



R A P O R T R O C Z N Y

U S 2 0 1 3

A N N U A L R E P O R T



JESTEŚMY  5  
WE ARE

ZDOBYWAMY  19  
WE ACHIEVE

POMAGAMY  39  
WE HELP

WSPÓŁDZIAŁAMY  45  
WE COOPERATE



WE ARE

J E S T E Ś M Y

## LIST PREZESA ZARZĄDU

Szanowni Państwo

Zaufanie w branży usług finansowych jest jedyną właściwą drogą do budowania solidnego fundamentu każdej organizacji biznesowej, której ambicją jest trwały rozwój i wieloletnia obecność na rynku. Klucz do sukcesu stanowi właściwa ocena potrzeb Konsumentów, a także zaoferowanie im wysokiej jakości produktów i usług, zgodnych z ich oczekiwaniami. Spojrzenie na firmę oczami Klienta jest warunkiem koniecznym, choć nie jedynym, aby odnosić sukcesy w długim horyzoncie czasu.

Wzmocnienie działań proklienckich to jeden z priorytetów naszej nowej strategii biznesowej, którą wprowadziliśmy w minionym roku. Pozycję firmy budują bowiem nie tylko wyniki, ale i reputacja, na którą należy pracować latami. Potwierdzeniem naszych starań w tym zakresie jest m.in. zdobycie przez TU Europa tytułu wicelidera w konkursie Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2013.

W 2013 r. TU Europa i TU na Życie Europa osiągnęły bardzo dobre wyniki, co szczególnie wyróżnia nas tle rynku zmagającego się ze zmiennymi uwarunkowaniami makro- i mikroekonomicznym. Nasze Spółki podwoiły sprzedaż wobec poprzedniego roku, wypracowując rekordowy przypis składki na poziomie blisko 2,1 mld zł oraz wypracowały 108 mln. zł zysku. Siłą napędową wzrostu przychodów była wyspecjalizowana oferta dla sektora MSP oraz ubezpieczenia, zarówno z segmentu majątkowego, jak i życiowego, sprzedawane z produktami bankowymi. Współpraca z sektorem bankowym niezmiennie pozostaje głównym źródłem sukcesu biznesowego spółek Europy.

W minionym roku z powodzeniem uruchomiliśmy także alternatywne do bankowych kanały dystrybucji. Z naszej wyspecjalizowanej oferty ubezpieczeń korzystają już klienci m.in. operatorów komórkowych oraz sieci sprzedaży sprzętu IT i RTV.

O naszym sukcesie świadczy znacznie wyższe tempo wzrostu przypisu składki w porównaniu z całym rynkiem ubezpieczeniowym. Potrafimy dostrzec pojawiające się nisze produktowe i poprzez szybkie wprowadzenie nowej oferty stajemy się dostawcą nowatorskich rozwiązań ubezpieczeniowych. Mimo niepewności związanych ze zmianą otoczenia regulacyjnego utrzymujemy szybkość i elastyczność działania, wprowadzając kolejne innowacje, precyzyjnie dopasowane do realnych potrzeb naszych Partnerów i ich Klientów. Ten potencjał będziemy wykorzystywać do dalszego budowania przewagi konkurencyjnej.

Miniony rok wymagał wyjątkowej determinacji, podejmowania trudnych decyzji i wielkiego zaangażowania. Wspólne wysiłki przełożyły się na dynamiczny wzrost spółek Europy i rozwój nowych linii biznesowych. Wszystkim Klientom, Partnerom i Pracownikom, którzy na co dzień budują nasz sukces, serdecznie za to dziękuję. Traktuję to jako kredyt zaufania i wiary w kolejny rok dalszego intensywnego rozwoju Grupy Europa.

Z pozdrowieniami

Jacek Podoba

Prezes Zarządu TU Europa S.A. i TUŃ Europa S.A.

## LETTER FROM THE PRESIDENT OF THE MANAGEMENT BOARD

Dear Sir/Madam,

Trust in the financial services industry is the best way to build a solid foundation for any business organization whose ambition is sustainable development and long-term presence in the market. The key to success is a proper evaluation of Consumers' needs whilst offering them high-quality products and services so to meet their expectations. Looking at the company from the Client's point-of-view is the necessary, but not the only condition for a long-term success.

Strengthening pro-customer actions is one of the priorities of our new business strategy introduced last year. This is because the position of the company isn't determined only by its performance, but also by a reputation which requires years of work to be achieved. Our efforts in this respect have been appreciated, which is proven among others by the fact that Europa Non-life was awarded the title of the vice-leader in the Friendly Insurance Company 2013 competition.

In 2013, Europa Non-life and Europa Life achieved excellent results, which distinguished us on the market struggling with changing macro- and micro-economic conditions. Our companies doubled sales with respect to the previous year, achieving a record level of written premiums amounting to nearly 2.1 billion zlotys and generating a profit of 108 million zlotys. The driving force behind the increased revenues was a specialized offer for the SME sector as well as insurance products, both in non-life and life insurance sector, sold alongside banking products. Cooperation with the banking sector is still the main source of business success of Europa Group companies.

In the previous year, we also successfully set up new distribution channels as alternatives to the banks. Our specialized offer of insurance products is already available to, among others, mobile telephone operators customers and clients of sales networks for IT equipment, television, radio and electric household appliances.

Our success is also proven by a much higher growth rate in written premiums compared to the rest of the insurance market. We identify emerging product niches and supply innovative insurance solutions with a short time to market. Despite the uncertainties related to the change in regulatory environment, we are still operating efficiently and flexibly, introducing further innovations which meet precisely the needs of our Partners and their Clients. We shall use this potential to continue building up our competitive advantage.

The previous year required exceptional determination, difficult decision-making and an enormous commitment. Common efforts translated into a dynamic growth of the Europa Group companies and the development of new business lines. I would like to cordially thank all Clients, Partners and Employees, who build our success every day. I treat it as an expression of trust and faith in another year of further intensive development of the Europa Group.

Best regards,  
Jacek Podoba  
President of the Board of TU Europa S.A. and TUnŻ Europa S.A.

stan na 14.03.2014  
as at March 14th, 2014



## JACEK PODOBA

PREZES ZARZĄDU  
PRESIDENT OF THE BOARD

Prezes Zarządu od 2005 r.  
Odpowiedzialny za obszar compliance,  
zarządzania ryzykiem, audytu  
wewnętrznego, polityki personalnej,  
marketingu i komunikacji z rynkiem.  
Absolwent IESE Business School University  
of Navarra w Barcelonie, Szkoły Głównej  
Handlowej w Warszawie oraz Politechniki  
Wrocławskiej.  
Członek Rady Nadzorczej Open Life  
Towarzystwa Ubezpieczeń Życie S.A.  
oraz ukraińskich spółek Europa.ua.  
W branży finansowej od 16 lat.

President of the Board since 2005,  
responsible for the compliance area,  
risk management, internal audit, HR policy,  
marketing and market communications.  
A graduate of IESE Business School University  
of Navarra in Barcelona, Warsaw School  
of Economics and Wrocław University of  
Technology. Member of the Supervisory  
Board of Open Life Towarzystwo  
Ubezpieczeń Życie S.A. and Ukrainian  
companies Europa.ua.  
Since 16 years in the financial sector.



## EWA LIPIŃSKA

WICEPREZES ZARZĄDU  
VICE PRESIDENT OF THE BOARD

Wiceprezes Zarządu od 2011 r.  
Z branżą finansową związana od 20 lat.  
Zarządza obszarem administracji, aktuariatu,  
analiz i planowania, informatyki, inwestycji,  
operacji oraz rachunkowości.  
Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej  
(Wydział Handlu Zagranicznego) oraz wielu  
specjalistycznych programów szkoleniowych  
i studiów z obszaru finansów i zarządzania  
ryzykiem. Wiceprzewodnicząca Rady  
Nadzorczej ukraińskich spółek Europa.ua.

Vice President of the Board since 2011,  
involved in the financial sector for  
almost 20 years. Manages the area of  
administration, actuarial, analyses and  
planning, IT, investments, operations and  
accounting.  
A graduate of Warsaw School of Economics  
and many specialist training programs in  
the area of finances and risk management.  
Vice President of the Supervisory Board  
of Ukrainian companies Europa.ua.





**MARAT  
NEVRETDINOV**

WICEPREZES ZARZĄDU  
VICE PRESIDENT OF THE BOARD

Wiceprezes Zarządu od 2013 r.  
Odpowiedzialny za rozwój ubezpieczeń  
finansowych, turystycznych i ochronnych  
oraz rynków zagranicznych.  
Przewodniczący Rady Nadzorczej  
ukraińskich spółek Europa.ua.  
Od blisko 17 lat obecny w sektorze finansów.  
Ukończył Państwowy Instytut Stosunków  
Międzynarodowych w Moskwie oraz studia  
European MBA University of Bradford.

Vice President of the Board since 2013,  
responsible for development of financial,  
tourist and protection insurance products  
as well as foreign markets. President of  
the Supervisory Board of the Ukrainian  
companies Europa.ua. Present in the  
financial sector for nearly 17 years.  
A graduate of the Moscow State Institute of  
International Relations and European MBA  
at University of Bradford.



**ANDRZEJ  
POPIELSKI**

WICEPREZES ZARZĄDU  
VICE PRESIDENT OF THE BOARD

Wiceprezes Zarządu od 2013 r.  
W jego kompetencjach znajduje się  
zarządzenie obszarem produktów  
inwestycyjnych oraz segmentem B2C.  
W świecie finansów aktywny od 14 lat.  
Ukończył IESE Business School University  
of Navarra w Barcelonie i Szkołę Główną  
Handlową w Warszawie.

Vice President of the Board since 2013.  
His responsibilities include management of  
the investment products area and the B2C  
sector. Present in the world of finance for 14  
years.  
A graduate of IESE Business School  
University of Navarra in Barcelona and  
Warsaw School of Economics.

RADA NADZORCZA TU EUROPA S.A. I TU NA ŻYCIE EUROPA S.A.

THE SUPERVISORY BOARD OF TU EUROPA S.A. AND TU NA ŻYCIE EUROPA S.A.

TORSTEN LEUE

PRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ  
PRESIDENT OF THE SUPERVISORY BOARD

DR LESZEK CZARNECKI

WICEPRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ  
VICE PRESIDENT OF THE SUPERVISORY BOARD

stan na 14.03.2014  
as at March 14th, 2014

## NASZA SIŁA

Jako innowator i ekspert bancassurance wyznaczamy nowe trendy i aktywnie wpływamy na kształt tego rynku. Od blisko 20 lat kreujemy nowatorskie rozwiązania dedykowane dla polskiego sektora finansowego, dostosowując je do potrzeb najbardziej wymagających klientów. Ochroną ubezpieczeniową obejmujemy już ponad milion osób.

Grupę tworzą: Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A., spółka majątkowa i życiowa Europa.ua działające na Ukrainie oraz Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.

Działamy w ramach silnej struktury – naszymi akcjonariuszami są Talanx i Meiji Yasuda, jedne z największych firm ubezpieczeniowych na globalnym rynku. Nasz model biznesowy jest wyjątkowy i niestandardowy. Nie posiadamy oddziałów ani agentów. Jesteśmy niedużą, ale bardzo efektywną organizacją, zorientowaną na segment bancassurance, gdzie osiągnęliśmy pozycję lidera.

Wyspecjalizowany zespół naszych ekspertów tworzy nowatorskie ubezpieczenia, które zapewniają szeroką ochronę w wielu obszarach życia. W 2013 r. z powodzeniem uruchomiliśmy sprzedaż ubezpieczeń w kanałach alternatywnych, m.in. dla abonentów telefonii komórkowej oraz w sieciach dystrybucji sprzętu IT, RTV i AGD.

W centrum uwagi stawiamy klienta, którego oczekiwania stanowią punkt odniesienia dla wszystkich naszych działań. Budowanie trwałego zaufania wśród odbiorców naszych produktów to kluczowy element naszej strategii. Realizujemy to zadanie poprzez szczególną dbałość o transparentność relacji i rzetelność komunikacji z klientami. W 2013 r. znacząco wzmocniliśmy rozwiązania prokonsumenckie służące doskonaleniu standardów sprzedaży i obsługi. Inicjujemy i wspieramy również wszelkie działania poprawiające przejrzystość rynku, które przyczyniają się do podnoszenia poziomu wiedzy i świadomości ubezpieczeniowej naszych klientów. Jako ważny podmiot rynku bancassurance aktywnie uczestniczyliśmy w tworzeniu trzech rekomendacji Dobrych Praktyk Bancassurance, określających przejrzyste zasady relacji ubezpieczyciel-bank-klient. Zostały one przygotowane we współpracy Polskiej Izby Ubezpieczeń ze Związkiem Banków Polskich. TU na Życie Europa już we wrześniu 2013 r. zdecydowało o przyjęciu III rekomendacji Dobrych Praktyk Informacyjnych, której zasadniczym elementem jest dobrowolne wprowadzenie Karty Produktu z UFK, opracowanej przez podmioty skupione w PIU. To kolejny krok w kierunku podniesienia komfortu osób korzystających z naszych ubezpieczeń.

Dysponując ekspercką wiedzą i doświadczeniem z zakresu bancassurance dzielimy się nimi z partnerami biznesowymi. Już od 12 lat jesteśmy organizatorem prestiżowego Europejskiego Forum Bankowo-Ubezpieczeniowego - miejsca dialogu naszej branży.

Kierunek naszego działania wyznaczają wartości: innowacyjność, profesjonalizm i skuteczność. TU Europa, wypracowując w minionym roku aż 88-proc. wzrost sprzedaży, było najbardziej dynamicznym ubezpieczycielem na polskim rynku. Jesteśmy zatem firmą godną zaufania, organizacją stabilną i bezpieczną.

