkurencji oraz rozpoznawanie i ocenę ryzyka naruszenia.

Procedura uwzględnia interesy kluczowych interesariuszy, w tym akcjonariuszy, klientów, pracowników, partnerów biznesowych i innych uczestników rynku, przez:

- wspomaganie kadry zarządzającej w ograniczaniu ryzyka braku zgodności
- utrwalanie wizerunku spółki jako podmiotu godnego zaufania
- przeciwdziałanie utracie reputacji i wiarygodności
- zapobieganie stratom finansowym i sankcjom prawnym wynikającym z naruszeń.

Podmioty objęte polityką: PZU Zdrowie



Polityka zarządzania ryzykiem zgodności w BALTA

BALTA wdrożyła „Politykę zarządzania ryzykiem zgodności” aby określić zasady przestrzegania regulacji prawnych, wewnętrznych procedur oraz standardów etycznych. Dokument definiuje kluczowe zasady dotyczące transparentności działań oraz zarządzania konfliktami interesów, mające na celu eliminację ryzyka braku zgodności w działalności organizacji.

Polityka obejmuje wszystkie aspekty działalności BALTA, w tym relacje z klientami oraz partnerami biznesowymi. Nie wskazano żadnych wyłączeń, co oznacza, że wszystkie jednostki organizacyjne oraz procesy musiały przestrzegać określonych standardów zgodności.

Dokument został opracowany zgodnie z regulacjami krajowymi oraz unijnymi dotyczącymi zarządzania ryzykiem. Zapewnienie zgodności z tymi przepisami ma na celu ochronę interesów klientów i inwestorów oraz promowanie uczciwych praktyk rynkowych w działalności BALTA.

Polityka ma na celu zapewnienie przejrzystości działań oraz skuteczne zarządzanie potencjalnymi konfliktami interesów, co ma wzmacniać zaufanie klientów i partnerów biznesowych do organizacji.

Polityka odpowiedzialności korporacyjnej w BALTA

BALTA wdrożyła „Politykę odpowiedzialności korporacyjnej” aby określić zasady odpowiedzialnego prowadzenia działalności z uwzględnieniem aspektów środowiskowych, społecznych i zarządczych (ESG). Dokument koncentruje się na działaniach związanych z równoważeniem interesów biznesowych i społecznych, promując zrównoważony rozwój oraz etyczne praktyki w organizacji.

Polityka obejmuje wszystkie działania BALTA, nie wskazano żadnych wyłączeń, co oznacza, że jej zasady miały zastosowanie do wszystkich obszarów działalności spółki. Dokument uwzględnia potrzeby klientów, inwestorów oraz partnerów społecznych, dążąc do wdrażania inicjatyw wspierających odpowiedzialne zarządzanie i rozwój społeczno-gospodarczy. Przez uwzględnienie zasad ESG organizacja zobowiązała się do prowadzenia działań w sposób przejrzysty i z poszanowaniem zasad etycznych, co ma na celu wzmocnienie zaufania interesariuszy oraz długoterminową stabilność operacyjną.

Zgodność polityk z Konwencją Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji

Polska ratyfikowała Konwencję Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji we wrześniu 2006 roku, a jej postanowienia stanowią standard dla krajowych regulacji prawnych w zakresie przeciwdziałania korupcji. Podlegające konsolidacji spółki Grupy PZU istnieją w zakresie polskiego oraz europejskiego prawa i implementują zobowiązania wynikające z tej konwencji.

Należy podkreślić, że konwencje międzynarodowe są wiążące dla państw, a nie dla pojedynczych podmiotów gospodarczych, takich jak Grupa PZU. W związku z tym, ocena zgodności procedur PZU bezpośrednio z treścią konwencji międzynarodowej nie jest możliwa. Niemniej jednak, zgodność z krajowymi przepisami prawa, które zostały ukształtowane w oparciu o tę konwencję, zapewnia stosowanie standardów przeciwdziałania korupcji, które są zgodne z międzynarodowymi regulacjami.

Grupa PZU realizuje działania w zakresie przeciwdziałania korupcji zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi i standardami etycznymi, które obowiązują na terenie Polski oraz Unii Europejskiej.

Szkolenia w zakresie postępowania w biznesie

W Grupie PZU szkolenia dotyczące standardów compliance, w tym zasad wynikających z „Dobrych Praktyk Grupy PZU”, stanowią integralny element polityki szkoleniowej. Są one realizowane w następujących formach:

- szkolenia on-boardingowe – przeznaczone dla nowo zatrudnionych pracowników, mające na celu zapoznanie ich z kluczowymi standardami i zasadami obowiązującymi w organizacji
- szkolenia e-learningowe – uzupełniające proces wdrażania nowych pracowników, obejmujące zagadnienia compliance, w tym przyjęte standardy postępowania
- szkolenia dedykowane – organizowane na potrzeby poszczególnych jednostek, dostosowane do specyfiki danego obszaru oraz zgłoszonego zapotrzebowania.

Zakres szkolenia obejmuje m.in. zagadnienia związane z rzetelnością wobec klienta, profesjonalizmem, odpowiedzialnością, ochroną danych osobowych, uczciwą konkurencją, przeciwdziałaniem korupcji, przeciwdziałaniem praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, zasadami wyboru dostawców, społeczną odpowiedzialnością oraz zgodnością z przepisami prawa. Szkolenia te wspierają pracowników w działaniu zgodnym z wartościami i standardami Grupy PZU oraz zapewniają zgodność z regulacjami prawnymi i wewnętrznymi politykami organizacji.

Przykłady dodatkowych inicjatyw:

W TUW PZUW funkcjonuje program rozwojowy Akademia Menedżera, skierowany do średniej i wyższej kadry kierowniczej. Program ten obejmuje udział w sesjach development centre oraz warsztatach rozwijających określone kompetencje.

Dodatkowo, pracownicy mają dostęp do szerokiej gamy bezpłatnych szkoleń e-learningowych w systemie zarządzania HRM, a w ramach budżetu szkoleniowego mogą korzystać ze szkoleń dostępnych na rynku.

W zakresie rozwoju kompetencji językowych dostępna jest platforma eTutor, umożliwiająca naukę języka angielskiego.

Bank Pekao zapewnia pracownikom dostęp do szerokiej gamy szkoleń wspierających ich rozwój zawodowy i podnoszenie kwalifikacji. Podstawowym dokumentem regulującym obszar szkoleń jest „Polityka szkoleń oraz podnoszenia kwalifikacji zawodowych Pracowników Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna” przyjęta przez Zarząd Banku.

Bank oferuje szkolenia w różnych formach, takich jak szkolenia grupowe, zdalne, e-learningowe, szkolenia indywidualne, kursy certyfikujące (np. CFA/ACCA/CIA), szkolenia językowe, studia podyplomowe oraz programy MBA. Dodatkowo, w ramach rozwoju pracowników, Bank oferuje mentoring, coaching wewnętrzny i zewnętrzny oraz szkolenia i programy międzynarodowe.

Szkolenia w Banku Pekao obejmują szeroki zakres tematów, w tym:

- szkolenia miękkie – rozwój umiejętności interpersonalnych, współpracy oraz obsługi klienta
- szkolenia obligatoryjne – obejmujące przepisy prawa pracy, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zasady postępowania obowiązujące w Banku
- szkolenia produktowe – dotyczące nowości w ofercie produktowej Banku
- szkolenia specjalistyczne – poszerzające wiedzę techniczną i merytoryczną we wszystkich obszarach działalności bankowej.

- szkolenia systemowe – dotyczące obsługi systemów i narzędzi wykorzystywanych w Banku
- szkolenia sprzedażowe – rozwijające umiejętności sprzedaży produktów i usług bankowych.

Szczególną rolę odgrywa także szkolenie z przeciwdziałania korupcji, które jest obowiązkowe dla wszystkich pracowników. Jest ono realizowane w formie e-learningu i zawiera informacje na temat podstawowych pojęć związanych z ryzykiem korupcji, zasad jej zapobiegania oraz procedur postępowania w przypadku zidentyfikowania zdarzeń korupcyjnych. W miarę potrzeb poszczególnych jednostek Departament Zgodności Banku organizuje także szkolenia zindywidualizowane w tym zakresie.

W Alior Banku obowiązują „Zasady szkoleń i rozwoju”, które regulują współpracę pomiędzy jednostkami biznesowymi zlecającymi szkolenia a jednostką odpowiedzialną za opracowanie materiałów szkoleniowych. Zgodnie z tymi zasadami za realizację, treść merytoryczną oraz rozliczenie szkolenia odpowiada jednostka zlecająca.

Działania szkoleniowe i rozwojowe są wspierane przez inicjatywy organizowane w ramach Alior Uniwersytetu, które mają na celu propagowanie i utrwalanie wartości Alior Banku. Jednym z kluczowych wydarzeń w tym zakresie jest Festiwal Wartości, stanowiący przestrzeń do wymiany wiedzy i promowania kluczowych zasad organizacyjnych.

8.7. Cyberbezpieczeństwo

Cyberbezpieczeństwo stanowi dla Grupy PZU kluczowy temat z uwagi na rosnące znaczenia tego zagadnienia w sektorze finansowym i ubezpieczeniowym. Odpowiednie zabezpieczenie systemów jest nie tylko koniecznością regulacyjną, ale również fundamentem zaufania klientów i inwestorów.

Uwzględnienie cyberbezpieczeństwa jako jednego z dodatkowych tematów było poprzedzone szczegółową oceną istotności w kontekście działalności Grupy PZU. Wyniki tej analizy jednoznacznie wskazały ten temat, jako nie tylko istotny, ale także pokryty w niewystarczającym stopniu przez obowiązujące wymagania ujawnień ESRS.

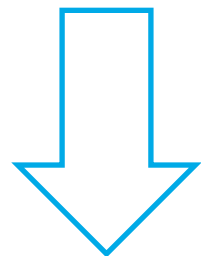
W związku z powyższym, w zakresie oceny podwójnej istotności, Grupa PZU wskazuje cyberbezpieczeństwo jako kwestię mającą rzeczywisty i potencjalnie pozytywny wpływ na operacje własne. Ze względu na zaawansowane systemy zarządzania cyberbezpieczeństwem oraz kompleksowe procedury w Grupie PZU, identyfikujemy pozytywny wpływ na cały sektor cyberbezpieczeństwa, przez podnoszenie się kompetencji całego rynku. Jednocześnie, sam temat może nieść za sobą potencjalne ryzyko dla operacji własnych. Grupa PZU jest świadoma ryzyk płynących z zagrożeń cybernetycznych, mogących wpłynąć na bezpieczeństwo danych klientów jak i ogólną stabilność operacyjną.

Polityki dotyczące cyberbezpieczeństwa

W Grupie PZU oraz jej spółkach zależnych, obowiązują regulacje dotyczące cyberbezpieczeństwa, ochrony danych oraz zarządzania ryzykiem IT. Przyjęte polityki mają na celu dostosowanie organizacji do zmieniających się warunków rynkowych, wymagań regulacyjnych oraz dynamicznie rozwijających się zagrożeń cyfrowych.

Grupa PZU wdrożyła szereg działań zapewniających operacyjną odporność cyfrową oraz ciągłość działania systemów IT, co pozwala jej na skuteczne zarządzanie incydentami bezpieczeństwa oraz utrzymanie stabilności infrastruktury cyfrowej.