## KAZUNORI YAMAUCHI

SEKRETARZ RADY NADZORCZEJ  
SECRETARY OF THE SUPERVISORY BOARD

## SVEN FOKKEMA

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ  
MEMBER OF THE SUPERVISORY BOARD

## OLIVER SCHMID

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ  
MEMBER OF THE SUPERVISORY BOARD

## OUR STRENGTH

*As innovators and experts of bancassurance, we set new trends and have an active impact on the shape of this market. We have been creating innovative solutions dedicated to the Polish financial sector for nearly 20 years, customizing them for the most demanding customers. We provide insurance coverage to more than one million people.*

*The Group consists of: Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. (non-life), Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. (life), non-life and life insurance companies Europa.ua operating in Ukraine and Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.*

*We are operating within a strong structure - our shareholders are Talanx and Meiji Yasuda, two of the largest insurance companies on the global market. Our business model is exceptional and out-of-the-box. We do not have any branches or agents. We are a small, but very efficient organization, oriented towards the bancassurance segment where we are the leaders.*

*Our specialized team of experts creates innovative insurance products which provide extensive insurance coverage in many areas of life. In 2013, we successfully started to sell insurance products in alternative channels – among others to mobile telephony subscribers and in distribution networks for IT equipment, television, radio and electric household appliances.*

*We are focused on the client, whose expectations are the reference point for all our actions. Building up permanent confidence among the recipients of our products is a key element of our strategy. We accomplish this task through a particular commitment to the transparency of relations and the integrity of communication with our clients. In 2013, we significantly strengthened our pro-consumer solutions which serve to improve sales and service standards. We are also initiating and supporting activities that improve market transparency and contribute to increasing insurance knowledge and awareness for our clients. As a major player on the bancassurance market, Europa has been an active co-founder of three Bancassurance Good Practice Codes which define the transparent rules of the relation between an insurer, a bank and a client. These were prepared by the Polish Insurance Association in cooperation with the Polish Bank Association. Europa Life decided as early as September 2013 to adopt the third recommendation of the Good Information Practices, whose fundamental element is the voluntary introduction of the Card of Product with the Insurance Capital Fund developed by the members of the Polish Insurance Association. This is a further step towards increasing the comfort of persons using our insurance products.*

*We share our expertise and experience in bancassurance with our business partners. We have been organizing the prestigious European Banking and Insurance Forum - a place for dialog for our industry – for 12 years.*

*The strategy for our activity is determined by our values – such as innovation, professionalism and effectiveness. Europa Non-life, with sales growth as high as 88% last year, was the most dynamic insurer on the Polish market. We are a trustworthy partner and a reliable and safe organization.*

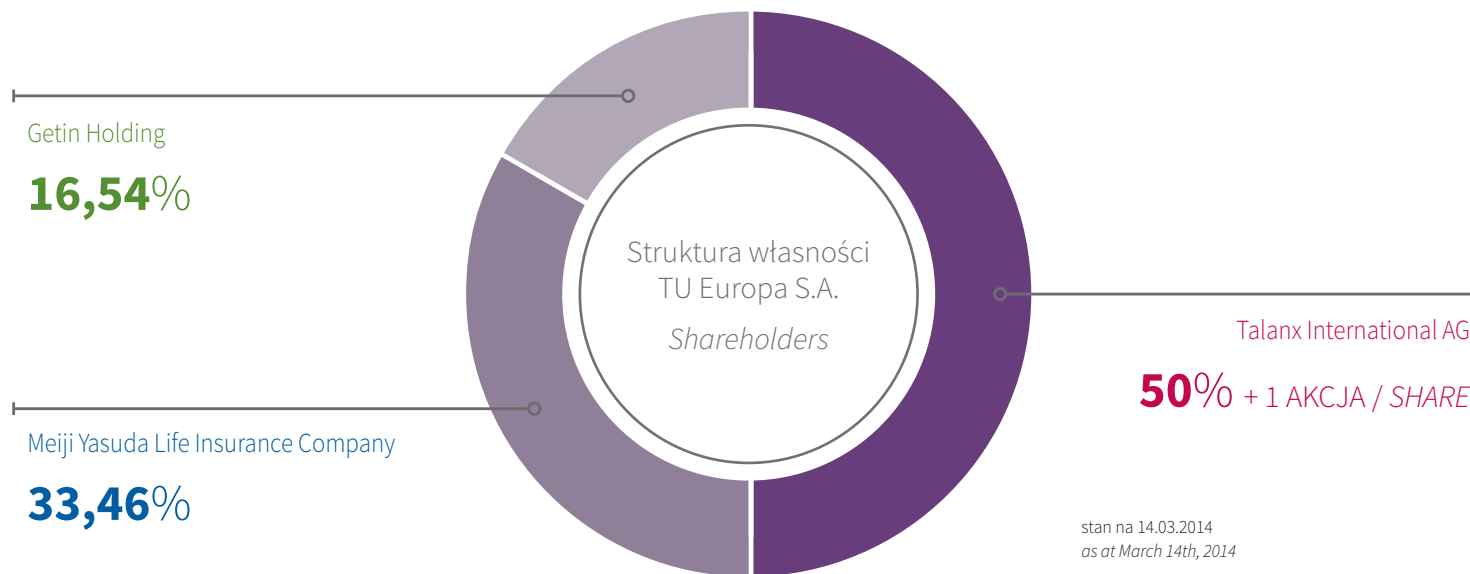
## NASI AKCJONARIUSZE

## OUR SHAREHOLDERS

Grupa Europa od dwóch lat działa w strukturze nowych akcjonariuszy Talanx i Meiji Yasuda. Obie firmy są znanymi graczami na rynku finansowym i należą do światowej czołówki sektora ubezpieczeniowego. Talanx i Meiji Yasuda, chcąc wzmocnić swoją pozycję na rynku środkowoeuropejskim, zawarły strategiczny alians, w ramach którego pierwszą akwizycją było przejście Grupy Europa. Pod ich egidą Europa zyskała standing potężnych organizacji, pozostając jednocześnie firmą z własną wizją rozwoju biznesu.

Talanx to trzecia największa grupa ubezpieczeniowa w Niemczech. Zbierając ponad 28 mld euro składki przypisanej brutto w 2013 roku, jest ponad dwukrotnie większa niż cały polski rynek ubezpieczeniowy. Wypracowała przy tym ponad 1,2 mld euro zysku netto. Posiada ocenę ratingową Standard&Poor's: A+/stabilna. Jest aktywna w 150 krajach, gdzie działa na rynku życiowym i majątkowym jako ubezpieczyciel oraz reasekurator. Od 2012 r. Talanx jest obecny na giełdzie we Frankfurcie, a w 2014 r. planowane jest jego wejście na Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie.

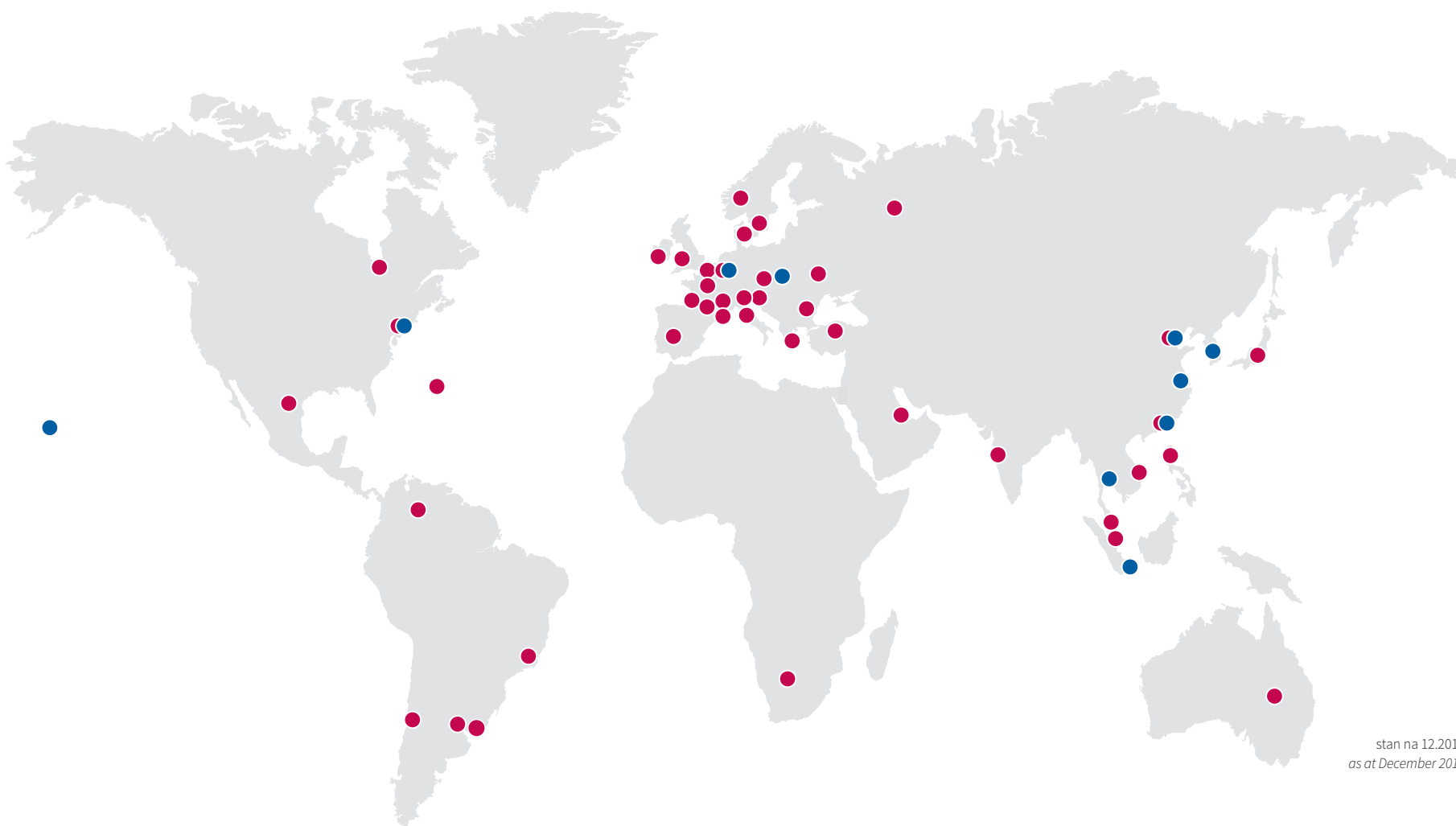
Meiji Yasuda jest najstarszą firmą ubezpieczeniową, której historia sięga aż 130 lat. Jej przychody ze sprzedaży wynoszą ponad 30 mld euro (rok 2012). Zajmuje 164. miejsce na liście 500. największych globalnych firm magazynu Fortune z 2013 r. Ocena ratingowa Standard&Poor's: A/stable zapewnia jej bezpieczeństwo i perspektywę rozwoju.



*The Europa Group has been operating within the structure of new shareholders - Talanx and Meiji Yasuda for two years. Both companies are well-known players of the financial market and are among the leading companies in the insurance sector in their respective regions. In order to strengthen their position on the Central Eastern European market, Talanx and Meiji Yasuda concluded a strategic alliance which resulted in the acquisition of Europa Group. Europa gained strong shareholders while retaining its own business development vision.*

*Talanx is the third-largest insurance group in Germany. Collecting more than EUR 28 billion of gross written premium in 2013, it is more than twice as large as the entire Polish insurance market. At the same time it made a net profit of more than EUR 1.2 billion. Its rating according to Standard&Poor's is A+/stable. It is active in 150 countries where it operates as insurer and reinsurer in both the life and non-life insurance markets. Talanx has been present on the Frankfurt Stock Exchange since 2012 and its Warsaw Stock Exchange debut is planned for Q2 2014.*

*Meiji Yasuda is one of the oldest life insurance companies in Japan with a history spanning more than 130 years. For the fiscal year 2012, Meiji Yasuda recorded more than EUR 30 billion premium income. It holds the 164th position on the list of the 500 biggest companies in the world according to Fortune's ranking of 2013. Its rating according to Standard & Poor's is A/ stable.*



stan na 12.2012  
as at December 2012

Talanx Group

Meiji Yasuda Life Insurance Company

**21 529** PRACOWNIKÓW  
EMPLOYEES

**37 834** PRACOWNIKÓW  
EMPLOYEES

**5** KONTYMENTÓW  
CONTINENTS

**3** KONTYMENTY  
CONTINENTS

## NASZA STRATEGIA

## OUR STRATEGY

2013 to nasz pierwszy rok pracy z nową strategią biznesową i nową misją. Naszym celem jest wypracowanie wizerunku najbardziej innowacyjnej firmy ubezpieczeniowej w Polsce, popartego przypisem i wynikiem z nowatorskich rozwiązań produktowych oraz dystrybucyjnych. Kluczowym obszarem pozostanie dla nas bancassurance, ale nową ścieżką, na którą wkroczyliśmy, są kanały alternatywne. Wysoko oceniamy potencjał sprzedażowy tych kanałów, dlatego zamierzamy konsekwentnie inwestować w ich rozwój. Istotne miejsce w naszej strategii zajmuje MSP, turystyka i gwarancje. Wypracowaliśmy nieszablonowe podejście do tych segmentów, umożliwiające pozyskanie nowych partnerów i w rezultacie zwiększenie efektywności sprzedaży.

W centrum działań stawiamy klientów, zarówno indywidualnych, jak i biznesowych. Elastycznie podchodzimy do ich potrzeb, tworząc produkty precyzyjnie odpowiadające ich oczekiwaniom. Niezmiennie naszym atutem pozostanie szybkość przygotowania i wdrożenia oferty – umiejętność szczególnie ceniona przez partnerów biznesowych. Orientacja prokliencka stanowi priorytet strategii, dlatego naszą ambicją jest obecność w czołówce rynku ubezpieczeniowego pod względem jakości obsługi. Realizacja tych celów będzie możliwa dzięki zaangażowaniu zmotywowanego zespołu, który – co wielokrotnie potwierdził – potrafi dążyć do osiągnięcia ponadprzeciętnych wyników.

Naszą siłą są autorskie innowacje, dlatego chcemy intensywniej poszukiwać nowych rozwiązań produktowych oraz dystrybucyjnych. Analiza polskiego rynku i tego, w jakim kierunku podąża sektor ubezpieczeń za granicą, pozwoliły nam na wskazanie niszy, które zagospodarujemy niestandardowymi pomysłami.

W tworzenie strategii aktywnie zaangażowaliśmy niemal wszystkich pracowników firmy, którzy w większym lub mniejszym stopniu dołożyli swoją cegiełkę w wypracowanie nowych celów i nowej strategii.

Przez ponad pół roku pracowaliśmy w 4 grupach tematycznych, skupiając się nie tylko na naszym od lat kluczowym obszarze, jakim jest bancassurance, lecz również eksplorując nowe lub mniej eksploatowane tematy. W szczególności pochylił się nad ofertą dla firm, klientów indywidualnych, a także nad nowymi pomysłami na biznes. W grupach roboczych pracowało ponad 50 osób, a w ankiecie badającej potencjał firmy udział wzięło jeszcze niemal 200 Europejczyków.

W nowej strategii zdefiniowaliśmy cele Europy na najbliższe 5 lat oraz określiliśmy priorytety, wyznaczające kierunek zmian. Sprezycowaliśmy wizję rozwoju, która pozwoli na organiczny wzrost naszych spółek zgodnie z przyjętą misją „Dzięki innowacyjnemu podejściu do ubezpieczeń zdobywamy trwale zaufanie naszych Klientów”.