Poniżej Grupa PZU przedstawia szczegółowy opis kluczowych polityk w zakresie cyberbezpieczeństwa.¹⁴



¹⁴ W przypadku braku wskazania bezpośrednio w opisie polityki najwyższego poziomu w organizacji odpowiedzialnego za jej wdrożenie należy przyjąć za niego Zarząd odpowiadającego podmiotu

Polityka bezpieczeństwa PZU i PZU Życie

„Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA”, 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.

Kierujący biurami właściwymi do spraw obszarów o których mowa powyżej przedkładają Zarządowi corocznie, w drugim kwartale, raport z oceny poziomu zagrożeń bezpieczeństwa za poprzedni rok kalendarzowy. W obszarze bezpieczeństwa systemów IT odpowiedzialnym za przedłożenie raportu jest dyrektor Biura Cyberbezpieczeństwa.

Zarząd PZU na podstawie raportu może zobowiązać właściwe jednostki organizacyjne do podjęcia działań mających na celu obniżenie poziomu identyfikowanego zagrożenia bezpieczeństwa PZU i PZU Życie. Odbiorcami Polityki są Zarządy PZU i PZU Życie.

Polityka dotyczy pracowników PZU i PZU Życie oraz podmiotów zewnętrznych, które współpracują z PZU i PZU Życie na podstawie zawartych umów i porozumień.

Polityka kreuje również wspólne standardy bezpieczeństwa dla innych spółek Grupy PZU (nie dotyczy Banku Pekao i Alior Banku), które uczestniczą w osiągnięciu celów bezpieczeństwa operacyjnego z wykorzystaniem wspólnych standardów bezpieczeństwa. W celu zapewnienia efektywnej współpracy w obszarze bezpieczeństwa w Grupie PZU oraz sprawnego zarządzania bezpieczeństwem w podmiotach zależnych (nie dotyczy Banku Pekao i Alior Banku) wprowadzono "Politykę zarządzania bezpieczeństwem w Grupie PZU".

Bank Pekao - Polityka Bezpieczeństwa Informacji

Polityka Bezpieczeństwa Informacji w Banku Pekao ustanawia ogólne zasady i reguły bezpieczeństwa informacji, stanowi rozwinięcie Strategii Bezpieczeństwa Teleinformatycznego w Banku Pekao i jest głównym dokumentem w tym obszarze. Uszczegółowieniem Polityki Bezpieczeństwa Informacji są dokumenty bezpieczeństwa informacji, które określają w jaki sposób należy realizować poszczególne zasady i reguły. Za aktualizację Polityki Bezpieczeństwa Informacji odpowiada Centrum Bezpieczeństwa Banku.

Polityka Bezpieczeństwa Informacji uwzględnia interesy kluczowych interesariuszy, w tym ochronę informacji dotyczących klientów oraz transakcji klientów, a także określa zasady postępowania dla pracowników banku niezależnie od pełnionej przez nich roli, a także stron trzecich.

Polityka Bezpieczeństwa Informacji określająca metody zarządzania i wymagania niezbędne dla zapewnienia w banku właściwej ochrony informacji, została przyjęta przez Zarząd Banku Pekao i opublikowana zgodnie z obowiązującymi w banku procedurami. Celem określenia jak należy realizować zasady i reguły zawarte w Polityce Bezpieczeństwa Informacji, Dyrektor Centrum Bezpieczeństwa Banku opracowuje i wydaje dokumenty bezpieczeństwa informacji. Informacja o opublikowaniu dokumentu bezpieczeństwa informacji lub o dokonanych w nim zmianach jest przekazywana w formie komunikacji wewnętrznej skierowanej do właściwych grup odbiorców. Każda osoba posiadająca dostęp do systemów informacyjnych banku, jest zobowiązana do zapoznania się z postanowieniami Polityki Bezpieczeństwa Informacji oraz dokumentów bezpieczeństwa informacji i ich bezwzględnego przestrzegania. Polityka ma również zastosowanie dla stron trzecich zaangażowanych w przetwarzanie informacji banku.

Bank Pekao - Strategia Bezpieczeństwa Teleinformatycznego

Strategia Bezpieczeństwa Teleinformatycznego w Banku Pekao określa założenia, na których opiera się Polityka Bezpieczeństwa Informacji oraz pozostałe dokumenty szczegółowe związane z bezpieczeństwem informacji w Banku Pekao. Najwyższą jednostką odpowiedzialną za wdrożenie strategii jest Centrum Bezpieczeństwa Banku. Strategia została opracowana zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz rekomendacjami organu nadzoru. Dokumenty wynikające z wyżej wymienionej Strategii uwzględniają ochronę informacji, w tym ochronę informacji elektronicznej, co ma na celu zabezpieczenie interesów banku, jego klientów i pracowników. Strategia została przyjęta i opublikowana zgodnie z obowiązującymi w banku procedurami.

Alior Bank - Polityka Bezpieczeństwa Systemów Teleinformatycznych

Polityka Bezpieczeństwa Systemów teleinformatycznych w Alior Banku określa strukturę oraz podstawowe zasady funkcjonowania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Teleinformatycznym w banku, m.in. procedury i standardy ochrony informacji, dostosowując się do dynamicznych zmian rynkowych oraz nowych wymagań regulacyjnych. Obejmuje zarówno cyberbezpieczeństwo, jak i bezpieczeństwo informacji przetwarzanych w banku.

Bank przestrzega obowiązujących regulacji, w tym wymagań wynikających z roli operatora usługi kluczowej zgodnie z Ustawą o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa (implementującej wymagania dyrektywy NIS, bazującej na wymaganiach Polskiej Normy PN-EN ISO/IEC 27001). W procesie tworzenia i aktualizacji polityki uwzględnia interesy klientów oraz regulatorów, współpracując z Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa ZBP i uczestnicząc w inicjatywach takich jak Forum Bezpieczeństwa Transakcji Płatniczych oraz Forum Threat Intelligence.

Procesy realizowane w zakresie działalności, służące utrzymaniu i poprawie cyberbezpieczeństwa

W oparciu o określone wcześniej polityki i procedury, Grupa PZU realizuje szereg procesów mających na celu poprawę cyberbezpieczeństwa. Obejmują one m.in. ochronę i monitorowanie zagrożeń, zintegrowane systemy ochrony ze współpracą między jednostkami, specjalistyczne procedury w podmiotach zależnych czy ogólny system monitorowania i raportowania. Procesy te zostały opisane obok.

Grupa PZU dąży do utrzymania najwyższego poziomu ochrony przed cyberzagrożeniami przez wdrażanie nowoczesnych technologii, monitorowanie zagrożeń oraz systematyczne podnoszenie świadomości pracowników. Ścisłe kontrolowane procedury, audyty oraz współpraca z podmiotami zewnętrznymi zapewniają skuteczność w przeciwdziałaniu cyberatakami i ochronie danych oraz zasobów Grupy PZU.



Systemy Ochrony i Monitorowania Zagrożeń

W Grupie PZU (nie dotyczy Banku Pekao i Alior Banku) funkcjonuje system zarządzania cyberbezpieczeństwem obejmujący ciągłe monitorowanie, testowanie oraz wdrażanie rozwiązań zapewniających ochronę przed cyberzagrożeniami. Działania w tym obszarze są realizowane w ramach „**Security Operations Center**”, które zapewnia bieżącą kontrolę nad stanem bezpieczeństwa informatycznego.

Do kluczowych procesów Security Operations Center należą:

- monitorowanie i analiza zdarzeń z infrastruktury IT przy użyciu systemów SIEM („Security Information and Event Management”)
- weryfikacja podatności i zarządzanie ryzykiem cybernetycznym przez automatyczne skanowanie infrastruktury IT
- prowadzenie testów penetracyjnych, audytów kodu źródłowego oraz przeglądów systemów informatycznych
- kontrola dostępu do sieci oraz monitorowanie zagrożeń w cyberprzestrzeni
- aktywne proponowanie rozwiązań minimalizujących ryzyko oraz przeciwdziałających incydentom
- raportowanie stanu cyberbezpieczeństwa do zarządu oraz odpowiednich organów nadzorczych.

Zintegrowane Systemy Ochrony i Współpraca Między Jednostkami

W ramach realizowanych procesów Grupa PZU (nie dotyczy Banku Pekao i Alior Banku) wprowadziła kompleksowe zasady zarządzania cyberbezpieczeństwem, które obejmują:

- przeglądy regulacyjne - coroczne weryfikacje wewnętrznych procedur i polityk pod kątem zgodności z przepisami powszechnie obowiązującymi oraz wytycznymi nadzorczymi
- szkolenia i kampanie edukacyjne - systematyczne podnoszenie świadomości pracowników dzięki szkoleniom, symulacjom ataków hakerskich oraz wewnętrznym portalom informacyjnym na temat cyberbezpieczeństwa
- system zarządzania incydentami - monitorowanie potencjalnych naruszeń, szybkie reagowanie na incydenty oraz ścisła współpraca z organami regulacyjnymi i jednostkami dochodzeniowymi
- audyty i testy zgodności - regularne kontrole wewnętrzne i zewnętrzne w celu zapewnienia wysokiej jakości zarządzania cyberbezpieczeństwem.

Specjalistyczne Procedury w bankach

- Bank Pekao posiada dedykowane jednostki ds. cyberbezpieczeństwa, które monitorują i analizują stan środowiska IT. Bank wdrożył systemy zabezpieczeń zgodne z wymaganiami Komisji Nadzoru Finansowego, obejmujące plan reagowania na incydenty oraz zaawansowane mechanizmy wykrywania zagrożeń.
- Alior Bank stosuje narzędzia szacowania ryzyka, system wczesnego ostrzegania przed cyberatakami oraz zapewnia bieżące raportowanie o stanie cyberbezpieczeństwa do Zarządu.

Działania i zasoby służące do zarządzania istotnymi oddziaływaniami, ryzykiem i możliwościami związanymi z cyberbezpieczeństwem

Opisane we wcześniejszym rozdziale procesy stanowią istotną część informacji dotyczących podejścia Grupy PZU do tematyki cyberbezpieczeństwa. Kolejną kluczową kwestią są działania i zasoby służące do zarządzania istotnymi oddziaływaniami, ryzykiem i możliwościami. Działania te obejmowały m.in. tematyczne szkolenia dla pracowników, zarówno wdrożeniowe, jak i odświeżające, które poruszały kluczowe zagadnienia dotyczące ochrony danych, cyberbezpieczeństwa i przeciwdziałania przestępczości. Szczególną wagę Grupa PZU przywiązuje do podnoszenia świadomości pracowników przez kampanie edukacyjne oraz spotkania z ekspertami, które koncentrowały się na tematach bezpieczeństwa informacji i zagrożeń, takich jak dezinformacja. W 2024 roku wewnętrzne materiały informacyjne publikowano w intranecie, a eksperci prowadzili cykliczne spotkania online.

Oprócz działań edukacyjnych Grupa PZU inwestuje w rozwój i modernizację swoich systemów bezpieczeństwa IT. Regularnie przeprowadzane audyty i testy podatności, pozwalają Grupie PZU na wczesne wykrywanie i eliminowanie zagrożeń. Cyberbezpieczeństwo jest nieprzerwanie traktowane przez Grupę PZU jako kluczowy element strategii, obejmujący zarówno centralne struktury, jak i poszczególne podmioty zależne.

W ramach Grupy PZU istotnym elementem są również działania podejmowane przez Bank Pekao oraz Alior Bank, wchodzące w jej skład, które koncentrowały się na ochronie systemów informatycznych oraz edukacji pracowników i klientów.