**KATARZYNA  
GRESZTA**

Dyrektor Departamentu  
Marketingu i Komunikacji  
*Head of the Marketing and  
Communication  
Department*



**PATRYCJA  
MAJCHROWSKA-DUSZEŃKO**

Dyrektor Pionu Projektów  
Strategicznych  
*Head of the Strategic Projects  
Division*



**MAGDALENA  
DOMINIAK**

Dyrektor Pionu Ryzyka  
Head of the Risk  
Division



**KALINA  
KAMIŃSKA-SIKORSKA**

Dyrektor Departamentu Wsparcia  
Sprzedaży  
Head of the Aftersales Service  
Department

*2013 was the first year we adopted our new business strategy and mission. Our aim is to create the most innovative insurance company in Poland, backed up by strong gross written premiums and with the net profit through the use of innovative products and distribution solutions. The bancassurance market will remain our key area of activity while exploring new pathways and alternative channels. We greatly value the sales potential of these channels and therefore we are enthusiastic to invest in their development. In addition to this, the SME sector, tourism and guarantees also maintain an important place in our strategy. We have developed original approaches to these product segments which have enabled us to establish new partner relationships and as a result increase sales.*

*Both individual and corporate customers are the centre of our operations. We have a flexible approach to our customers' needs and we create products which precisely meet their expectations. Therefore, prompt preparation and implementation of products, the skill which is highly valued by corporate customers, will remain our strength. The customer-oriented approach is the priority of the strategy and our ambition is to be the insurance market leader as far as quality of service is concerned. We will achieve these goals thanks to our motivated team which has consistently achieved outstanding results.*

*We are strong due to innovation and we continue to search even more extensively for new product and distribution solutions. We have discovered unconventional ideas to satisfy niche areas thanks to our analysis of the Polish market and insurance industry developments abroad.*

*We actively engaged company employees in the creation of our new strategy and many, to a greater or lesser extent, contributed to the development of our new goals. Over fifty people participated in working groups and nearly two hundred Europa employees took part in a survey. This constituted nearly all company employees.*

*We worked on four themed groups for over six months focusing our attention not only on the bancassurance sector which has been our key area for many years, but also analysing new and less-explored themes. In particular we focused our attention on the preparation of products for companies and individual customers as well as generating new business ideas.*

*As a part of the new strategy we have defined Europa's goals for the next five years and identified our priorities determining the direction of changes we need to undertake. We have specified a development vision which will enable the organic growth of our companies according to our mission statement: "Thanks to our innovative approach to insurance we win permanent trust of our Customers."*

## PIERWSZE EFEKTY NOWEJ STRATEGII

## FIRST IMPACT OF NEW STRATEGY

 **NIEMAL DWUKROTNY WZROST SPRZEDAŻY W SPÓŁCE MAJĄTKOWEJ**  
*ALMOST DOUBLED SALES IN THE NON-LIFE COMPANY*

 **PRODUKTY DLA MSP: 6-KROTNY WZROST SPRZEDAŻY**  
*SME PRODUCTS: 6-TIMES HIGHER SALES*

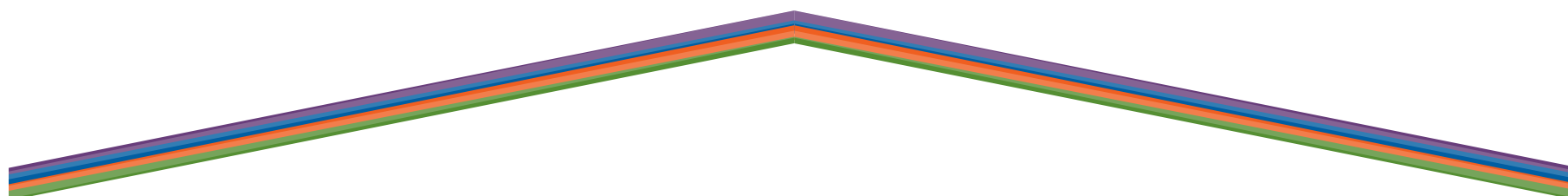
 **NAGRODA „PRZYJAZNA FIRMA UBEZPIECZENIOWA”**  
*“FRIENDLY INSURER” AWARD*

 **POPRAWA JAKOŚCI OBSŁUGI**  
*IMPROVED SERVICE QUALITY*

 **WZROST ODBIERALNOŚCI POŁĄCZEŃ OD KLIENTÓW O PONAD 50%**  
*HIGHER RESPONSE RATE OF CONSUMER CALLS BY 50%*

 **WYSOKA OCENA WSPÓŁPRACY PRZEZ PARTNERÓW BIZNESOWYCH**  
*HIGH COOPERATION RATING BY BUSINESS PARTNERS*





## SUKCES GRUPY EUROPA

oparty na zaufaniu klientów

*Success of the Europa Group based on the trust of our clients*

### INNOWACYJNI

Odważnie wyznaczamy nowe trendy, wprowadzamy autorskie rozwiązania

*Innovative: We boldly set market trends and introduce own solutions*

### PROFESJONALNI

Precyzyjnie planujemy i dążymy do perfekcji w działaniu

*Professional: We plan with precision and strive for perfection in our operations*

### SKUTECZNI

Wdrażamy rozwiązania, które odpowiadają na oczekiwania naszych klientów

*Effective: We implement solutions which meet the expectations of our clients*

### MISJA:

Dzięki innowacyjnemu podejściu do ubezpieczeń zdobywamy trwałe zaufanie naszych Klientów

*Mission: Thanks to our innovative approach to insurance we win permanent trust of our Clients*





WE ACHIEVE

Z D O B Y W A M Y

## Gazeta Finansowa

## TU EUROPA NAJBARDZIEJ DYNAMICZNE

## EUROPA NON-LIFE THE MOST DYNAMIC COMPANY

1. miejsce dla TU Europa w rankingu Najbardziej Dynamicznych Instytucji Finansowych oraz pozycja lidera wśród Najbardziej Dynamicznych Ubezpieczycieli. Obie klasyfikacje, opierające się na przychodach firm po 3 kwartałach 2013 r., opublikowała Gazeta Finansowa. TU Europa zwyciężyło w obu zestawieniach osiągając aż 108-procentowy wzrost przychodów.

*Europa Non-life was the most dynamic company in the Ranking of Most Dynamic Financial Institutions in Poland, and the leader among the Most Dynamic Insurers. Both classifications, based on company revenues after 3rd quarter of 2013, were published by Gazeta Finansowa. Europa Non-life won in both rankings, achieving as much as 108% growth in its revenues.*



PRZYJAZNA FIRMA  
UBEZPIECZENIOWA  
**2013**  
MIESIĘCZNIKA  
GAZETA BANKOWA

## PRZYJAZNA FIRMA UBEZPIECZENIOWA

## FRIENDLY INSURANCE COMPANY

TU Europa zajęło 2. miejsce w konkursie „Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2013”, organizowanym przez gazetę Bankową. Głównym kryterium oceny była jakość posprzedażowej obsługi klientów. Ocenie w konkursie podlegały dane dotyczące jakości obsługi klientów i likwidacji szkód, a także liczba skarg zgłaszanych przez konsumentów. Pod uwagę brano była m.in. ilość skarg do Rzecznika Ubezpieczonych w odniesieniu do wolumenu sprzedaży danej firmy, średni czas oczekiwania na wypłatę świadczenia, czas uzyskania połączenia telefonicznego z doradcą i likwidatorem w zakresie zgłoszenia lub obsługi roszczenia. Wysoka pozycja w konkursie to potwierdzenie efektów strategii Europy, która stawia konsumenta i jego potrzeby w centrum uwagi.

*Europa Non-life was placed 2nd in the „Friendly Insurance Company 2013” contest organized by Gazeta Bankowa. The main evaluation criterion was the quality of post-sales customer service. Data concerning customer service quality, claims settlements, as well as the number of complaints lodged by the clients were evaluated. Among others, the following was taken into consideration: number of complaints lodged to the Insurance Ombudsman in relation to the sales volume of the company, average waiting time for payment of the benefit, waiting time for a telephone connection with the advisor and with the claims adjuster regarding claim notification or handling. The high position in the contest is a confirmation of the positive effects of the strategy chosen by Europa, which focuses on the clients and their needs.*

---

## WŚRÓD 50 NAJWIĘKSZYCH UBEZPIECZYCIELI CENTRALNEJ EUROPY

AMONG THE 50 LARGEST INSURERS IN CENTRAL EUROPE

W raporcie firmy Deloitte, opublikowanym przez Rzeczpospolitą, Grupa Europa zajęła 36. miejsce wśród 50 największych firm ubezpieczeniowych w Europie Centralnej. Zestawienie klasyfikuje ubezpieczycieli według składki przypisanej brutto wypracowanej w 2012 r. Jest to część raportu „TOP 500 Central Europe”, który prezentuje największe spółki naszego regionu pod względem przychodów ze sprzedaży. Obejmuje firmy z 18 krajów Europy Środkowej i Ukrainy.

*In the report prepared by Deloitte and published by Rzeczpospolita, the Europa Group was placed 36th among the largest 50 insurance companies in Central Europe. The insurers are classified in the list by the gross written premium earned in 2012. This is a part of the report “TOP 500 Central Europe”, which presents the largest companies of our region with respect to the sales revenue. It comprises companies from 18 countries of Central Europe and Ukraine.*

---

## NAJWYŻSZA JAKOŚĆ SPORT&FUN

Ubezpieczenie Sport&Fun, oferowane przez Europę, zostało wyróżnione nagrodą Najwyższa Jakość Quality International 2013. Polisa Sport&Fun to kompleksowa ochrona dostosowana do potrzeb osób łączących pasję podróżowania z uprawianiem sportów w Polsce i za granicą. Program Najwyższa Jakość QI wyróżnia firmy, które reprezentują najlepsze standardy, gwarantujące klientom otrzymanie produktu na najwyższym poziomie. Organizuje go redakcja Forum Biznesu pod patronatem Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, Klubu Polskie Forum ISO 9000 i Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

HIGHEST QUALITY OF SPORT&FUN

*The Sport&Fun insurance offered by Europa received the award of the Best Quality of the Quality International 2013. The Sport&Fun policy is a comprehensive insurance coverage adapted to the needs of persons who combine their passion for traveling with sports both in Poland and abroad. The Best Quality program awards the companies which represent the highest standards and provide their clients with the highest quality product. It is organized by the editorial team of Forum Biznesu under the auspices of the Ministry of Regional Development, Polish ISO 9000 Forum Club and Polish Agency for Enterprise Development.*





### ZASŁUŻYLI NA NAGRODY

Managerowie Grupy Europa: Patrycja Duszeńko-Majchrowska, Tadeusz Hołyński i Adam Rospenk otrzymali wyróżnienia „Za zasługi dla ubezpieczeń”. Przyznaje je Polska Izba Ubezpieczeń za ogromny wkład w rozwój polskiego rynku ubezpieczeniowego. Wszyscy nagrodzeni są związani z Europą od kilkunastu lat.

### WELL-MERITED AWARDS

*Managers of the Europa Group, Patrycja Duszeńko-Majchrowska, Tadeusz Hołyński and Adam Rospenk, received the „Za zasługi dla ubezpieczeń” award (for their contribution to the insurance sector). The award is given by the Polish Insurance Association for important contribution to the development of the Polish insurance market. All the persons who were awarded have been with Europa for more than ten years.*

## POLITYKA

### GRUPA EUROPA 4. UBEZPIECZYCIEM WEDŁUG POLITYKI

#### THE EUROPA GROUP THE FOURTH INSURER ACCORDING TO POLITYKA

Grupa Europa zajęła 4. miejsce wśród ubezpieczycieli w rankingu tygodnika Polityka. Zestawienie prezentuje 100 największych instytucji finansowych w Polsce pod względem wartości aktywów na koniec 2012 r. W globalnym rankingu znaleźliśmy się na 35. miejscu, awansując o 12 miejsc w stosunku do poprzedniego rankingu.

*The Europa Group was placed 4th among the insurers in the classification carried out by the Polityka weekly. The list presents the 100 largest insurance institutions in Poland in terms of the value of their assets as of the end of 2012. In the global ranking we are placed 35th, moving up 12 places compared to the previous list.*



### RZETELNA FIRMA

#### RELIABLE COMPANY

Europa została wyróżniona certyfikatem programu Rzetelna Firma, który rekomenduje uczciwych i transparentnych partnerów biznesowych. Certyfikat rzetelności potwierdza wiarygodność firmy.

*Europa was awarded the certificate of the Reliable Company (Rzetelna Firma) program, which recommends honest and transparent business partners. The certificate confirms the reliability of the company.*

## W GRONIE 100 NAJWIĘKSZYCH INSTYTUCJI FINANSOWYCH W POLSCE

AMONG THE 100 LARGEST FINANCIAL INSTITUTIONS IN POLAND

Spółki Europy znalazły się w rankingu Gazety Bankowej, przedstawiającym 100 największych instytucji finansowych działających w Polsce. Ujmuje on firmy pod względem wartości osiągniętych przychodów w 2012 r. Spółka majątkowa i życiowa Europy uplasowały się w pierwszej pięćdziesiątce. Laureatów tegorocznej edycji wyłoniła redakcja we współpracy z międzynarodową wywiadownią gospodarczą Bisnode D&B.

*The Europa Group companies were included in Gazeta Bankowa's ranking representing the 100 largest financial institutions operating in Poland. It includes the companies with respect to the revenues obtained in 2012. Europa non-life and life were placed among the group of the top 50 companies. The laureates of this year's edition were selected by the editorial team in cooperation with the international business intelligence agency Bisnode D&B.*

## NAJLEPSZE DLA MSP

Ubezpieczenie od utraty zysków, stworzone przez TU Europa, znalazło się w rankingu 10 najlepszych ubezpieczeń dla małych i średnich przedsiębiorstw Gazety Finansowej. Zestawienie wyróżnia innowacyjne produkty wspierające rozwój sektora MSP.

THE BEST FOR SMEs

*The Insurance against loss of profits created by Europa Non-life was placed among the best 10 insurance products for small and medium enterprises in the ranking carried out by Gazeta Finansowa. The list awards innovative products which support the development of the SME sector.*

### STYCZEŃ

JANUARY



### LUTY

FEBRUARY



Grupa Europa wdrożyła **system zgłaszania szkód i roszczeń przez internet**. To efekt optymalizacji procesu obsługi klientów, zwiększający komfort korzystania z ubezpieczeń. Aplikacja umożliwia zgłoszenie każdego rodzaju szkody i roszczenia online.

*Europa Group implemented **the system of reporting losses and claims online**. This is one of the first effects of optimizing the customer service, which improves the experience of using insurance products. The application enables online reporting of any type of loss or claim.*

**Pierwsze szkolenie licencyjne** przeprowadzone przez Grupę Europa wśród pracowników współpracujących banków z zastosowaniem zaawansowanej platformy e-learningowej. Szkolenia wspierają rozwój kompetencji zawodowych pracowników i umożliwiają bankom zmianę modelu współpracy z Europą, czyli przechodzenie z grupowych umów ubezpieczenia na umowy indywidualne.

***The first license-oriented training** was carried out by Europa Group for the employees of cooperating banks using an advanced e-learning platform. Training courses aid in the development of employees' professional competence and enable the banks to change the model of cooperation with Europa, that is switching from group life insurance contracts to individual contracts.*

Rada Nadzorcza powołała **Marata Nevretdinova** oraz **Andrzeja Popielskiego na stanowiska Wiceprezesów** Zarządu TU Europa i TU na Życie Europa. Wykorzystując doświadczenie zdobyte podczas pracy w sektorze finansowym w Polsce i za granicą, odpowiadają za rozwój obszaru sprzedaży i produktów oraz wytyczenie nowych kierunków biznesu spółek Europy.

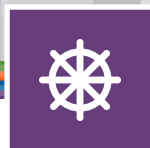
*The Supervisory Board appointed **Mr. Marat Nevretdinov** and **Mr. Andrzej Popielski as the Vice-presidents of the Boards of TU Europa (non-life) and TU na Życie Europa (life)**. Based on the experience they gained while working in the financial sector in Poland and abroad, they are responsible for the development of the sales area and products, and the determination of new business strategies of the Europa Group.*





## MARZEC

MARCH

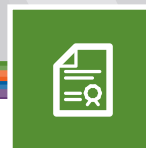


- Ogłoszenie **nowej strategii biznesowej** Grupy Europa na najbliższe 5 lat. Zakłada ona koncentrację na systematycznym umacnianiu pozycji lidera w relacjach bankowo-ubezpieczeniowych, wysokiej specjalizacji biznesowej i poszerzaniu innowacyjnego portfolio. Priorytety operacyjne to uruchomienie alternatywnych kanałów sprzedaży oraz dalsze wzmocnienie działań prokonsumenckich.

*Announcement of **the new business strategy** of Europa Group for the next 5 years. It concentrates on the systematic strengthening of the Group's leading position in bancassurance sector, high business specialization and extension of the innovative portfolio. The launching of alternative sales channels and further strengthening of pro-consumer activities are one of the key priorities.*

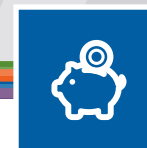
## KWIECIEŃ

APRIL



- Wprowadzenie jednej z kluczowych funkcjonalności w serwisie dla klienta indywidualnego, umożliwiającej **składanie dyspozycji do polis i certyfikatów online**. Dzięki tej usłudze wszelkie formalności związane np. ze zmianą danych osobowych, numerem konta bankowego, rezygnacją z ubezpieczenia czy zmianą hasła klienta mogą wykonać samodzielnie, przez całą dobę, bez wychodzenia z domu. Głównym zadaniem serwisu jest umożliwienie sprawnego zarządzania posiadanymi produktami ubezpieczeniowymi.

*Introduction of important functionalities in the online customer service – allowing **online orders concerning insurance policies and certificates**. Through this service clients can perform all formalities related to their insurance, for instance changing personal details or their bank account number, cancelling of insurance or changing their password – without requiring any assistance, at all times, and without leaving their homes. The principal goal of this service is to enable efficient management of the insurance products possessed by customers.*



- TU na Życie Europa jako pierwsze na polskim rynku zaproponowało klientom **polisolokatę dostępną w kanale direct**. „Europejski Zysk” to produkt łączący ubezpieczenie na życie i dożycie z oszczędzaniem. Polisolokata była oferowana na okres 6 miesięcy. Jej atut stanowiło gwarantowane wysokie oprocentowanie oraz zwolnienie odsetek z podatku od zysków kapitałowych.

*Europa Life was the first company on the Polish market to offer clients **Saving Insurance Policy in the online distribution channel**. „European Profit” („Europejski Zysk”) is a product which combines endowment insurance alongside savings products. The saving insurance policy was offered for a period of 6 months. This policy's advantage was a guaranteed high interest rate and the exemption of interest from capital gains tax.*

### CZERWIEC

JUNE

EFBU



„Strategia zaufania” była głównym tematem **Europejskiego Forum Bankowo-Ubezpieczeniowego**, zorganizowanego już po raz 12. przez Grupę Europa. Konferencja, która odbyła się w dn. 5-6 czerwca w Serocku k. Warszawy, zgromadziła blisko 200 czołowych przedstawicieli branży finansowej z Polski oraz z zagranicy. Uczestnicy dyskutowali o tym, jak branża bankowa i ubezpieczeniowa w obecnym, nietatnym dla gospodarki okresie, powinna budować zaufanie klientów i na jakich wartościach należy oprzeć strategię rozwoju sektora finansowego. Z indywidualnymi prelekcjami wystąpili m.in. Prezydent Lech Wałęsa, finansista dr Leszek Czarnecki oraz Prezes Talanx International AG Torsten Leue.



“Strategy of Trust” („Strategia Zaufania”) was the main subject of the **European Banking and Insurance Forum**, which was organized for the 12th time by the Europa Group. The conference, held on June 5-6 in Serock near Warsaw, was attended by almost 200 leading representatives of the financial industry, both from Poland and abroad. The participants discussed how the banking and insurance industry should build up client’s trust, and on what values the development strategy for the financial sector should be based nowadays, in a period of economic turbulence. Individual presentations were given among others by Dr. Leszek Czarnecki and the President of Talanx International AG, Torsten Leue.

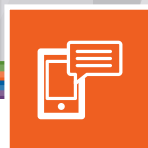


Innowacja na rynku ubezpieczeń inwestycyjnych: **Secus Premium Selection**. Produkt stworzony przez TU na Życie Europa w dwóch wariantach. Jedna ze strategii absolutnej stopy zwrotu umożliwia inwestowanie środków pieniężnych w Secus Fundusz Inwestycyjny Zamknięty InReturn. Druga opiera się na rentowym rynku wierzycelności Secus Niestandardowy Sekuratyacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty InSecura. Dotąd elitarny fundusz InSecura był zarezerwowany tylko dla zamożnych inwestorów. Teraz stał się dostępny już od 10 000 zł dla szerokiego grona klientów.

*Innovation in the investment insurance market: **Secus Premium Selection**. The product was created by Europa Life in two variants. One variant is based on the absolute return strategies, and enables investing money in the InReturn Secus Closed End Investment Fund. The other variant is based on the profitable liabilities market – InSecura Secus Closed End Non-Standard Securitization Investment Fund. So far, the exclusive fund InSecura had been reserved for wealthy investors. Now it is available from PLN 10,000 to a wide array of clients.*

LIPIEC

JULY



SIERPIEŃ

AUGUST



TU Europa aktywowało nowy kanał sprzedaży, **rozpoczynając współpracę z operatorem sieci komórkowej**. Abonentom zaoferowało pakiet, łączący ubezpieczenie podrózne z możliwością rozmów i sms-ów w roamingu w cenach jak w kraju. Ubezpieczenie turystyczne obejmuje koszty leczenia, hospitalizacji oraz transportu medycznego za granicą i w Polsce, assistance podróżny z dostępem do polskojęzycznego centrum pomocy, ubezpieczenie NNW oraz ubezpieczenie bagażu podróznego.

*Europa Non-life activated a new sales channel by **starting cooperation with mobile phone network operator**. Europa offered subscribers a package which combines travel insurance and the possibility of making roaming calls and text messages from abroad at the same rates as those applicable in Poland. Tourist insurance covers the costs of treatment, hospitalization and medical transport both abroad and in Poland, travel assistance with access to a Polish-language aid center, accident insurance and travel baggage insurance.*

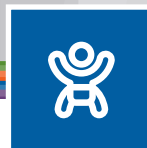
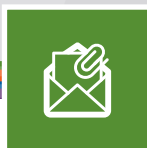
Uruchomienie bezpłatnej **aplikacji mobilnej**, dzięki której klienci mogą w prosty i szybki sposób kupić ubezpieczenie podrózne Europy. Wystarczy podać planowany termin wyjazdu i powrotu oraz datę urodzenia, a aplikacja proponuje 3 warianty ubezpieczenia. Sprzedaż odbywa się w stu procentach online.

*Launch of a free **mobile application** through which the clients can easily buy Europa's travel insurance. All you need is to enter the date of planned departure and return, the date of birth, and the application offers 3 insurance variants. The sale is carried out fully online.*



### WRZESIEŃ

SEPTEMBER



Grupa Europa udostępniła swoim klientom narzędzie do zgłaszania **reklamacji online**. Mogą z niego skorzystać poprzez stronę korporacyjną [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl), gdzie znajduje się specjalny formularz ułatwiający komunikację z firmą. Nowe narzędzie umożliwi wybór obszaru, w zakresie którego klient chce złożyć e-reklamację, m.in. składka ubezpieczeniowa, realizacja odszkodowań i świadczeń, obsługa przez podmioty działające w imieniu Europy.

*Europa Group made available to its clients an **online tool for lodging complaints**. The clients can use it through the corporate website [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl), where a special form is available. This new tool enables the selection of the area in which the client intends to report the e-complaint including the insurance premium, settlement of claims and payments, servicing by entities acting on behalf of Europa.*

TU na Życie Europa weszło w nowy segment produktów – **ubezpieczenia o charakterze posagowym**. „Dobry Start Juniora” łączy inwestycję z ochroną ubezpieczeniową, zapewniając wypłatę wypracowanych środków w wybranym momencie. Jest to ubezpieczenie na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Produkt wyróżnia się tym, że polisę mogą wykupić nie tylko rodzice lub dziadkowie, ale również osoby niespokrewnione z dzieckiem.

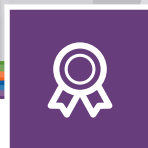
*Europa Life entered into a new product segment - **dowry insurance**. „Dobry Start Juniora” („Junior’s Good Start”) is a combination of investment and insurance coverage, ensuring payment of accumulated funds at a chosen moment. This is the endowment insurance with Insurance Capital Fund. The product is distinguished by the fact that the policy may be bought not only by parents or grandparents, but also by persons who are not related to the child.*

**Rozszerzenie obecności Europy w telefonicznym kanale dystrybucji ubezpieczeń**. Abonenci sieci komórkowej mogą korzystać z kolejnego produktu TU Europa - ubezpieczenia od utraty stałego źródła dochodów oraz czasowej niezdolności do pracy. Wyróżnikiem oferty jest brak okresu karencji, który zwykle obowiązuje w tego typu produktach.

***Expansion of Europa’s insurance distribution by telephone**. Mobile telephone network subscribers can use another product of Europa - insurance against the loss of permanent source of income and temporary inability to work. The offer is distinguished by the lack of waiting period, which is usually included in such products.*

## PAŹDZIERNIK

OCTOBER

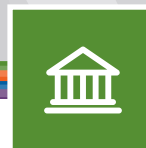


TU na Życie Europa, na wiele miesięcy przed oficjalnym wdrożeniem na rynku, zarekomendowało **Kartę Produktu z UFK**. Firma zdecydowała o przyjęciu rekomendacji Dobrych Praktyk Informacyjnych, której zasadniczym elementem jest dobrowolne wprowadzenie Karty Produktu z UFK, opracowanej przez podmioty skupione w Polskiej Izbie Ubezpieczeń. Karta ułatwia porównanie kosztów oraz korzyści i ryzyk związanych z ubezpieczeniem na życie z UFK. To kolejny krok Europy wzmocniający działania proklienckie.

*Europa Life adopted the **Card of Product with the Insurance Capital Fund** many months prior to its official introduction on the market. The company decided to accept the recommendation of the Good Information Practices whose fundamental element is the voluntary introduction of the Card of Product with the Insurance Capital Fund, developed by the members of the Polish Insurance Association. The card facilitates the customer in the comparison of costs, benefits and risks related to life insurance with Insurance Capital Fund. This is a further step of Europa's pro-customer strengthening activities.*

Udział w targach turystycznych Tour Salon w Poznaniu. TU Europa zaprezentowało bogatą ofertę ubezpieczeń turystycznych oraz nawiązało kontakty z nowymi touroperatorami. Impreza zgromadziła aż 18 000 osób. Europa otrzymała **nagrodę Acanthus Aureus** za swoje stoisko jako najlepiej realizujące strategię marketingową wśród firm biorących udział w wydarzeniach targowych.

*Participation in the Tour Salon tourist fairs in Poznań. Europa presented an extensive offer of tourist insurance products and established contacts with new tour operators. As many as 18,000 persons participated in the event. Europa's stand was awarded the **Acanthus Aureus** as the stand implementing most effectively its marketing strategy among all the companies participating in the fair.*



## GRUDZIEŃ

DECEMBER



Nowatorska propozycja w ofercie Europy – **ubezpieczenie stabilności finansowej** dla firm z sektora MSP. Zabezpiecza kontrahentów przedsiębiorcy na wypadek nagłych zdarzeń, jak np. upadłość firmy, uniemożliwiających regulowanie zobowiązań. To pierwszy na rynku produkt dla MSP obejmujący ubezpieczenie życia i zabezpieczenie spłaty należności wobec partnerów biznesowych.