Bank Pekao realizował w 2024 roku strategię bezpieczeństwa teleinformatycznego, koncentrując się na podniesieniu poziomu odporności na cyberzagrożenia środowiska teleinformatycznego banku, zwiększeniu poziomu ochrony informacji przetwarzanych przez bank oraz promowaniu wiedzy i dobrych praktyk umożliwiających lepszą ochronę systemów i gromadzonych danych. Bank wdrażał nowe rozwiązania technologiczne, organizował kampanie edukacyjne i prowadził komunikację wewnętrzną oraz zewnętrzną na temat cyberzagrożeń (np. za pośrednictwem strony internetowej banku, mediów społecznościowych, powiadomień w aplikacji mobilnej, audycji radiowych oraz webinarów). Bank organizował lub współorganizował wydarzenia o tematyce cyberbezpieczeństwa – np. kampania Bądźmy #CYBERczujni, program edukacyjny cyberPEKAO, w ramach którego pracownicy uczestniczyli w szkoleniach, a klienci mogli korzystać z webinarów i materiałów edukacyjnych o tematyce cyberbezpieczeństwa. Bank współpracuje z portalem CyberDefence24 poruszającym problematykę cyberbezpieczeństwa, na którym jest prowadzona specjalnie przygotowana strefa banku. Bank uczestniczy również w akcjach edukacyjno-informacyjnych z zakresu cyberbezpieczeństwa organizowanych przez Związek Banków Polskich.

Alior Bank prowadził w zakresie cyberbezpieczeństwa regularne testy kluczowych systemów IT przetwarzających dane klientów i obsługujących transakcje finansowe. Manualne testy oraz kwartalne automatyczne skany podatności pozwalają na bieżąco identyfikować i eliminować luki w systemach. Alior Bank posiada specjalistyczny zespół do całodobowego monitorowania bezpieczeństwa danych i transakcji klientów, analizujący nowe zagrożenia i dostosowujący zabezpieczenia. W 2024 roku pracownicy banku

uczestniczyli w szkoleniach z zakresu cyberbezpieczeństwa, a ich wiedza była sprawdzana przez cykliczne testy phishingowe. Dla klientów i użytkowników końcowych Alior Bank realizował w 2024 roku kampanie promujące bezpieczeństwo i informujące o bieżących zagrożeniach za pośrednictwem strony internetowej, mediów społecznościowych, aplikacji mobilnej oraz strony Phishing-Stop. Alior Bank współpracuje również ze Związkiem Banków Polskich i realizuje działania edukacyjne na szeroką skalę.

Cele wyznaczone w odniesieniu do zarządzania istotnymi oddziaływaniami, ryzykiem i możliwościami związanymi z cyberbezpieczeństwem

Grupa PZU koncentruje się na zapewnieniu najwyższego poziomu ochrony przed zagrożeniami cyfrowymi. Istnieje szereg wewnętrznych celów w zakresie cyberbezpieczeństwa. Mierniki takie, jak liczba przeprowadzonych i zablokowanych cyberataków, nie są ujawniane. Z uwagi na ich wpływ na bezpieczeństwo działalności, Grupa PZU podjęła decyzję o ujawnieniu jedynie ogólnego charakteru celów prowadzonych działań:

- minimalizacja ryzyka cyberataków oraz skuteczna ochrona danych, aplikacji i systemów przed nieuprawnionym dostępem
- ograniczenie szeroko pojętych ryzyk cyberbezpieczeństwa, w tym utraty poufności, integralności i dostępności informacji
- optymalizacja kosztowa i operacyjna systemów oraz narzędzi zapewniających bezpieczeństwo

- zabezpieczenie informacji i danych klientów, wzmacniając ich ochronę przed nieautoryzowanym wykorzystaniem.

Dalszy rozwój i plany na przyszłość

W 2025 rok Grupa PZU planuje dalsze wzmocnienie swojego cyberbezpieczeństwa realizując działania, które mają zapewnić ochronę przed rosnącymi zagrożeniami w świecie cyfrowym. 17 stycznia 2025 roku PZU i PZU Życie dostosowały się do wymagań rozporządzenia w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego – DORA.

Edukacja pozostaje jednym z filarów działań na rzecz dalszego rozwoju cyberbezpieczeństwa w Grupie PZU. Pracownicy będą mieli możliwość uczestniczenia w szkoleniach wdrożeniowych i odświeżających, które pomogą im lepiej zrozumieć nowe obowiązki wynikające z polityki sankcyjnej oraz zagrożeń cybernetycznych, z jakimi mogą się spotkać w codziennej pracy. Kampanie edukacyjne dostarczą niezbędnej wiedzy, a publikowane w intranecie PZU materiały będą stanowiły dodatkowe wsparcie w budowaniu świadomości na temat bezpieczeństwa IT.

Dodatkowo Grupa PZU planuje organizację spotkań online, na których zarówno wewnętrzni, jak i zewnętrzni eksperci będą dzielić się swoją wiedzą na temat zagrożeń związanych z socjotechniką i dezinformacją. Dzięki tym inicjatywom pracownicy i klienci będą mogli lepiej rozpoznawać potencjalne ataki i skuteczniej się przed nimi chronić.

8.8. Uwagi do Oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju

[BP-1] Ogólna podstawa sporządzenia oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju

[BP-2] Ujawnianie informacji w odniesieniu do szczególnych okoliczności

[IRO-2] Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju

[GOV-4] Oświadczenie dotyczące należytej staranności

Przy sporządzaniu niniejszego oświadczenia Grupa PZU zastosowała Zakres konsolidacji zgodny z zasadami przyjętymi na potrzeby Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU. Jednocześnie analizując istotność pod kątem Zrównoważonego Rozwoju podmiotów Grupy PZU, wprowadzono poniższe wyłączenia stanowiące główne różnice pomiędzy poziomami skonsolidowania dokumentów:

- podmioty o pomijalnym wpływie finansowym na Grupę PZU (<1% przychodów lub aktywów Grupy PZU),
- podmioty w likwidacji,
- podmioty nieprowadzące działalności biznesowej,

- podmioty, które nie wpływają istotnie na jakość przedstawianych danych zrównoważonego rozwoju, a jednocześnie pozyskanie z nich danych stanowiło znaczące wyzwanie organizacyjne (np. podmioty ukraińskie),
- jednostki stowarzyszone, które nie zostały objęte obowiązkiem pełnego raportowania na poziomie skonsolidowanym (zgodnie z wytycznymi EFRAG IG 2 – Value Chain Implementation Guidelines),
- fundusze inwestycyjne oraz spółki celowe „SPV”, które nie prowadzą działalności biznesowej lub prowadzą ją w sposób ograniczony (w tym spółki celowe funduszu PZU FIZ Sektora Nieruchomości).

Jednocześnie Grupa PZU przygotowała ujawnienia taksonomiczne na rozszerzonym poziomie konsolidacji ze względu na dostępność wymaganych danych. Grupa PZU zastosowała następujące rozszerzenia zakresu raportowania:

- dane ubezpieczeniowe: rozszerzenie zakresu o PZU Ukraina, TUV Polski Gaz (w likwidacji);
- dane inwestycyjne: zastosowano pełen zakres konsolidacji Skonsolidowanego sprawozdania finansowego;
- dane bankowe: brak zmian.

W ramach zakresu konsolidacji Oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju Grupy PZU uwzględniono Grupy kapitałowe Pekao i Alior Banku, które poza pokryciem niniejszym oświadczeniem opublikowały osobne Oświadczenia dotyczące zrównoważonego rozwoju. Pozostałe spółki objęte konsolidacją nie są objęte obowiązkiem publikacji osobnego Oświadczenia dotyczące zrównoważonego rozwoju za rok finansowy kończący się 31 grudnia 2024 roku.

Ponieważ jest to pierwszy rok raportowania firmy zgodnie z ESRS, nie zgłoszono żadnych zmian w przygotowaniu ani prezentacji oświadczenia zrównoważonego rozwoju i nie wykryto żadnych błędów z poprzednich okresów. W pierwszym roku raportowania dane porównawcze zostały ograniczone do ujawnień taksonomicznych.

Grupa PZU nie skorzystała z koncepcji ujawnienia informacji przez odniesienie.

Tworząc niniejsze Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju Grupa PZU uwzględniła treści wymagane przez ESRS. Wybrane ujawnienia oparte o ESRS zostały opatrzone dodatkowymi informacjami kontekstowymi, mających na celu pełniejsze zrozumienie i kontekst.

Większość polityk Grupy PZU, do których znajdują się odniesienia w Oświadczeniu została przygotowana i wdrożona jeszcze przed wprowadzeniem ESRS, w związku z czym nie pokrywają one wszystkich wymogów MDR. W kolejnych latach Grupa PZU będzie starała się dostosowywać istniejące polityki do standardów ESRS, aby zapewnić kompletne pokrycie wszystkich wymogów.

W przypadku, gdy wykorzystano szacunki lub gdy istnieją niepewności dotyczące wyników związane z ujawnionymi wskaźnikami w oświadczeniu, zostało to ujawnione wraz z odpowiednimi wskaźnikami w danym rozdziale tematycznym. Dalsze informacje na temat szacunków dotyczących łańcucha wartości można znaleźć w sekcji „Wykorzystanie szacunków i założeń”.

Horyzonty czasowe

O ile nie określono inaczej, Grupa PZU klasyfikuje horyzonty czasowe jako krótkoterminowe, średnioterminowe i długoterminowe zgodnie z definicją zawartą w ESRS 1, sekcja 6.4. Horyzont krótkoterminowy odnosi się do okresu jednego roku od końca okresu sprawozdawczego (tj. rok finansowy 2025), średnioterminowy obejmuje okres od zakończenia krótkiego terminu do pięciu lat od końca okresu sprawozdawczego (tj. lata finansowe 2026–2029), długoterminowy zaś odnosi się do okresu po zakończeniu terminu średniego (tj. rok finansowy 2030 i później).

Wykorzystanie szacunków i założeń

Sporządzenie Oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju wymaga od Grupy PZU dokonania pewnych szacunków i założeń. W przypadkach, gdy zastosowano szacunki lub istnieją niepewności dotyczące ujawnionych wskaźników, są one zaznaczone wraz z odpowiednimi danymi w odpowiednich sekcjach. Przyjęte szacunki i założenia opierają się na najlepszych dostępnych informacjach w granicach rozsądnego nakładu pracy. Zmiany w takich założeniach i szacunkach mogą prowadzić do wyników innych niż te ujęte w niniejszym Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju.

Szacunki oraz przyjęte założenia są poddawane bieżącej weryfikacji w celu ich potencjalnego doskonalenia w przyszłości. Poniżej przedstawiamy dwa źródła potencjalnych niepewności pomiarowych.

Wskaźniki dotyczące osób niebędących pracownikami (temat S1) zostały przygotowane na podstawie szacunkowych wartości ze względu na brak jednolitych narzędzi pozwalających na zebranie dokładnych danych. Grupa PZU dokonała wszelkich starań w zakresie identyfikacji źródeł danych i kompletności ich dostarczenia. Niemniej mogą one nie obejmować wszystkich jednostek organizacyjnych, które zatrudniają osoby w oparciu o inne dokumenty niż umowa o pracę.

Dodatkowo w zakresie wyliczeń emisji CO₂ zastosowano dane szacunkowe zgodnie z metodykami GHG Protocol i PCAF, korzystając z zewnętrznych baz danych Bloomberg i PCAF w celu ich oszacowania. Grupa PZU identyfikuje potencjalne działania w celu poprawy jakości wyliczanych danych, skupiając się na polepszeniu PCAF score dla wyliczanych emisji CO₂ zakresu 3 kategorii 15.