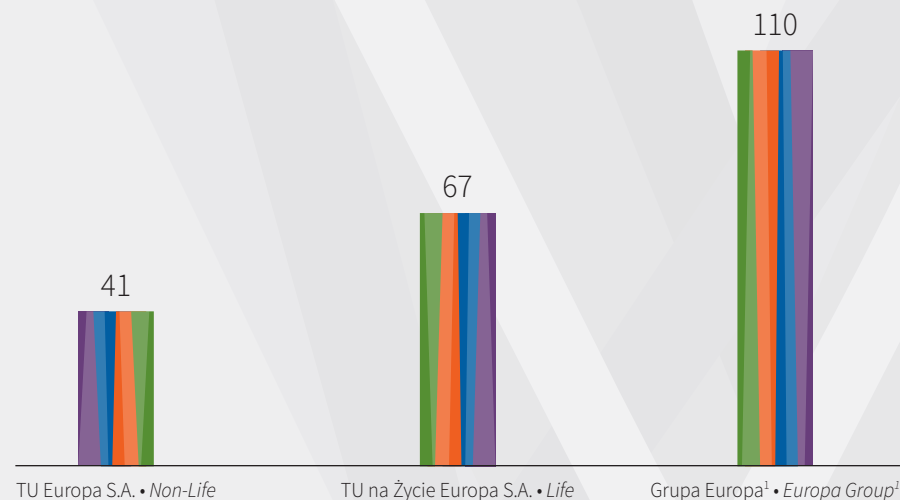
*Innovative product in Europa's offer - **financial stability insurance** for small and medium enterprises. It insures entrepreneur's business partners in case of unexpected events, such as bankruptcy, which stops the entrepreneur setting its liabilities. This is the first product in the SMEs market including life insurance and securing payment of the amounts due to business partners.*

# WYNIKI FINANSOWE 2013

## FINANCIAL DATA 2013

Wynik finansowy netto MSR 2013 (mln PLN)

Net profit IFRS 2013 (mln PLN)



<sup>1</sup> Skonsolidowany wynik spółek z Grupy Europa (TU Europa S.A., TU na Życie Europa S.A., Open Life, Spółki ukraińskie Europa.ua) przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej

<sup>1</sup> Consolidated profit of the Europa Group companies (TU Europa Non-Life, TUnZ Europa Life, Open Life, Ukrainian companies Europa.ua) attributable to the owners of the parent

### Wynik finansowy netto MSR 2013 (mln PLN) • Net profit IFRS 2013 (mln PLN)

TU Europa S.A. • Non-Life	41
TU na Życie Europa S.A. • Life	67
Grupa Europa <sup>1</sup> • Europa Group <sup>1</sup>	110

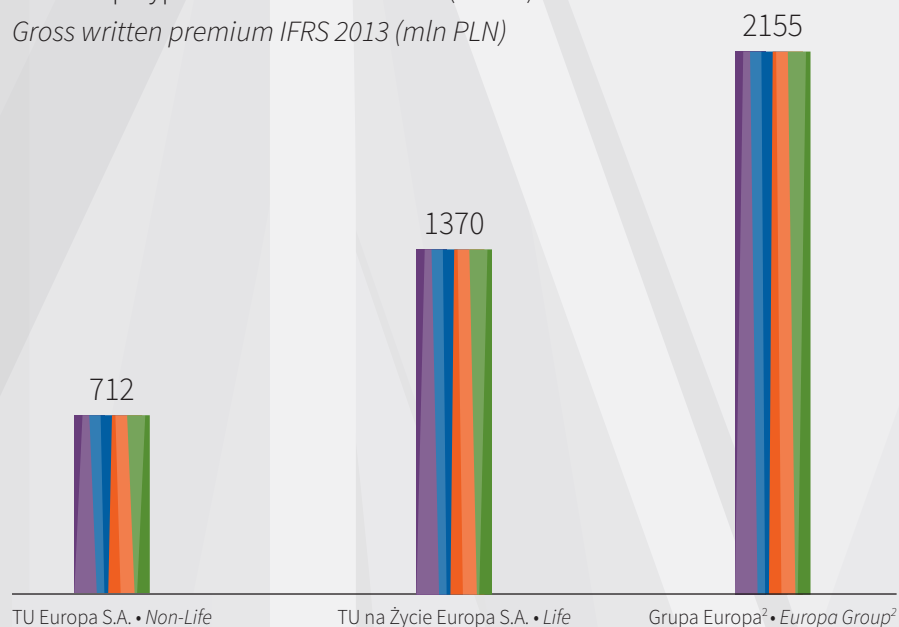
### Składka przypisana brutto MSR 2013 (mln PLN) • Gross written premium IFRS 2013 (mln PLN)

TU Europa S.A. • Non-Life	712
TU na Życie Europa S.A. • Life	1 370
Grupa Europa <sup>2</sup> • Europa Group <sup>2</sup>	2 155

### Składka przypisana brutto PSR 2013 (mln PLN) • Gross written premium PAS 2013 (mln PLN)

TU Europa S.A. • Non-Life	712
TU na Życie Europa S.A. • Life	1 792
Grupa Europa <sup>3</sup> • Europa Group <sup>3</sup>	5 145

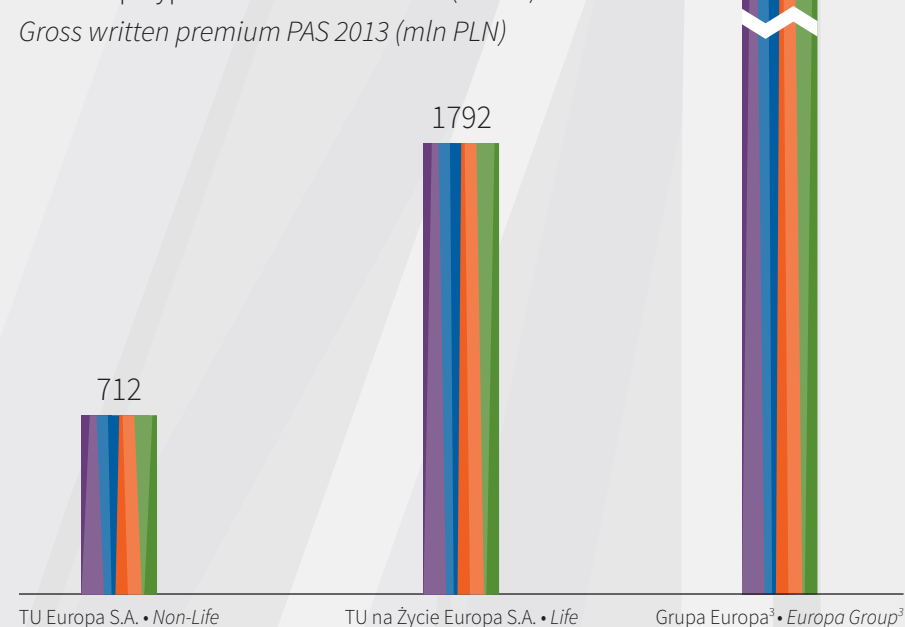
Składka przypisana brutto MSR 2013 (mln zł)  
Gross written premium IFRS 2013 (mln PLN)



<sup>2</sup>Przypis łączny spółek z Grupy Europa (TU Europa S.A., TU na Życie Europa S.A., Open Life, Spółki ukraińskie Europa.ua)

<sup>2</sup>Total gross written premiums of the Europa Group companies (TU Europa Non-Life, TUnZ Europa Life, Open Life, Ukrainian companies Europa.ua)

Składka przypisana brutto PSR 2013 (mln zł)  
Gross written premium PAS 2013 (mln PLN)



<sup>3</sup>Przypis łączny spółek z Grupy Europa (TU Europa S.A., TU na Życie Europa S.A., Open Life, Spółki ukraińskie Europa.ua)

<sup>3</sup>Total gross written premiums of the Europa Group companies (TU Europa Non-Life, TUnZ Europa Life, Open Life, Ukrainian companies Europa.ua)

Wskaźniki bezpieczeństwa • Security ratio	2011	2012	2013
<b>Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności</b> <i>Solvency margin</i>			
TU Europa S.A. • Non-Life	733%	906%	708%
TU na Życie Europa S.A. • Life	382%	531%	788%
Open Life	—	167%	169%
	2011	2012	2013
<b>Wskaźnik pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych</b> <i>Technical reserves coverage ratio</i>			
TU Europa S.A. • Non-Life	117%	125%	112%
TU na Życie Europa S.A. • Life	118%	119%	136%
Open Life	—	102%	101%
	2011	2012	2013
<b>Wskaźnik pokrycia kapitału gwarancyjnego</b> <i>Guarantee capital coverage ratio</i>			
TU Europa S.A. • Non-Life	2198%	2719%	2125%
TU na Życie Europa S.A. • Life	1145%	1593%	2362%
Open Life	—	385%	507%

**Bilans (tys. zł) • Balance sheet (thous. PLN)****Aktywa • Assets**Wartości niematerialne • *Intangibles*Rzeczowe aktywa trwałe • *Tangible fixed assets*Nieruchomości inwestycyjne • *Investment properties*Inwestycje w jednostkach zależnych • *Investments in subsidiaries*Aktywa reasekuracyjne • *Reinsurance assets*Regresy i odzyski • *Subrogation and recoveries*Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego • *Deferred income tax assets*Aktywa finansowe • *Financial assets*Instrumenty pochodne • *Derivative instruments*Aktywa finansowe w wartości godziwej przez wynik finansowy • *Financial assets at fair value through profit or loss*Aktywa finansowe utrzymywane do terminu wymagalności • *Financial assets held to maturity*Aktywa dostępne do sprzedaży • *Financial assets available for sale*Pożyczki i należności • *Loans and receivables*Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego • *Current income tax receivables*Należności ubezpieczeniowe i pozostałe należności • *Insurance and other receivables*Odroczone koszty akwizycji • *Deferred acquisition costs*Rozliczenia międzyokresowe • *Accruals and deferred income*Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych • *Cash and cash equivalents***Aktywa, razem • Total assets**



TU Europa S.A. • <i>Non-Life</i>	
2013	2012
3 156	2 078
5 035	3 816
7 839	8 264
369 445	368 114
15 275	18 557
13 369	16 017
—	—
503 776	479 294
—	—
42 314	121 077
—	36 118
18 792	44 203
442 670	277 896
1 068	2 230
162 887	139 473
509 081	316 880
72 590	21 499
7 304	4 454
<b>1 670 825</b>	<b>1 380 676</b>

TU na Życie Europa S.A. • <i>Life</i>	
2013	2012
2 513	2 241
6 121	5 119
983	—
6 113	4 895
2 806	6 539
—	—
71 761	45 030
2 598 405	3 550 075
53 163	74 178
440 902	555 926
—	—
16 652	57 276
2 087 688	2 862 695
—	11 595
202 682	227 750
39 957	36 249
189 591	230 742
9 307	41 842
<b>3 130 239</b>	<b>4 162 077</b>

Grupa Europa • <i>Europa Group</i>	
2013	2012
100 058	119 934
13 051	10 076
8 822	8 264
—	—
18 599	25 332
13 369	16 017
92 140	52 901
7 823 310	7 217 637
296 499	213 955
2 234 972	1 931 241
—	36 118
35 554	101 479
5 256 285	4 934 844
1 068	21 193
403 042	376 380
551 475	354 029
534 854	446 689
297 691	291 413
<b>9 857 479</b>	<b>8 939 865</b>

# KAPITAŁY I ZOBOWIĄZANIA

# EQUITIES AND LIABILITIES

## Kapitały i zobowiązania (tys. zł) • Equities and Liabilities (thous. PLN)

### Kapitał własny przypadający akcjonariuszom spółki • Shareholders' equity

Kapitał akcyjny • *Share capital*

Nadwyżka ze sprzedaży akcji powyżej ich wartości nominalnej • *Share premium account*

Kapitały rezerwowe • *Reserve capital*

Niepodzielony wynik finansowy • *Retained earnings*

Udziały niekontrolujące • *Non-controlling interests*

### Kapitał własny, razem • *Total shareholders' equity*

### Zobowiązania • *Liabilities*

Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe • *Technical provisions*

Rezerwy na świadczenia emerytalne oraz inne obowiązkowe świadczenia pracownicze • *Provisions for retirement benefits and other employee benefits*

Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego • *Deferred income tax provision*

Pozostałe rezerwy • *Other provisions*

Zobowiązania finansowe • *Financial liabilities*

Instrumenty pochodne • *Derivative instruments*

Zobowiązania finansowe wyceniane w wartości godziwej • *Financial liabilities at fair value*

Zobowiązania finansowe wyceniane w skorygowanej cenie nabycia • *Financial liabilities at adjusted cost*

Zobowiązania ubezpieczeniowe i inne zobowiązania • *Insurance and other liabilities*

Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego • *Current income tax liabilities*

Rozliczenia międzyokresowe • *Accruals and deferred income*

### Zobowiązania, razem • *Total liabilities*

### Kapitały i zobowiązania, razem • *Total equity and liabilities*

TU Europa S.A. • Non-Life	
2013	2012
37 800	37 800
226 317	226 317
344 902	333 671
40 935	66 923
—	—
<b>649 953</b>	<b>664 711</b>
807 138	527 380
137	149
33 255	26 198
—	—
—	—
—	—
—	—
—	—
132 921	121 014
—	—
47 421	41 224
<b>1 020 872</b>	<b>715 965</b>
<b>1 670 825</b>	<b>1 380 676</b>

TU na Życie Europa S.A. • Life	
2013	2012
307 200	307 200
6 800	6 800
311 005	251 228
67 105	59 988
—	—
<b>692 110</b>	<b>625 216</b>
502 245	276 824
53	58
—	—
32	32
1 680 847	2 989 526
41 442	73 621
411 989	507 207
1 227 416	2 408 698
195 062	212 545
8 246	—
51 644	57 876
<b>2 438 129</b>	<b>3 536 861</b>
<b>3 130 239</b>	<b>4 162 077</b>

Grupa Europa • Europa Group	
2013	2012
<b>1 043 839</b>	<b>990 860</b>
37 800	37 800
226 317	226 317
653 485	583 111
126 237	143 632
60 061	58 909
<b>1 103 900</b>	<b>1 049 769</b>
1 313 657	805 570
238	217
33 270	26 198
32	32
6 661 389	6 373 637
283 791	213 398
2 156 453	1 750 221
4 221 145	4 410 018
625 292	575 759
14 177	91
105 524	108 592
<b>8 753 579</b>	<b>7 890 096</b>
<b>9 857 479</b>	<b>8 939 865</b>

# RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT

## INCOME STATEMENT

### Rachunek wyników (tys. zł) • Income statement (thous. PLN)

Składki zarobione brutto • Gross premiums earned

Udział reasekuratorów w składkach zarobionych brutto • Reinsurers' share in gross premiums earned

#### Składki zarobione netto • Net premiums earned

Przychody netto z tytułu inwestycji • Net investment income

Zrealizowany wynik netto ze sprzedaży instrumentów finansowych i innych aktywów • Net result on sale of financial instruments and other assets

Wynik netto z przeszacowań do wartości godziwej instrumentów finansowych i innych aktywów • Fair value gains and losses

Pozostałe przychody operacyjne • Other operating revenue

#### Pozostałe przychody • Other revenues

#### Przychody, razem • Total revenues

Wyplacone odszkodowania i świadczenia brutto • Gross claims and benefits paid

Udział reasekuratorów w wyplaconych odszkodowaniach i świadczeniach brutto • Reinsurers' share in gross claims and benefits paid

Zmiana stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych brutto • Change in gross technical provisions

Udział reasekuratorów w zmianie stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych brutto • Reinsurers' share in change in gross technical provisions

#### Odszkodowania i świadczenia netto • Net claims and benefits

Koszty akwizycji • Acquisition costs

Odpisy z tytułu utraty wartości aktywów • Asset impairment charges

Wynik netto z wyceny kontraktów inwestycyjnych • Net result on the investment contracts

Pozostałe koszty operacyjne i administracyjne • Other operating and administrative expenses

#### Pozostałe koszty • Other expenses

#### Odszkodowania, świadczenia i koszty, razem • Total claims, benefits and costs

#### Zysk przed udziałem w zysku jednostek stowarzyszonych • Profit before associated undertakings

Udział w zyskach jednostek stowarzyszonych po opodatkowaniu • Profit after tax, associated undertakings