Zaokrąglanie wskaźników i celów w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju

Ilościowe wskaźniki zawarte w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju są czasami zaokrąglane. Grupa PZU dokonuje zaokrąglania wskaźników w przypadkach, gdy informacje pominięte w wyniku zaokrąglenia nie są istotne oraz w sytuacjach, gdy zaokrąglenie może poprawić jakościowe cechy informacji (na przykład w przypadkach, gdy zaokrąglenie zwiększa zrozumiałość ujawnień lub zmniejsza błędne założenia dotyczące większej precyzji danych).

Punkty danych powiązane z innymi przepisami i normami na poziomie Unii Europejskiej

Wymóg raportowania i powiązane punkty danych	Źródło informacji
ESRS 2 GOV-1 Zróżnicowanie członków zarządu ze względu na płeć pkt 21 lit. d)	Rola organów administracyjnych, zarządzających i nadzorczych jednostki
ESRS 2 GOV-1 Odsetek członków organów, którzy są niezależni pkt 21 lit. e)	Rola organów administracyjnych, zarządzających i nadzorczych jednostki
ESRS 2 GOV-4 Oświadczenie dotyczące należytej staranności pkt 30	Oświadczenie dotyczące należytej staranności
ESRS 2 SBM-1 Udział w działaniach związanych z działaniami dotyczącymi paliw kopalnych pkt 40 lit. d) ppkt (i)	Strategia zrównoważonego rozwoju Grupy PZU
ESRS 2 SBM-1 Udział w działaniach związanych z produkcją chemikaliów pkt 40 lit. d) ppkt (ii)	Strategia zrównoważonego rozwoju Grupy PZU
ESRS 2 SBM-1 Udział w działalności związanej z kontrowersyjną bronią pkt 40 lit. d) ppkt (iii)	Strategia zrównoważonego rozwoju Grupy PZU
ESRS 2 SBM-1 Udział w działaniach związanych z uprawą i produkcją Tytoniu pkt 40 lit. d) ppkt (iv)	Strategia zrównoważonego rozwoju Grupy PZU
ESRS E1-1 Plan przejścia służący osiągnięciu neutralności klimatycznej do 2050 roku pkt 14	Plan przejścia i Cele dekarbonizacji Grupy PZU

Wymóg raportowania i powiązane punkty danych	Źródło informacji		
ESRS E1-1 Jednostki wykluczone z zakresu obowiązywania wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego pkt 16 lit. G)	Plan przejścia i Cele dekarbonizacji Grupy PZU	ESRS E1-9 Dezagregacja kwot pieniężnych według nagłego i długotrwałego ryzyka fizycznego pkt 66 lit. A)	Uwagi do ujawnień tematu E1
ESRS E1-4 Cele redukcji emisji gazów cieplarnianych pkt 34	Plan przejścia i Cele dekarbonizacji Grupy PZU	ESRS E1-9 Lokalizacja znaczących składników aktywów obarczonych istotnym ryzykiem fizycznym pkt 66 lit. C)	Uwagi do ujawnień tematu E1
ESRS E1-5 Zużycie energii z kopalnych źródeł zdezagregowane w podziale na źródła (dotyczy wyłącznie sektorów o znacznym oddziaływaniu na klimat) pkt 38	Zużycie energii i koszyk energetyczny	ESRS E1-9 Podział wartości księgowej nieruchomości według klas efektywności energetycznej pkt 67 lit. C)	Uwagi do ujawnień tematu E1
ESRS E1-5 Zużycie energii i koszyk energetyczny pkt 37	Zużycie energii i koszyk energetyczny	ESRS E1-9 Stopień ekspozycji portfela na szanse związane z klimatem pkt 69	Uwagi do ujawnień tematu E1
ESRS E1-5 Energochłonność powiązana z działaniami odejmowanymi w sektorach o znacznym wpływie na klimat pkt 40–43	Zużycie energii i koszyk energetyczny	ESRS E2-4 Ilość każdego czynnika zanieczyszczającego wymienionego w załączniku II do rozporządzenia w sprawie E-PRTR (Europejski Rejestr Uwalniania i Transferu Zanieczyszczeń) emitowanego do powietrza, wody i gleby, pkt 28	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E1-6 Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1, 2, 3 brutto i całkowite emisje gazów cieplarnianych pkt 44	Ślad węglowy Grupy PZU	ESRS E3-1 Woda i zasoby morskie pkt 9	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E1-6 Intensywność emisji gazów cieplarnianych brutto pkt 53–55	Ślad węglowy Grupy PZU	ESRS E3-1 Specjalna polityka pkt 13	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E1-7 Usuwanie gazów cieplarnianych i jednostki emisji dwutlenku węgla pkt 56	Uwagi do ujawnień tematu E1	ESRS E3-1 Zrównoważone praktyki w dziedzinie mórz i oceanów pkt 14	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E1-9 Ekspozycja portfela odniesienia na ryzyka fizyczne związane z klimatem pkt 66	Uwagi do ujawnień tematu E1	ESRS E3-4 Całkowita ilość wody poddanej recyklingowi i ponownemu użyciu pkt 28 lit. C)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
		ESRS E3-4 - całkowite zużycie wody w m ³ na przychód netto z własnych operacji pkt 29	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności



ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. a) ppkt (i)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS S1-1 Strategie w zakresie należytej staranności w odniesieniu do kwestii objętych podstawowymi konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy nr 1–8, pkt 21	Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. b)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności		
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. c)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS S1-1 Procedury i środki na rzecz zapobiegania handlowi ludźmi pkt 22	Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi
ESRS E4-2 Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie gruntów/ rolnictwa pkt 24 lit. B)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS S1-1 Polityka lub system zarządzania służące zapobieganiu wypadkom przy pracy pkt 23	Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi
ESRS E4-2 Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie oceanów/mórz pkt 24 lit. C)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS S1-3 Mechanizmy rozpatrywania skarg pkt 32 lit. C)	Kanały komunikacji i dialogu z pracownikami
ESRS E4-2 Polityki na rzecz przeciwdziałania wylesianiu pkt 24 lit. D)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS S1-14 Liczba zgonów związanych z pracą oraz liczba i wskaźnik wypadków związanych z pracą pkt 88 lit. B) i c)	Wskaźniki BHP
ESRS E5-5 Odpady niepoddawane recyklingowi pkt 37 lit. D)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS S1-14 Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób pkt 88 lit. E)	Wskaźniki BHP
ESRS E5-5 Odpady niebezpieczne i odpady promieniotwórcze pkt 39	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS S1-16 Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami pkt 97 lit. A)	Mierniki wynagrodzeń
ESRS 2 SBM-3-S1 Ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej pkt 14 lit. F)	Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym	ESRS S1-16 Nadmierny poziom wynagrodzenia dyrektora generalnego pkt 97 lit. B)	Mierniki wynagrodzeń
ESRS 2 SBM-3-S1 Ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci pkt 14 lit. G)	Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym	ESRS S1-17 Przypadki dyskryminacji pkt 103 lit. A)	Incydenty, skargi i poważne wpływy na przestrzeganie praw człowieka
ESRS S1-1 Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka pkt 20	Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi	ESRS S1-17 - nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 104 lit. A)	Incydenty, skargi i poważne wpływy na przestrzeganie praw człowieka

ESRS 2 SBM-3-S2 Znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci lub pracy przymusowej w łańcuchu wartości pkt 11 lit. B)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS S4-1 Polityka odnosząca się do konsumentów i użytkowników końcowych pkt 16	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi
ESRS S2-1 Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka pkt 17	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS S4-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 17	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi
ESRS S2-1 Polityki związane z osobami wykonującymi pracę w łańcuchu wartości pkt 18	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS S4-4 Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka pkt 35	Działania w zakresie wpływu na klientów i użytkowników końcowych
ESRS S2-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 19	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS G1-1 Konwencja Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji pkt 10 lit. B)	Polityki związane z postępowaniem w biznesie i kultura korporacyjna
ESRS S2-1 Strategie w zakresie należytej staranności w odniesieniu do kwestii objętych podstawowymi konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy nr 1–8, pkt 19	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS G1-1 Ochrona sygnalistów pkt 10 lit. D)	Polityki związane z postępowaniem w biznesie i kultura korporacyjna
ESRS S2-4 Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka związane z łańcuchem wartości na wyższym i niższym szczeblu pkt 36	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności	ESRS G1-4 Grzywny za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw pkt 24 lit. A)	Przeciwdziałanie korupcji w Grupie PZU
ESRS S3-1 Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka, pkt 16	Polityki związane z dotkniętymi społecznościami	ESRS G1-4 Normy w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu pkt 24 lit. B)	Przeciwdziałanie korupcji w Grupie PZU
ESRS S3-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, zasad MOP lub wytycznych OECD pkt 17	Polityki związane z dotkniętymi społecznościami		
ESRS S3-4 Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka pkt 36	Działania w zakresie wpływów na społeczności		



Uwzględnienie informacji w ramach innych standardów, przepisów lub norm raportowania

Grupa PZU nie uwzględnia dodatkowych informacji w swoim Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju poza ujawnieniami taksonomicznymi zawartymi w sekcji [Ujawnienia taksonomiczne](#). Pozostałe ujawnienia przewidziane między innymi w ramach SFDR znajdują się poza Oświadczeniem dotyczącym zrównoważonego rozwoju.

Wykorzystanie norm ISO/IEC lub CEN/CENELEC w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju

Grupa PZU nie wykorzystywała norm ISO/IEC lub CEN/CENELEC przygotowując niniejsze oświadczenie.

Wymogi raportowania w zakresie ESRS pokryte w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju Grupy PZU

Przygotowując Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju Grupa PZU spełniła wymagania raportowania określone w ESRS na podstawie wyników oceny istotności (opisanej w SBM-3):

- Podstawa przygotowania (BP-1, BP-2)
- Ład korporacyjny (GOV-1, GOV-2, GOV-3, GOV-4, GOV-5)
- Strategia i model biznesowy (SBM-1, SBM-2, SBM-3)

- Ujawnienia dotyczące procesu oceny istotności (IRO-1, IRO-2)
- Zmiany klimatu (E1-1, E1-2, E1-3, E1-4, E1-6, E1-7, E1-8)
- Własne zasoby pracownicze (S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-5, S1-6, S1-7, S1-8, S1-9, S1-10, S1-11, S1-12, S1-13, S1-14, S1-15, S1-16, S1-17)
- Dotknięte społeczność (S3-1, S3-2, S3-4, S3-5)
- Konsumenci i użytkownicy końcowi (S4-1, S4-2, S4-3, S4-4, S4-5)
- Prowadzenie działalności gospodarczej (G1-1, G1-2, G1-3, G1-4, G1-6)
- Cyberbezpieczeństwo (temat dodatkowy dla Grupy PZU)

Proces ustalania istotnych informacji w związku ze zidentyfikowanymi, istotnymi wpływami, ryzykami i szansami

Określenie istotności informacji zostało przeprowadzone na poziomie poszczególnych punktów danych, zgodnie z wytycznymi ESRS dotyczącymi tego, czy informacje są istotne i/lub mają znaczenie dla użytkowników. W przypadkach gdy uznano, że informacje nie są istotne, zostało to wyjaśnione obok konkretnego punktu danych.

Oświadczenie o należytej staranności

Poniższa tabela przedstawia kluczowe elementy należytej staranności oraz wskazuje, gdzie są one odzwierciedlone w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju.

Podstawowe elementy procesu należytej staranności	Punkty w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju
Uwzględnienie należytej staranności w zarządzaniu, strategii i modelu biznesowym	Zarządzanie informacjami ESG i podejmowane kwestie ESG Istotny wpływ, ryzyka i szanse
Współpraca z zainteresowanymi stronami	Zarządzanie informacjami ESG i podejmowane kwestie ESG Interesy i opinie interesariuszy Procedury przygotowania oceny podwójnej istotności Opisy poszczególnych polityk w ramach rozdziałów tematycznych
Identyfikacja i ocena negatywnego wpływu na ludzi i środowisko	Procedury przygotowania oceny podwójnej istotności Istotny wpływ, ryzyka i szanse
Podjęmowanie działań w celu zapobiegania negatywnemu wpływowi na ludzi i środowisko	Opisy działań
Monitorowanie skuteczności tych starań	Opisy wskaźników i celów

8.9. Słownik terminów

agent (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

AI (Artificial Intelligence)

sztuczna inteligencja

AIA 2050

metodyka opracowana przez AIA Group, która stanowi kompleksowe ramy umożliwiające m.in. instytucjom finansowym transformację portfeli kredytowych i inwestycyjnych w kierunku osiągnięcia neutralności klimatycznej (Net Zero) do roku 2050

assurbanking

dystrybucja produktów bankowych przez zakłady ubezpieczeń

AuM (Assets under Management)

aktywa w zarządzaniu to łączna wartość aktywów finansowych zarządzanych przez instytucję, fundusz inwestycyjny lub doradcę inwestycyjnego w imieniu klientów

bancassurance

dystrybucja produktów zakładów ubezpieczeń przez banki

bankowość biznesowa

segment działalności Banku Pekao i Alior Banku obejmujący obsługę klientów korporacyjnych, w tym kredyty i usługi finansowe dla przedsiębiorstw

bankowość detaliczna

segment działalności Banku Pekao i Alior Banku ukierunkowany na klientów indywidualnych (osoby fizyczne), obejmujący m.in. kredyty konsumenckie, konta osobiste, lokaty

BEL (Best Estimate of Liabilities)

najlepszy szacunek zobowiązań to wartość najlepszego oszacowania zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia, kwota wymagana do zapewnienia płatności usług i świadczeń dla ubezpieczonych, zgodnie z najlepszymi szacunkami, tj. gdy wszystko dzieje się zgodnie z przewidywaniami (załoženiami najlepszego oszacowania)

BFG

Bankowy Fundusz Gwarancyjny

BHP (Bezpieczeństwo i Higiena Pracy)

zbiór zasad dotyczących bezpiecznego i higienicznego wykonywania pracy

bioróżnorodność

Różnorodność biologiczna gatunków i ekosystemów. W Taksonomii UE pojawia się jako jeden z obszarów ochrony środowiska, którego nie należy „poważnie szkodzić” (DNSH)

BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method)

międzynarodowy system oceny zrównoważonego budownictwa, który mierzy wpływ budynków na środowisko, efektywność energetyczną i komfort użytkowników. Przyznawany jest obiektom spełniającym wysokie standardy ekologiczne i zrównoważonego projektowania

CAPEX (Capital Expenditures)

nakłady inwestycyjne ponoszone na zakup lub ulepszenie środków trwałych

CEN (European Committee for Standardization)

Europejski Komitet Normalizacyjny odpowiedzialny za opracowywanie i harmonizację norm technicznych w różnych sektorach przemysłu i usług w Europie

CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardization)

Europejski Komitet Normalizacyjny Elektrotechniki, zajmujący się opracowywaniem norm dla produktów i systemów elektrycznych oraz elektronicznych, wspierając bezpieczeństwo i kompatybilność na rynku europejskim

CER (Certified Emission Reduction)

jednostki offsetowe emisji CO₂ wydawane w ramach Mechanizmu Czystego Rozwoju (CDM – Clean Development Mechanism), ustanowionego przez Protokół z Kioto. Każda jednostka CER odpowiada redukcji jednej tony ekwiwalentu CO₂ i może być wykorzystywana do kompensowania emisji w systemach handlu uprawnieniami do emisji

CO₂e (Carbon Dioxide Equivalent)

ekwiwalent dwutlenku węgla, miara łącznych emisji gazów cieplarnianych przeliczonych na CO₂

CRM (Customer Relationship Management)

podejście oraz zbiór narzędzi i technologii służących do zarządzania relacjami z klientami

CSR (Corporate Social Responsibility)

koncepcja społecznej odpowiedzialności biznesu, w ramach której przedsiębiorstwa dobrowolnie uwzględniają aspekty społeczne, ekologiczne i etyczne w swojej działalności oraz relacjach z interesariuszami

CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464 z dnia 21 listopada 2022 roku, rozszerzająca zakres i szczegółowość raportowania informacji niefinansowych (ESG) przez przedsiębiorstwa. Wdrożona do regulacji krajowych i opublikowana w Dzienniku Ustaw w dniu 17 grudnia 2024 r.

DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs) brytyjski Departament ds. Środowiska, Żywności i Spraw Wsi.

DNSH (Do No Significant Harm)

zasada „nie czyn poważnych szkód” będąca wymogiem Taksonomii UE, zgodnie z którym działalność uznana za zrównoważoną w jednym obszarze (np. łagodzenie zmian klimatu) nie może jednocześnie poważnie szkodzić innym celom środowiskowym (np. bioróżnorodności, zasobom wodnym).

DORA (Digital Operational Resilience Act)

Rozporządzenie Komisji Europejskiej 2023/2554 z dnia 14 grudnia 2022 roku nakładające obowiązek wdrożenia systemów zarządzania ryzykiem IT, przeprowadzania testów odporności oraz raportowania incydentów cybernetycznych

działalność kwalifikująca się do systematyki

rodzaj aktywności gospodarczej, który mieści się w zakresie branż lub sektorów objętych Taksonomią Unii Europejskiej

działalność niekwalifikująca się do systematyki

każda aktywność gospodarcza niewymieniona w aktach delegowanych do Taksonomii UE lub prowadzona poza obszarem geograficznym objętym wymogami sprawozdawczymi

ECB (European Central Bank)

Europejski Bank Centralny

EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority)

Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych, wydaje wytyczne dot. zarządzania ryzykiem klimatycznym w ubezpieczeniach

EURO

Waluta Unii Europejskiej dla strefy euro

ESG (Environmental, Social, Governance)

Czynniki zrównoważonego rozwoju odnoszące się do kwestii środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego

ESRS (European Sustainability Reporting Standards)

europejskie standardy raportowania zrównoważonego rozwoju, opracowane na potrzeby dyrektywy CSRD

finansowane emisje

emisje gazów cieplarnianych (GHG) przypisywane instytucji finansowej (np. bankowi, ubezpieczycielowi) z tytułu finansowania, inwestowania lub ubezpieczania działalności emitenta. Według PCAF to kategoria 15

FIZAN (Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych)

forma funduszu inwestycyjnego, którego polityka inwestycyjna koncentruje się na lokowaniu środków w aktywa niepubliczne, takie jak udziały w spółkach niepublicznych, nieruchomości, wierzytelności czy instrumenty dłużne

FOTO

zaawansowane narzędzie wprowadzone pod koniec 2024 roku przy wsparciu Polskiej Izby Ubezpieczeń i Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, którego celem jest automatyzacja i usprawnienie procesu likwidacji szkód komunikacyjnych oraz przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej

GAR (Green Asset Ratio)

Green Asset Ratio (GAR) to wskaźnik pokazujący, jaki odsetek aktywów instytucji finansowej jest zgodny z kryteriami zrównoważonego rozwoju. Innymi słowy, mierzy on, w jakim stopniu banki i inni pośrednicy finansowi finansują projekty i działalność przyjazną środowisku zgodnie z unijną taksonomią

GHG (Greenhouse Gas)

gaz należący do grupy gazów atmosferycznych, których właściwości absorpcyjne i emisyjne w zakresie promieniowania podczerwonego przyczyniają się do efektu cieplarnianego

GIR (Green Investment Ratio)

wskaźnik zielonych inwestycji to stosunek wartości inwestycji (aktywów) zakładu ubezpieczeń lub innej instytucji finansowej przeznaczonych na działalność uznaną za zrównoważoną środowiskowo (zgodną z Taksonomią UE) do całkowitej wartości aktywów objętych analizą

gospodarka o obiegu zamkniętym

koncepcja zakładająca minimalizację wytwarzania odpadów, wielokrotne wykorzystanie surowców i recykling

GPW

Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie

greenwashing

praktyka przedstawiania działalności lub produktu jako bardziej przyjaznego środowisku, niż jest w rzeczywistości

GUR (Green Underwriting Ratio)

wskaźnik zielonych ubezpieczeń, określający udział produktów ubezpieczeniowych spełniających kryteria zrównoważonego rozwoju (zgodnych z Taksonomią UE) w całkowitych przychodach lub składkach zakładu ubezpieczeń

GWP (Gross Written Premium)

gross written premium (składka przypisana brutto) to łączna kwota składek z polis ubezpieczeniowych wystawionych przez ubezpieczyciela w określonym okresie. Uwzględnia ona pełną wartość tych składek przed potrąceniem kosztów reasekuracji, zwrotów i innych odliczeń

HFC

wodorofluorowęglowodory, rodzaj gazów cieplarnianych

horyzont czasowy

przedział czasowy, w którym dane ryzyko lub wpływ są istotne

IDD (Insurance Distribution Directive)

dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń, mająca na celu ochronę konsumentów i zwiększenie przejrzystości na rynku ubezpieczeniowym

IKE (Indywidualne Konto Emerytalne)

dobrowolna forma oszczędzania na emeryturę w ramach trzeciego filara systemu emerytalnego w Polsce, umożliwiająca gromadzenie środków z preferencjami podatkowymi

ILO (International Labour Organization)

międzynarodowa Organizacja Pracy

IMGW
instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej

instrumenty pochodne
kontrakty finansowe (np. opcje, kontrakty terminowe), których wartość zależy od wartości innego instrumentu bazowego (np. indeksu giełdowego, waluty)

intensywność emisji
wskaźnik określający ilość emitowanych gazów cieplarnianych na jednostkę produkcji, energii lub innego wskaźnika działalności gospodarczej

intensywność wytwórcza odpadów
wskaźnik określający ilość emitowanych odpadów na jednostkę produkcji, lub innego wskaźnika działalności gospodarczej

IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change)
Międzynarodowy Zespół ds. Zmian Klimatu to instytucja naukowa, która ocenia najnowsze badania dotyczące zmian klimatu i opracowuje kompleksowe scenariusze klimatyczne

ISO (International Organization for Standardization)
Międzynarodowa organizacja normalizacyjna, opracowująca i publikująca standardy techniczne, jakościowe, bezpieczeństwa oraz zarządzania

IT (Information Technology)
technologia informacyjna obejmująca przetwarzanie, przechowywanie, przesyłanie i zarządzanie danymi za pomocą systemów komputerowych, oprogramowania i sieci teleinformatycznych

KID (Key Information Document)
dokument zawierający kluczowe informacje o produkcji inwestycyjnym lub ubezpieczeniowym

KNF (Komisja Nadzoru Finansowego)
organ nadzoru nad rynkiem finansowym w Polsce

KOBIZE (Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami)
instytucja działająca w Polsce, odpowiedzialna za gromadzenie, analizowanie i raportowanie danych dotyczących emisji gazów cieplarnianych oraz innych substancji do powietrza