#### Zysk brutto • Gross profit

Podatek dochodowy • Income tax

#### Zysk netto • Net profit

TU Europa S.A. • <i>Non-Life</i>	
2013	2012
446 905	411 913
-8 216	-11 089
<b>438 689</b>	<b>400 824</b>
21 970	22 532
1 166	4 111
514	5 688
3 734	3 778
<b>27 384</b>	<b>36 109</b>
<b>466 073</b>	<b>436 933</b>
-40 336	-40 117
6 555	12 831
-17 311	-22 347
-3 614	8 184
<b>-54 706</b>	<b>-41 449</b>
-314 476	-265 899
-688	-1 041
—	—
-45 301	-44 804
<b>-360 465</b>	<b>-311 744</b>
<b>-415 171</b>	<b>-353 193</b>
50 902	83 740
—	—
50 902	83 740
-9 967	-16 817
<b>40 935</b>	<b>66 923</b>

TU na Życie Europa S.A. • <i>Life</i>	
2013	2012
1 355 154	589 702
-426	-1 881
<b>1 354 728</b>	<b>587 821</b>
133 750	158 872
-8 308	3 723
-11 298	266
78 996	92 016
<b>193 140</b>	<b>254 877</b>
<b>1 547 868</b>	<b>842 698</b>
-468 269	-32 642
394	407
-210 183	-157 890
-3 398	4 552
<b>-681 456</b>	<b>-185 573</b>
-602 013	-360 793
-640	—
-81 417	-117 094
-99 418	-105 043
<b>-783 488</b>	<b>-582 930</b>
<b>-1 464 944</b>	<b>-768 503</b>
82 924	74 195
—	—
82 924	74 195
-15 819	-14 207
<b>67 105</b>	<b>59 988</b>

Grupa Europa • <i>Europa Group</i>	
2013	2012
1 874 309	1 052 053
-9 022	-13 140
<b>1 865 287</b>	<b>1 038 913</b>
289 320	290 486
-8 186	6 411
-11 096	6 351
205 975	178 667
<b>476 013</b>	<b>481 915</b>
<b>2 341 300</b>	<b>1 520 828</b>
-509 692	-73 060
6 980	13 238
-230 236	-181 040
-6 730	12 972
<b>-739 678</b>	<b>-227 890</b>
-978 436	-678 400
-1 351	-1 691
-200 338	-211 695
-282 711	-227 502
<b>-1 462 836</b>	<b>-1 119 288</b>
<b>-2 202 514</b>	<b>-1 347 178</b>
138 786	173 650
—	—
138 786	173 650
-27 207	-31 053
<b>111 579</b>	<b>142 597</b>



WE HELP

P O M A G A M Y



POMAGAMY

WE HELP

Grupa Europa od lat angażuje się w działania w obszarze Społecznej Odpowiedzialności Biznesu.

Jako jedna z największych firm we Wrocławiu odczuwamy zobowiązanie wobec mieszkańców naszego regionu, dlatego nasze programy z zakresu Społecznej Odpowiedzialności Biznesu kierujemy do lokalnej społeczności. Staramy się angażować w takie obszary, które dają poczucie realnej pomocy beneficjentom i owocują satysfakcją wolontariuszy.

*The Europa Group has dedicated itself to Corporate Social Responsibility for many years.*

*As one of the largest companies in Wrocław, we feel committed to the inhabitants of our region. Therefore our CSR programs are addressed to the local community. We get involved in areas which give the beneficiaries real support and result in satisfaction of the volunteers..*





## „EUROPEJSKI POMOCNIK”

W 2013 r. uruchomiliśmy akcję „Europejski Pomocnik”. Jej celem jest wsparcie potrzebujących dzieci, dla których zbierane są pieniądze wśród pracowników. Przez pewien czas „Europejski Pomocnik” oferuje specjalne gadżety (koszulki, kubki, torby na zakupy, breloczki) z limitowanej serii Europa Pomaga z wizerunkiem firmowej maskotki. Każdy pracownik może otrzymać dowolną ich ilość za sugerowaną wysokość wpłaty filantropijnej. Na potrzeby akcji stworzyliśmy logo i projekt graficzny, którymi firmowane są wszystkie gadżety. W akcję zaangażowało się ponad 70 proc. pracowników. Europa naprawdę pomaga!

## „EUROPEAN HELPER”

In 2013, we launched the „European Helper”. Its objective is to support children in need, for whom money is raised. The „European Helper” is being activated for a given period of time, offering special merchandise (t-shirts, mugs, shopping bags, key rings) from the limited series Europa Pomaga (Europa Helps) with the image of the company mascot. Each employee may obtain an unlimited number of the merchandise against a charity donation. For the purposes of the action, we've created a special logo and a graphic design. The employees' participation in the first action was over 70 per cent. Europa really helps!



## EUROPEJSKA SZTAFETA NADZIEI

Europejczycy wraz z rodzinami od dwóch lat angażują się w pomoc dla dzieci z chorobą nowotworową, startując w sztafecie charytatywnej „Biegnij po nadzieję”, rozgrywanej w ramach wrocławskiego maratonu, oraz w Charytatywnym Biegu Firmowym. Celem imprez jest zebranie jak największej kwoty na pomoc chorym dzieciom.

## EUROPEAN RELAY RUN OF HOPE

For two years we have been involved, together with our families in helping children with cancer, taking part in a charity relay race „Run for Hope”, which is a part of the Wrocław Marathon and in the Charity Companies' Race. Both events aim to collect the highest possible sum to help the sick children.



## EUROPAKA DLA HOSPICJUM

W tak szczególnym dniu, jakim jest Dzień Dziecka, zorganizowaliśmy zbiórkę upominków dla maluchów z Wrocławskiego Hospicjum dla Dzieci. Dzięki niezwykłemu zaangażowaniu Europejczyków wszyscy podopieczni fundacji oraz ich rodzeństwo otrzymali takie prezenty, jakie sobie wymarzyli. Dzieci dostały min. zestawy klocków Lego, elektroniczne zabawki edukacyjne, sprzęt audio z zestawem słuchowisk czy kreatywne zestawy, pozwalające na tworzenie dekoracji.

## „EUROPACK FOR THE HOSPICE”

*On the Children Day we organized the collection of gifts for children at the Wrocław Children Hospice under the banner „Europack for the Hospice”. Thanks to the remarkable involvement, all children under care of the foundation and their siblings received the gifts they had dreamed of. Children received, among others, Lego blocks, electronic educational toys, audio equipment with sets of audio plays or creative sets allowing to make decorations.*



## AKCJA „NAKRĘTKA”

Zbieramy wszelkiego rodzaju plastikowe nakrętki, a dochód z ich sprzedaży przeznaczony jest na rzecz budowy nowej siedziby Kliniki Transplantacji Szpiku, Onkologii i Hematologii Dziecięcej we Wrocławiu – Przylądka Nadziei oraz dla osób potrzebujących, rodzin i bliskich pracowników Europy. W roku 2013 zebraliśmy ponad pół tony nakrętek!

## „BOTTLE CAP” ACTION

*We collect all sorts of plastic bottle caps, and the revenues from their sale are dedicated for the construction of the new Clinic of Pediatric Oncology, Hematology and Bone Marrow Transplantation in Wrocław - „The Cape of Hope” and for other persons in need, our families, relatives and friends. In 2013, we collected more than half a ton of bottle caps!*

## Europa dla przedszkolaka

### „EUROPA DLA PRZEDSZKOLAKA”

Już od 4 lat regularnie wspieramy dzieci z przedszkola w Srebrnej Górze. Pracownicy Europy w ramach wolontariatu, z własnej inicjatywy przygotowują bożonarodzeniowe prezenty dla potrzebujących maluchów. Liczba osób zaangażowanych w akcję pracowników rośnie z roku na rok. W samym tylko 2013 r. udało nam się przygotować niemal 30 paczek, o wartości 400 zł każda. Europejscy wolontariusze są w stałym kontakcie z rodzicami dzieci, dlatego przygotowywane upominki zawsze odpowiadają rzeczywistym potrzebom konkretnych przedszkolaków.

Wolontariat w Europie to przede wszystkim wspólna realizacja inicjatyw filantropijnych, zgłaszanych przez pracowników.

Mocno wspieramy ich w tych działaniach. Cieszy nas fakt, że podejmowana aktywność pomaga rozwijać pozytywne postawy wśród pracowników, wzmacnia wzajemne relacje oraz utrwala standardy etyczne funkcjonujące w naszej organizacji.

### „EUROPACK FOR A PRESCHOOLER”

For 4 years now, we have been supporting children from the preschool in Srebrna Góra, a small city in our region. As part of our volunteering activities, we prepare Christmas presents for the children in need. The number of employees involved in this action grows every year. Only in 2013, we managed to prepare almost 30 packs, valued PLN 400 each. We are in permanent contact with children's parents, that is why the presents we prepare always meet the real needs of specific preschoolers.

Volunteering activities at Europa mainly consist of joint pursuing of our charitable initiatives.

We strongly support them and are happy with the fact that the undertaken actions help to develop positive attitudes, strengthen the mutual relations and ethical standards applicable in our organization.





WSPÓŁDZIAŁAMY

WE COOPERATE

ELŻBIETA  
**RAJTER-ŁOŻYŃSKA**

Dyrektor Departamentu  
Bancassurance

*Head of the Bancassurance Department*

TOMASZ  
**JANAS**

Dyrektor Departamentu  
Sprzedaży Gwarancji

*Head of the Guarantee Sales  
Department*



ADAM  
**ROSPENK**

Dyrektor Pionu  
Sprzedaży Ubezpieczeń

*Head of the Insurance Sales Division*



JADWIGA  
**ŁOŚ-UJDA**

Dyrektor Departamentu  
Ubezpieczeń Inwestycyjnych

*Head of the Investment Insurance Department*



JACEK  
**WAKULSKI**

Dyrektor Pionu  
Sprzedaży Alternatywnej  
*Head of the Alternative Channel Sales  
Division*

MAŁGORZATA  
**KULIŃSKA-SCZOGIEL**

Dyrektor Departamentu  
Pośredników Ubezpieczeniowych  
*Head of the Insurance Intermediaries  
Department*



MARIUSZ  
**GÓRSKI**

Dyrektor Departamentu  
Ubezpieczeń Zagranicznych  
*Head of the Foreign Insurance  
Department*

SYLWIA  
**GAŠIOROWSKA**

Dyrektor Departamentu  
Sprzedaży przez Pośredników  
*Head of the Intermediaries Sales  
Department*

Innowacyjna gama produktów dla różnych grup klientów oraz szybkość ich wdrożenia to elementy współpracy, które nasi partnerzy cenią najbardziej.

*The broad range of innovative products for different customer groups and the speed of implementation are those elements of cooperation that our partners value most.*

## BANCASSURANCE

### Ubezpieczenia do kredytów/pożyczek hipotecznych:

- ▶ ubezpieczenie kredytu hipotecznego dla osób fizycznych w okresie pomostowym
- ▶ ubezpieczenie pomost extension – brak pełnego zaspokojenia się banku z tytułu realizacji zabezpieczenia hipotecznego
- ▶ ubezpieczenie niskiego wkładu własnego
- ▶ ubezpieczenie kredytowanej nieruchomości, ruchomości domowych, oszkleń od stłuczenia i odpowiedzialności cywilnej posiadacza nieruchomości wraz z ubezpieczeniem typu assistance dla posiadacza nieruchomości
- ▶ ubezpieczenie życia kredytobiorcy/pożyczkobiorcy
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty stałych źródeł dochodów
- ▶ ubezpieczenie typu assistance dla osób, które utraciły pracę, wraz z opcją ubezpieczenia płatności eksploatacyjnych
- ▶ ubezpieczenie na wypadek niezdolności do pracy
- ▶ ubezpieczenie na wypadek hospitalizacji
- ▶ ubezpieczenie na wypadek poważnego zachorowania
- ▶ ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków
- ▶ ubezpieczenie na wypadek trwałego inwalidztwa
- ▶ ubezpieczenie od utraty wartości nieruchomości

### Ubezpieczenia dołączane do kredytów/pożyczek detalicznych:

- ▶ ubezpieczenie życia kredytobiorcy/pożyczkobiorcy
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty stałych źródeł dochodów
- ▶ ubezpieczenie na wypadek niezdolności do pracy
- ▶ ubezpieczenie na wypadek hospitalizacji
- ▶ ubezpieczenie na wypadek poważnego zachorowania
- ▶ ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków
- ▶ ubezpieczenie na wypadek trwałego inwalidztwa
- ▶ ubezpieczenie kredytu od wzrostu stopy procentowej
- ▶ ubezpieczenie ochrony prawnej
- ▶ ubezpieczenie ochrony prawnej posiadaczy pojazdów
- ▶ ubezpieczenie GAP do kredytów samochodowych

## BANCASSURANCE

### Insurance for mortgage loans:

- ▶ mortgage loan insurance for individuals, offered in the bridging period
- ▶ bridging extension insurance – in the event of lack of full satisfaction of the bank's claims from the item offered as mortgage security
- ▶ high LTV insurance
- ▶ insurance of financed property, household movables, civil liability and glazing insurance for real property owners, including assistance insurance for real property owners
- ▶ life insurance for borrowers
- ▶ permanent income loss insurance
- ▶ assistance insurance for terminated employees together with an option to insure property maintenance payments
- ▶ occupational disability insurance
- ▶ hospitalisation insurance
- ▶ critical illness insurance
- ▶ personal accident insurance
- ▶ total or partial disability insurance
- ▶ property value insurance

### Insurance products attached to retail loans:

- ▶ life insurance for borrowers
- ▶ permanent income loss insurance
- ▶ occupational disability insurance
- ▶ hospitalisation insurance
- ▶ critical illness insurance
- ▶ personal accident insurance
- ▶ permanent disability insurance
- ▶ rate of interest protection insurance
- ▶ legal expenses insurance
- ▶ legal expenses insurance for vehicle owners
- ▶ GAP insurance for car loans



#### Ubezpieczenia dotychczasane do kart bankowych:

- ▶ ubezpieczenie życia użytkownika karty
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty stałych źródeł dochodów
- ▶ ubezpieczenie na wypadek niezdolności do pracy
- ▶ ubezpieczenie na wypadek hospitalizacji
- ▶ ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków
- ▶ ubezpieczenie kosztów leczenia w podróży
- ▶ ubezpieczenie ochrony prawnej
- ▶ ubezpieczenie typu assistance (samochodowy, domowy, turystyczny)
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty dokumentów
- ▶ ubezpieczenie na wypadek opóźnienia lub odwołania lotu, opóźnienia bagażu
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty zakupów dokonanych kartą
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty karty
- ▶ ubezpieczenie na wypadek rabunku wypłaconej gotówki
- ▶ ubezpieczenie gwarancji najniższej ceny