KPI (Key Performance Indicator)
kluczowy wskaźnik wyników to miernik stosowany do oceny realizacji celów strategicznych (finansowych, klimatycznych, społecznych)

Kraje bałtyckie
Litwa (LD, PZU LT GD), Łotwa (BALTA), Estonia (oddział LD)

LRC (Liability for Remaining Coverage)
zobowiązanie z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług

materializacja ryzyka
proces, w którym przewidywane ryzyko przekształca się w rzeczywiste zdarzenie

minimalne gwarancje
(ang. minimum safeguards) to zasada wynikająca z Taksonomii UE (art. 18 Rozporządzenia 2020/852). Obejmuje procedury stosowane przez przedsiębiorstwa, mające na celu zapewnienie zgodności ich działalności z międzynarodowymi standardami odpowiedzialnego prowadzenia biznesu

mObywatel
polska aplikacja mobilna do usług publicznych i identyfikacji elektronicznej

model powodziowy
specjalistyczny system obliczeniowy, który pozwala na ocenę ryzyka powodziowego

MSSF (Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej)
(ang. International Financial Reporting Standards – IFRS) zbiór zasad rachunkowości opracowanych przez Radę Międzynarodowych Standardów Rachunkowości (IASB)

mStłuczka
planowana funkcjonalność aplikacji mObywatel, umożliwiająca kierowcom zgłaszanie kolizji drogowych bezpośrednio za pomocą urządzeń mobilnych

MŚP
Małe i Średnie Przedsiębiorstwa

NACE
(fr. Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne) to system klasyfikacji działalności gospodarczej stosowany w Unii Europejskiej

neutralność klimatyczna
stan, w którym działalność nie przyczynia się (netto) do wzrostu stężenia gazów cieplarnianych. To pojęcie określające równowagę (zerowy bilans) między emitowanymi gazami cieplarnianymi, a ich składowaniem lub pochłanianiem

NGFS (Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System)
sieć banków centralnych i organów nadzoru, która opracowuje rekomendacje dotyczące uwzględniania zmian klimatu w zarządzaniu ryzykiem finansowym. W oświadczeniu pojawia się w kontekście scenariuszy klimatycznych

NPS (Net Promoter Score)
Wskaźnik satysfakcji i lojalności klientów

NZAOA (Net Zero Asset Owner Alliance)
globalna inicjatywa instytucjonalnych właścicieli aktywów zobowiązanych do osiągnięcia neutralności klimatycznej (net zero) do 2050 roku poprzez transformację strategii inwestycyjnych i zaangażowanie w działania na rzecz gospodarki niskoemisyjnej

NZBA (Net Zero Banking Alliance)
globalna inicjatywa instytucji bankowych, która skupia się na transformacji sektora finansowego w kierunku niskoemisyjnego modelu. Banki przystępujące do NZBA zobowiązują się do osiągnięcia zerowych emisji netto swoich portfeli kredytowych, inwestycyjnych oraz operacyjnych do 2050 roku lub wcześniej, zgodnie z celami Porozumienia Paryskiego

ocena podwójnej istotności
koncepcja stosowana w raportowaniu niefinansowym (CSRD), która uwzględnia zarówno wpływ czynników ESG na wyniki finansowe przedsiębiorstwa (materialność finansowa), jak i oddziaływanie jego działalności na środowisko oraz społeczeństwo (materialność oddziaływania)

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development)
Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju

ORSA (Own Risk and Solvency Assessment)
wewnętrzny proces oceny ryzyka i wypłacalności w zakładach ubezpieczeń. Obejmuje m.in. testy warunków skrajnych i analizę wpływu ryzyk klimatycznych na kondycję finansową ubezpieczyciela

Oświadczenie zrównoważonego rozwoju

obowiązek ujawniania danych dotyczących m.in. środowiska, kwestii społecznych, ładu korporacyjnego zgodnie z nowymi standardami europejskimi (European Sustainability Reporting Standards) w ramach Dyrektywy CSRD

OZE (Odnawialne Źródła Energii)

energia pozyskiwana ze źródeł naturalnych, które ulegają ciągłej regeneracji, takich jak słońce, wiatr, woda, biomasa czy energia geotermalna

PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)

inicjatywa tworząca standardy obliczania emisji gazów cieplarnianych przypisywanych instytucjom finansowym w związku z ich finansowaniem (tzw. financed emissions)

PGK

Podatkowa Grupa Kapitałowa PZU – 10 listopada 2023 roku podpisano umowę Podatkowej Grupy Kapitałowej obejmującą 14 spółek: PZU, PZU Życie, Link4, PZU CO, PZU Pomoc SA, Ogrodowa-Inwestycje sp. z o.o., PZU Zdrowie SA, Tulare Investments sp. z o.o., TFI PZU, Ipsilon sp. z o.o., PZU Finanse sp. z o.o., PZU LAB SA, Omicron Bis SA, PZU Projekt 01 SA. PGK powołana została na okres 3 lat – od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2026 roku, a Naczelnik Pierwszego Mazowieckiego Urzędu Skarbowego w Warszawie, 13 grudnia 2023 roku wydał decyzję o jej rejestracji. Spółką dominującą i reprezentującą PGK jest PZU. PGK rozlicza się z Urzędem Skarbowym w cyklach miesięcznych. PZU dokonuje wpłat zaliczek do US z tytułu podatku CIT należnych od wszystkich spółek, a one przekazują do PZU zaliczki na podatek CIT, dotyczące swojej działalności gospodarczej.

Plan transformacji

strategiczny dokument, określający cele oraz działania niezbędne do przekształcenia modelu biznesowego w kierunku zrównoważonego rozwoju (np. dekarbonizacji, efektywności energetycznej, adaptacji do zmian klimatu) zgodnie z wytycznymi dyrektywy CSRD

POCI (Purchased or Originated Credit – Impaired financial assets)

aktywa finansowe nabyte lub udzielone z utratą wartości ze względu na ryzyko kredytowe

PPK (Pracownicze Plany Kapitałowe)

system długoterminowego oszczędzania na cele emerytalne w Polsce

PRIIP (Packaged Retail and Insurance-based Investment Products)

Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/653 z dnia 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

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

RODO (Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych)

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 2013/575 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012

ryzyko fizyczne

ryzyko wynikające z fizycznych skutków zmian klimatu (np. powodzie, susze, huragany), które mogą wpływać na aktywa, działalność i wyniki finansowe

ryzyko transformacji

ryzyko związane z przejściem do gospodarki niskoemisyjnej, obejmujące m.in. zmiany regulacyjne, technologiczne czy społeczne, które mogą wpłynąć na wycenę aktywów wysokoemisyjnych i modele biznesowe

S&P (Standard & Poor’s)

jedna z największych globalnych agencji ratingowych, zajmująca się oceną zdolności kredytowej państw, instytucji finansowych oraz przedsiębiorstw

SCR (Solvency Capital Requirement)

kapitałowy wymóg wypłacalności to łączna kwota środków, które muszą posiadać zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji w Unii Europejskiej

SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation)

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z dnia 27 listopada 2019 roku w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych, nakładające obowiązek ujawniania informacji dotyczących zrównoważonych aspektów inwestycyjnych oraz praktyk zarządzania ryzykiem ESG przez instytucje finansowe

Skonsolidowane sprawozdanie finansowe

skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy PZU wg MSSF za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku

SPV (Special Purpose Vehicle)

spółka celowa powołana do realizacji projektu inwestycyjnego

ślad węglowy

całkowita wartość emisji gazów cieplarnianych związana z działalnością organizacji

Taksonomia UE

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088, określające kryteria uznawania działalności gospodarczej za zrównoważoną środowiskowo, mające na celu ułatwienie zrównoważonych inwestycji i wspieranie transformacji gospodarki na niskoemisyjną

TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)

globalna inicjatywa powołana przez Radę Stabilności Finansowej (FSB) w 2015 roku. Jej celem jest opracowanie i promowanie standardów ujawniania informacji finansowych związanych z ryzykami i szansami wynikającymi ze zmian klimatycznych

Testy warunków skrajnych

analiza wrażliwości instytucji finansowej na silne, niekorzystne, ale prawdopodobne zdarzenia (np. katastrofy naturalne, kryzysy gospodarcze), wykonywane w ramach ORSA i scenariuszy klimatycznych

TSUE

Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej

UFK (Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy)

wydzielona część składki ubezpieczeniowej inwestowana w wybrane instrumenty finansowe (np. fundusze inwestycyjne)

UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative)

Inicjatywa Finansowa Programu Środowiskowego ONZ, której celem jest promowanie zrównoważonych praktyk finansowych w sektorze bankowym, inwestycyjnym i ubezpieczeniowym

UOKiK

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

Walne Zgromadzenie w spółce akcyjnej lub Zgromadzenie Wspólników w spółce z ograniczoną odpowiedzialnością

zasada przetłamania

(ang. look through approach) to podejście analityczne, polegające na uwzględnieniu w ocenie inwestycji poszczególnych spółek znajdujących się w portfelach funduszy inwestycyjnych, proporcjonalnie do wartości inwestycji w dany fundusz

zrównoważone finanse

pojęcie odnoszące się do uwzględniania czynników ESG w decyzjach finansowych (kredyty, inwestycje, ubezpieczenia), mające na celu wsparcie transformacji klimatyczno-energetycznej, ochronę środowiska i rozwój społeczny

Nazwy podmiotów

BALTA

AAS BALTA

Alior Bank

Alior Bank SA

Grupa Kapitałowa Alior Banku SA

Alior Bank wraz z jednostkami zależnymi

Grupa Kapitałowa Pekao

Pekao wraz z jednostkami zależnymi

Lietuvos Draudimas

AB „Lietuvos draudimas”

Link4

Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń SA

Pekao

Bank Pekao SA

TUW Polski Gaz (w likwidacji)

Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych

PZU, jednostka dominująca

Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna

PZU Lietuva gyvybes draudimas

UAB „PZU Lietuva gyvybes draudimas”

PZU CO

PZU Centrum Operacji SA

PZU Ukraina

PRJSC IC „PZU Ukraine”

PZU Zdrowie

PZU Zdrowie Spółka Akcyjna

PZU Życie

Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna

TFI PZU

Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA

TUW PZUW

Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych

[O Grupie](#)[Model biznesowy](#)[Otoczenie](#)[Strategia i perspektywy](#)[Zarządzanie ryzykiem](#)[Wyniki i dywidenda](#)[Ład korporacyjny](#)[Zrównoważony rozwój](#)[Pozostałe informacje](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

9. Pozostałe informacje



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 2024 roku nie zostały zawarte umowy znaczące dla działalności Emitenta.

Transakcje z podmiotami powiązanymi na warunkach innych niż rynkowe

W 2024 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 2024 roku 210 082 akcji PZU. PZU nie posiadał akcji własnych na 31 grudnia 2024 roku.

Udzielone i zaciągnięte kredyty i pożyczki

W ramach prowadzonej działalności inwestycyjnej w 2024 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 2024 i w 2023 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 nierzeczywistej 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 pozytywna 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 2024 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 2024 roku.

Wydatki Grupy Kapitałowej PZU według obszarów zawartych w rekomendacji 1.5 DPSN GPW 2021

	2023		2024	
Wydatki [w mln zł] poniesione na wspieranie:	PZU	Grupa PZU *	PZU	Grupa PZU *
• kultury	2,3	8,8	2,6	7,0
• Sportu i aktywności ruchowej	16,1	40,5	7,1	25,5
• organizacji społecznych i fundacji	18,9	54,8	6,2	20,4
• instytucji charytatywnych	0,0	0,0	0,0	0,1
• mediów	1,6	5,2	0,4	0,7
• związków zawodowych	0,0	0,5	0,0	1,9

*) Grupa Kapitałowa PZU, w tym Grupa Banku Pekao i Grupa Alior Bank

Na 31 grudnia 2024 roku wartość przedmiotu sporu wszystkich 246 667 (na 31 grudnia 2023 roku: 243 153) spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 17 088 mln zł (na 31 grudnia 2023 roku: 12 461 mln zł). W kwocie tej 12 346 mln zł (na 31 grudnia 2023 roku: 8 055 mln zł) dotyczy zobowiązań, a 4 742 mln zł (na 31 grudnia 2023 roku: 4 406 mln zł) wierzytelności spółek z Grupy PZU.

Wydatki Grupy Kapitałowej PZU według obszarów zawartych w rekomendacji 1.5 DPSN GPW 2021

Zestawienie wydatków poniesionych w 2024 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.





10. Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sprawozdań

Oświadczenie Zarządu odnośnie sporządzenia jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz sprawozdania z działalności

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU, roczne skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej 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 oraz wyniki finansowe Grupy Kapitałowej PZU i PZU.

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU, roczne sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji Grupy Kapitałowej PZU i PZU, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka oraz zostało sporządzone zgodnie ze standardami sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju, o których mowa w art. 63p pkt 3 ustawy o rachunkowości, oraz przepisami rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. 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.



Niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2024 roku liczy 430 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Andrzej Klesyk – Członek Zarządu kierujący pracami Zarządu w oczekiwaniu na zgodę Komisji Nadzoru Finansowego

Elżbieta Häuser-Schöneich – Członek Zarządu PZU

Jan Zimowicz – Członek Zarządu PZU

Maciej Fedyna – Członek Zarządu PZU

Tomasz Kulik – Członek Zarządu PZU

Bartosz Grześkowiak – Członek Zarządu PZU

Tomasz Tarkowski – Członek Zarządu PZU

Warszawa, 26 marca 2025 roku



11. Załączniki

11.1. Dane finansowe Grupy PZU

11.2. Ujawnienie SFDR

11.3. Słownik terminów

11.4. Alternatywne Pomiary Wyników



11.1. 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

Dane na 31 grudnia za lata 2018-2019 przekształcone
*) z uwzględnieniem akcji funduszy konsolidowanych
**) Dane zgodne z zaraportowanymi w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku
***) Informacje o przekształceniu danych za 2023 rok zaprezentowano w punkcie 6.3 Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat (mln zł)	2022 (przekształcone**)	2023 (przekształcone)	2024
Wynik z usług ubezpieczenia przed reasekuracją	3 600	4 122	4 307
Przychody z ubezpieczeń	24 745	26 868	29 423
Koszty usług ubezpieczenia	(21 145)	(22 746)	(25 116)
Przychody lub koszty z tytułu umów reasekuracji	63	(103)	(792)
Alokacja składek reasekuracyjnych	(1 126)	(1 514)	(1 882)
Kwoty należne od reasekuratorów	1 189	1 411	1 090
Wynik z usług ubezpieczenia	3 663	4 019	3 515
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(408)	(1 786)	(1 565)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	30	38	140
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	15 353	28 125	28 208
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 687	3 786	3 842
Koszty działania banków	(5 450)	nd.	nd.
Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	nd.	(9 701)	(10 514)
Koszty ryzyka prawnego dotyczącego walutowych kredytów hipotecznych***	nd.	(369)	(729)
Koszty odsetkowe	(4 767)	(8 890)	(8 243)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(3 946)	913	1 043
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	8 162	16 135	15 697
Udział w wynikach finansowych netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(25)	10	8
Zysk (strata) brutto	8 137	16 145	15 705
Zysk (strata) netto, w tym:	5 666	12 519	12 221
- zysk (strata) przypisywany właścicielom jednostki dominującej	3 781	5 780	5 342
- zyski (straty) przypisywane właścicielom udziałów niekontrolujących	1 885	6 739	6 879
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	863 390 384	863 378 107	863 358 403
Liczba akcji wyemitowanych	863 523 000	863 523 000	863 523 000
Podstawowy i rozwodniony zysk Grupy PZU na jedną akcję zwykłą Emitenta (w zł)	4,38	6,69	6,19
Zysk netto PZU (Emitenta)	1 637	3 983	3 877
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (zł)	1,90	4,61	4,49



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

Dane przekształcone za lata 2018-2020

Aktywa (mln zł)	2022 (przekształcone**)	2023 (przekształcone)	2024
Wartość firmy	2 808	2 801	2 792
Wartości niematerialne	3 282	3 404	3 745
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	3 103	2 193	2 244
Inne aktywa	462	483	587
Rzeczowe aktywa trwałe	4 304	4 445	4 256
Nieruchomości inwestycyjne	3 021	3 098	3 159
Jednostki wyceniane metodą praw własności	52	62	69
Aktywa z tytułu umów ubezpieczenia	68	111	108
Aktywa z tytułu umów reasekuracji	2 336	3 469	4 042
Aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	972	1 708	1 404
Aktywa przeznaczone do sprzedaży	654	621	595
Należności od klientów z tytułu kredytów (w tym należności z tytułu leasingu finansowego)	212 693	218 874	232 166
Pochodne instrumenty finansowe	16 197	11 396	5 384
Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe	153 861	192 332	222 315
Wyceniane w zamortyzowanym koszcie	106 013	135 875	158 550
Wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody	39 725	44 366	53 131
Wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy	8 123	12 091	10 634
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	305	19	6
Inne należności	9 108	5 227	5 258
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	15 960	17 702	15 127
Aktywa, razem	429 186	467 945	503 257

**) Dane zgodne z zaraportowanymi w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku

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 (przekształcone)	2024
Kapitały przypadające właścicielom jednostki dominującej	26 162	30 037	32 111
Kapitał podstawowy	86	86	86
Akcje własne	(4)	(4)	(7)
Kapitał zapasowy	15 315	15 804	17 491
Pozostałe kapitały rezerwowe	1 721	2 218	3 923
Kapitał z aktualizacji wyceny	(2 455)	(948)	(834)
Przychody i koszty finansowe z umów ubezpieczenia	2 622	1 258	1 657
Przychody i koszty finansowe z umów reasekuracji	(79)	(48)	(61)
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	(6)	(8)	(9)
Różnice kursowe z przeliczenia	91	(47)	(84)
Niepodzielony wynik	8 871	11 726	9 949
Zysk z lat ubiegłych	5 090	5 946	4 607
Zysk netto	3 781	5 780	5 342
Udziały niekontrolujące	22 263	30 515	33 146
Kapitały, razem	48 425	60 552	65 257

**) Dane zgodne z zaraportowanymi w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku

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 niewygaśłego	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 (przekształcone)	2024
Zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia	37 518	42 328	43 642
Zobowiązania z tytułu umów reasekuracji	31	35	35
Zobowiązania podporządkowane	6 184	6 166	5 099
Zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych	11 090	12 003	18 086
Zobowiązania wobec banków	7 720	7 047	6 895
Zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów	278 058	303 781	334 193
Pochodne instrumenty finansowe	20 956	11 656	6 132
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	328	1 991	1 818
Inne zobowiązania	14 301	16 980	15 946
Rezerwy	1 711	2 286	2 756
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	2 831	3 088	3 374
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	33	32	24
Zobowiązania, razem	380 761	407 393	438 000
Kapitały i zobowiązania, razem	429 186	467 945	503 257

**) Dane zgodne z zaraportowanymi w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe)	-	-	-	-	(2 460)
Rezerwa na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao	-	-	-	-	(1 598)
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 w kolejnych 12 miesiącach	-	-	-	-	(203)
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)	-	-	-	-

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2022	2023 (przekształcone)	2024
Koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe)	(2 460)	103	(215)
Rezerwa na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao	(1 598)	(315)	(669)
Ponadnormatywna liczba szkód o charakterze masowym wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne, głównie powódź	-	-	(259)
Rozwiązanie odpisu z tytułu utraty wartości aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku	-	-	115
Koszty opłaty z tytułu bankowego systemu ochrony	(696)	-	-
Odpis z tytułu utraty wartości aktywów finansowych i należności w spółkach ukraińskich	(94)	-	-

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 (przekształcone)	2024
1	Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne netto/przychody ubezpieczeniowe netto) x 100%	8,5%	9,1%	9,0%
2	Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (koszty usług ubezpieczenia netto / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%	86,5%	86,0%	91,9%
3	Marża z działalności ubezpieczeniowej w ubezpieczeniach na życie (zysk z działalności operacyjnej / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%	22,2%	24,4%	27,1%
4	Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	39,9%*	32,6%	34,3%

* wskaźnik obliczony według wcześniej stosowanej metodologii jako 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.

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	2024
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	3 448	4 101	4 704
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	2 952	3 513	4 070
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	496	588	634
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	2 531	2 800	3 075
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(2 181)	(2 195)	(2 616)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(1 548)	(1 403)	(1 740)
Koszty administracyjne	(142)	(207)	(250)
Amortyzacja komponentu straty	120	113	98
Utworzenie komponentu straty	(115)	(110)	(90)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(496)	(588)	(634)
Wynik z usług ubezpieczenia	350	605	459
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(66)	(108)	(204)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	15	35	128
Wynik z inwestycji	225	332	366
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	524	864	749
Wskaźnik mieszany (COR)	86,2%	78,4%	85,1%



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	2024
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	10 981	11 966	13 106
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	8 579	9 278	10 176
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	2 402	2 688	2 930
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	10 842	11 820	12 930
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(9 318)	(10 269)	(12 183)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(6 061)	(6 748)	(8 269)
Koszty administracyjne	(787)	(875)	(928)
Amortyzacja komponentu straty	341	442	523
Utworzenie komponentu straty	(409)	(400)	(579)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(2 402)	(2 688)	(2 930)
Wynik z usług ubezpieczenia	1 524	1 551	747
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(241)	(263)	(335)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	11	5	11
Wynik z inwestycji	703	745	753
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	1 997	2 038	1 176
Wskaźnik mieszany (COR)	85,9%	86,9%	94,2%



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	2024
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	7 316	7 362	7 840
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	7 316	7 362	7 840
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	6 127	6 114	6 557
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	1 105	1 223	1 267
Pozostałe przychody	84	25	16
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(6 039)	(6 093)	(6 232)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(4 960)	(4 830)	(4 934)
Koszty administracyjne	(730)	(842)	(861)
Amortyzacja komponentu straty	349	292	326
Utworzenie komponentu straty	(293)	(279)	(292)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(405)	(434)	(471)
Wynik z usług ubezpieczenia	1 277	1 269	1 608
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(462)	(509)	(522)
Wynik z inwestycji	682	852	888
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	1 497	1 612	1 974
Marża działalności ubezpieczeniowej	20,5%	21,9%	25,2%



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	2024
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	581	637	744
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	581	637	744
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	400	374	423
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	215	244	295
Pozostałe przychody	(34)	19	26
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(301)	(344)	(377)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(86)	(91)	(106)
Koszty administracyjne	(78)	(90)	(97)
Amortyzacja komponentu straty	14	8	13
Utworzenie komponentu straty	(8)	(17)	(18)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(143)	(154)	(169)
Wynik z usług ubezpieczenia	280	293	367
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(87)	(102)	(107)
Wynik z inwestycji	118	115	119
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	311	306	379
Marża działalności ubezpieczeniowej	53,5%	48,0%	50,9%