#### Ubezpieczenia dotychczasane do ROR:

- ▶ ubezpieczenie życia posiadaczy rachunków
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty stałych źródeł dochodów
- ▶ ubezpieczenie na wypadek niezdolności do pracy
- ▶ ubezpieczenie na wypadek hospitalizacji
- ▶ ubezpieczenie na wypadek poważnego zachorowania
- ▶ ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków
- ▶ ubezpieczenie na wypadek trwałego inwalidztwa
- ▶ ubezpieczenie typu assistance (domowy, medyczny)
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty gotówki
- ▶ ubezpieczenie ochrony prawnej
- ▶ ubezpieczenie przedmiotów utraconych w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rabunku
- ▶ ubezpieczenie zdrowotne ambulatoryjne – umożliwia korzystanie z szerokiej gamy świadczeń medycznych

#### Ubezpieczenia dotychczasane do rachunków bieżących firm:

- ▶ ubezpieczenie życia przedsiębiorcy lub osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie na wypadek hospitalizacji przedsiębiorcy lub osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie na wypadek niezdolności do pracy przedsiębiorcy lub osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie na wypadek poważnego zachorowania przedsiębiorcy lub osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków przedsiębiorcy lub osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty stałych źródeł dochodów
- ▶ ubezpieczenie ochrony prawnej
- ▶ ubezpieczenie assistance office, medyczne, turystyczne

#### Ubezpieczenia dotychczasane do lokat bankowych:

- ▶ ubezpieczenie życia posiadacza lokaty
- ▶ ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków

#### *Insurance attached to banking cards:*

- ▶ *life insurance for card holders*
- ▶ *permanent income loss insurance*
- ▶ *occupational disability insurance*
- ▶ *hospitalisation insurance*
- ▶ *personal accident insurance*
- ▶ *travel medical insurance*
- ▶ *legal expenses insurance*
- ▶ *assistance insurance (car, household, travel)*
- ▶ *loss of documents insurance*
- ▶ *delayed or cancelled flight insurance, delayed luggage insurance*
- ▶ *insurance in case of loss of items paid with a card*
- ▶ *card loss insurance*
- ▶ *insurance in case of robbery of withdrawn cash*
- ▶ *lowest price guarantee insurance*

#### *Insurance attached to current accounts:*

- ▶ *life insurance for account holders*
- ▶ *permanent income loss insurance*
- ▶ *occupational disability insurance*
- ▶ *hospitalisation insurance*
- ▶ *critical illness insurance*
- ▶ *personal accident insurance*
- ▶ *permanent disability insurance*
- ▶ *assistance insurance (household, medical)*
- ▶ *cash loss insurance*
- ▶ *legal expenses insurance*
- ▶ *insurance of items lost as a result of theft, burglary or robbery*
- ▶ *outpatient medical insurance – offers a wide range of medical services*

#### *Insurance attached to current accounts of businesses:*

- ▶ *life insurance for entrepreneurs or their representatives*
- ▶ *hospitalisation insurance for the entrepreneur or entrepreneur's representatives*
- ▶ *occupational disability insurance for the entrepreneur or entrepreneur's representatives*
- ▶ *critical illness insurance for the entrepreneur or entrepreneur's representatives*
- ▶ *personal accident insurance for the entrepreneur or entrepreneur's representatives*
- ▶ *permanent income loss insurance*
- ▶ *legal expenses insurance*
- ▶ *assistance insurance (office, medical, travel)*

#### *Insurance products attached to bank deposits:*

- ▶ *life insurance for deposit holders*
- ▶ *personal accident insurance for deposit holders*

### Ubezpieczenia dołączane do leasingu:

- ▶ ubezpieczenie życia leasingobiorcy i osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie na wypadek pobytu w szpitalu leasingobiorcy i osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie na wypadek niezdolności do pracy leasingobiorcy i osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie w związku z następstwami nieszczęśliwych wypadków leasingobiorcy i osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie na wypadek poważnego zachorowania leasingobiorcy i osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty stałego źródła dochodu leasingobiorcy
- ▶ ubezpieczenie mienia będącego przedmiotem leasingu
- ▶ ubezpieczenie GAP dla pojazdów
- ▶ ubezpieczenie GAP dla maszyn i urządzeń
- ▶ ubezpieczenie ochrony prawnej
- ▶ ubezpieczenie ochrony prawnej posiadaczy pojazdów
- ▶ ubezpieczenie pomocy prawnej w dochodzeniu odszkodowań z ubezpieczeń komunikacyjnych
- ▶ ubezpieczenie assistance: car i truck, office, medyczne, turystyczne,
- ▶ ubezpieczenie od upadłości leasingobiorców
- ▶ ubezpieczenie opon
- ▶ ubezpieczenie spłaty brakującego wkładu własnego

### Ubezpieczenia dołączane do produktów dla małych i średnich przedsiębiorstw:

- ▶ ubezpieczenie życia przedsiębiorcy,
- ▶ ubezpieczenie na wypadek pobytu w szpitalu przedsiębiorcy lub osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie na wypadek niezdolności do pracy przedsiębiorcy lub osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie na wypadek poważnego zachorowania przedsiębiorcy lub osób go reprezentujących
- ▶ ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków przedsiębiorcy lub osób go reprezentujących
- ▶ grupowe ubezpieczenie życia i zdrowia pracowników przedsiębiorcy
- ▶ ubezpieczenie od utraty zysku
- ▶ ubezpieczenie na wypadek utraty stałych źródeł dochodów
- ▶ ubezpieczenie pakietowe przedsiębiorstwa
- ▶ ubezpieczenie GAP dla pojazdów
- ▶ ubezpieczenie GAP dla maszyn i urządzeń
- ▶ ubezpieczenie ochrony prawnej
- ▶ ubezpieczenie ochrony prawnej posiadaczy pojazdów
- ▶ ubezpieczenie assistance office, medyczne, turystyczne
- ▶ ubezpieczenie spłaty kredytów dla małych i średnich przedsiębiorstw w okresie pomostowym
- ▶ ubezpieczenie spłaty brakującego wkładu własnego kredytobiorcy w kredytach dla małych i średnich przedsiębiorstw
- ▶ gwarancja wartości nieruchomości dla małych i średnich przedsiębiorstw
- ▶ ubezpieczenie od upadłości kredytobiorców
- ▶ ubezpieczenie spłaty kredytów na VAT

### UBEZPIECZENIA O CHARAKTERZE INWESTYCYJNYM:

- ▶ ubezpieczenia na życie i dożycie o charakterze lokacyjnym
- ▶ ubezpieczenia na życie i dożycie – produkty strukturyzowane
- ▶ ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi ze składką jednorazową oraz regularną
- ▶ ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym z indywidualną strategią zarządzania
- ▶ ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym
- ▶ ubezpieczenia posagowe z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym
- ▶ ubezpieczenia rentowe

Wymienione rodzaje ubezpieczeń inwestycyjnych są tworzone w oparciu o indywidualne potrzeby naszych klientów.

### Insurance attached to leases:

- ▶ life insurance for the lessee and lessee's representatives
- ▶ hospitalisation insurance for the lessee and for lessee's representative
- ▶ occupational disability insurance for the lessee and for lessee's representative
- ▶ personal accident insurance for the lessee and for lessee's representative
- ▶ critical illness insurance for the lessee and for lessee's representative
- ▶ permanent income loss insurance for the lessee
- ▶ insurance of leased assets
- ▶ GAP insurance for vehicles
- ▶ GAP insurance for machines and equipment
- ▶ legal expenses insurance
- ▶ legal expenses insurance for vehicle owners
- ▶ legal expenses insurance in case of claiming damages resulting from motor insurance
- ▶ assistance insurance: car and truck (office, medical, travel, car)
- ▶ bankruptcy insurance for lessee
- ▶ tyre insurance
- ▶ high LTV insurance

### Insurance attached to products for small and medium-sized enterprises (SMEs):

- ▶ life insurance for entrepreneurs
- ▶ hospitalisation insurance for the entrepreneur and for the entrepreneur's representatives
- ▶ occupational disability insurance for the entrepreneur and for the entrepreneur's representatives
- ▶ critical illness insurance for the entrepreneur for the entrepreneur's representatives
- ▶ personal accident insurance for the entrepreneur and for entrepreneur's representatives
- ▶ group life and health insurance for the entrepreneur's employees
- ▶ loss of profit insurance
- ▶ permanent income loss insurance
- ▶ blanket insurance of the enterprise
- ▶ GAP insurance for vehicles
- ▶ GAP insurance for machines and equipment
- ▶ legal expenses insurance
- ▶ legal expenses insurance for vehicle owners
- ▶ assistance insurance (office, medical, travel)
- ▶ loan insurance for SMEs in the bridging period
- ▶ high LTV insurance for loans extended to SMEs
- ▶ guarantee of real property value offered to SMEs
- ▶ borrower bankruptcy insurance
- ▶ insurance of loans for value added tax

### INVESTMENT-TYPE INSURANCE:

- ▶ SPE (single premium endowment)
- ▶ life insurance - structured products
- ▶ unit-linked life insurance with single and regular premium
- ▶ unit-linked life insurance with an individual management strategy
- ▶ unit-linked life endowments
- ▶ unit-linked child insurance plans
- ▶ annuity insurance

The above mentioned investment-type insurance products are tailored-made to meet the individual customers' needs.

## INNE UBEZPIECZENIA

- ▶ Przedłużona gwarancja – ubezpieczenie zapewniające bezpłatne naprawy urządzeń RTV/AGD i sprzętu komputerowego w sytuacji, gdy ulegnie on awarii po zakończeniu okresu gwarancji producenta. Ubezpieczenie może też zapewniać ochronę na wypadek przypadkowego uszkodzenia urządzenia lub na wypadek utraty w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku.

## GWARANCJE

- ▶ Eurogwarancja – Projekt – gwarancja należytego wykonania umowy o dofinansowanie ze środków UE
- ▶ Eurogwarancja zwrotu zaliczki – gwarancja zwrotu zaliczki wypłaconej w ramach umowy o dofinansowanie ze środków UE
- ▶ Gwarancja wadialna (przetargowa) – do przetargów organizowanych w trybie ustawy Prawo zamówień publicznych (wyjątkowo przetargi prywatne), zgodnie z wymaganiami określonymi w specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ)
- ▶ Gwarancje kontraktowe – zabezpieczające należyte wykonanie przez zleceniodawcę (generalny wykonawca podwykonawcy) warunków umowy zawartej z Inwestorem (beneficjentem gwarancji):
  - Gwarancja należytego wykonania umowy,
  - Gwarancja usunięcia wad i usterek,
  - Gwarancja łączona (należytego wykonania umowy oraz usunięcia wad i usterek).
- ▶ Gwarancja zapłaty należności czynszowych – zabezpiecza zapłatę całości lub części wierzytelności o zapłatę czynszu najmu
- ▶ Gwarancja celna – zabezpiecza zapłatę długów celnych, zgodnie z przepisami Wspólnotowego Kodeksu Celnego
- ▶ Via Gwarancja - gwarancja zapłaty należności w ramach systemu ViaToll)
- ▶ Gwarancja dla Biur Usług Płatniczych – gwarancja należytego wykonania usług płatniczych udzielana na rzecz Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych

## TURYSTYKA

- ▶ Ubezpieczenie Travel World, dedykowane podróżującym głównie w celach turystycznych na krótkie okresy czasu:
  - z rozszerzeniem o ubezpieczenie mieszkania lub domu na czas podróży zagranicznej,
  - z rozszerzeniem o ubezpieczenie Komfortowa Kieszeń,
  - z rozszerzeniem o ubezpieczenie artroskopii i rehabilitacji,
  - z rozszerzeniem o leczenie po powrocie z podróży zagranicznej,
  - z rozszerzeniem o Car Assistance,
  - z rozszerzeniem o Family Assistance,
  - z rozszerzeniem o ubezpieczenie psów i kotów podczas podróży zagranicznej.
- ▶ Ubezpieczenie Travel World długoterminowe dla osób podróżujących często za granicę
- ▶ Ubezpieczenie Sport & Fun dla osób łączących podróżowanie z uprawianiem sportów w Polsce i za granicą
- ▶ Ubezpieczenie Sport & Fun długoterminowe
- ▶ Ubezpieczenie Ski i Sport, czyli ubezpieczenie ryzyk związanych z amatorskim uprawianiem narciarstwa i snowboardu oraz innych sportów,
- ▶ Ubezpieczenie Kosztów Rezygnacji,
- ▶ Ubezpieczenie NNW Polska, przeznaczone dla osób podróżujących po Polsce,
- ▶ Ubezpieczenie Rowerzysty obejmujące ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenie kosztów ratownictwa, kosztów rehabilitacji, odpowiedzialności cywilnej, assistance
- ▶ Ubezpieczenie Business Travel World, przeznaczone dla osób podróżujących za granicę w celach biznesowych.
- ▶ Ubezpieczenie Go Safe dla cudzoziemców podróżujących po Polsce i świecie, a także dla Polaków na stałe mieszkających poza granicami kraju
- ▶ Gwarancja dla organizatora turystyki i pośrednika turystycznego.
- ▶ Elitar Partner – kompleksowe ubezpieczenie cudzoziemców czasowo przebywających na terytorium Republiki Białorusi.
- ▶ Elitar Partner – kompleksowe ubezpieczenie cudzoziemców czasowo przebywających na terytorium Federacji Rosyjskiej i Ukrainy.
- ▶ Elitar Partner – kompleksowe ubezpieczenie cudzoziemców czasowo przebywających na terytorium państw Grupy Schengen

## OTHER INSURANCE

- ▶ *Extended Warranty* – insurance offering free repairs of audio/video, household equipment and of computer equipment in the case of breakdown after the manufacturer's warranty period. The insurance provides also coverage in the event of accidental damage to the equipment or loss of equipment as a result of burglary or robbery

## GUARANTEES

- ▶ *Euroguarancja – Projekt* – performance bond with respect to EU financed projects
- ▶ *Euroguarancja advance payment bond* – advance payment bond with respect to advances paid under EU financed projects
- ▶ *Bid bond* – with respect to tendering processes organised in accordance with the Public Procurement Law (in exceptional cases also including private tendering processes), in line with the requirements specified in the Terms of Reference
- ▶ *Contract bonds* – protecting due performance by the general contractor and subcontractors of the terms of the contract entered into with the Owner (beneficiary of the bond):
  - Performance bond,
  - Maintenance bond,
  - Combination bond (performance bond and maintenance bond),
  - Rental liabilities payment bond – protection of total or partial payment of rentals due
- ▶ *Customs guarantee* – protection of customs payment in accordance with the provisions of Community Customs Code
- ▶ *Via Gwarancja* – guarantee of payments due in respect of Via Toll system
- ▶ *Guarantee for Payment Services Offices* – guarantee of due performance of payment services granted to the Polish Financial Supervision Authority in accordance with the Payment Services Act of 19 August 2011

## TRAVEL

- ▶ *Travel World insurance*, dedicated for persons travelling mainly for pleasure and for short periods of time:
  - with extended coverage including insurance of flat or house during the stay abroad,
  - with extended coverage including Komfortowa Kieszeń (Comfortable Pocket) insurance,
  - with extended coverage including arthroscopy and rehabilitation insurance,
  - with extended coverage including medical treatment after returning from the stay abroad,
  - with extended coverage including Car Assistance,
  - with extended coverage including Family Assistance,
  - with extended coverage including insurance of dogs and cats during the travelling abroad.
- ▶ *Long-term Travel World insurance* for frequent international travellers,
- ▶ *Insurance Sport & Fun* for persons who combine travelling and sport activities in Poland and abroad
- ▶ *Long-term insurance Sport & Fun*
- ▶ *Ski & Sport insurance* covering risks connected with leisure skiing and snowboarding and leisure other sport activities
- ▶ *Cancellation expenses Insurance*
- ▶ *NNW Polska (Personal Accident Insurance Poland)* insurance dedicated to persons travelling in Poland
- ▶ *Biker insurance* including personal accident coverage, insurance of the costs of rescue, rehabilitation, civil liability and assistance
- ▶ *Business Travel World insurance* dedicated for international business travellers
- ▶ *Go Safe insurance* for foreigners traveling around Poland and the world, and for citizens of Poland permanently living abroad
- ▶ *Insurance guarantees for tour operators and travel intermediaries*
- ▶ *Elitar Partner* - comprehensive insurance for foreign nationals temporarily visiting the Republic of Belarus
- ▶ *Elitar Partner* - comprehensive insurance for foreign nationals temporarily visiting the Russian Federation and Ukraine
- ▶ *Elitar Partner* - comprehensive insurance for foreign nationals temporarily visiting Schengen countries

Pion Sprzedaży Alternatywnej stanowi istotne wsparcie dla głównej linii biznesowej Europa - bancassurance. Innowacyjność Europy przejawia się nie tylko w tworzeniu odważnych, oryginalnych produktów, ale i poszukiwaniu unikalnych kanałów dystrybucji o alternatywnym charakterze. Do takich zalicza się sprzedaż ubezpieczeń w branżach niezwiązanych z bankowością i sektorem pośrednictwa finansowego.