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 - kontrakty inwestycyjne (mln zł)	2022	2023	2024
Wynik z inwestycji	1	2	12
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3	3	2
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	4	5	14

Dane z rachunku zysków i strat - segment działalność bankowa (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Dochody z lokat	8 897	8 972	6 248	7 319	13 636
Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat	3 115	3 146	3 008	3 426	3 569
Koszty administracyjne	(4 989)	(4 850)	(4 782)	(5 077)	(5 639)
Koszty odsetkowe	(1 904)	(2 013)	(1 074)	(376)	(4 617)
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 - 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 - segment działalność bankowa (mln zł)	2022	2023 (przekształcone)	2024
Wynik z inwestycji	13 636	24 714	25 221
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 569	3 605	3 676
Koszty działania banków	(5 639)	nd.	nd.
Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	nd.	(7 939)	(8 785)
Koszty odsetkowe	(4 617)	(8 704)	(8 077)
Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych	nd.	(369)	(729)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(3 035)	(43)	8
Zysk z działalności operacyjnej	3 914	11 264	11 314

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia emerytalne (mln zł)	2022	2023 (przekształcone)	2024
Wynik z inwestycji	12	17	16
Wynik z tytułu prowizji i opłat	161	147	184
Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	nd.	(45)	(38)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(32)	1	1
Zysk z działalności operacyjnej	141	120	163

Segment inwestycje (mln zł)	2022	2023 (przekształcone)	2024
Wynik z inwestycji	442	522	395
Wynik z tytułu prowizji i opłat	87	171	150
Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	nd.	(127)	(146)
Koszty odsetkowe	(178)	(231)	(207)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(95)	4	16
Zysk z działalności operacyjnej	256	339	208

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	2024
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	2 082	2 489	2 683
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	2 033	2 424	2 609
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	1 607	1 936	2 096
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	18	17	19
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	12	13	14
Uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego (GMM, VFA)	3	2	2
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	393	455	477
Pozostałe	-	1	1
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(1 820)	(2 170)	(2 273)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(1 216)	(1 457)	(1 516)
Koszty administracyjne	(220)	(255)	(280)
Amortyzacja komponentu straty	205	142	145
Utworzenie komponentu straty	(196)	(145)	(145)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(393)	(455)	(477)
Wynik z usług ubezpieczenia	213	254	336
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	24	(25)	(41)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	1	(2)	1
Wynik z inwestycji	(13)	57	86
Wynik z tytułu prowizji i opłat	2	2	2
Zysk z działalności operacyjnej	227	286	384
kurs walutowy EUR w PLN	4,6883	4,5284	4,3042
Marża działalności ubezpieczeniowej dla ubezpieczeń na życie	28,6%	25,0%	28,3%
Wskaźnik mieszany (COR) dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych	89,8%	89,7%	87,4%



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	2024
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	248	220	242
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	227	218	239
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	135	136	153
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	20	17	5
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	8	5	9
Uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego (GMM, VFA)	1	1	6
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	73	58	70
Pozostałe	(10)	1	(4)
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(199)	(201)	(245)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(83)	(96)	(112)
Koszty administracyjne	(43)	(43)	(51)
Amortyzacja komponentu straty	-	1	12
Utworzenie komponentu straty	-	(5)	(24)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(73)	(58)	(70)
Wynik z usług ubezpieczenia	28	17	(6)
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(26)	(18)	(21)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	3	-	-
Wynik z inwestycji	(1)	50	51
Zysk z działalności operacyjnej	4	49	24
kurs walutowy UAH w PLN	0,1370	0,1137	0,0991
Marża działalności ubezpieczeniowej dla ubezpieczeń na życie	(34,7%)	75,0%	37,0%
Wskaźnik mieszany (COR) dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych	86,0%	95,6%	101,4%

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym (mln zł)	2022	2023	2024
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	89	93	104
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	89	93	104
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	37	15	45
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	37	45	45
Pozostałe przychody	15	33	14
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(98)	(63)	(100)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(17)	(21)	(21)
Koszty administracyjne	(3)	(5)	(5)
Amortyzacja komponentu straty	8	9	15
Utworzenie komponentu straty	(35)	(7)	(58)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(51)	(39)	(31)
Wynik z usług ubezpieczenia	(9)	30	4
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	450	(761)	(335)
Wynik z inwestycji	(455)	765	328
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	(14)	34	(3)
Marża działalności ubezpieczeniowej	(15,7%)	36,6%	(2,9%)

11.2. 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.

Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju (dane jakościowe lub ilościowe)		Wskaźnik	PZU 2024
Oświadczenie dotyczące głównych niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe		
	1. Emisje gazów cieplarnianych	Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1 (Mg CO2e) Emisje gazów cieplarnianych zakresu 2 (Mg CO2e) Emisje gazów cieplarnianych zakresu 3 (Mg CO2e) Całkowite emisje gazów cieplarnianych (Mg CO2e)	PZU: 6 521, Grupa PZU: 26 785 PZU: 6 435, Grupa PZU: 56 220; PZU*: 610 000, Grupa PZU: 28 587 452 PZU*: 622 956, Grupa PZU: 28 670 457
	2. Ślad węglowy	Ślad węglowy (Mg CO2e)	PZU*: 622 944, Grupa PZU: 19 657 804
	3. Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Nie dotyczy.
	4. Ekspozycja z tytułu przedsiębiorstw działających w sektorze paliw kopalnych	Przedsiębiorstwo działające w sektorze paliw kopalnych	Nie.
	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: 82%, udział energii ze źródeł odnawialnych zużytej i wyprodukowanej jako odsetek zasobów energii ogółem: 18%. Całkowite zużycie energii w organizacji: 52,794 GWh w tym: łączna wartość energii ze źródeł nieodnawialnych: zakupiona: 16,400 GWh, wyprodukowana: 26,642 GWh. Łączna wartość energii ze źródeł odnawialnych: zakupiona: 9,544 GWh, zużyta 0,208 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 działalności w sektorach o dużym wpływie klimatycznym.
	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.
	8. Emisje do wody	Tony emisji 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.
	Wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu		
	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.
	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	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	21,0%

* emisje Zakresu 3 zostały pierwszy raz wyliczone wyłącznie dla Kategorii 15, według nowej metodyki i pod CSRD, z tego względu Spółka nie posiada obliczeń jednostkowych w ramach inwestycji własnych; w ramach PZU SA podane są tylko emisje z ubezpieczeń; emisje obejmujące również emisje PZU SA z inwestycji własnych, uwzględnione są w emisjach dla Grupy PZU



Tabela 2. Dodatkowe wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe	Wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe	Wskaźnik	PZU 2024
	1. Emisje zanieczyszczeń nieorganicznych	Tony ekwiwalentu 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.
	3. Emisje substancji zubożających warstwę ozonową	Tony ekwiwalentu substancji zubożających warstwę ozonową	Tak. PZU: 0,107590 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 oraz została przyjęta Strategia dekarbonizacji. Polityka środowiskowa dostępna 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.
	5. Podział zużycia energii według rodzaju nieodnawialnych źródeł energii	Udział energii ze źródeł nieodnawialnych wykorzystanej przez spółkę, w podziale na poszczególne nieodnawialne źródła energii	Nie. PZU posiada inicjatywy w zakresie redukcji emisji dwutlenku węgla, mające na celu dostosowanie się do Porozumienia paryskiego. W PZU funkcjonuje Polityka środowiskowa oraz została przyjęta Strategia dekarbonizacji. Polityka środowiskowa dostępna 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.
	6. Ponowne użycie i recykling wody	Ilość wody zużywana przez spółkę	PZU SA - 37 299 m3 PZU Życie SA - 17 789 m3 Suma - 55 088 m3
		Procentowy udział wody poddanej recyklingowi i ponownemu użyciu	PZU SA - 6,4% PZU Życie SA - 7,3% Suma - 6,7%
	7. Spółka nieposiadająca polityki dotyczącej gospodarki wodnej	Spółka, nie posiada polityki dotyczącej gospodarki wodnej	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.
	9. Spółka produkująca chemikalia	Spółka której działalność jest objęta działem 20.2 w załączniku I do rozporządzenia (WE) nr 1893/2006	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.
	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.
	12. Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk w dziedzinie mórz i oceanów	Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk lub strategii w dziedzinie mórz i oceanów	Nie dotyczy.
	13. Wskaźnik odpadów niepoddawanych recyklingowi	Tony niepoddawanych recyklingowi odpadów generowanych przez spółkę	PZU SA - 601,3Mg PZU Życie SA - 322,8Mg* zastosowano zmieniony przelicznik objętości do wagi odpadów komunalnych. Dane dotyczą odpadów komunalnych odbieranych w ramach umowy centralnej pomiędzy PZU SA/PZU Życie SA a Remondis oraz PZU Park.
	14. Gatunki naturalne i obszary chronione	Spółka, której działalność ma wpływ na gatunki zagrożone	Nie dotyczy. PZU nie ma wpływu.
		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	Nie. PZU nie ma wpływu na gatunki zagrożone. 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.
	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.

Dodatkowe wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu		Wskaźnik	PZU 2024
	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.	
	2. Wskaźnik występowania wypadków	Wskaźnik występowania wypadków	Wskaźnik częstości wypadków: 3,2.	
	3. Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób	Liczba dni roboczych straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób	PZU: 1021.	
	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 Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU". Dokument został udostępniony na stronie internetowej PZU.	
	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.	
	6. Niewystarczająca ochrona sygnalistów	Spółka nieposiadająca polityki ochrony sygnalistów	W PZU funkcjonuje „Procedura zgłaszania naruszeń”.	
	7. Przypadki dyskryminacji	Liczba przypadków dyskryminacji Liczba przypadków dyskryminacji prowadzących do sankcji	Liczba przypadków dyskryminacji: 0. Liczba przypadków dyskryminacji prowadzących do sankcji: 0.	
	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)	11,4	
	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.	
	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	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.	
	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 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.	
	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 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.	
	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 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.	
	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.	
	15. Brak polityki przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Spółka nieposiadająca polityki przeciwdziałania korupcji i przekupstwu zgodnej z Konwencją Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji	PZU posiada wdrożony Program antykorupcyjny zgodny z przepisami prawa polskiego. Polska jest państwem członkowskim Konwencji Narodów Zjednoczonych.	
	16. Przypadki niepodejmowania 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	PZU podejmuje działania w przypadku naruszenia procedur i norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu.	
17. Liczba wyroków skazujących i kwota grzywien za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw	Liczba wyroków skazujących za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw Kwota grzywien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw	Liczba wyroków skazujących za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw: 0. Kwota grzywien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw: 0 zł.		





11.3. 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 (załoženiami 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. nondistinct 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 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 związaną 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 technicznoubezpieczeniowe składają się w szczególności: rezerwa składek, rezerwa ubezpieczeń na życie, rezerwa na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, rezerwa na ryzyka niewygaście, 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 codzienne 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 Wypłacalności 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 przypisana do danego okresu

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

Wypłacalność II – system wypłacalności 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 Wypłacalność 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 techniczne – 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)



11.4. 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.

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 (ang. adjusted Return on Equity).

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. Net Interest Margin)

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, TUW 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 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 działania Grupy PZU nie dotyczących usług ubezpieczenia z wyłączeniem podatku od innych instytucji finansowych i sumy dochodów operacyjnych, które obejmują: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej i zrównane z nimi, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy, zmianę netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej, koszty odsetkowe, a także wynik z tytułu prowizji i opłat oraz pozostałe przychody i koszty operacyjne; 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 powiązanymi; 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 nieznane 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 odstępuje 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.