Pion, realizując nową strategię Grupy Europa, której jednym z priorytetów jest dywersyfikacja działań, postawił na 4 główne obszary rozwoju:

1. Instytucje finansowe – rynek firm pożyczkowych, kas oszczędnościowo-kredytowych i banków spółdzielczych.
2. Affinity – rynek dający dystrybutorom możliwość budowania wartości dodanej poprzez oferowanie sprofilowanych ubezpieczeń przy sprzedaży swoich produktów. Przykładem takich działań jest rynek sprzętu AGD, RTV, IT.
3. Mobile – rynek operatorów komórkowych oferujących usługi telekomunikacyjne wraz ze sprzętem telefonicznym. Strategia dystrybucji w tym segmencie opiera się na telemarketingu, czyli oferowaniu ubezpieczeń przez telefon.
4. Direct – rynek dystrybucji ubezpieczeń w Internecie, oparty na prostej zasadzie zakupu polisy w 4 krokach. Współpraca w zakresie dedykowanych rozwiązań ochronnych realizowana jest w oparciu o zrozumienie istoty tych branż oraz wieloletnie doświadczenie Grupy Europa, zdobyte w codziennej pracy z sektorem bankowym. W ubiegłym roku Pion uruchomił sprzedaż nowych produktów:
  - ▶ ubezpieczenie od utraty pracy stand alone, z możliwością rozszerzenia o assistance lub abonament na usługi medyczne,
  - ▶ ubezpieczenie przedłużonej gwarancji w dużych sieciach sprzedaży RTV / AGD / IT,
  - ▶ ubezpieczenia zabezpieczające spłatę zobowiązań wobec firm windykacyjnych,
  - ▶ ochrona na wypadek awarii sprzętów AGD / RTV posiadanych przez ubezpieczonego,
  - ▶ ubezpieczenia skierowane do abonentów, z możliwością zastępowalności ryzyk,
  - ▶ ubezpieczenia ochronne oferowane w kanale teleinsurance,
  - ▶ ubezpieczenie na wypadek uszkodzenia elementów urządzeń mobilnych (smartfony, telefony, tablety, laptopy),
  - ▶ polisolokata dostępna w kanale direct,
  - ▶ ubezpieczenie NNW w kanale direct.

*The Alternative Sales Division makes a significant addition to the main business line of Europa - bancassurance. The innovation of Europa is proved not only by the creation of bold, original products, but also by searching for unique alternative distribution channels. Such channels include the sales of insurance in industries which are not related to the banking and financial intermediary sector.*

*To implement the new strategy of the Europa Group, whose priority is diversification of actions, the division focused on 4 main development areas:*

1. Financial institutions – the market of loan companies, savings and credit unions and cooperative banks.
2. Affinity – the market enabling distributors to build added value through offering tailored insurance when selling their products. The example of such actions are goods such as television, radio and electric household appliances or the IT products.
3. Mobile – the market of mobile phone operators offering telecommunications services, including phone equipment. The strategy of distribution in this segment is based on telemarketing, i.e. offering insurance by phone.
4. Direct – the market of insurance distribution in the Internet, based on a simple principle of policy purchase in 4 steps.

*Cooperation with reference to dedicated protection solutions is carried out based on understanding the essence of those industries and long-term experience of the Europa Group gained as part of everyday work with the banking sector.*

*Last year the Division initiated the sales of new products:*

- ▶ stand alone insurance against the loss of employment with the option to extend it with assistance of the carrier manager or healthcare package
- ▶ extended guarantee insurance in large chains of television, radio and electric household appliances, IT products
- ▶ insurance securing the repayment of liabilities towards debt collection agencies
- ▶ coverage in the case of breakdown of television, radio and electric household appliances owned by the Insured
- ▶ subscribers insurance, including the option to change the risk insured
- ▶ protection insurance offered in the teleinsurance channel
- ▶ insurance in the case of damage to elements of mobile equipment (smartphones, phones, tablets, laptops)
- ▶ saving insurance policy available in the direct channel
- ▶ accident insurance in the direct channel
- ▶ accident insurance in the direct channel

## DEPARTAMENT POŚREDNIKÓW UBEZPIECZENIOWYCH INSURANCE INTERMEDIARIES DEPARTMENT

W Grupie Ubezpieczeniowej Europa w sierpniu 2013 r. powstał Departament Pośredników Ubezpieczeniowych. Była to odpowiedź na rosnące potrzeby partnerów biznesowych odnośnie współpracy z Europą w ramach modelu agencyjnego oraz konieczność przeprowadzania szkoleń licencyjnych i egzaminów wymaganych ustawą o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Są one niezbędne do nadania uprawnień do sprzedaży produktów funkcjonujących na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.

Odpowiedzialność departamentu obejmuje obszar związany z umowami agencyjnymi. Do najważniejszych zadań należy ścisła współpraca z partnerami oraz Komisją Nadzoru Finansowego w zakresie szkoleń i egzaminów licencyjnych oraz zgłaszania OFWCA, czyli osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne. Agentami są zarówno duże instytucje finansowe, takie jak banki, pośrednicy finansowi, czy SKOK-i, jak również mniejsze podmioty, które chcą mieć w swojej ofercie produkty Europy. Dzięki wiedzy i doświadczeniu pracowników departamentu, partnerzy otrzymują kompleksową pomoc oraz wsparcie w zakresie podpisywania umów agencyjnych i przeprowadzania procesów szkoleniowo-egzaminacyjnych. W znacznym stopniu ułatwia to i usprawnia proces nadawania uprawnień do sprzedaży produktów Europy.

*In August 2013, Europa Insurance Group created the Insurance Intermediaries Department. This was a response to the growing market needs regarding Europa's cooperation with business partners under the agency model and the need for the licensing training and examinations required under the Insurance Intermediation Act. This training and these examinations are necessary to grant licenses to sell insurance products based on the General Terms and Conditions of Insurance.*

*The department is responsible for topics related to agency contracts. Its key tasks include working closely with Partners and the Polish Financial Supervision Authority with regard to registration of Agents. Both large financial institutions such as banks and financial intermediaries, as well as smaller entities who want to offer Europa products, have to act as Agents. Thanks to the knowledge and experience of the department employees, Partners are provided with comprehensive assistance and support when signing agency contracts and conducting training and examination processes, which greatly simplifies and improves the efficiency of the process of granting licenses to sell products of Europa Insurance Group.*

## DEPARTAMENT SPRZEDAŻY I SZKOLEŃ SALES AND TRAINING DEPARTMENT

JUSTYNA **CZUPIK**  
PIOTR **ŚWIĘCH**  
TOMASZ **JELONEK**  
ANETA **KOMOROWSKA**  
TOMASZ **GRZEGORCZYK**  
ANNA **PAWLIKOWSKA**  
ZOFIA **BYCINA**



W trosce o najwyższą jakość sprzedaży produktów ubezpieczeniowych Europa zapewnia swoim partnerom wsparcie dzięki działaniom Departamentu Sprzedaży i Szkoleń. Jednym z zadań zespołu jest szkolenie pracowników banków, pośredników finansowych, firm leasingowych i innych współpracujących partnerów w zakresie ubezpieczeń oferowanych przez Europę.

Praca departamentu to znacznie więcej, niż tylko przekazywanie wiedzy merytorycznej z zakresu ubezpieczeń, ale również budowanie relacji z kluczowymi partnerami. Efekty pracy zespołu przekładają się na skuteczne wdrażanie produktów Europy oraz na wysoką jakość ich sprzedaży przez partnerów. Procentuje to lepszym zrozumieniem istoty ochrony ubezpieczeniowej przez ostatecznego klienta.

Departament Sprzedaży i Szkoleń to zespół wykwalifikowanych ekspertów i trenerów, który szybko reaguje na potrzeby swoich partnerów, dostosowując metody szkoleniowe do ich indywidualnych potrzeb poprzez warsztaty, treningi czy rozmowy indywidualne.

Każdy partner jest dla nas kluczowy i może liczyć na nasze wsparcie na co dzień oraz pomoc w trudnych sytuacjach.

*Committed to deliver the highest quality while selling insurance products, Europa supports its Partners thanks to efforts of the Sales and Training Department. The tasks of the team include training of the employees of banks, financial intermediaries, leasing companies and other partners cooperating with Europa while offering the insurance products.*

*The job of the department is more than just sharing specific knowledge on insurance products, it also includes building relations with business partners. The effects of the team's efforts translate to efficient implementation of Europa products and to the high quality of their sales by partners, which consequently results in better understanding of the insurance coverage by the end customer.*

*The Sales and Training Department is a team of qualified experts and trainers who quickly respond to the needs of the business partners by adjusting the training methods using the formula of trainings, workshops, coaching sessions or one-to-one meetings.*

*Each partner is important for us and can count on our support in both everyday work and difficult situations.*



PRZYJAZNY PRACODAWCA

FRIENDLY EMPLOYER

## MARTA JAROSZ

Dyrektor Departamentu  
Zarządzania Zasobami Ludzkimi

Head of the Human Resources  
Department

Europejczycy to ponad 300-osobowy zaangażowany zespół, z entuzjazmem realizujący nowe wyzwania. Dzięki pasji i ciągłemu stawianiu sobie ambitnych celów staliśmy się jedną z najdynamiczniej rozwijających się firm polskiego rynku finansowego. Każdego roku przybywa nam kilkadziesiąt osób, które obejmujemy specjalnym programem adaptacyjnym, by w sposób bezstresowy odnalazły się w naszej organizacji.

**Tworzymy zgrane zespoły.** Dbamy o przyjazną atmosferę pracy, szacunek oraz wzajemnie zrozumienie. Rozwijamy narzędzia wewnętrznej komunikacji, z zapalem tworząc gazetkę firmową i doskonaląc intranet, w którym każdy Europejczyk może podzielić się swoimi nowatorskimi pomysłami. Chętnie spotykamy się na wyjazdach integracyjnych i piknikach rodzinnych. Angażujemy się w inicjatywy kulturalne i społeczne: m. in. można nas spotkać w sztafecie na maratonie, na boisku podczas rozgrywek piłkarskich czy w przedszkolu na jasełkach. Pomysłów wciąż nam przybywa.

**Uczestniczymy w procesie rozwoju zawodowego** i systematycznie podnosimy swoje kwalifikacje. Możliwości i dróg jest wiele, począwszy od udziału w realizacji innowacyjnych projektów i zadań, szkoleniach i kursach, poprzez studia podyplomowe, szkoły profilowane, wsparcie w egzaminach i w zdobywaniu kolejnych uprawnień. Dla wielbicieli nauki języków obcych organizujemy zajęcia z języka angielskiego i niemieckiego.

**Inicjujemy projekty rozwojowe w zakresie liderkim i zarządzamy dla kadry menedżerskiej.** Prowadzimy elitarny program zarządzania talentami „Kuznia Europy” dla pracowników o wysokim potencjale i osiągających ponadprzeciętne rezultaty. Otrzymują oni propozycję indywidualnej ścieżki rozwoju.

**Dbamy o zdrowie i sprawność fizyczną.** Większość z nas i nasze rodziny korzystają z pakietu świadczeń medycznych w sieci prywatnych przychodni, dysponującej kilkuset placówkami. Ogromnym zainteresowaniem cieszy się także program rekreacyjny, dający dostęp do obiektów sportowych w całej Polsce. Wiemy bowiem, że w zdrowym ciele zdrowy duch.

*Europa consist of a team of over 300 committed employees who willingly take up new challenges. Thanks to the common passion and constant setting of new ambitious goals, we have become one of the most dynamically growing financial companies in Poland. Each year we gain new employees for whom we have developed a special adaptation program to help them comfortably and without stress familiarize in the new organization.*

**We create teams working well together.** We care for friendly atmosphere at work, respect and mutual understanding of our needs. We develop tools used for internal communication, we create the company bulletin and continuously improve the intranet which is teeming with life. We've created space where each Europa's employee may share its creative ideas. We readily meet during integration trips or family picnics. We get involved in cultural and social initiatives, you can see us participating in marathon relay, on a football pitch or in the kindergarten with the Christmas gifts for kids in need. And we still have new ideas.

**There are many possibilities and ways to grow in the company,** starting from participation in innovative projects through trainings, post-graduate studies, support during exams, obtaining licenses. For foreign languages lovers we organize afternoon English and German group classes which are held in our training rooms.

**We run periodic development projects aimed on building leadership and managerial skills for our management.** „Kuznia Europy” (Europa's Forge) elite talent management program is dedicated to employees with exceptional potential and performance who receive offer of individual development path in the company.

**We care for health and physical fitness.** We and our families take advantage of the medical package in private clinic chains with several hundred medical facilities in Poland. The sport and recreational program providing access to sports facilities is also very popular because, as the saying goes, a sound mind in a sound body.





Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.  
Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.

ul. Gwiaździsta 62  
53-413 Wrocław

[www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl)