



Aviva plc

Sprawozdanie na temat informacji
niefinansowych za 2018 rok

Tłumaczenie poświadczone

[...]

Oświadczenie Prezesa

Oświadczenie Prezesa

Przed Avivą stoi ważny cel społeczny - pomagamy ludziom osiągnąć wewnętrzną siłę potrzebną do radzenia sobie z aspektami życia budzącymi niepewność. Nasze ubiegłoroczne wydatki z tytułu odszkodowań i świadczeń dokonane w imieniu naszych 33 milionów klientów wyniosły 32,9 mld funtów. Cel ten staje się coraz ważniejszy biorąc pod uwagę rosnące tempo globalnych zmian. Niezależnie od tego, czy jest to wyzwanie gospodarcze, polityczne, technologiczne czy środowiskowe, nasi klienci stają w obliczu bezprecedensowej zmiany w sposobie funkcjonowania naszych społeczeństw. W tym kontekście doświadczenie, siła, wartości, a także ludzie, którymi dysponuje Aviva, są w stanie zapewnić korzyści dla naszych klientów i naszych akcjonariuszy. Pracując ciężiej, aby oferować najwyższej jakości usługi, mamy potencjał, aby doskonalić się w naszej działalności jeszcze bardziej.

Nowe przywództwo

Mam zaszczyt ogłosić, że 4 marca 2019 r. przedstawiliśmy nominację Maurice'a Tullocha na nowego dyrektora generalnego Avivy. Maurice dołączył do Avivy w 1992 roku i wcześniej pełnił funkcję dyrektora generalnego Avivy w pionie Ubezpieczeń Międzynarodowych, będąc odpowiedzialnym za nasze ubezpieczenia na życie i ubezpieczenia ogólne we Francji, Kanadzie, Irlandii, Włoszech, Polsce, Turcji i Indiach. Poprzednio zajmował stanowisko dyrektora generalnego w jednej z największych spółek w grupie Aviva, a mianowicie Aviva UK and Ireland General Insurance. Będąc związanym z firmą od 26 lat Maurice Tulloch zna Avivę na wylot, wie, jakie są nasze mocne strony i co musimy poprawić. Posiada wyjątkowo dobre kwalifikacje, aby wnieść do firmy nową energię i zapewnić jej długoterminowy wzrost. Jego powołanie nastąpiło po ogłoszeniu w październiku informacji o rezygnacji Marka Wilsona z funkcji w zarządzie. Mark został powołany na stanowisko, aby zapewnić uzdrowienie Avivy. Doskonale sobie z tym poradził pozostawiając firmę na mocnej pozycji finansowej i bogatszą o długoterminowe wartości. Nadszedł jednak czas, aby Aviva przeszła teraz do następnej fazy rozwoju pod nowym przywództwem.

Zmiany w zarządzie

W styczniu ogłosiliśmy, że z dniem 31 marca 2019 r. Michael Hawker złożył rezygnację z funkcji w Zarządzie, w którym zajmował stanowisko Dyrektora Niewykonawczego, a także Przewodniczącego Komitetu ds. Ryzyka i członka Komitetów ds. Audytu i Nominacji. Stanowisko Dyrektora Niewykonawczego zajmował od stycznia 2010 r. Chcielibyśmy podziękować Michaelowi za jego ogromny wkład w rozwój Avivy w ciągu ostatnich dziewięciu lat. Wniósł do Zarządu rozległą wiedzę i doświadczenie zdobyte w trakcie swojej wieloletniej kariery w branży bankowej i ubezpieczeniowej, zarówno na stanowiskach kierowniczych, jak i niewykonawczych w Europie, Azji i Australii. Oprócz tego był wybitnym przewodniczącym Komitetu ds. Ryzyka. Działania związane z powołaniem nowego Przewodniczącego Komitetu ds. Ryzyka są na bardzo zaawansowanym etapie i jego nominacja zostanie ogłoszona po zakończeniu odpowiedniego regulacyjnego procesu zatwierdzenia kandydata.

Nasi ludzie

Ostatecznie jestem przekonany, że możemy odblokować i odblokujemy nasz pełny potencjał, zarówno dzięki zaangażowaniu naszego nowego dyrektora generalnego, jak i umiejętnościom, oddaniu i wartościom naszych pracowników. To nasi ludzie tworzą Avivę i to oni mają realizować nasze cele i właśnie dlatego zbudowana na mocnych podstawach kultura naszej firmy ma dla nas takie znaczenie. Całościowy wskaźnik zaangażowania naszego personelu w pracę kształtuje się na poziomie z 2017 r. i wynosi 76% na całym świecie. Z satysfakcją informuję, że w ubiegłym roku moi współpracownicy od-

notowali znaczące pozytywne zmiany w kulturze Avivy z 12-punktowym wzrostem głównego wskaźnika w tym zakresie, który jest wynikiem zsumowania wskaźników takich jak orientacja na klienta, przywództwo i działalność oparta na prostych zasadach. W 2019 r. będziemy pracować nad dalszym rozwojem naszej kultury poprzez uproszczenie sposobu, w jaki działamy i dalsze promowanie różnorodności wewnętrznej, o czym mogą Państwo przeczytać więcej w rozdziale „Ludzie” na stronie 11.

Nasze społeczności

Nadal przywiązujemy wielką wagę do działania w sposób zrównoważony i odpowiedzialny. Naszym istotnym celem jest wnoszenie wkładu do społeczności, w obrębie których pracujemy, jak również dostarczanie wartości dla klientów, których obsługujemy. Przeprowadziliśmy udaną kampanię w imieniu konsumentów w celu zwalczania oszustw w Kanadzie, Irlandii i Wielkiej Brytanii. Zmniejszyliśmy nasz ślad węglowy o 60% od 2010 r. i rozwinęliśmy nasze stosunki z Brytyjskim Czerwonym Krzyżem, aby zarejestrować wolontariuszy gotowych pomagać swoim sąsiadom w momencie kryzysu. Fundusz Aviva Community działa na dziesięciu rynkach na całym świecie, a nasza nowo utworzona Fundacja Aviva realizuje swoje ambitne plany, pomagając nam wspierać ponad 2,5 miliona osób poprzez nasze działania społecznościowe planowane do 2020 roku. Jako firma prowadząca działalność długoterminową dbamy nie tylko o społeczności, które istnieją dziś, ale także o te, które powstaną w przyszłości. Ze szczególną dumą mogę ogłosić, że w związku z tym w październiku 2018 r. Fundacja ONZ przyznała Avivie prestiżową nagrodę za przywództwo, w uznaniu naszych działań na rzecz promowania Celów Zrównoważonego Rozwoju sformułowanych przez ONZ.

Dalsze perspektywy

W momencie gdy piszę te słowa, największą zmianą od kilku pokoleń, jakiej wiele osób doświadczy, może być Brexit. Nadal nie wiemy, jak potoczą się wydarzenia, ale nasza struktura jest zbudowana w taki sposób, że naszym zdaniem wyjście Wielkiej Brytanii z UE nie będzie miało istotnego wpływu na działalność operacyjną Avivy. Wdrożyliśmy szczegółowe plany, aby upewnić się, że w takim przypadku pozostaniemy przy naszych klientach służąc im pomocą. Bez wątplenia zmiany w naszym środowisku operacyjnym będą miały miejsce w nadchodzących miesiącach i latach, podobnie jak w naszej ponad 300-letniej historii. I wśród zmian nasza strategia również będzie ewoluować, ale nasze zaangażowanie na rzecz klientów pozostanie niezmiennie.

Sir Adrian Montague

Prezes

6 marca 2019 r.

Analiza Prezesa

Informacje ogólne

Oszczędzanie na przyszłość, zapewnienie sobie bezpiecznego dochodu emerytalnego lub ochrona przed nieprzewidywanymi zdarzeniami - wszystko to ma zasadnicze znaczenie dla dobrobytu naszych klientów. Wspieranie klientów w tych i innych obszarach jest siłą napędową Avivy i dzięki temu zaangażowaniu w obsługę klientów osiągamy zyski, których nasi akcjonariusze oczekują. Aby zapewnić klientom bezpieczeństwo i spokój, musimy mieć silne podstawy finansowe. Nasza pozycja kapitałowa czyni Avivę partnerem, na którym mogą polegać nasi klienci. W 2018 r. nasza nadwyżka kapitałowa w systemie Wyplacalność II (4) utrzymała się na wysokim poziomie 12,0 mld GBP, co odpowiada wskaźnikowi pokrycia wymogów kapitałowych środkami własnymi w systemie Wyplacalność II (2,4) z perspektywy akcjonariusza wynoszącemu 204%. Pomimo słabszych wyników na rynkach inwestycyjnych i przeznaczenia kwoty 1,5 mld GBP na spłatę zadłużenia oraz wykup akcji w 2018 r. zwiększyliśmy wskaźnik pokrycia wymogów kapitałowych środkami własnymi w systemie Wyplacalność II (2,4) z perspektywy akcjonariusza. Poza tym, w 2018 r. skorygowany zysk operacyjny Grupy (1) wzrósł o 2% do 3,1 mld GBP, podczas gdy zysk operacyjny na akcję (2,3), wzrósł o 7% do 58,4 pensów. Zysk przed opodatkowaniem według MSSF przypadający na zyski akcjonariuszy wyniósł 2.129 mln GBP (2017 r.: 2.003 mln GBP). Biorąc pod uwagę niezmienną siłę finansową Avivy i jej stabilne wyniki, Zarząd zaproponował 9-procentowy wzrost dywidendy za cały rok do 30,0 pensów za akcję. Obecnie przechodzimy do progresywnej polityki dywidendowej. Moderowanie stopy wzrostu dywidendy na akcję zwiększy naszą elastyczność konieczną do spłaty zadłużenia i inwestowania w poprawę działalności. Przyszła trajektoria dywidendy będzie odzwierciedlać nasze wyniki w stosunku do naszych celów strategicznych.

W ciągu roku miało miejsce wiele ważnych wydarzeń operacyjnych

W 2018 r. spółki Avivy utrzymały zdyscyplinowane podejście na konkurencyjnych rynkach. W Wielkiej Brytanii nasza firma ugruntowała swoją pozycję i dostrzegamy zachęcające wyniki zarówno w pionie oszczędności długoterminowych, grupowych zakupów produktów rentowych jak i linii produktów w zakresie ubezpieczeń ogólnych. W 2018 r. duża liczba wygranych w programach emerytalnych w miejscu pracy pomogła w utrzymaniu długoterminowych przepływów oszczędności, a my podpisaliśmy naszą największą w historii umowę w sprawie renty grupowej z Marks and Spencer, w ramach której wartość transakcji wyniosła 925 mln GBP. Ponadto wdrożyliśmy program AvivaPlus - nasze nowe ubezpieczenie o charakterze subskrypcyjnym, które oferuje większą elastyczność i wybór, dając naszym klientom jeszcze wyższą kontrolę i nagradzając ich lojalność. Nasze europejskie spółki otrzymały zastrzyk energii dzięki inteligentnym wyborom w zakresie projektowania i asortymentu produktów oraz skupieniu się na poszerzaniu naszego zasięgu dystrybucji. We Francji rozpoczęliśmy proces wprowadzania dystrybucji wielokanałowej pod marką Aviva, a w nadchodzącym roku chcemy podjąć jeszcze więcej działań w tym zakresie. We Włoszech nasz sukces w kanale doradztwa finansowego stał się podstawą trwałego wzrostu wielkości sprzedaży. W Irlandii zakończyliśmy nabycie Friends First, wzmacniając naszą pozycję w ubezpieczeniach na życie.

W branży ubezpieczeń ogólnych nadal priorytetowo traktowaliśmy rentowność w stosunku do wielkości sprzedaży. Podczas gdy nasz kanadyjski portfel ubezpieczeń komunikacyjnych znajduje się na wczesnym etapie powrotu do rentowności, a wzrost liczby roszczeń związanych z pogodą zmniejszył zyski we wszystkich naszych zakładach ubezpieczeń ogólnych, łączny wskaźnik operacyjny Grupy równy 96,6% pozostał na akceptowalnym poziomie. Nasza działalność w Azji jest prowadzona przez zarówno istniejące od dawna jak i nowe firmy i nada inwestowaliśmy w ich rozwój. W naszej największej azjatyckiej spółce w Singapurze, nasza sieć dystrybucji usług doradztwa stale się rozwija, zapewniając klientom coraz szerszy wybór produktów i stymulując wzrost sprzedaży oraz zysków. Działalność cyfrowa pozostaje ważnym elementem strategii Avivy polegającej na poprawie jakości obsługi klienta. W Wielkiej Brytanii liczba aktywnych klientów zarejestrowanych w programie MyAviva wzrosła o 48% do 4,2 mln z 700 000 klientów logujących się do MyAviva każdego miesiąca w celu przeprowadzenia transakcji online lub sprawdzenia informacji na temat ich polisy. Wprowadziliśmy nowe propozycje w ramach programów AvivaPlus, MyAviva Workplace i Wealthify, tworząc silną platformę na przyszłość. W Hongkongu, po otrzymaniu zgody organu nadzoru, uruchomiliśmy „Blue”, nasze cyfrowe przedsięwzięcie ubezpieczeniowe realizowane wspólnie z Tencent i Hillhouse, które oferuje klientom w Hongkongu nowy sposób zakupu ubezpieczenia.

Ale musieliśmy także stawić czoła wielu wyzwaniom

W ujęciu zewnętrznym niepewność o charakterze politycznym i gospodarczym nasiliła się w ciągu roku, co znalazło swoje odzwierciedlenie w gorszych wynikach rynku inwestycyjnego w większości kategorii aktywów. Na naszym rodzimym rynku, w Wielkiej Brytanii, przedłużający się i napięty proces negocjowania wyjścia Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej przyczynił się do osłabienia wzrostu gospodarczego. Jednak Aviva jest dobrze przygotowana, aby sobie z tym poradzić. Nasze lokalnie zarejestrowane i poddane lokalnym regulacjom spółki w Europie przygotowały się do zminimalizowania potencjalnego wpływu tej sytuacji na ich działalność.

Otoczenie regulacyjne również ewoluuje, wymagając od naszych spółek dostosowania się, a w niektórych przypadkach zapewnienia środków zaradczych w odniesieniu do wcześniejszych praktyk. Zmieniające się otoczenie zewnętrzne w połączeniu z konkurencyjnym rynkiem ubezpieczeń i rynków oszczędnościowych stworzyło wymagające środowisko makroekonomiczne dla podmiotów prowadzących w nim działalność. Odporność stanowiąca trwały element pozycji kapitałowej i modelu operacyjnego Avivy w ostatnich latach pozwoliła nam sprostać tym wyzwaniom i nadal zapewnić obsługę klientów na wszystkich naszych rynkach. Stanęły również przed nami wyzwania wewnętrzne, w tym ogłoszenie przez nas w marcu 2018 r., że „oceniaamy alternatywne możliwości” dla akcji uprzywilejowanych Aviva plc i General Accident plc.

Chociaż szybko zareagowaliśmy na pewne obawy inwestorów, wycofując się z dalszych działań i zapłaciliśmy 10 mln GBP w ramach wartości firmy i kosztów administracyjnych, aby zrekomensować straty tym, którzy sprzedali te papiery wartościowe w tym okresie, był to rozczarowujący epizod ilekcja, z której wyciągnęliśmy wnioski.

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiarem Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.
2. Jest to wskaźnik będący Alternatywnym Pomiarem Wyników, który dostarcza użytecznych informacji, aby lepiej zrozumieć wyniki finansowe. Dalsze informacje na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (w sytuacji gdy jest to możliwe), znajdują się w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych.
3. Wskaźnik ten jest pochodną APM skorygowanego zysku operacyjnego Grupy. Dalsze informacje na temat tego wskaźnika znajdują się w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych.
4. Szacowana pozycja w systemie Wyplacalność II reprezentuje pogląd akcjonariusza. Dalsze informacje zawarte są w nocie 57 oraz w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych.

Musieliśmy też sprostać wyzwaniom w naszej działalności w Wielkiej Brytanii. Wystąpiły zakłócenia podczas migracji naszej niezależnej platformy doradców finansowych do nowego dostawcy, co niekorzystnie wpłynęło na nasze standardy usług. Nasze zespoły ciężko pracowały, aby pokonać te trudności i obecnie doradcy zaczynają korzystać z ulepszonej funkcjonalności i możliwości przetwarzania oferowanych przez nową platformę. Zwiększyliśmy również kwotę przeznaczoną na zadośćuczynienie dla klientów w związku z dokonaną w przeszłości sprzedażą przez Friends Provident do kwoty 250 mln GBP (2017: 75 mln GBP). Ponad 90% zidentyfikowanych przypadków datowanych jest na okres przed 2002 rokiem.

Wyniki finansowe były stabilne

Rok 2018 był dla całej Avivy rokiem stabilnych wyników. Nasze jednostki osiągnęły znaczny wzrost, a na sześciu z ośmiu głównych rynków zwiększyliśmy skorygowany zysk operacyjny (1) za 2018 roku. Utrzymaliśmy dynamikę w zakresie zysku, jaki wypracowały nasze spółki ubezpieczeniowe w Wielkiej Brytanii i Europie. Z kolei jednostka w Kanadzie bardzo dobrze zareagowała na wyzwania związane z portfelem ubezpieczeń samochoodowych, które pojawiły się w 2017 roku. Aviva Investors ponosiła straty na skutek trudnej sytuacji na rynku inwestycyjnym, chociaż zdecydowaliśmy się kontynuować inwestycje, aby ułatwić długoterminową ekspansję naszej zewnętrznej franszyzy. W Wielkiej Brytanii pozytywny wpływ na nasze wyniki miało uwolnienie rezerw wynikające ze zmian w brytyjskich trendach długowieczności. Jednakże, podobnie jak w 2017 r., nadal korzystaliśmy z tej dodatkowej rentowności, aby zwiększyć wydatki na rozwój naszego programu innowacji cyfrowych i przyspieszyć program transformacji w sferze IT oraz finansów, który zapewni Avivie korzyści w nadchodzących latach.

Przywództwo i priorytety

W październiku 2018 roku ogłosiliśmy, że Mark Wilson ustąpi ze stanowiska dyrektora generalnego. Przez prawie sześć lat Aviva pod przywództwem Marka Wilsona dokonała transformacji swojej siły kapitałowej, jeszcze bardziej skupiła się na rynkach o największych zyskach i perspektywach wzrostu oraz zainwestowała w nowe możliwości i propozycje w sferze cyfrowej, które wyróżnią Avivę na rynku ubezpieczeń i oszczędności w najbliższych latach.

Z tak silnymi podstawami Aviva wkracza obecnie w nową fazę rozwoju. Niedawno ogłosiliśmy powołanie Maurice'a Tullocha na stanowisko dyrektora generalnego. Maurice będzie współpracować z Zarządem, w celu sformułowania i udoskonalenia strategii, która pozwoli Avivie kontynuować jej działania w nadchodzących latach. Maurice będzie wybitnym Dyrektorem Generalnym w Avivie. On zna tę firmę na wylot. Kierował naszymi spółkami w Wielkiej Brytanii i na całym świecie oraz zbudował silne zespoły w segmentach ubezpieczeń na życie i ubezpieczeń ogólnych. Maurice zna nasze mocne strony, wie, co musimy poprawić i doskonale rozumie branżę ubezpieczeniową oraz potrzeby klientów. Posiada idealne kwalifikacje, aby zapewnić nowy zastrzyk energii dla Avivy i jej długoterminowy wzrost. Po realizacji celu, jakim jest wzmocnienie pozycji Avivy, następnym etapem będzie uczynienie jej lepszą firmą. Oznacza to ponowne skoncentrowanie się na jej podstawach: obsłudze klienta, dystrybucji, asortymencie produktów i cenach oraz zarządzaniu wydatkami. Możemy osiągnąć i osiągniemy znacznie więcej.

Perspektywy

Nadchodzący rok kształtuje się jako ważny okres dla Avivy. Powołanie naszego nowego Dyrektora Generalnego będzie miało olbrzymi wpływ na naszą organizację dając nowe spojrzenie na główny cel naszej działalności. Aviva posiada wiele mocnych stron: zaangażowany i energiczny personel, dogłębną wiedzę techniczną, pomocnych partnerów, a przede wszystkim 33 miliony klientów. Naszym wyzwaniem jest wykorzystanie tych atutów, aby stać się lepszą, opartą na bardziej przejrzystych zasadach i bardziej wydajną firmą wyróżniającą się pod względem doskonałej obsługi klientów. Będzie to wymagało znacznych ulepszeń ze strony Avivy. Poza tym pociągnie to za sobą wybory dotyczące alokacji zasobów, jednak nasze silne podstawy zapewniają nam wszystko, czego potrzebujemy, aby zagwarantować, że nowy etap, w który wejdzie Aviva, będzie sukcesem.

Sir Adrian Montague

Prezes

6 marca 2019 r.

Finanse i działania strategiczne
W zakresie głównych wskaźników

- Zwiększyliśmy skorygowany zysk operacyjny (1) Grupy o 2% do kwoty 3.116 mln GBP (2017: 3.068 mln GBP)
- Zysk operacyjny na akcję (EPS) (2,3) wzrósł o 7% do 58,4 p. (2017: 54,8 p)
- Zysk przed opodatkowaniem przypadający na zysk akcjonariuszy wzrósł o 6% do kwoty 2.129 mln GBP (2017: 2.003 mln GBP), a podstawowy EPS wzrósł o 9% do poziomu 38,2 p (2017: 35,0 p)
- Zwiększyliśmy poziom przelewów pieniężnych (2) do Grupy o 31% do 3.137 mln GBP (2017: 2.398 mln GBP)
- Zwiększyliśmy wysokość całkowitej dywidendy na akcję o 9% do 30,00p (2017: 27,40p)
- Zapewniliśmy mocną pozycję kapitałową w systemie Wyplacalność II, a szacowany wskaźnik pokrycia wymogów kapitałowych środkami własnymi w systemie Wyplacalność II (2,5), z perspektywy akcjonariusza osiągnął poziom 204% (2017: 198%) czyli wzrósł o 6 punktów procentowych, pomimo wydatków kapitałowych w wysokości 1,5 mld GBP. Obejmuje to wygenerowanie kapitału obrotowego (2) w ciągu roku o wartości 3,2 mld GBP
- Łączna wysokość aktywów zarządzanych (2) wynosi 470 mld GBP, co stanowi spadek o 17 mld GBP w stosunku do 2017 roku
- Wzrost liczby klientów zarejestrowanych w programie MyAviva do 5,3 mln (2017: 3,6 mln (4))

Transakcje przejścia i nabycia

- Sfinalizowaliśmy naszą transakcję nabycia Friends First w Irlandii
- Zakończyliśmy sprzedaż naszych hiszpańskich wspólnych przedsięwzięć: Caja Murcia Vida, Caja Granada Vida i Pelayo Vida; naszej tajwańskiego wspólnego przedsięwzięcia First Aviva Life, a także naszego wspólnego przedsięwzięcia we Włoszech - Avipop Assicurazioni S.p.A., oraz jej spółki w pełni zależnej Avipop Vita S.p.A.
- Sprzedaliśmy przedsiębiorstwo Real Estate Multi-Manager, które nie było istotne ze strategicznego punktu widzenia dla naszej działalności Aviva Investors

Klienci
Dla naszych klientów:

- Wyplaciliśmy kwotę 32,9 mld GBP z tytułu likwidacji szkód i świadczeń
- Wspieraliśmy naszych klientów w trudnych czasach, w tym podczas kamiennego huraganu „Beast from the East”, a także podczas złych warunków pogodowych w Kanadzie.
- Uruchomiliśmy AvivaPlus w Wielkiej Brytanii w grudniu 2018 r. - nasze nowe ubezpieczenie o charakterze subskrypcyjnym, które oferuje większą elastyczność i wybór, dając naszym klientom jeszcze większą kontrolę i nagradzając ich lojalność.
- Zapowiedzieliśmy nabycie większościowego pakietu udziałów w Neos, dostawcy ubezpieczeń opartych na inteligentnych technologiach, które pomagają klientom monitorować i chronić ich domy za pośrednictwem podłączonych urządzeń.
- Przeprowadziliśmy udany pilotaż programu „MOT Mid-Life”, który oferuje pomoc dla osób w wieku ponad 45 lat i wskazówki na temat gromadzenia majątku, pracy i dobrego samopoczucia.
- Nasza udana kampania „Droga do reformy” pomogła wprowadzić znaczące zmiany w systemie odszkodowań za szkody osobowe w Wielkiej Brytanii, czego kulminacją było wprowadzenie ustawy o odpowiedzialności cywilnej.
- Wdrożyliśmy program Blue w oparciu o nasze nowe wspólne przedsięwzięcie oferujące cyfrowe ubezpieczenie w Hongkongu, w przypadku którego występuje zerowa prowizja od ubezpieczenia.
- Wprowadziliśmy wideorejestратор samochodowy zainstalowany w smartfonie za pośrednictwem naszej aplikacji UK Aviva Drive.
- Zdobyliśmy wiele nagród, w tym nagrodę Ubezpieczyciela Roku w sektorze ubezpieczeń ogólnych (Insurance Times General Insurer of the Year) i nagrodę za posprzedażną obsługę klientów

Kultura i społeczeństwo
Dla naszych pracowników:

- Zwiększyliśmy zaangażowanie personelu do 76% (2017: 75%), a także osiągnęliśmy 12-punktowy wzrost w naszym kwestionariuszu zdrowia Organisational Health (nasz główny wskaźnik kultury korporacyjnej)
- Rozszerzyliśmy na wszystkich liderów nasz flagowy program przywództwa, w którym wzięło udział 1500 osób w 2018 roku.
- Uruchomiliśmy nasz system społeczności integrujących pracowników na wszystkich rynkach
- Kontynuowaliśmy kształtowanie kultury i środowiska, które przyciąga i zatrzymuje ludzi o odpowiednich zdolnościach z punktu widzenia przyszłej działalności.

Dla społeczeństwa:

- Wsparliśmy ponad 3 tys. projektów społeczno-ekologicznych, pomagając 1,5 mln osobom w wielu różnych sprawach począwszy od integracji i zacierania różnic społecznych do wsparcia MŚP i uzdatniania wody
- Zdobyliśmy nagrodę dla liderów przyznawaną przez Fundację ONZ w uznaniu zasług Avivy na rzecz wspierania Zrównoważonych Celów Rozwoju ONZ (SDG)
- Uruchomiliśmy World Benchmarking Alliance, aby stworzyć publiczne, przejrzyste i autorytatywne tabele wkładu poszczególnych spółek w cele zrównoważonego rozwoju
- Od 2010 r. zmniejszyliśmy emisję dwutlenku węgla (CO₂e) w naszej codziennej działalności o 60%, osiągając zawczasu nasz cel na 2020 r. Jesteśmy firmą neutralną pod względem emisji dwutlenku węgla, dokonującą kompensat pozostałych emisji dzięki projektom, które przyniosły korzyść ponad milionowi osób.
- Zainwestowaliśmy 1,8 mld GBP w przejście na gospodarkę niskoemisyjną
- Ponad 7000 naszych pracowników przepracowało ponad 57.500 godzin w ramach wolontariatu, przekazując i zbierając fundusze w łącznej wysokości 2,1 mln GBP

Co planujemy w przyszłości:

- Planujemy dalej upraszczać procesy i model działalności inwestując w modernizację, aby poprawić sprawność działania i wydajność.
- Naszym celem jest spłata zadłużenia w wysokości 1,5 mld GBP w latach 2019-2022.
- Planujemy przejść do polityki progresywnej dywidendy
- Planujemy osiągnąć docelowy zakres roboczy wskaźnika pokrycia wymogów kapitałowych środkami własnymi w systemie Wyplacalność II (2,5) z perspektywy akcjonariusza między 160% - 180%.
- Planujemy zwiększyć zaangażowanie naszych klientów poprzez uproszczenie procesu obsługi klienta, digitalizację i automatyzację
- Planujemy rozwijać program Aviva-Plus dla naszych klientów w Wielkiej Brytanii
- Planujemy dalej dokonywać realokacji kapitału, aby skupić się na tym, co robimy najlepiej i generować wyższe zyski
- Planujemy przekazać w ręce naszych pracowników kompetencje w zakresie zarządzania fundamentalnymi kwestiami, aby zapewnić, że jesteśmy w stanie kontynuować rozwój grupy Aviva
- Planujemy wykształcić wielkich liderów, którzy będą mieć na uwadze sprawne funkcjonowanie firmy i realizację jej celów
- Planujemy dalej rozwijać środowisko pracy wolne od dyskryminacji, które jest gotowe sprostać wyzwaniom, które pojawią się w przyszłości

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.
2. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych.
3. Pomiar ten wywodzi się ze skorygowanego zysku operacyjnego APM Grupy. Dalsze szczegółowe informacje na jego temat znajdują się w części „Inne informacje” w Raporcie roczny oraz dokumentach księgowych.
4. Liczba aktywnych rejestracji w MyAviva w 2017 r. (7,5 mln, jak wcześniej informowano) została przekształcona i obejmuje tylko klientów, którzy posiadają przynajmniej jedną polisę u nas i byli aktywni w MyAviva w ciągu ostatnich 365 dni. Po przekształceniu danych, liczba zarejestrowanych aktywnych klientów w 2017 roku wyniosła 3,6 mln.
5. Szacowana pozycja w systemie Wyplacalność II reprezentuje pogląd akcjonariusza. Dalsze informacje zawarte są w nocie 57 oraz w części „Inne informacje” w Raporcie Roczny oraz dokumentach księgowych.

Kluczowe wskaźniki efektywności

Wykorzystujemy szereg finansowych i niefinansowych wskaźników, aby mierzyć naszą wydajność, siłę finansową, poparcie klienta, zaangażowanie pracowników i wpływ na społeczeństwo. Należą do nich Alternatywne Pomiar Wyników (APM), które są wskaźnikami nieprzewidywanymi w GAAP niepodlegającymi wymogom MSSF. Wskaźniki te są corocznie analizowane i odpowiednio aktualizowane, aby zapewnić ich skuteczność w procesie osiągania naszych celów.

Dalsze wytyczne dotyczące wskaźników APM stosowanych przez Grupę do pomiaru naszych wyników i siły finansowej są zawarte w części Raportu rocznego i dokumentów księgowych zatytułowanej „Inne informacje”. Niniejsze wytyczne zawierają definicje i, w miarę możliwości, uzgodnienia z odpowiednimi pozycjami lub sumami pośrednimi zawartymi w sprawozdaniu finansowym. Komentarz finansowy zawarty w niniejszym raporcie strategicznym należy czytać uwzględniając niniejsze wytyczne.

Odsetek Promotorów Netto wśród Klientów® (NPS®) [R]

NPS® jest naszym miernikiem poparcia ze strony klientów, którego używamy do mierzenia prawdopodobieństwa, że klient poleci Avivę na dziewięciu spośród naszych rynków. Nasza ankieta NPS® dotycząca relacji pokazuje, że przez trzy lata utrzymywał się wysoki poziom poparcia klientów, z umiarkowaną poprawą w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Dokładamy wszelkich starań, aby zwiększyć lojalność klientów, upraszczając czynności, jakie muszą wykonać i przekazując im kontrolę, na przykład dzięki wprowadzeniu programu AvivaPlus.

Liczba rynków w 2018 r.:
na poziomie lub powyżej średniej
rynkowej: 8
2017: 7 2016: 9
poniżej średniej rynkowej: 1
2017: 2 2016: 0

Zaangażowanie [R]

Dajemy naszym pracownikom swobodę działania zgodnie z naszymi wartościami, aby stworzyć środowisko, w którym mogą się rozwijać dzięki współpracy i uznaniu. Dokonujemy tu pomiarów poprzez naszą coroczną globalną ankietę „Voice of Aviva”. Zaangażowanie wzrosło o jeden punkt procentowy do 76%. W ubiegłym roku współpracownicy odnotowali znaczące pozytywne zmiany w kulturze pracy w Avivie, z 12-punktowym wzrostem głównego wskaźnika dotyczącego tej kultury, który to odzwierciedla, chociaż zdajemy sobie sprawę, że nadal istnieje wiele możliwości uproszczenia działań w tym zakresie w całej firmie.

2018:
76%
2017: 75%
2016: 74%

Redukcja emisji dwutlenku węgla

Od 2010 r. zmniejszyliśmy emisję dwutlenku węgla (CO₂e) w naszej codziennej działalności o 60%, osiągając o połowę wcześniej nasz cel na 2020r. Jesteśmy firmą neutralną pod względem emisji dwutlenku węgla, dokonującą kompensat pozostałych emisji dzięki projektom, które przyniosły korzyść ponad milionowi osób od 2012 roku. W 2018 r. kontynuowaliśmy redukcję emisji dwutlenku węgla w naszej działalności dzięki energooszczędnej technologii, budynkom i rozwojowi wytwarzania energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych. W ciągu roku zainwestowaliśmy dodatkowe 1,8 mld GBP w infrastrukturę niskoemisyjną. Dane dotyczące CO₂e obejmują emisję pochodzącą z naszych budynków, podróży służbowych, wody i odpadów wywożonych na wysypiska.

2018:
60%
Redukcja od 2010 r.
2017: 53%
2016: 46%

Aktywne rejestracje w programie MyAviva [R]

Osiągamy nadal postępy w procesie naszej cyfrowej transformacji, a MyAviva pozostaje w centrum naszej uwagi. Aktywne rejestracje to liczba globalnych użytkowników MyAviva i innych platform cyfrowych, którzy posiadają co najmniej jeden produkt i zalogowali się przynajmniej raz w ciągu ostatnich 365 dni. Aktywne rejestracje wzrosły o 47% do 5,3 mln (2017: 3,6 mln (2)), głównie dzięki wzrostowi w Wielkiej Brytanii.

2018:
5,3 mln
2017: 3,6 mln (2)
2016: 2,7 mln (2)

[R] Symbol R oznacza kluczowe wskaźniki efektywności stosowane jako podstawa przy ustalaniu lub zmianie wynagrodzeń.

1. Wszystkie wskaźniki porównawcze zostały ujednolicone, ponieważ zmniejszyliśmy liczbę rynków objętych ankietą z 10 do 9, jako że Indie nie zostały objęte ankietą w 2018 roku.
2. Liczba aktywnych rejestracji w MyAviva w 2017 i 2016 r. (odpowiednio 7,5 mln oraz 5,2 mln, jak wcześniej informowano) została ujednolicona i obejmuje tylko klientów, którzy posiadają przynajmniej jedną polisę u nas i byli aktywni w MyAviva w ciągu ostatnich 365 dni. Po ujednoliceniu liczba zarejestrowanych aktywnych klientów w 2017 r. wyniosła 3,6 mln (2016: 2,7 mln). Aktywne rejestracje poprzednio obejmowały zarówno gości, jak i klientów.

Skorygowany zysk operacyjny Grupy (1) [R]	
<p>Skorygowany zysk operacyjny Grupy (1) wzrósł o 2% do 3.116 mln GBP. Skorygowany zysk operacyjny Grupy (1) na głównych rynkach wzrósł o 7% do 3.669 mln GBP, przyczym wzrost zanotowano na wszystkich kluczowych rynkach z wyjątkiem Aviva Investors i Kanady.</p>	<p>2018: 3.116 mln GBP 2017: 3.068 mln GBP 2016: 3.010 mln GBP</p>
Zysk operacyjny na akcję (2,4) [R]	
<p>Zysk operacyjny na akcję (2,4) wzrósł o 7% do 58,4p. Odzwierciedla to wzrost skorygowanego zysku operacyjnego Grupy (1) oraz wpływ naszego programu wykupu akcji własnych i programu redukcji zadłużenia. Osiągnęliśmy nasz cel, jakim jest osiągnięcie wyższego niż 5% wzrostu zysku operacyjnego na akcję (2,4) w 2018 roku.</p>	<p>2018: 58.4p 2017: 54.8p 2016: 51.1p</p>
Zysk operacyjny na akcję [R]	
<p>Zysk operacyjny na akcję wzrósł o 7% do 58,4p. Odzwierciedla to wzrost skorygowanego zysku operacyjnego Grupy (1) oraz wpływ naszego programu wykupu akcji własnych i programu redukcji zadłużenia. Osiągnęliśmy nasz cel, jakim jest osiągnięcie wyższego niż 5% wzrostu zysku operacyjnego na akcję w 2018 roku.</p>	<p>2018: 58.4p 2017: 54.8p 2016: 51.1p</p>
Zysk przed opodatkowaniem przypadający na zysk akcjonariuszy (PBT)	
<p>Zysk przed opodatkowaniem przypadający na zysk akcjonariuszy wzrósł o 6% do 2.129 mln GBP w związku ze wzrostem skorygowanego zysku operacyjnego Grupy (1) oraz innych pozycji, co zostało częściowo skompensowane przez niekorzystne warianty w zakresie inwestycji.</p>	<p>2018: 2.129 mln GBP 2017: 2.003 mln GBP 2016: 1.193 mln GBP</p>
Przelewy pieniężne (2) [R]	
<p>Regularne przelewy pieniężne (2) dokonywane przez nasze jednostki są dla nas kluczowym priorytetem finansowym. Przelewy otrzymywane od jednostek wzrosły o 31% do 3.137 mln GBP. Odpowiada za to głównie sektor firm brytyjskich (3), w przypadku których wysokość przelewów wyniosła 2.549 mln GBP, w tym przelewów specjalnych w wysokości 1,25 mld GBP, co obejmuje kwotę przelewów specjalnych w dodatkowej wysokości 500 mln GBP z tytułu integracji ze spółką Friends Life i dodatkowy przelew specjalny w wysokości 750 mln GBP. Łącznie z wpływami uzyskanymi ze sprzedaży w Hiszpanii i Avipop, uzyskaliśmy 7,9 mld GBP w ramach przelewów pieniężnych w latach 2016-2018, co stanowi nieznaczny spadek w stosunku do naszego docelowego poziomu 8,0 mld GBP. Odzwierciedla to przede wszystkim opóźnienie w finalizacji transakcji zbycia Friends Provident International Limited oraz naszą decyzję o zatrzymaniu przychodów ze sprzedaży Avipop w naszej włoskiej spółce zależnej z uwagi na wysokie wahania na rynku.</p>	<p>2018: 3.137 mln GBP 2017: 2.398 mln GBP 2016: 1.805 mln GBP</p>
Szacowany wskaźnik pokrycia wymogów kapitałowych środkami własnymi w systemie Wyplacalność II (2,5) z perspektywy akcjonariusza	
<p>Nadal utrzymujemy mocną pozycję finansową. W ciągu roku szacowany wskaźnik pokrycia wymogów kapitałowych środkami własnymi w systemie Wyplacalność II (2,5) z perspektywy akcjonariusza wzrósł z 198% do 204%, głównie ze względu na pozytywny wpływ generowania kapitału operacyjnego (OCG) (2) (co stanowi kluczowy wskaźnik dotyczący wynagrodzeń dla Grupy), który zrównoważyła wypłata dywidendy, wykup akcji o wartości 600 mln GBP i spłata zadłużenia hybrydowego.</p>	<p>2018: 204% 2017: 198% 2016: 189%</p>
Wartość nowej sprzedaży w ujęciu skorygowanym w ramach systemu Wyplacalność II (2)	
<p>Wartość nowej sprzedaży w systemie Wyplacalność II (VNB) (2) mierzy wzrost i jest źródłem przyszłych przepływów pieniężnych w naszych spółkach oferujących ubezpieczenie na życie. Wskaźnik VNB (2) spadł o 3% do 1.202 mln GBP, ale z wyłączeniem transakcji zbycia VNB (2) wzrósł o 2%. Wzrost wynikał głównie z hybrydowych produktów oszczędnościowych we Włoszech oraz grupowych zakupów produktów rentowych w Wielkiej Brytanii.</p>	<p>2018: 1.202 mln GBP 2017: 1.243 mln GBP 2016: 992 mln GBP</p>
Zespolony wskaźnik rentowności operacyjnej (COR) (2)	
<p>Wskaźnik zespolony (COR) (2) jest miarą rentowności ubezpieczeń ogólnych. Im niższa wartość COR (2) w stosunku do 100%, tym bardziej jesteśmy rentowni. Odnotowany COR (2) jest zasadniczo na takim samym poziomie jak w 2017 r. dla wszystkich rynków.</p>	<p>2018: 96,6% 2017: 96,6% 2016: 94,2%</p>

[R] Symbol R oznacza kluczowe wskaźniki efektywności stosowane jako podstawa przy ustalaniu lub zmianie wynagrodzeń.

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.
2. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych.
3. Środki pieniężne przekazane Grupie są zarządzane na poziomie podmiotu prawnego. Ponieważ Irlandia stanowi oddział firmy brytyjskiej, przelewy pieniężne z Irlandii nie były dostosowane do naszej struktury zarządzania w Europie, ale zostały zgłoszone w Wielkiej Brytanii. 4. Pomiar ten wywodzi się ze skorygowanego zysku operacyjnego APM Grupy. Dalsze szczegółowe informacje na jego temat znajdują się w części „Inne informacje” w Raporcie Roczny i dokumentach księgowych.
5. Szacowana pozycja Wyplacalność II reprezentuje pogląd akcjonariusza. Dalsze informacje zawarte są w notce 57 oraz w części „Inne informacje” w Raporcie Roczny i dokumentach księgowych.

Przeczytaj o naszych wynikach działalności na stronie www.aviva.com/about-us

Horyzont: Dokąd zmierza świat

Nasze założenia strategiczne są dostosowane i przygotowane na oddziaływanie długoterminowych trendów, które będą miały wpływ na naszą branżę w przyszłości. Zdajemy sobie sprawę z ryzyka, jakie ze sobą niosą i staramy się wykorzystać te trendy w sposób dający nam możliwość przyszłego rozwoju.

Potęga społeczności

Wpływy rządu maleją wraz ze wzrostem roli „społeczności” wspólnych interesów i powiązanych sieci, zarówno wirtualnych, jak i lokalnych.

Średnia liczba aktywnych na co dzień użytkowników Facebooka

1,5 mld

Źródło: facebook.com, statystyki, wrzesień 2018

Stale zmieniająca się planeta

Zmiany klimatu i ekstremalne zjawiska pogodowe będą miały znaczący wpływ na społeczeństwo i gospodarkę.

Straty ekonomiczne w dolarach USA spowodowane przez globalne klęski żywiołowe w 2018 r.

160 mld USD

Źródło: Munich Re, szkody spowodowane klęskami żywiołowymi, styczeń 2019

Przesunięcia kapitałowe

Rynki rozwijające się będą miały znacznie większy udział w światowej puli oszczędności i aktywów.

Szacowany wzrost udziału składek ubezpieczeniowych w wymiarze globalnym pochodzący ze wschodzących gospodarek do 2025 r.

47%

Źródło: Munich Re, kwiecień 2017

Starsi i zdrowsi

Ludzie będą żyli dłużej i będą zdrowsi. Rynki będą w coraz większym stopniu bazować na postawach i potrzebach wraz z ewoluowaniem kształtu rodziny i zwiększonym naciskiem na opiekę społeczną.

Wzrost średniej oczekiwanej długości życia w chwili narodzin w Wielkiej Brytanii w latach 2016-2066

6,6 lat

Źródło: Office for National Statistics, grudzień 2017

Zdrowie w zmieniającym się świecie

Sposób, w jaki ludzie uzyskują dostęp do opieki zdrowotnej, ewoluuje, a wiele rynków zmierza w kierunku bardziej samodzielnego modelu i prywatnej opieki zdrowotnej.

Średni wzrost rekomendacji dotyczących stosowania aplikacji na smartfony dla pacjentów (do własnego użytku/oceny) przez lekarzy brytyjskich i francuskich między 2015 a 2017 r.

30%

Źródło: Ipsos Mori, maj 2017

W domu najlepiej

Własność domu i jego lokalizacja jako czynnik stymulujący gromadzenie majątku zaczyna ewoluować wraz ze zmianą sposobu myślenia dotyczącą własności i wpływem możliwości finansowych na dostępność.

Odsetek brytyjskich gospodarstw domowych, które zostaną wynajęte prywatnie do 2021 roku

25%

Źródło: Knight Frank, sierpień 2017

Nowe zagrożenia w połączonym świecie

Coraz bardziej powszechne użycie urządzeń ze stałym dostępem do internetu i dominująca rola portali społecznościowych we współczesnym życiu zwiększa zagrożenie cyberatakami i naruszeniami prywatności.

Szacowany globalny koszt naruszeń cyberbezpieczeństwa

3,62 mln USD

Źródło: EY Global Information Security Survey 2018-2019

Mobilność

Przełom powodujący radykalną zmianę ekosystemu transportowego, w którym konsumenci uzyskują dostęp, posiadają i korzystają z transportu na różne sposoby.

Zmniejszenie liczby potrzebnych pojazdów w USA i Europie do 2030 roku

138 mln

Źródło: PWC, styczeń 2018

Zacieranie granic pomiędzy sektorami

Wyraźne granice pomiędzy sektorami już nie istnieją - firmy technologiczne oferują usługi finansowe, a dostawcy usług telekomunikacyjnych tworzą treści medialne.

Zwiększenie liczby transakcji dokonywanych za pośrednictwem Apple Pay w 2018 w porównaniu do 2017 r.

3x

Źródło: Apple, listopad 2018

Przeczytaj, dokąd zmierza świat na stronie www.aviva.com/about-u

Model biznesowy

Aviva istnieje po to, aby uwolnić 33 milionów naszych klientów od niepewności i przekazać w ich ręce kontrolę zapewniającą im gotowość na wykorzystanie szans i prostanie wyzwaniom życiowym. Jesteśmy jedynym ubezpieczycielem w Wielkiej Brytanii, na naszym rodzimym rynku prowadzącym działalność na tak wielką skalę i oferującym tyle linii produktowych. Jesteśmy także znaczącą firmą w Europie, Ameryce Północnej i Azji Południowo-Wschodniej.

Cechuje nas szczególne podejście. Ono nas definiuje i odróżnia od innych. Ono pomaga nam zaspokoić potrzeby naszych klientów ...

Wartości

Nasze wartości są podstawą naszej działalności. Oto nasze wytyczne działania:

- Zależy nam
- Nie komplikujemy
- Nie odpuszczamy
- Tworzymy dorobek

Mocne strony

Jako firma posiadamy wyjątkowe atuty, które dają nam znaczącą przewagę konkurencyjną:

- Siła marki
- Siła finansowa
- Zrozumienie potrzeb klienta
- Wielokanałowa dystrybucja
- Wieloproduktowa oferta

Umiejętności

Posiadamy szeroki zakres i zestaw umiejętności:

- Doświadczenie klienta
- Underwriting
- Zarządzanie ryzykiem
- Zarządzanie roszczeniami
- Innowacje cyfrowe
- Naukowe podejście do danych
- Zarządzanie aktywami i pasywami
- Alokacja kapitału

Strategia

Nasza strategia skupia się na rzeczach, które są naprawdę ważne i stawiają klienta w centrum naszych działań:

- Kompleksowa Oferta dla Klienta
- Technologia Cyfrowa Przede Wszystkim
- Nie Wszędzie

... dzięki naszym produktom, usługom i ryнком...

Ubezpieczenia na życie

Dochody emerytalne, oszczędności i emerytury

Ubezpieczenia ogólne

Domowe, komunikacyjne, podróże i handlowe

Zdrowie i ochrona

Prywatne medyczne, ubezpieczenia na życie, ubezpieczenie na wypadek śmiertelnej choroby, ochrona dochodów

Zarządzanie aktywami

Inwestowanie na rzecz zewnętrznych klientów i inwestowanie dla Avivy

...gdzie reinwestowane są składki i środki pieniężne...

Klienci płacą składki ubezpieczeniowe, które przeznaczamy na wypłaty odszkodowań. Skala naszej działalności pozwala nam łączyć różne ryzyka. Utrzymujemy mocną pozycję kapitałową, aby móc nieść pomoc w przyszłości dla naszych klientów

Klienci inwestują u nas swoje oszczędności. Zarządzamy tymi inwestycjami, aby dać im dochód, który zapewni bardziej bezpieczną przyszłość.

Inwestujemy również składki ubezpieczeniowe, które otrzymujemy, aby generować dochód umożliwiając wywiązywanie się z naszych zobowiązań wobec klientów i tworzenie wartości dla akcjonariuszy.

Dbanie o to, aby klienci pozostawali z nami przez dłuższy czas jest ważne dla przyszłego sukcesu naszej firmy.

...tworząc trwałą wartość dla...

Klienci korzystają z wielu produktów, aby spełnić swoje potrzeby, mając do nich łatwy dostęp, kiedy chcą i jak chcą.

Tworzymy wartość dla **akcjonariuszy**, przeznaczając nasze zyski na reinwestycje i rozwój biznesu oraz wypłaty dywidend.

Nasz cel to wykorzystanie przez naszych **ludzi** ich potencjału w zróżnicowanym, współpracującym i skupionym na kliencie środowisku pracy.

OdgrYWamy znaczącą rolę w naszych **społecznościach**, w tym jako główny pracodawca i odpowiedzialny długoterminowy inwestor

32,9 mld GBP

wypłacone w ramach świadczeń i odszkodowań dla naszych klientów w 2018 r.

30,0 pensów

Całkowita dywidenda wzrosła o 9%

76%

Zwiększyliśmy zaangażowanie personelu o jeden punkt procentowy

Ponad 3000

Liczba projektów społecznych wspartych w 2018 r., które pomogły ponad 1,5 mld osób

Przeczytaj o naszej działalności na www.aviva.com/about-us/our-markets

Nasza strategia

Nasza strategia

Począwszy od 2014 roku nasza strategia jest definiowana w trzech kluczowych obszarach pod hasłami:

- Kompleksowa oferta dla klientów (ang. True Customer Composite)
- Technologia cyfrowa przede wszystkim (ang. Digital First)
- Nie wszędzie (ang. Not Everywhere)

Po powołaniu na stanowisko nowego dyrektora generalnego Grupy w dniu 4 marca 2019 r., pan Maurice Tulloch dokona przeglądu strategicznych priorytetów Grupy. Podamy publicznie zaktualizowane informacje na temat naszych przyszłych priorytetów strategicznych w dalszej części 2019 r. Poniższy rozdział przedstawia analizę wydarzeń w 2018 r. w kluczowych obszarach naszej obecnej strategii.

Kompleksowa Oferta dla Klientów

Mamy Kompleksową Ofertę dla Klientów, która obejmuje wiele kanałów i wiele produktów. Nasi klienci są zawsze w centrum naszych działań i to ich potrzebami kierujemy się przy opracowywaniu naszych koncepcji. Naszym celem jest dostarczenie im tego, czego naprawdę potrzebują w tym dynamicznym i stale zmieniającym się świecie. Pomagamy chronić to, co jest najważniejsze dla naszych klientów poprzez ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia ogólne i zdrowotne dając im jednocześnie możliwość gromadzenia oszczędności na przyszłość dzięki naszym produktom w zakresie oszczędzania i zarządzania aktywami.

Dlaczego jest to ważne

Klienci często nabywają wiele produktów od różnych dostawców. To komplikuje sprawy przedłużając czas, jaki muszą spędzić, aby zaspokoić swoje potrzeby, chociaż mogliby go wykorzystać na radość z tego, co w życiu znaczy dla nich najwięcej.

Kompleksowa Oferta dla Klientów oznacza, że możemy wspierać dobro naszych klientów na wiele sposobów. Wnosimy prostotę. Dodajemy wartość. Możemy zarówno chronić naszych klientów, jak i pomagać im oszczędzać na przyszłość. Możemy również nagradzać naszych klientów za ich lojalność, oferując rabaty na wiele produktów.

Kompleksowa Oferta dla Klientów daje nam prawdziwą przewagę konkurencyjną w cyfrowym świecie. Nasze rozwiązania cyfrowe, takie jak MyAviva, są proste i intuicyjne, dzięki czemu klienci mają dostęp do wielu produktów i rabatów, a nasi partnerzy i pośrednicy otrzymują wsparcie w ewoluującym środowisku dystrybucyjnym.

W jaki sposób osiągnęliśmy postęp

Kontynuujemy poszerzanie asortymentu naszych produktów oferowanych klientom, aby móc zaoferować Kompleksową Ofertę dla Klientów na wszystkich naszych rynkach. Ułatwiamy klientom i czynimy dla nich bardziej satysfakcjonującym zarządzanie wieloma produktami za pośrednictwem Avivy.

Myślenie systemowe

Kompleksowa Oferta dla Klientów polega ponadto na kreowaniu odpowiednich doświadczeń klienta w całej naszej działalności. Myślenie systemowe to globalna metoda umożliwiająca nam wielokrotną analizę i projektowanie ścieżek, którymi poruszają się klienci. Myślenie systemowe zbliża pracowników całej naszej organizacji ułatwiając rozwiązywanie problemów i interakcję z klientami.

Wielka Brytania jako miejsce zatrudnienia

W dalszym ciągu doskonalimy naszą ofertę w Wielkiej Brytanii, gdzie oferujemy emerytury, ochronę, renty grupowe, a także ubezpieczenia zdrowotne i ogólne dla klientów korporacyjnych. Z uwagi na to, że finanse i zdrowie pracowników stają się coraz ważniejszym obszarem dla pracodawców, stale zwiększamy nasz potencjał w zakresie zapewniania naszym klientom opieki w miejscu pracy. Na przykład, rozwinęliśmy nasz program Aviva Wellbeing, co objęło uruchomienie w 2018 r. aplikacji Digital GP. Oferuje ona szereg usług, takich jak konsultacje drogą cyfrową i wypisywanie powtórnych recept. Oferując takie wsparcie, coraz bardziej angażujemy się w sprawy pracodawców i ich pracowników.

Irlandia

W Irlandii sfinalizowaliśmy transakcję nabycia spółki Friends First. Integracja postępuje szybciej niż zakładaliśmy. Ta transakcja wzmocni nasz potencjał w branży ubezpieczeń na życie i poszerzy nasz asortyment produktów inwestycyjnych wzmocniając naszą pozycję ubezpieczyciela z Kompleksową Ofertą dla Klientów w Irlandii.

AvivaPlus

W grudniu 2018 r. ogłosiliśmy uruchomienie AvivaPlus - pierwszego w branży ubezpieczenia subskrypcyjnego dla naszych klientów z Wielkiej Brytanii. AvivaPlus to właściwa metoda ubezpieczenia. Wyzwalamy się spod ograniczeń branży ubezpieczeniowej, nagradzając naszych klientów za ich lojalność. Przekazujemy kontrolę klientowi dzięki comiesięcznym płatnościom, które można anulować w dowolnym momencie, umożliwiając uzyskanie przez klienta potrzebnej ochrony, w momencie, gdy jej potrzebuje. Stali klienci AvivaPlus płacą tyle samo lub mniej za odnowienie ubezpieczenia, niż nowi użytkownicy AvivaPlus.

Początkowo programem tym objęliśmy niektóre produkty w branży ubezpieczeń ogólnych, ale naszym celem jest wkomponować je w naszą szerszą Kompleksową Ofertę dla Klienta. AvivaPlus to znacząca zmiana w zakresie ubezpieczeń, tworzenia wartości i zaangażowania. Ponadto AvivaPlus zapewnia jedną z naszych najprostszych usług dla klientów. Wierzymy, że proste propozycje, zaprojektowane z myślą o łatwości obsługi klientów, zwiększą ich lojalność i poparcie.

Technologia cyfrowa przede wszystkim

W świecie w coraz większym stopniu opartym na cyfrowych technologiach i bazującym na danych, potrzeby naszych klientów podlegają ciągłym zmianom. Począwszy od klientów indywidualnych aż po pośredników i dużych klientów korporacyjnych, wszyscy chcą korzystać z innowacyjnych produktów i usług, które są łatwe w użyciu i zapewniają pozytywne doświadczenia. Program Digital First to nasze strategiczne podejście do tworzenia grupy, która może sprostać tym wymaganiom.

Dlaczego jest to ważne

Digital First to sposób na zapewnienie, że Aviva jest sprawnie działającą firmą ubezpieczeniową, która dostarcza atrakcyjne produkty i usługi dla naszych klientów. Uruchomienie AvivaPlus pod koniec roku jest przykładem naszego zobowiązania do wskazywania właściwego kierunku drogi prowadzącej do osiągnięcia tego celu.

Żyjemy w czasach intensywnego tworzenia nowych danych oraz ich dostępności. Zdolność do prawidłowej i odpowiedzialnej oceny i wykorzystywania tych danych stanowi dziś kluczową przewagę konkurencyjną, pozwalając nam projektować, tworzyć i gwarantować najlepsze możliwe produkty dla naszych klientów. Inwestowanie w nasze możliwości w zakresie nauki dotyczącej danych w Aviva Quantum zapewnia, że będziemy na czele tej gry.

W jaki sposób osiągamy postęp

W 2018 r. z firmy skoncentrowanej na tym, by być liderem w zakresie innowacji i rozwoju technologii cyfrowych w naszej branży przeszliśmy do faktycznego ich wdrażania i zwiększania skali, zapewniając naszym klientom odpowiedni asortyment produktów dzięki ulepszonemu doświadczeniu pozyskiwanemu za pomocą wielu kanałów.

MyAviva

To jaką wagę przykładaliśmy do zwiększania naszego rozwoju cyfrowego w tym roku najlepiej wykazał program MyAviva w Wielkiej Brytanii, który osiągnął wzrost liczby aktywnych zarejestrowanych użytkowników do 4,2 mln, co stanowi ponad jedną czwartą wszystkich naszych klientów w Wielkiej Brytanii. MyAviva pozwala klientom kontaktować się z nami w sposób bezpośredni i skuteczny w szerokim zakresie potrzeb produktowych, od ubezpieczeń ogólnych, ubezpieczeń zdrowotnych, ubezpieczeń na życie, emerytur aż po długoterminowe oszczędności i ma swój udział w coraz większej ilości interakcji cyfrowych.

Quantum

Digital First polega nie tylko na angażowaniu klientów online, ale także na wykorzystaniu pozytywnych efektów gromadzenia danych. Aviva Quantum to nasz wewnętrzny zespół naukowy do spraw danych. Działa on na rzecz lepszego zrozumienia ryzyka, umożliwia dokładniejsze ustalanie cen, zwiększa możliwości zapobiegania oszustwom i personalizuje oferty MyAviva. Quantum jest sercem rozwoju naszej strategii Nigdy nie pytaj (Ask-it-Never), naszej ambicji, aby uczynić ubezpieczenie prostszym i łatwiejszym dla klientów, zadając mniej pytań przy zakupie polisy.

Blue

Rok 2018 był intensywnym okresem dla wdrażania naszych nowych, przełomowych usług. Nasze nowe wspólne przedsięwzięcie w Hongkongu, z partnerami Hillhouse i Tencent, uruchomione we wrześniu z prostą propozycją, miało na celu odejście od tradycyjnie drogiej dystrybucji z udziałem pośredników. Blue jest pierwszym cyfrowym ubezpieczycielem na życie w Hongkongu i oferuje trzy proste, elastyczne i w pełni internetowe produkty w zakresie ochrony życia.

Nie wszędzie

Koncepcja „Nie wszędzie” oznacza, że wykorzystujemy nasz kapitał tam, gdzie możemy osiągnąć największy zysk. Nie jesteśmy zainteresowani oferowaniem wszystkiego i wszystkim. Skupiamy się na miejscach, gdzie odniesiemy sukces. Po znaczących przekształceniach w obrębie Grupy, jakie nastąpiły w ostatnich latach skupiamy się teraz na naszych głównych rynkach i na strategicznych inwestycjach.

Dlaczego jest to ważne

Staramy się być najlepsi w tym, co robimy na wszystkich naszych rynkach. Oznacza to skupienie się i zaangażowanie na właściwych rynkach i właściwych produktach.

W jaki sposób osiągamy postęp?

W 2018 r. zakończyliśmy ostatnią fazę restrukturyzacji naszych jednostek. Poza zakończeniem przejęcia Friends First w Irlandii i uruchomieniem naszego wspólnego przedsięwzięcia Blue (patrz wyżej), sfinalizowaliśmy transakcję wyjścia z naszych trzech pozostałych firm w Hiszpanii: Caja Murcia Vida, Caja Granada Vida i Pelayo Vida, kończąc w ten sposób naszą obecność w tym kraju. We Włoszech zakończyliśmy sprzedaż naszego wspólnego przedsięwzięcia Avipop Assicurazioni S.p.A., oraz jej spółki w pełni zależnej Avipop Vita S.p.A. Ponadto zakończyliśmy naszą obecność w Tajwanie po sprzedaży naszego wspólnego przedsięwzięcia First Aviva Life. I wreszcie, Aviva Investors sprzedała dział nieruchomości Multi-Manager, który z punktu widzenia strategii nie był związany z podstawową działalnością.

Główne rynki i strategiczne inwestycje

Nasz podział na główne rynki i strategiczne inwestycje pokazuje, jaki udział w naszym całościowym portfelu mają i będą mieć rynki i linie biznesowe Aviva, zarówno teraz jak i w przyszłości.

Główne rynki: wysoki wzrost, stabilny poziom środków pieniężnych

Skupiamy się na ośmiu atrakcyjnych, rozwijających się rynkach, na których jesteśmy lub możemy być najlepsi w swojej kategorii. To właśnie te firmy będą wspierać strategię przepływu środków pieniężnych połączonego ze wzrostem. Nasze główne rynki to:

- Wielka Brytania - jeden z największych kompleksowych ubezpieczycieli będący głównym stymulatorem wzrostu generującym wysoki poziom stabilnych przepływów pieniężnych
- Francja - wysoki udział w generowaniu środków pieniężnych dzięki dobrej dystrybucji

- Kanada - wiodąca franczyza w dziedzinie ubezpieczeń ogólnych oferująca atrakcyjne długoterminowe zyski
- Polska - wysoka rentowność spółki z mocną siecią dystrybucji i wysokim poziomem wdrożonych technologii cyfrowych
- Włochy – kompleksowy ubezpieczyciel na dużym europejskim rynku ubezpieczeniowym
- Irlandia - wiodąca marka w gospodarce wzrostowej z ulepszonym modelem kompleksowego ubezpieczenia
- Singapur - kompleksowy ubezpieczyciel z siecią dystrybucji działającą za pośrednictwem kanału doradztwa finansowego
- Aviva Investors – globalny zarządca aktywów ze specjalistyczną wiedzą i rozwiązaniami w dziedzinie majątku trwałego, multi-aktywów, kapitału własnego i stałego dochodu

Inwestycje strategiczne: przyszły, szybki wzrost

Zrealizowaliśmy szereg strategicznych inwestycji, które przyspieszą wzrost i zapewnią wyższą wartość w długim okresie. Te inwestycje to:

- Działalność oparta na technologiach cyfrowych – rozwój własności intelektualnej (WI) na wszystkich naszych rynkach
- Chiny - wysoki wzrost sprzedaży i skorygowanego zysku operacyjnego (1) na jednym z największych rynków ubezpieczeniowych na świecie
- Hongkong – Blue, nasze wspólne przedsięwzięcie z udziałem Tencent i Hillhouse koncentrujące się na wdrażaniu technologii cyfrowych zmieniających dotychczasowy sposób działania
- Turcja - wiodąca pozycja na rynku ubezpieczeń na życie i rynku emerytalnym oraz otwarcie na dużą i stale rosnącą grupę potencjalnych młodych klientów
- Indonezja – wspólne przedsięwzięcie z branży bancassurance na niezbadanym jeszcze i dynamicznie rozwijającym się rynku wschodzącym
- Indie – dalej oceniamy nasze możliwości
- Wietnam - wiodąca firma w jednej z najszybciej rozwijających się gospodarek azjatyckich
- Global Corporate Solutions (GCS) - realizowany wybiórczo rozwój stanowi naturalne zwiększenie zakresu naszej obecnej działalności dającej nam mocną pozycję w sektorach ubezpieczeń dla klientów detalicznych i komercyjnych

Przeczytaj o naszej działalności na stronie www.aviva.com/investors/our-strategy

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiarom Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.

Nasi ludzie

Nasi ludzie

Mamy wyraźny cel, aby uwolnić naszych klientów od niepewności i przekazać w ich ręce kontrolę zapewniającą im gotowość na wykorzystanie szans i sprostanie wyzwaniom życiowym. To zaangażowanie na rzecz klientów, wysoki poziom zaangażowania ludzi i umiejętności oraz wartości Avivy pomagają w osiągnięciu dobrych wyników finansowych.

W 2018 r. skupiliśmy się na naszej kulturze i zapewnieniu, że jesteśmy zintegrowaną grupą pracowników, którzy stawiają klienta na pierwszym miejscu.

Zatrudniamy 31 703 osób na całym świecie i nadal wspieramy gospodarki regionalne na naszym rodzimym rynku w Wielkiej Brytanii, gdzie zatrudniamy ponad 15 000 osób.

Nasza strategia

Nasza globalna strategia określa, w jaki sposób będziemy zwiększać naszą wydajność. Będziemy:

- Koncentrować się na naszych klientach, łącząc bieżącą działalność pracowników z naszym celem
- Zapewniać naszym ludziom swobodę działania zgodnie z naszymi wartościami
- Sprawimy, by przywództwo stało się stylem życia w taki sposób, aby wszyscy nasi pracownicy przyczyniali się do realizacji naszej strategii i myśleli niezależnie. Chcemy wykształcić liderów, którzy są ambitni i osiągają wyniki we wszystkim, co robią
- Tworzyć zintegrowane i różnorodne środowisko, aby każdy mógł być sobą
- Aktywnie inwestować w umiejętności, nastawienie i przyszłe możliwości, które musimy osiągnąć, aby odnieść sukces w dobie technologii cyfrowej

Nasze wartości

We wszystkim co robimy i we wszystkich naszych decyzjach kierujemy się naszymi wartościami:

Zależy nam (ang. Care More)

Na początku zawsze jest klient i to jego mając na uwadze ustalamy priorytety tak, aby nasza działalność przyniosła mu korzyść. Postępujemy słusznie, dbając o to, abyśmy my sami i ludzie wokół nas mieli zawsze pozytywne nastawienie. Nie uciekamy od trudnych rozmów. Razem podejmujemy wyzwania.

Nie komplikujemy (ang. Kill Complexity)

Nasze priorytety możemy wymienić na palcach jednej ręki, wybierając kilka dziedzin, w których chcemy być doskonali. Dokonujemy wyborów w oparciu o właściwe informacje. Łączymy siły i razem budujemy to, co zaplanowaliśmy.

Nie odpuszczamy (ang. Never Rest)

Po porażkach szybko stajemy na nogi i szybko się uczymy, nie zwalniając przy tym tempa. Potrafimy korzystać z technologii cyfrowych. Utarłe schematy nas nie satysfakcjonują. Nie zatrzymujemy się ani na chwilę.

Tworzymy dorobek (ang. Create Legacy)

Inwestujemy z odwagą, gotowi na zasadne podjęcie ryzyka i podejmując dobre decyzje, aby mieć pewność, że wykorzystamy nasze zasoby jak najlepiej. Myślimy tak jak myśli właściciel - czyli biorąc na siebie odpowiedzialność. Interesuje nas więcej niż szybkie wygrane. Oceniamy sprawy długoterminowo.

Dbamy o rozwój naszych ludzi

Rozwój naszych ludzi pozostaje dla nas priorytetem. W 2018 r. kontynuowaliśmy nasz 3-letni program talentów poprzez podjęcie następujących działań:

- Nasz sztanदारowy program przywództwa został rozszerzony na wszystkich liderów w Avivie. 1500 liderów wzięło udział w programie Leading For Growth (z czego 900 osób ukończyło program do tej pory), a kolejne 500 ma rozpocząć go w pierwszym kwartale 2019 r. Oczekujemy, że program obejmie pozostałe 2000 liderów w 2019 r. Uważamy, że ta inwestycja przyczyniła się do uzyskania wysokich wskaźników zaangażowania personelu i poprawy stanu naszej kultury. W dalszym ciągu inwestujemy w utalentowane osoby w naszej firmie, a w tym roku uruchomiliśmy program, który pozwoli nam odkryć i rozwinąć nowe pokolenie liderów na znacznie wcześniejszym etapie ich kariery.
- „Grow”, nasz globalny cyfrowy portal edukacyjny, został przyjęty na wszystkich naszych kluczowych rynkach. Kontynuujemy ulepszanie naszego programu kształcenia opartego na technologii cyfrowej dzięki wdrożonemu planowi dostarczania innowacyjnych treści w niewielkich częściach, mobilnego uczenia się i przywództwa zewnętrznego. Nasze internetowe centrum przywództwa uzyskało ponad 245 000 wyświetleń. Współtworzymy internetowe narzędzie coachingowe wspólnie z naszymi partnerami Digital Garage w Founders Factory. Quantum University, nasza globalna praktyka w zakresie nauki o danych ma już ugruntowaną pozycję i tworzy nowe możliwości korzystając z usług około 7 tys. praktyków na całym świecie.
- Ponad 120 kobiet zatrudnionych w Avivie ukończyło program „Kobiety w przywództwie”. Od momentu uruchomienia programu coraz więcej kobiet pełni funkcje o coraz szerszych kompetencjach i awansuje na wyższe stanowiska. Jest to jedna z inicjatyw, która pomoże nam zlikwidować różnice w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn.
- To był nasz kolejny udany rok z programem Global Graduate z udziałem 36 osób od września 2018 r., w tym 17 kobiet.
- W 2018 r. dostosowaliśmy nasze podejście do Zarządzania Wydajnością, szczególnie w zakresie stanowisk, gdzie występuje kontakt z klientami. Większy nacisk położono na coaching i natychmiastowe rozpoznawanie, zarówno przez bezpośrednich zwierzchników jak i kierownictwo Grupy, eliminując zbędną procedurę „kalibrowania” naszych pracowników.

Angażowanie naszych ludzi

W 2018 r. nasza globalna ankieta Voice of Aviva dotyczyła kluczowych obszarów podlegających analizie, co miało na celu stymulowanie dalszego rozwoju: zaangażowania, kultury i przywództwa. Zaangażowanie pracowników w Avivie pozostaje na wysokim i stabilnym poziomie. Nadal ob serwujemy znaczącą poprawę na naszych rynkach Wielkiej Brytanii i Francji, a także w naszym pionie finansowym na całym świecie, choć wyniki te są nieznacznie niższe w Kanadzie i Irlandii po dokonaniu integracji i restrukturyzacji. Ogólnie jednak poziom zaangażowania pracowników jest spójny z obserwowanym w 2017 r. i wynosi 76% na całym świecie.

W ubiegłym roku moi współpracownicy odnotowali znaczące pozytywne zmiany w kulturze w Avivie z 12-punktowym wzrostem głównego wskaźnika kultury organizacyjnej odzwierciedlającego ten fakt. Poza tym, ich zdaniem pracownicy szybko podejmują działania w celu wprowadzania w życie dobrych pomysłów, mają swobodę podejmowania decyzji w pracy i chętnie biorą na siebie odpowiednie ryzyko/ testują nowe pomysły. W 2019 r. główny nacisk w kulturze organizacyjnej zostanie położony na koncentrację na klientach, innowację i prostotę.

Informacje zwrotne dotyczące postępowania liderów naszej organizacji zgodnie z obowiązującymi w Avivie „Oczekiwaniami stawianymi liderom” (ang. „Leadership Expectations”) są w większości bardzo pozytywne. Są to zachowania, których oczekujemy od wszystkich liderów, z których ponad 1000 otrzymało od swoich zespołów ocenę wyższą niż 80%, jeśli chodzi o odpowiednie wskaźniki ich zachowań. Liderzy otrzymują najwyższe noty w związku z podejmowaniem działań mających na celu usuwanie barier dla swoich zespołów wykonujących przydzielone im zadania i zachęcaniem pracowników do myślenia i podejmowania decyzji z punktu widzenia klienta. Dane te wskazują nam również ewidentne obszary, na których należy się skupić. Kształtowanie odpowiednich umiejętności przywódczych i poprawa zaangażowania w naszą strategię pozostają naszymi priorytetami na 2019 r. Dużą wagę przykładamy również do rozwoju kultury słuchania charakteryzującej się otwartymi i szczerymi rozmowami z zespołami, które mają bezpośredni kontakt z klientami.

W Avivie wiążą nas pozytywne i konstruktywne relacje ze związkiem zawodowym Unite, a także z powołanym w wyborach organem reprezentującym wszystkich pracowników „Wasze forum” (ang. Your Forum). W Avivie bardzo poważnie traktujemy nasz obowiązek prowadzenia konsultacji. Istnienie organu Wasze Forum w Avivie jest głównym sposobem potwierdzenia, że wszyscy mamy pewną rolę do odegrania w prowadzeniu debaty na temat spraw i możliwości, które mają wpływ na naszych ludzi i naszą organizację. Organy przedstawicielskie przez cały rok spotykają się regularnie z członkami Komitetu Wykonawczego Grupy (GEC) oraz Przewodniczącym Komitetu ds. Wynagrodzeń. Wierzymy, że w ten sposób promujemy kulturę zaufania oraz otwartą i szczerą komunikację, która pomoże nam zapewnić, że nasza organizacja będzie coraz lepszym miejscem pracy. W 2018 r. umocniliśmy nasze relacje ze związkiem Unite, podpisując Porozumienie w sprawie kształcenia. Jest to wypracowane wspólnie podejście mające na celu ciągły rozwój naszych pracowników i wspólne zachęcanie pracowników w każdym wieku i każdej płci do poszukiwania nowych możliwości poprzez Podatek stażowy (ang. Apprenticeship Levy), który uiszczamy. Oprócz tego uruchomiliśmy nowe narzędzie służące do rozwiązywania konfliktów i mediacji w ramach naszej transformacji kulturowej, aby odejść od podejścia opartego na rozstrzygnięciu sporów i przyłożyć większą wagę do szerszego dialogu między naszymi pracownikami. Kontynuujemy realizację programu akcji pracowniczych, a wszyscy pracownicy mają możliwość kontaktu z kierownictwem firmy oglądając cotygodniowe odcinki programu „#Uncut” (30-minutowe wywiady z członkami wyższej kadry kierowniczej prowadzone na zasadzie „wszystkie chwytły dozwolone”), a także dzięki dostępowi do wyników na żywo. Gwarantuje to, że wszyscy w Avivie mają świadomość istotnych zmian w biznesie oraz czynników finansowych i ekonomicznych wpływających na naszą działalność.

Koncepcja niewykluczającej nikogo różnorodności

Koncepcja niewykluczającej nikogo różnorodności jest podstawą rozwoju zrównoważonej i odnoszącej sukcesy firmy. Takie podejście zapewnia większe zadowolenie pracowników, możliwość „bycia sobą” i działania w taki sposób, aby osiągać cele zarówno własne jak i cele firmy. Pracownicy Avivy muszą odzwierciedlać bazę naszych klientów i dbamy o to, aby zapewnić, że wszyscy nasi klienci są reprezentowani wewnątrz naszej organizacji. Pod koniec 2018 r. osiągnęliśmy za nawiazką wyznaczony cel, aby do 2020 r. zwiększyć o 30% odsetek kobiet na stanowiskach przywódczych (do grona liderów zalicza się 1300 najwyższych rangą pracowników). Do końca roku 2018 odsetek ten wyniósł 31% na wszystkich naszych rynkach. Osiągnęliśmy to dzięki ukierunkowanym programom rozwoju kobiet, zróżnicowanym listom kandydatów na stanowiska i zespołowi przywódczemu gotowemu do wprowadzania zmian. Ponadto naszym celem jest poprawa różnorodności etnicznej wśród naszych liderów.

W listopadzie obchodziliśmy pierwszą rocznicę naszej równej polityki urlopów rodzicielskich. Polityka ta wskazuje, że jesteśmy pionierami w tej dziedzinie na większości naszych rynków, w wyniku czego nasi pracownicy mogą przekonać się, że ich sprawy są dla nas istotne zarówno na zewnątrz jak i w miejscu pracy. Nasze dążenie do kultury różnorodności pracowników znajduje swoje odzwierciedlenie w naszych społecznościach pracowników, które powstały na wszystkich rynkach w 2018 r. Istnieje sześć społeczności obejmujących: rasę i religię, płeć, seksualność, obowiązki w zakresie opieki, wiek oraz zdrowie psychiczne i fizyczne. W pierwszym roku do tych społeczności dołączyło ponad 5000 pracowników. Działają oni jako grupa lobbingowa i głos sumienia wewnątrz organizacji i są aktywnie wspierani przez członków Zarządu Grupy. Niektóre znaczące działania stanowiące wkład ze strony społeczności to Paszport Dostosowania Miejsca Pracy (ang. Workplace Adjustment Passport) czyli indywidualny zapis wszelkich zmian, jakie muszą zostać dokonane w ustaleniach dotyczących zatrudnienia, na przykład w zakresie dostępności lub zobowiązań do sprawowania opieki), wydarzenia odbywające się w ramach miesiąca Historii Afroamerykanów oraz przejścia na emeryturę w niepełnym wymiarze godzin w Kanadzie.

Zdrowie i dobre samopoczucie

Nadal skupiamy się na zdrowiu i dobrym samopoczuciu naszych pracowników jako kluczowym czynnikiem sukcesu i rozwoju naszej firmy. Rok 2018 był dla nas rokiem wdrażania naszej strategii Wellbeing@Aviva i działania z tym związane nadal przynoszą rezultaty w czterech obszarach - zdrowia psychicznego, fizycznego, dobrobytu finansowego oraz tworzenia więzów między społecznościami. Wszystkie działania, które rozpoczęliśmy w 2017 r., były kontynuowane w 2018 r., ale warto wspomnieć o pewnych szczególnych inicjatywach:

Dobry stan zdrowia psychicznego

- 70% naszych liderów przeszło szkolenie w zakresie zdrowia psychicznego. W wyniku tego ponad 90% liderów uważa, że czują się komfortowo rozmawiając o zdrowiu psychicznym ze swoimi zespołami/współpracownikami na równoważnych stanowiskach i menedżerami, znając dostępne zasoby z tym związane i są w stanie je wskazać współpracownikom
- 4000 pracowników skorzystało z bezpłatnego dostępu do aplikacji Headspace (globalna aplikacja do medytacji) realizując łącznie ponad 66 000 sesji od momentu uruchomienia programu

Dobry stan zdrowia fizycznego

- 8% pracowników skorzystało z naszej oferty wykupienia ze zniżką członkostwa w klubie fitness, którą wprowadziliśmy w 2018 r. i z pewnością było aktywnych, co potwierdza 31 000 ich wizyt w klubie stanowiących ekwiwalent 970 dni ćwiczeń!
- 21% pracowników korzysta z naszych urządzeń do cyfrowej kontroli stanu zdrowia za każdym razem, gdy przychodzą do biura, ze wsparciem oferowanym w razie problemów ze zdrowiem zidentyfikowanych w ramach tej kontroli.

Dobrobyt finansowy

- Po udanych seminariach pilotażowych dla pracowników (MOT Mid-Life oraz My Retirement, My Way) będziemy je szerzej wdrażać w 2019r.
- Zapewniliśmy dostęp do programu Aviva Financial Advice dla pracowników w godzinach pracy w celu umożliwienia im wstępnej lub bardziej szczegółowej rozmowy mającej na celu udzielenie im pomocy w planowaniu własnego budżetu.

Nasze plany na rok 2019

W 2019 r. w działaniach dotyczących personelu skupimy się na zarządzaniu podstawami naszej działalności i umożliwianiu rozwoju, aby zapewnić, że Aviva i jej pracownicy będą jak najlepiej przygotowani do realizacji przyszłej strategii. Wciąż jesteśmy w trakcie procesu zmierzającego do szybszego przekształcenia Avivy w firmę zorientowaną przede wszystkim na klienta, a naszym celem będzie zapewnienie, że pracownicy są w stanie realizować swoje działania w innowacyjny, a jednocześnie prosty sposób. W 2019 r. będziemy nadal koncentrować się na rozwijaniu idei integracji personelu, który będzie gotowy na wyzwania przyszłości.

Na dzień 31 grudnia 2018, struktura płci naszego personelu przedstawia się następująco:

Członkowie Zarządu

Mężczyźni

8

Kobiety

3

Wyższa kadra kierownicza

Mężczyźni

938

Kobiety

423

Pracownicy Grupy Aviva

Mężczyźni

15.575

Kobiety

16.128

Średnia liczba pracowników w 2018 roku wynosiła 31.232.

Dalsze informacje na temat naszego podejścia do odpowiedzialnego i zrównoważonego biznesu znajdują się w części niniejszego raportu zatytułowanej „Odpowiedzialność w biznesie”, a na temat strategii dotyczących personelu - na stronie www.aviva.com/about-us/our-people

Analiza Dyrektora Finansowego

Analiza Dyrektora Finansowego

Kluczowe wskaźniki finansowe

Podsumowanie wskaźników finansowych używanych do pomiaru naszych wyników, w tym odpowiednio kluczowych wskaźników efektywności lub alternatywnych wskaźników wydajności (APM), przedstawiono poniżej. Dalsze wskazówki dotyczące wskaźników APM stosowanych przez Grupę znajdują się w części „Inne informacje” Raportu rocznego i dokumentów księgowych.

	2018 mln GBP)	2017 mln GBP	Zmiana w funtach szterlingach)	Zmiana % w funtach szterlingach
Skorygowany zysk operacyjny Grupy (1)	3.116	3.068	48	2%
Zysk operacyjny na akcję (2,3)	58,4p	54,8p	3,6 p	7%
Zysk przed opodatkowaniem przypadający na zysk akcjonariuszy	2.129	2.003	126	6%
Przelewy pieniężne (2)	3.137	2.398	739	31%
Szacowany wskaźnik pokrycia wymógów kapitałowych środkami własnymi w systemie Wyplacalność II (2,4) z perspektywy akcjonariusza	204%	198%	-	6,0 pp
Wartość nowej działalności na podstawie skorygowanej w systemie Wyplacalność II (2)	1.202	1.243	(41)	(3)%
Wskaźnik zespolony (2)	96,6%	96,6%	-	-

Przegląd

W 2018 roku Aviva wypracowała wzrost inwestując w podstawy działalności i utrzymując rozważne podejście do polityki cenowej i zarządzania ryzykiem.

Skorygowany zysk operacyjny (1) Grupy zwiększył się o 2% do 3 116 mln GBP (2017: 3 068 mln GBP), a zysk na akcję (EPS) (2,3) wzrósł o 7% do 58,4 pensów (2017: 54,8 pensów). Przewidziany w MSSF zysk po opodatkowaniu wyniósł 1.687 mln GBP (2017: 1.646 mln GBP), co dało podstawowy zysk na akcję w wysokości 38,2 pensów (2017: 35,0 pensów). Na nasze wyniki operacyjne pozytywny wpływ wywiera stale wszechstronny wzrost wyników na naszych głównych rynkach, przy jednoczesnym uwolnieniu rezerw długowieczności w naszym brytyjskim portfelu rentowym. Jednakże, podobnie jak w poprzednich latach, wykorzystaliśmy dodatkowe środki pochodzące z uwolnienia rezerw długowieczności, aby przyspieszyć inwestycje w inicjatywy w sferze cyfrowej, informatycznej i finansowej oraz wzmocnić rezerwy w obszarach związanych z wcześniejszymi praktykami.

Pod koniec 2018 r. ustawa o odpowiedzialności cywilnej, która określa, w jaki sposób ustalane są rekompensaty za szkody na osobie w Wielkiej Brytanii, dostała formalną królewską zgodę. Potwierdzenie wysokości nowej stopy „Ogdena” zostanie dokonane w 2019 r., ale w trakcie procesu legislacyjnego zrewidowaliśmy wysokość stopy dyskontowej stosowanej do celów określania naszych rezerw na szkody na osobie w Wielkiej Brytanii ustalając ją na poziomie 0% (poprzednio -0,75%), co przyniosło zysk nieoperacyjny w wysokości 190 mln GBP. Kompensują to niekorzystne wariacje inwestycyjne wynikające z rosnących spreadów kredytowych w przypadku kredytów państwowych i dla przedsiębiorstw oraz wpływ naszego programu hedgingowego na wycenę według wartości rynkowej, co chroni kapitał wymagany w ramach systemu Wyplacalność II (4). Pomimo większych wahań na rynku inwestycyjnym pod koniec 2018 r., wariacje inwestycyjne były zasadniczo niezmiennie w drugiej połowie roku, nawet w sytuacji zwiększenia wysokości ulgi podatkowej od wynajmu nieruchomości w związku z Brexitem do ok. 400 mln GBP (2017: ok. 300 mln GBP) oprócz pozostałych zwyczajowo stosowanych rezerw.

W 2018 r. dokonaliśmy spłaty zadłużenia podporządkowanego w wysokości 0,9 mld GBP i zrealizowaliśmy program odkupu akcji o wartości 0,6 mld GBP, co doprowadziło do umorzenia około 3% naszych wyemitowanych akcji. Pomimo wykorzystania kapitału w wysokości 1,5 mld GBP nasza nadwyżka kapitału wymaganego do zapewnienia wypłacalności (4) pozostała na wysokim poziomie 12,0 mld GBP (2017: 12,2 mld GBP), a wskaźnik pokrycia wymogów kapitałowych środkami własnymi w systemie Wyplacalność II (2,4) z perspektywy akcjonariusza wzrósł do 204% (2017: 198%).

Wchodząc w nowy etap pod kierownictwem nowego Dyrektora Generalnego, czynimy to mając silne podstawy, spółki o ugruntowanej pozycji na swoich rynkach, a także pozycję kapitałową, która zapewnia nam bezpieczeństwo na dziś i elastyczność na przyszłość, a także mającą odpowiednie pokrycie, zrównoważoną dywidendę. Istnieją jednak możliwości ponownego uruchomienia programu samopomocy, poprzez skupienie się na efektywności kosztowej, złożoności działalności gospodarczej i wysunięciu na pierwszy plan kwestii zmniejszenia dźwigni zadłużenia.

Wielka Brytania

Aviva jest największym brytyjskim ubezpieczycielem i jedynym działającym na tak dużą skalę na rynku ubezpieczeń na życie, produktów oszczędnościowych, ubezpieczeń ogólnych, zdrowotnych oraz rynku świadczeń emerytalnych. W 2018 roku w segmencie ubezpieczeń w Wielkiej Brytanii skorygowany zysk operacyjny (1) zwiększył się o 7% do 2.324 mln GBP (2017: 2.164 mln GBP). Ów korzystny wynik był efektem zwiększenia poziomów uwolnienia rezerw, co było związane ze spowolnieniem tempa poprawy spodziewanej długości życia w naszym portfelu rentowym, a odzwierciedla to wyższą składkę w pozycji „Inne”. Wyłączając wkład z pozycji „Inne”, nasze pięć głównych segmentów operacyjnych w Wielkiej Brytanii dostarczyło skorygowany zysk operacyjny (1) w wysokości 1.974 mln GBP (2017: 1.904 mln GBP), co stanowi wzrost o 4%. Renta i hipoteka odwrócona zapewniają znaczące możliwości długoterminowego wzrostu, ponieważ spółki dążą do przeniesienia swoich zobowiązań z tytułu programów określonych świadczeń do sektora ubezpieczeniowego, a osoby fizyczne starają się zabezpieczyć dochód i odblokować kapitał własny na emeryturze.

W 2018 r. sprzedaż rent i hipoteki odwróconej wzrosła o 12% do 4,8 mld GBP (2017: 4,3 mld GBP) w związku z wyższymi wolumenami grupowych zakupów produktów rentowych. Wzrost sprzedaży pomógł wypracować 7-procentowy wzrost skorygowanego zysku operacyjnego do 779 mln GBP (2017: 725 mln GBP). Wzrost ten był wynikiem korzystnych wariacji w doświadczeniu związanych z trendami długowieczności, chociaż został on zrównoważony przez niższe dochody z optymalizacji asortymentu aktywów. Mimo iż w 2018 r. zwiększyliśmy wolumen sprzedaży rent dożywotnych i hipotek odwróconych, dość wybiórczo zwiększaliśmy swój apetyt, a nasz portfel inwestycyjny odzwierciedlał niepewne otoczenie polityczne i gospodarcze. W 2019 r. zamierzamy utrzymać ostrożne podejście.

W segmencie długoterminowych oszczędności skorygowany zysk operacyjny (1) wzrósł o 7% do 198 mln GBP (2017: 185 mln GBP). Wpływy funduszy netto (2) wyniosły 5,0 mld GBP (2017: 5,6 mld GBP), co stanowiło 4,2% zarządzanych aktywów w bilansie otwarcia (2). Dzięki digitalizacji naszej oferty dotyczącej świadczeń emerytalnych w miejscu pracy, zwiększyliśmy liczbę nowych programów w dużych przedsiębiorstwach, które odniosły sukces i zapewniły wyższe przepływy funduszy netto (2). Zostało to skompensowane niższymi wpływami funduszy netto (2) do platformy doradczej, ponieważ migracja do nowego dostawcy usług IT spowodowała zakłócenia odczuwalne zarówno przez IFA jak i przez klientów. Słabe wyniki rynków inwestycyjnych pod koniec 2018 r. ograniczyły wzrost zarządzanych aktywów (2) i tu zakończyliśmy rok na poziomie 116 mld GBP (2017: 118 mld GBP). Ponieważ przychody z prowizji są powiązane z zarządzanymi aktywami (2), może to wpłynąć na wzrost skorygowanego zysku operacyjnego w 2019 r. Niemniej jednak widzimy realne długoterminowe możliwości wzrostu dzięki rosnącemu udziałowi i wyższymi wskaźnikom składek w zakresie oszczędności gromadzonych w programach pracowniczych.

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.
2. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych.
3. Pomiar ten wywodzi się ze skorygowanego zysku operacyjnego APM Grupy. Dalsze szczegółowe informacje na jego temat znajdują się w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych.
4. Szacowana pozycja Wypłacalność II reprezentuje pogląd akcjonariusza. Dalsze informacje zawarte są w nocie 57 oraz w części „Inne informacje” w Raporcie Roczny i dokumentach księgowych.

W segmencie ochrony dostosowaliśmy się do zmieniających się warunków rynkowych, dzięki czemu skorygowany zysk operacyjny (1) pozostał na stabilnym poziomie 226 mln GBP (2017: 227 mln GBP). W 2018 r. wyniki ochrony grupowej poprawiły się na skutek działań podjętych w celu rozwiązania problemu niekorzystnego przebiegu szkodowości w 2017 r. Zrekompensowało to słabsze wyniki w segmencie ochrony indywidualnej, gdzie nowa sprzedaż spadła o 8% w odpowiedzi na zwiększoną konkurencję, podczas gdy marże zostały skompensowane wyższymi kosztami reasekuracji. Będziemy nadal zarządzać naszą działalnością w zakresie ochrony, koncentrując się na maksymalizacji zysku w ramach cyklu, a nie na wolumenie.

Brytyjska spółka Avivy oferująca ubezpieczenia ogólne utrzymała swoją pozycję, jeśli chodzi o generowanie stabilnych wysokich wyników w działalności underwritingowej w 2018 r. Wskaźnik zespolony (2) wyniósł 93,8% (2017: 93,9%), ponieważ wyższe poziomy uwolnienia rezerw z poprzedniego roku skompensowały wzrost szkód związanych z pogodą. Przypis składek netto wzrósł o 3% do 4.193 mln GBP (2017: 4.078 mln GBP) w związku z postępowaniem na rynkach globalnych ubezpieczeń dla klientów korporacyjnych (ang. Global Corporate and Specialty, GCS) oraz małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Wynik działalności underwritingowej wzrósł o 3% do 253 mln GBP (2017: 246 mln GBP), co z kolei stało się podstawą 4-procentowego wzrostu skorygowanego zysku operacyjnego (1) do 415 mln GBP (2017: 400 mln GBP).

Wyniki naszego tradycyjnego portfela były zgodne z oczekiwaniami wyrażonymi w 2018 roku, przy czym skorygowany zysk operacyjny (1) spadł o 4% do 318 mln GBP (2017: 331 mln GBP). W brytyjskim portfelu działalności typu „with-profits”, który ma znaczący wkład w wyniki działalności tradycyjnej, łączna kwota aktywów zarządzanych spadła do 48,9 mld GBP (2017: 58,2 mld GBP) odzwierciedlając niskie wyniki na rynkach inwestycyjnych.

Każdego roku nasze wyniki spółek brytyjskich uwzględniają wpływ zmian założeń, korekty rezerw i działań podejmowanych przez kierownictwo w celu zwiększenia lub przyspieszenia osiągnięcia wartości z naszych kapitałochłonnych segmentów działalności. Zwykle oczekujemy, że zwiększy to nasze wyniki o 150 do 200 mln GBP rocznie. W 2018 r. wkład ten utrzymał się powyżej tego przedziału na poziomie 350 mln GBP (2017: 260 mln GBP). Czynnikiem stymulującym ten wzrost wyniku było w największym stopniu uwolnienie rezerw długowieczności w wysokości 728 mln GBP (2017: 710 mln GBP) ze względu na zmiany trendów w zakresie długości życia. Zostało to częściowo skompensowane zwiększonymi rezerwami i kosztami naprawczymi, w tym związanymi z dokonaną wcześniej zaleconą sprzedażą przez Friends Provident, przy czym ponad 90% przypadków zidentyfikowano jako pochodzące sprzed 2002 roku, kiedy to zwiększyliśmy kwotę przeznaczoną na rekompensaty dla klientów do kwoty 250 mln GBP (2017: 75 mln GBP).

Działalność międzynarodowa

Rynki międzynarodowe Avivy obejmują obszar Europy, gdzie działają nasze wieloproduktowe franczyzy oraz Kanadę, w której jesteśmy drugim pod względem wielkości przypisanych składek towarzystwem oferującym ubezpieczenia ogólne. Pomijając wpływ jednostek zbytych w 2017 i 2018 roku skorygowany zysk operacyjny (1) z naszej działalności międzynarodowej wzrósł o 9% do 1.080 mln GBP (2017: 990 mln GBP).

We Francji w 2018 r. utrzymaliśmy naszą dynamikę działalności osiągając wyższą sprzedaż, mając lepszą ofertę produktów i lepszą wydajność. Skorygowany zysk operacyjny (1) we Francji wyniósł 546 mln GBP (2017: 507 mln GBP), co oznacza wzrost o 7% w walucie lokalnej. W naszej branży ubezpieczeń na życie zwiększony popyt na produkty oszczędnościowe przyczynił się do wzrostu wolumenu nowych transakcji o 6% do 4,3 mld GBP (2017: 4,0 mld GBP). Przy wyższych średnich saldach aktywów, które miały wpływ na przychody z opłat i wzrost kosztów operacyjnych o zaledwie 1%, skorygowany zysk operacyjny (1) w naszej działalności w zakresie ubezpieczeń na życie we Francji wzrósł o 7% do 436 mln GBP (2017: 403 mln GBP). W ubezpieczeniach ogólnych skorygowany zysk operacyjny wzrósł o 5% do 110 mln GBP (2017: 104 mln GBP). Składki przypisane netto wyniosły 1.118 mln GBP (2017: 1.053 mln GBP), przy czym wzrost wynikał głównie z linii produktów komercyjnych. Wskaźnik zespolony (2) utrzymał się na poziomie 94,5% (2017: 94,5%) pomimo wyższych szkód związanych z pogodą i klęskami żywiołowymi. Nasze francuskie kierownictwo zaczęło dostosowywać nasze kanały dystrybucji pod marką Aviva i spodziewamy się zwiększenia inwestycji w arkę, dystrybucję i cyfryzację w 2019 roku.

W Polsce Aviva zareagowała na zniżające trendy na rynku ubezpieczeń na życie, wdrażając strategię ukierunkowanego produktu wspólnie z naszymi partnerami dystrybucyjnymi, zapewniając rekordowy poziom utrzymania klientów i ścisłe zarządzanie wydatkami. W rezultacie, mimo niższej sprzedaży w branży, nasza działalność w zakresie ubezpieczeń na życie zanotowała wzrost nowej sprzedaży o 3%, a skorygowany zysk operacyjny (1) wzrósł o 8% do 170 mln GBP. Wyższy wynik w ubezpieczeniach na życie pomógł zwiększyć nasz łączny skorygowany zysk operacyjny w Polsce do 190 mln GBP (2017: 177 mln GBP), co stanowi wzrost o 6% w walucie lokalnej. W ubezpieczeniach ogólnych skorygowany zysk operacyjny wyniósł 20 mln GBP (2017: 21 mln GBP) z powodu niższej rentowności w ubezpieczeniach komunikacyjnych.

Nasza ogólna działalność ubezpieczeniowa nie ma charakteru wielkoskalowego, chociaż dążymy do osiągnięcia wzrostu poprzez oferowanie polis typu multicovert, zachęcając klientów do zaangażowania poprzez kanały cyfrowe, wykorzystując naszą obecną skalę dystrybucji w ubezpiezeniach na życie i rozwijając rynek internetowych porównywarek cen.

W 2018 r. w Kanadzie nasz zespół skupił się na podjęciu działań prowadzących do ożywienia działalności spółki po wyzwaniach, które napotkała ona w 2017 r., gdzie na wyniki negatywnie wpłynęła podwyższona inflacja w zakresie likwidacji szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych. Podjęliśmy szereg działań, które obejmowały podwyższenie stawek składek, likwidację niektórych relacji z brokerami i dostosowanie poziomu tolerancji na ryzyko w działalności underwritingowej. Chociaż działania te zaczęły przynosić rezultaty, skorygowany zysk operacyjny (1) w Kanadzie pozostał na niezmiennym poziomie 46 mln GBP (2017: 46 mln GBP). Zwiększona szkodowość wynikająca z warunków atmosferycznych i dużych szkód, stałe wyzwania w ubezpieczeniach komunikacyjnych i koszty związane z zakończeniem integracji RBC Insurance zapewniły wskaźnik zespolony (2) na poziomie 102,4% (2017: 102,2%), pomimo poprawy w poprzednim roku.

Aviva otrzymała niedawno zgodę organu regulacyjnego na dalsze podwyższanie stawek składek w ubezpieczeniach komunikacyjnych w Ontario, co da w efekcie adekwatne stawki. Począwszy od pierwszego kwartału 2019 r. wdrożony zostanie wzrost zatwierdzonej stawki regulacyjnej o 8,6% w portfelu Avivy i 16,8% w portfelu RBC, co powinno zacząć przynosić korzystne efekty w drugiej połowie tego roku i w 2020 r. Ponadto będziemy nadal współpracować z władzami lokalnymi w prowincjach i organami regulacyjnymi w celu przeprowadzenia bardzo potrzebnej reformy na kanadyjskim rynku ubezpieczeń. Podsumowując, oczekujemy, że nasze działania przyniosą postęp w naszych wynikach finansowych w 2019 r. i jesteśmy przekonani, że możemy osiągnąć nasz wskaźnik zespolony na poziomie poniżej 96 %2 w 2020 r.

Aviva poczyniła dalsze postępy strategiczne i finansowe we Włoszech w 2018 r. Nasze starania, aby zdywersyfikować sieć dystrybucji i dostarczać klientom innowacyjne produkty zapewniły wyższą sprzedaż, dodatnie przepływy funduszy netto (2) i wzrost skorygowanego zysku operacyjnego (1). Na podobnej zasadzie (z wyłączeniem zbytej spółki Avipop) skorygowany zysk operacyjny (1) wzrósł o 16% do 188 mln GBP (2017: 162 mln GBP). W ubezpieczeniach na życie sprzedaż wzrosła o 37% w walucie lokalnej do 6,3 mld GBP (2017: 4,5 mld GBP). Produkty hybrydowe, które zapewniają klientom ubezpieczenie łączące w sobie cechy produktów „with-profits”, produktów „unit-linked” oraz ochronę osiągnęły wzrost o 161% i miały 44-procentowy udział w naszej całkowitej sprzedaży (2017: 23%). Rozszerzyliśmy także nasze możliwości dystrybucji - w 2018 r. kanały pozabankowe stanowiły ponad 40% w sprzedaży ubezpieczeń na życie.

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.
2. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych.

Utrzymany wysoki poziom sprzedaży spowodował, że nasz nowy udział we włoskim rynku ubezpieczeń na życie wyniósł około 6% i wygenerował znaczące dodatnie przepływy funduszy netto. W rezultacie skorygowany zysk operacyjny w ubezpieczeniach na życie1 wzrósł o 14% do 156 mln GBP (2017: 136 mln GBP). W ubezpieczeniach ogólnych Aviva zajmuje niszową pozycję na rynku włoskim. Składki przypisane netto na tym rynku spadły o 7% do 317 mln GBP (2017: 337 mln GBP), ponieważ podjęliśmy działania underwritingowe odnośnie portfela ubezpieczeń komunikacyjnych. Działania te przyczyniły się do poprawy marż underwritingowych, dzięki czemu skorygowany zysk operacyjny wzrósł do 32 mln GBP (2017: 26 mln GBP).

W Irlandii skorygowany zysk operacyjny wyniósł 100 mln GBP (2017: 86 mln GBP). Poszerzyliśmy też zakres sponsoringu stadionu Aviva Stadium, kluczowego elementu strategii marki Grupy. Głównym motorem wzrostu skorygowanego zysku operacyjnego1 była działalność Friends First, która została przejęta przez Avivę 1 czerwca 2018 r. Korzyści z integracji Friends First przyczyniły się do wzrostu skorygowanego zysku operacyjnego (1) w ubezpieczeniach na życie, kompensując niższą sprzedaż w segmencie rentowym. W ubezpieczeniach ogólnych Aviva nadal koncentruje się na ochronie rentowności, ponieważ w cyklu cenowym pojawił się trend spadkowy. Składka przypisana netto spadła o 2% do 430 mln GBP (2017: 436 mln GBP), chociaż marże underwritingowe pozostały na atrakcyjnym poziomie, a wskaźnik zespolony (2) wyniósł 91,5% (2017: 91,4%). W rezultacie zysk operacyjny skorygowany w sektorze ubezpieczeń ogólnych wzrósł nieznacznie do 56 mln GBP (2017: 53 mln GBP). W 2018 r. zakończyliśmy również ważne zmiany strukturalne w naszej działalności w Irlandii tworząc zarejestrowany lokalnie podmiot prawny. Był to ważny element naszych przygotowań do Brexitu.

Aviva Investors

W trudnym roku dla branży zarządzania funduszami, Aviva Investors odnotowała spowolnienie wzrostu, a jej przychody zwiększyły się o 4% do 597 mln GBP (2017: 577 mln GBP). Mimo to, zdecydowaliśmy się nadal inwestować w rozwój bardziej wartościowej, zdywersyfikowanej działalności długoterminowej, szczególnie jeśli chodzi o nasz potencjał w zakresie Akcji i Aktywów Rzeczowych. Owa kontynuowana inwestycja wraz z poniesionymi przez nas kosztami z tytułu dyrektywy MiFID II, których nie przeniesiliśmy na klientów, zaowocowała skorygowanym zyskiem operacyjnym (1) w wysokości 150 mln GBP (2017: 168 mln GBP). Osiągnęliśmy również zysk operacyjny w wysokości 27 mln GBP na sprzedaży części naszego rynku nieruchomości. W ciągu roku zarządzane aktywa2 odnotowały spadek z powodu wspomnianego wyżej zbycia działalności, niekorzystnych zmian na rynku i spodziewanych wpływów netto z tradycyjnej działalności w sektorze ubezpieczeń na życie Avivy. Aktywa oferowane w ramach funduszy AIMS zmniejszyły się do 10,3 mld GBP (2017: 12,6 mld GBP), ponieważ trudne warunki rynkowe wpłynęły na ich wyniki.

Singapur

W Singapurze nadal rozwijamy naszą sieć dystrybucji, w tym spółkę Aviva Financial Advisors, która zatrudnia 816 doradców (2017: 673) i Professional Investment Advisory Services Pte Ltd., z 724 doradcami (2017: 593). W rezultacie utrzymaliśmy tempo wzrostu w ubezpieczeniach na życie. Wielkość nowej sprzedaży wzrosła o 11% do 1.279 mln GBP (2017: 1.164 mln GBP), a skorygowany zysk operacyjny w branży ubezpieczeń na życie wzrósł o 21% w walucie lokalnej do 141 mln GBP (2017: 118 mln GBP). Uważamy, że model doradztwa finansowego zapewnia zwiększoną elastyczność i wybór zarówno dla doradców jak i klientów, i nadal będziemy inwestować w jego rozwój w 2019 r. W ubezpieczeniach ogólnych i zdrowotnych skorygowana strata operacyjna1 powiększyła się do 16 mln GBP (2017: 8 mln GBP) z powodu niekorzystnego przebiegu szkodowości w naszym portfelu ubezpieczeń zdrowotnych. Podejmujemy kroki w celu poprawy portfela ubezpieczeń zdrowotnych i działania te będą kontynuowane w 2019 roku.

Inwestycje strategiczne

Aviva realizuje strategiczne inwestycje obejmujące rozwiązania cyfrowe wspólnie z naszymi wspólnymi przedsięwzięciami w Chinach, Hongkongu, Indiach, Turcji, Wietnamie i Indonezji. W 2018 r. łączna skorygowana strata operacyjna z tych przedsiębiorstw wzrosła do 142 mln GBP (2017: 85 mln GBP). Głównym czynnikiem, który na to wpłynął była nasza działalność oparta na technologiach cyfrowych w Wielkiej Brytanii, gdzie dalej inwestowaliśmy w innowacje cyfrowe oraz rozwój oferty dla klientów i ich zaangażowanie. Spowodowało to gwałtowny wzrost poziomu aktywności klientów. Liczba aktywnych rejestracji klientów w Wielkiej Brytanii w programie MyAviva wzrosła o 48%, a obecnie obserwujemy wzrost natężenia ruchu klientów w kanałach online. Nie przełożyło się to jednak na wyższy poziom rentowności, co odzwierciedla spadkowe tendencje rynkowe w 2018 r. Wyłączając działalność w sektorze cyfrowym, wyniki naszych rynków inwestycji strategicznych uległy poprawie. W Chinach i Turcji odnotowaliśmy wzrost skorygowanego zysku operacyjnego w walucie lokalnej, natomiast straty w naszych przedsiębiorstwach z mniejszym stażem w Azji Południowowschodniej zmniejszyły się.

Kapitał i środki pieniężne

Na koniec 2018 r. nasz wskaźnik pokrycia wymogów kapitałowych środkami własnymi w systemie Wyplacalność II (2,3) z perspektywy akcjonariusza wynosił 204% (2017: 198%). Ten wzrost został osiągnięty pomimo istotnych czynności podejmowanych w ciągu roku w zakresie zarządzania kapitałem. W ramach tego nastąpiła spłata kwoty 0,9 mld GBP z tytułu zadłużenia podporządkowanego oraz wykup akcji w wysokości 0,6 mld GBP, co spowodowało ograniczenie o 13-punktów procentowych początkowej wypłacalności. Wygenerowany kapitał operacyjny (2) wyniósł 3,2 mld GBP (2017: 2,6 mld GBP). Generowanie kapitału bazowego (2) spadło do poziomu 1,5 mld GBP (2017: 1,7 mld GBP), co wynikało ze zbycia jednostek, większego zaangażowania kapitału związanego ze zwiększoną sprzedażą nowych ubezpieczeń oraz większych inwestycji w prowadzoną działalność. Pozostały wygenerowany kapitał operacyjny w wysokości 1,7 mld GBP (2017: 0,9 mld GBP) obejmował uwolnienie rezerw długowieczności w Wielkiej Brytanii oraz korzyści kapitałowe wynikające z włączenia dynamicznej korekty zmienności w naszej pozycji Grupy w systemie Wyplacalność II, a także zmian modelu we Francji, Polsce i Wielkiej Brytanii. Wysokość przelewów pieniężnych netto (2) wzrosła do 3,1 mld GBP (2017: 2,4 mld GBP) w następstwie znaczącego wzrostu wysokości dywidend pochodzących z brytyjskiej spółki ubezpieczeniowej. Przelewy specjalne z segmentu ubezpieczeń w Wielkiej Brytanii wyniosły 1,25 mld GBP (2017: 500 mln GBP), na co złożyła się kwota 500 mln GBP związana z synergią integracji Friends Life i dodatkowe 750 mln GBP, co było możliwe dzięki wysokiej wypłacalności naszego lokalnego podmiotu.

Podczas naszego Dnia Rynków Kapitałowych (ang. Capital Markets Day) w listopadzie 2017 r. zaktualizowaliśmy nasz cel dotyczący skumulowanych przelewów pieniężnych na okres trzech lat upływający w grudniu 2018 r., ustalając go na poziomie 8 mld GBP (poprzednio 7 mld GBP). Wynik jaki osiągnęliśmy był nieco poniżej docelowego poziomu, a mianowicie uzyskaliśmy 7,9 mld GBP w ramach skumulowanych przepływów pieniężnych do centrali Grupy pochodzących z przelewów pieniężnych oraz transakcji zbycia. Odzwierciedla to opóźnienie w ukończeniu sprzedaży Friends Provident International i naszą decyzję o zatrzymaniu wpływów ze sprzedaży Avipop w naszej włoskiej spółce zależnej w wysokości 0,2 mld GBP w celu wsparcia kapitału w związku z rozwojem działalności i najnowszymi trendami, jeśli chodzi o spready obligacji rządowych we Włoszech.

W połączeniu z wyższą kwotą przelewów pieniężnych (2) nadwyżka przepływów pieniężnych do centrali w 2018 r. wyniosła 2.437 mln GBP (2017: 1.656 mln GBP). Nawet po korekcie z tytułu specjalnych przelewów pieniężnych powtarzające się nadwyżkowe przepływy środków pieniężnych (2) do centrali były wystarczająco wysokie do sfinansowania zwyczajnej dywidendy Avivy. Pod koniec lutego 2019 r. płynność centrali Grupy wyniosła 1,6 mld GBP (2017: 2,0 mld GBP). Naszym zamiarem jest utrzymanie z czasem salda płynności centrali Grupy w przedziale od 1 mld GBP do 2 mld GBP. Dodatkowe środki pieniężne mogą być również przeznaczone w centrali Grupy na anulowanie terminów zapadalności zadłużenia podporządkowanego w 2020 r. i w późniejszym okresie. W 2018 r. pozyskaliśmy kwotę 750 mln EUR w ramach zadłużenia uprzywilejowanego o terminie zapadalności w 2027 r. oraz kupon w wysokości 1,875%. Środki te zostały wykorzystane do celów umorzenia 350 mln EUR zapadającego długu uprzywilejowanego i obniżenia sald komercyjnych papierów wartościowych, a zatem były to transakcje neutralne dla naszej pozycji zadłużenia netto, przy jednoczesnym poszerzeniu naszego profilu zobowiązań.

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” oraz noty 5 „Informacje segmentowe” a także do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.

2. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Dalsze informacje na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), są dostępne w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

3. Szacowana pozycja Wyplacalność II reprezentuje pogląd akcjonariusza. Dalsze informacje zawarte są w notce 57 oraz w części „Inne informacje” w Raporcie Roczny i dokumentach księgowych.

W listopadzie 2017 r. określiliśmy ramowo nasz plan wykorzystania środków pieniężnych w kwocie 3 mld GBP do końca 2019 r. W 2018 r. kwota wydatkowana w ramach naszych inicjatyw w tym zakresie wyniosła 1,7 mld GBP, co obejmowało przeznaczenie kwoty 0,9 mld GBP na całkowitą spłatę zadłużenia podporządkowanego, kwotę 0,6 mld GBP na zwrot kapitału dla akcjonariuszy w ramach programu wykupu akcji i kwotę 0,2 mld GBP na inicjatywę w zakresie transakcji fuzji i przejęć, z których największą było nabycie Friends First w Irlandii. Co do pozostałych 1,3 mld GBP środków pieniężnych, które planowaliśmy wykorzystać, postanowiliśmy rozszerzyć ramy czasowe naszego planu aż poza rok 2019 i priorytetowo potraktować reinwestycje w nasze obecne operacje oraz redukcję zadłużenia. Biorąc pod uwagę nasze obecne prognozy, w 2019 r. raczej zmniejszymy liczbę transakcji przejęć „na zakładkę” (ang. bolt-on acquisitions). Między 2019 a 2022 rokiem Aviva ma do spłaty ok. 3,0 mld GBP zapadającego zadłużenia, z czego obecnie spodziewamy się spłacić bez refinansowania kwotę 1,5 mld GBP. W ujęciu pro forma zmniejszyłoby to nasze saldo zadłużenia o około 20%, a także zmniejszyłoby nasz stosunek zadłużenia do środków własnych wymaganych w ramach programu Wyplacalność II o 4 punkty procentowe do 29%, a ponadto obniżyło nasz wskaźnik pokrycia wymogów kapitałowych środkami własnymi w systemie Wyplacalność II z perspektywy akcjonariusza o 10 punktów procentowych do 194%. Szacujemy, że dzięki temu możliwe byłoby zaoszczędzenie około 90 mln GBP rocznie na kosztach odsetkowych, co zwiększyłoby skorygowany zysk operacyjny Grupy, pozwoliło wygenerować kapitał operacyjny, a także przepływy pieniężne z nadwyżek do centrali (2). Nadal zarządzamy spółką zgodnie ze wskaźnikami wyników finansowych przewidzianymi dla podmiotów o ratingu AA. Planujemy sfinansowanie redukcji sald zadłużenia ze źródeł wewnętrznych, w tym z regularnych przelewów pieniężnych od naszych jednostek, specjalnych przelewów związanych z naszymi inicjatywami w zakresie optymalizacji struktury kapitału oraz przychodów z działalności związanej z transakcjami zbycia.

Dywidenda

Biorąc pod uwagę nasze wyniki oraz mocną pozycję finansową zwiększyliśmy kwotę całkowitej dywidendy na akcję o 9% do 30,0 pensów (2017: 27,4 pensów). Jest to piąty rok z rzędu znaczącego rocznego wzrostu dywidendy, przy czym dywidenda wypłacona w 2018 roku stanowiła dwukrotność wypłaconej w 2013 r. (15,0 pensów).

Po osiągnięciu celu, jakim był 50-procentowy wskaźnik wypłaty dywidendy w stosunku do zysku operacyjnego na akcję (2,3) w 2017 r., w tym roku zwiększyliśmy wskaźnik wypłaty dywidendy do 51,4%. Patrząc w przyszłość, Zarząd postanowił odejść od polityki zakładającej powiązanie wskaźnika wypłaty z zyskiem operacyjnym na akcję (2,3) i zastosować progresywną politykę dywidendową. Ta zmiana da nowemu Dyrektorowi Generalnemu większą elastyczność w realizacji jego strategicznego programu przy jednoczesnym utrzymaniu bieżącej wysokości dywidendy na akcję dla naszych obecnych akcjonariuszy. „Progresywna” polityka dywidendowa w Avivie oznacza, że w zwykłych okolicznościach Zarząd co najmniej utrzyma bieżącą wysokość rocznej dywidendy zwyczajnej na akcję, jednocześnie dążąc do zwiększenia dywidendy na akcję w oparciu o dokonaną przez Zarząd okresową ocenę wyników finansowych i perspektyw Grupy. W praktyce może to skutkować wyższym lub niższym wskaźnikiem wypłaty dywidendy w stosunku do zysków, przy czym wskaźnik ten może się wahać, natomiast dywidenda na akcję pozostanie stała lub będzie rosła w zwyczajnych okolicznościach. Wysokość rocznej zwykłej dywidendy na akcję w Avivie podwoiła się od 2013 do 2018 r. i Spółka spodziewa się, że przyszłe procentowe stopy wzrostu dywidendy na akcję będą niższe niż ostatnio.

Perspektywy

Biorąc pod uwagę obecną niepewną sytuację, w tym nieznaną przyszłość skutki Brexitu dla gospodarek Wielkiej Brytanii i Europy, nasza krótkoterminowa prognoza na początku 2019 r. jest bardziej stonowana niż rok temu. Mimo iż osiągnęliśmy 7-procentowy wzrost operacyjnego zysku na akcję (2,3) w każdym z ostatnich dwóch lat, trudno będzie utrzymać tę dynamikę w 2019 roku. Jeśli chodzi o czynniki możliwe obecnie do zidentyfikowania, które będą wpływać na nasze wyniki, należą do nich będą potencjalne problemy wynikające z osłabienia rynków inwestycyjnych pod koniec 2018 r. w zakresie dochodów z opłat w naszych spółkach gromadzących aktywa, co obejmuje spółki prowadzące działalność w zakresie długoterminowych oszczędności w Wielkiej Brytanii, europejskie spółki oferujące ubezpieczenia na życie oraz Aviva Investors, a ponadto możliwe podwyższenie mieszanej stawki podatkowej z powodu zmian w zakresie miksów biznesowego skorygowanego zysku operacyjnego Grupy (1). Z drugiej strony oczekujemy, że pozytywny wpływ na wyniki będzie mieć poprawa rentowności naszych spółek w Kanadzie, a także niższe koszty odsetkowe i obniżenie średniej ważonej emisji akcji po podjęciu inicjatywy dotyczących zarządzania kapitałem w 2018 r. Nasze wyniki będą również zależały od stopnia, w jakim korzyści ze zmieniających się trendów długowieczności w Wielkiej Brytanii zostaną skompensowane przez koszty związane z wydatkami na inwestycje i wdrażanie zmian. W związku z faktem powołania nowego Dyrektora Generalnego dokonujemy realokacji zasobów i wprowadzamy zmiany w naszych priorytetach. Proces ten już się rozpoczął, ale dopiero teraz, po wspomnianej nominacji nowego dyrektora otrzyma on dodatkowy impuls. Obszary, na których się skupimy to wprowadzenie potencjalnych zmian w naszym modelu biznesowym w celu zwiększenia wydajności, możliwości optymalizacji naszego produktu i portfela rynkowego oraz nadanie wyższej rangi kwestii redukcji zadłużenia, co ogłosiliśmy prezentując niniejsze wyniki. W najbliższej przyszłości nowy Dyrektor Generalny określi bardziej szczegółowo nasze plany i przedstawi nowe cele. Podsumowując, wchodzimy w rok 2019 z mocnymi podstawami. Nasz bilans jest dodatni i odporny, a nasze jednostki mają dobrą pozycję na swoich rynkach, przy jednoczesnej stabilnej ogólnej wydajności. Zapewnia to silną podstawę, na której przyszły Dyrektor Generalny może rozwijać firmę kładąc nowy nacisk na wydajność, kompleksowość oferty i potrzeby klienta, aby stymulować przyszłe dobre wyniki.

Thomas D. Stoddard

Dyrektor Finansowy

6 marca 2019 r.

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiarem Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.

2. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

3. Pomiar ten wywodzi się ze skorygowanego zysku operacyjnego APM Grupy. Dalsze szczegółowe informacje na jego temat znajdują się w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

4. Szacowana pozycja Wyplacalność II reprezentuje pogląd akcjonariusza. Dalsze informacje zawarte są w nocie 57 oraz w części „Inne informacje” w Raporcie Roczny i dokumentach księgowych.

Przegląd rynku

Wielka Brytania

Zarys ogólny

Aviva jest największym brytyjskim ubezpieczycielem z 17-procentowym (1) udziałem w brytyjskim rynku ubezpieczeń na życie i produktów oszczędnościowych oraz 10-procentowym (2) udziałem w brytyjskim rynku ubezpieczeń ogólnych i zdrowotnych oraz liczbą 15 mln klientów w Wielkiej Brytanii. Jako ubezpieczyciel z bogatą ofertą produktową mamy wyraźną przewagę strategiczną, zapewniając klientom indywidualnym i korporacyjnym szeroki zakres produktów ubezpieczeniowych i oszczędnościowych, od ubezpieczeń samochodowych, domowych i zdrowotnych aż po emerytury, inwestycje i zarządzanie aktywami. Dysponujemy dobrym potencjałem do zarządzania posiadanymi aktywami i jedną z największych baz klientów na brytyjskim rynku ubezpieczeń na życie i produktów emerytalnych.

Naszym celem jest pomoc dla klientów i ochrona tego, co jest dla nich ważne a także ułatwienie im gromadzenia oszczędności na spełnienie długoterminowych potrzeb. Przede wszystkim skupiamy się na zapewnieniu wygodniejszej emerytury dla naszych klientów oraz lepszego zrozumienia wyborów finansowych, jakich mogą dokonać. Zapewniamy bezpieczny dochód dla 1,2 mln klientów w formie renty, wypłacając rocznie ponad 2,6 mld GBP. Jesteśmy także wiodącym dostawcą kredytów opartych na hipotece odwróconej (dożywotnie hipoteki), w ramach których udzieliliśmy pożyczek na kwotę ponad 700 mln GBP w 2018 roku, dzięki którym nasi klienci byli w stanie zgromadzić środki na finansowanie swoich najważniejszych życiowych potrzeb.

Skupiamy się na klientach a podstawą naszej działalności są wiodące na rynku usługi. Ubezpieczamy 2,5 mln klientów w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych i 3,2 mln klientów w segmencie ubezpieczeń mieszkania i domu. Dzięki uruchomieniu programu AvivaPlus - innowacyjnej oferty ubezpieczeń ogólnych, klienci mogą wybrać potrzebną im ochronę bez konieczności uiszczania odsetek i opłat administracyjnych. Gwarancja ceny za odnowienie oznacza, że sprawdzamy cenę płaconą przez każdego klienta przy odnowieniu umowy, aby upewnić się, że nie zapłaci on więcej, niż gdyby był nowym użytkownikiem programu AvivaPlus.

Ponad 5 milionów ludzi liczy, że będziemy chronić ich samych oraz ich rodziny w najtrudniejszych chwilach życia, takich jak żałoba i poważna choroba. Jesteśmy dumni nie tylko ze skali finansowego i szerszego wsparcia zapewnianego przez nasze produkty ochronne, ale także z dbałości, z jaką zarządzamy zgłaszanymi roszczeniami. W dalszym ciągu jesteśmy nagradzani za nasze osiągnięcia. Między innymi po raz drugi z rzędu otrzymaliśmy nagrodę dla najlepszych ubezpieczycieli zapewniających ochronę Best Protection Provider od Money Marketing i dla ubezpieczycieli oferujących ubezpieczenia dla klientów indywidualnych w przypadku poważnych zachorowań Best Individual Critical Illness Provider podczas gali Cover Excellence oraz Health Insurance.

W 2018 r. opublikowaliśmy nasz pierwszy brytyjski raport dotyczący roszczeń, zachęcając branżę do dołączenia do nas i publikowania wyczerpujących informacji na temat sposobów zarządzania roszczeniami klientów przez ubezpieczycieli, a także udzielania wyjaśnień, dlaczego niektóre roszczenia są odrzucane i jakie działania konsumenci mogą samodzielnie podjąć, aby zrozumieć, czy posiadana przez nich ochrona jest taka, jakiej potrzebują. W Wielkiej Brytanii wypłaciliśmy odszkodowania z tytułu 96% wszystkich roszczeń otrzymanych w 2017 r. i aż 99% w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych i na życie. Dało to kwotę 3,6 mld GBP wypłaconą jako świadczenia dla naszych klientów w branży ubezpieczeń komunikacyjnych, domowych, turystycznych, ochronnych, zdrowotnych i komercyjnych.

Jesteśmy również wiodącym brytyjskim dostawcą usług w zakresie świadczeń emerytalnych oferowanych przez pracodawców (1), obsługując 3,8 mln klientów z 22-procentowym (1) udziałem w rynku emerytur pracowniczych. Jesteśmy dumni z przyznawanych nam zewnętrznie wysokich ocen (3), jakie otrzymujemy za doskonałą obsługę klientów na rynku emerytalnym. Oferujemy emerytury, ochronę i grupowe produkty rentowe dla dużych i małych firm, jak również ubezpieczenia zdrowotne i ogólne. Oferujemy ponadto ubezpieczenia ogólne wielu różnym podmiotom gospodarczym, które wykupiły u nas obecnie ponad 650 000 polis. Oprócz obsługi naszej stałej bazy klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), nasze zespoły z pionu globalnych ubezpieczeń dla klientów korporacyjnych (ang. Global Corporate & Specialty, GCS) koncentrują się na tworzeniu odpowiednich rozwiązań dla dużych firm i ich brokerów, współpracując ze sobą w celu zapewnienia dostosowanego do ich potrzeb pakietu, który będzie spełniać ich wymagania w Wielkiej Brytanii i na całym świecie. W 2018 roku utrzymaliśmy ponad 90% naszej dotychczasowej bazy klientów, a ponadto odnieśliśmy sukces stając się ubezpieczycielem dużych brytyjskich korporacji prowadzących działalność w wielu krajach. W dalszym ciągu wspieramy klientów w zakresie poprawy zarządzania ryzykiem poprzez nasz program zapobiegania ryzyku i wysoko cenioną obsługę roszczeń.

Dobrobyt finansowy i dobry stan zdrowia to jedne z priorytetów dla pracodawców i w tym zakresie nadal wspieramy firmy i ich pracowników poprzez dalszy rozwój programu Aviva Wellbeing, w ramach którego oferujemy usługi mające na celu pomoc dla pracodawców w tworzeniu zdrowszego, szczęśliwszego i bardziej wydajnego personelu. W 2018 r. wprowadziliśmy na rynek Aviva Digital GP - innowacyjną propozycję, w ramach której oferujemy całodobowy dostęp do konsultacji wideo i funkcji czatu, usług aptecznych i wystawianych powtórnie recept NHS.

W Wielkiej Brytanii mamy 4,2 miliona klientów będących aktywnymi, zarejestrowanymi użytkownikami MyAviva, co stanowi wzrost o 48% w stosunku do 2017 r., którzy mogą zarządzać swoimi polisami w trybie online. Jesteśmy otwarci na nawiązanie relacji z nowymi i dotychczasowymi klientami indywidualnymi i korporacyjnymi, bez względu na wybraną przez nich formę takich relacji. Dysponujemy wyjątkową siecią dystrybucji, ze stale rozwijającą się cyfrową bezpośrednią ofertą sprzedaży i serwisu, trwałymi relacjami z niezależnymi doradcami finansowymi, brokerami, konsultantami ds. świadczeń pracowniczych, bankami i innymi partnerami takimi jak agencje nieruchomości.

Nadal otrzymujemy wiele nagród, wśród których należy wymienić nagrodę „Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych Roku”, przyznaną nam przez Insurance Time po raz piąty z rzędu, oraz przez Insurance Post po raz drugi z rzędu. Oprócz tego po raz dziewiąty otrzymaliśmy nagrodę „Ubezpieczyciel Zdrowotny Roku”, którą przyznano nam podczas gali Health Insurance Awards. Warto wymienić też nagrodę „Best Pensions Education Initiative” przyznaną przez Moneywise, mającą na celu podkreślenie wysiłków podejmowanych przez dostawców usług finansowych w celu edukowania swoich klientów, a także opinii publicznej na temat emerytur i planowania emerytalnego.

	2018 mln GBP)	2017 mln GBP
Skorygowany zysk operacyjny Grupy (4,6)		
Ubezpieczenia na życie	1.871	1.728
Ubezpieczenia ogólne	415	411
Ubezpieczenia zdrowotne	38	36
	2.324	2.175
Środki pieniężne przekazane Grupie (5,7,8)		
Ubezpieczenia na życie	2.170	1.366
Ubezpieczenia ogólne i zdrowotne	379	434
	2.549	1.800
Koszty		
Koszty operacyjne (5)	1.613	1.493
Koszty integracji i restrukturyzacji	-	76
	1.613	1.569
Nowa sprzedaż		
Obecna wartość składek z tytułu nowej sprzedaży (PVNBP) (5)	23.946	23.764
Wartość nowej sprzedaży na zasadzie skorygowanej w systemie Wypłacalność II (VNB) (5)	481	527
Ubezpieczenia ogólne		
Wskaźnik zespolony (COR) (5)	93,8%	93,9%
Przypis składki netto (NWP)	4.193	4.078

1. Stowarzyszenie Ubezpieczycieli Brytyjskich (ABI) 12 miesięcy do końca III kw. 2018 r.
2. Internetowa baza danych GlobalData plc.
3. Pion klientów korporacyjnych Avivy otrzymał 5-gwiazdkową ocenę Thomson Online Benefits w maju 2018 roku.
4. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiarem Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.
5. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.
6. Kwoty przedstawione powyżej w odniesieniu do skorygowanego zysku operacyjnego nie zgadzają się z odpowiednimi kwotami w nocie 5 „Informacje segmentowe” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych z powodu włączenia naszej działalności zdrowotnej do ubezpieczenia ogólnego w Wielkiej Brytanii.
7. Ogólne przelewy pieniężne z ubezpieczeń ogólnych w 2018 r. obejmują kwoty w wysokości 331 mln GBP otrzymane od UK General Insurance w lutym 2019 r. za działalność w 2018 r.
8. Środki pieniężne przekazane Grupie są zarządzane na poziomie podmiotu prawnego. Ponieważ Irlandia stanowi oddział firmy brytyjskiej, przelewy pieniężne z Irlandii nie były dostosowane do naszej struktury zarządzania w Europie, ale zostały zgłoszone w Wielkiej Brytanii.

Zysk

Skorygowany zysk operacyjny (1,7) w segmencie ubezpieczeń na życie w Wielkiej Brytanii wzrósł o 8% do 1.871 mln GBP (2017: 1.728 mln GBP) dzięki dalszym korzyściom płynącym ze zmian założeń długowieczności oraz dalszemu wzrostowi działalności w segmencie oszczędności długoterminowych, i grupowych zakupów rentowych (BPA). Skorygowany zysk operacyjny (1,7) spółek brytyjskich w rozbiu na dotychczasową i nową sprzedaż można przeanalizować dla poszczególnych segmentów, co przedstawia poniższa tabela:

	2018 mln GBP			2017 mln GBP		
Skorygowany zysk operacyjny (1,7)	Nowa sprzedaż	Dotychczasowa sprzedaż	Razem mln GBP	Nowa sprzedaż	Dotychczasowa sprzedaż	Razem mln GBP
Długoterminowe oszczędności (2)	(96)	284	198	(74)	259	185
Renty i uwolnienie kapitału	363	416	779	335	390	725
Ochrona	91	135	226	130	97	227
Sukcesja (3)	-	318	318	-	331	331
Inne (4)	-	350	350	-	260	260
Życie	358	1.513	1.871	391	1.337	1.728
Wynik underwritingu			253			246
Długoterminowy zwrot z inwestycji			161			163
Inne (5)			1			2
Ogólne ubezpieczenie			415			411
Zdrowie			38			36
Całkowity skorygowany zysk operacyjny (1,7)			2.324			

Wzrost skorygowanego zysku operacyjnego (1,7) jest równoważony przez niekorzystne zmiany wariacji inwestycyjnych i zmiany założeń ekonomicznych prowadzące do zmniejszenia zysku przed opodatkowaniem przypadającego na zyski akcjonariuszy (7) w naszych spółkach oferujących ubezpieczenia na życie do kwoty 1.399 mln GBP (2017: 1.619 mln GBP). Skorygowany zysk operacyjny w brytyjskich spółkach oferujących ubezpieczenia ogólne wzrósł o 1%, osiągając 415 mln GBP (2017: 411 mln GBP), co obejmowało 3-procentowy wzrost zysku w działalności underwritingowej wynikający ze wzrostu działalności przy utrzymaniu stabilnego wskaźnika zespolonego. Skorygowany zysk operacyjny w branży ubezpieczeń zdrowotnych w Wielkiej Brytanii wzrósł o 6% do 38 mln GBP (2017: 36 mln GBP) dzięki poprawie w zakresie marż bazowych.

Oszczędności długoterminowe

Oszczędności długoterminowe skorygowane o zysk operacyjny (1,7) wzrosły o 7% do 198 mln GBP (2017: 185 mln GBP) przy dodatnim wpływie środków netto (6) w wysokości 5,0 mld GBP (2017: 5,6 mld GBP) przy jednoczesnym utrzymaniu stabilnej marży zysku z istniejących umów. Średnia wartość aktywów zarządzanych (AUM) (6) w ciągu roku wzrosła do 118 mld GBP (2017: 111 mld GBP). Niestety słaba koniunktura na rynkach inwestycyjnych pod koniec 2018 r. ograniczyła wzrost AUM (6), który na koniec roku wynosił 116 mld GBP (2017: 118 mld GBP). Wraz ze wzrostem przepływów funduszy netto w ramach pracowniczych świadczeń emerytalnych⁶, stymulowanym przez nowe umowy zawarte z

dużymi firmami, zapewniłyśmy kontynuację dodatnich przepływów funduszy netto na platformie⁶ w wysokości 3,9 mld GBP (2017: 6,2 mld GBP) pomimo trudnych warunków rynkowych i problemów z funkcjonalnością mających wpływ na doradców i klientów podczas migracji platformy doradczej do nowego usługodawcy. Aktywa zarządzane w ramach platformy⁶ wzrosły w ciągu roku o 12% do 22,6 mld GBP (2017: 20,2 mld GBP). Wzrost wydatków w przypadku nowej sprzedaży odzwierciedla nasz wzrost wyników w segmencie emerytalnych świadczeń pracowniczych i dalsze inwestycje w sieć doradczą Aviva Financial Advisers.

Renty i odwrócona hipoteka

Skorygowany zysk operacyjny (1) na działalności w zakresie rent i hipoteki odwróconej wzrósł o 7% do 779 mln GBP (2017: 725 mln GBP). Obrót BPA spowodował wzrost wolumenów o 12% do 4 784 mln GBP (2017: 4.287 mln GBP), co obejmuje największy dotychczasowy kontrakt BPA zawarty przez Avivę na sumę 925 mln GBP z Marks and Spencer, który doprowadził do 8% wzrostu zysków z nowej sprzedaży do kwoty 363 GBP mln (2017: 335 mln GBP). Dotychczasowy skorygowany zysk operacyjny wzrósł o 26 mln GBP do 416 mln GBP (2017: 390 mln GBP) dzięki korzystnej sytuacji w zakresie długowieczności, częściowo skompensowanej przez zmniejszenie do 24 mln GBP (2017: 86 mln GBP) korzyści z optymalizacji asortymentu aktywów poprzez zwiększenie udziału nie płynnych aktywów wspierających portfel zawartych umów.

Ochrona

Skorygowany zysk operacyjny w zakresie ochrony (1,7) pozostał na stabilnym na poziomie 226 mln GBP (2017: 227 mln GBP). Korzyści płynące z lepszej obsługi roszczeń w ramach ochrony grupowej w wyniku działań podjętych w celu złagodzenia niekorzystnych doświadczeń w 2017 r. zostały skompensowane przez zmniejszenie o 8% wolumenu nowej sprzedaży do 1.799 mln PVNBP (6) (2017: 1.964 mln GBP) i spadek zysków z nowej działalności na konkurencyjnym rynku indywidualnych produktów ochronnych, w tym wpływ wzrostu stawek reasekuracyjnych.

Sukcesja

Nasza działalność związana z planowaniem sukcesji przyniosła skorygowany zysk operacyjny w wysokości 318 mln GBP (2017: 331 mln GBP). Oczekiwany spadek wskaźnika AUM (6) w miarę zapadalności polis został częściowo skompensowany przez korzystne zmiany rynkowe w 2017 r., które doprowadziły do wyższego otwarcia wskaźnika AUM (6) w 2018 r. Nadal spodziewamy się, że w ujęciu średnioterminowym skorygowany zysk operacyjny (1) z działalności związanej z planowaniem sukcesji będzie spadać o około 10% rocznie.

Inne

W 2018 r. wkład z Innej Działalności wynosił 350 mln GBP. Największą siłą napędową tego wyniku było uwolnienie rezerw na długowieczność w wysokości 728 mln GBP ze względu na zmiany trendów spodziewanej długości życia (8). Zostało to częściowo skompensowane ujęciem dodatkowej rezerwy w wysokości 175 mln GBP dotyczącej potencjalnej rekompensaty za sprzedaż z usługą doradztwa przy wyborze oferty ubezpieczeniowej dokonanej przez Friends Provident (z czego ponad 90% spraw dotyczyło okresu sprzed 2002 r., a całkowita ujęta kwota rezerwy wyniosła 250 mln GBP) oraz obciążenie w wysokości 119 mln GBP związane z rozliczeniem niektórych dotychczasowych umów reasekuracyjnych w zakresie oferty dotyczącej planowania sukcesji.

W 2017 r. kwota 260 mln GBP pochodząca z Innej Działalności dotyczyła głównie uwolnienia założeń dotyczących długowieczności w wysokości 710 mln GBP⁸. Zostało to częściowo skompensowane przez wpływ ujęcia kwoty 75 mln GBP związanej z potencjalną rekompensatą za sprzedaż z usługą doradztwa przy wyborze oferty dokonanej przez Friends Provident, zwiększenie rezerw na koszty utrzymania w wysokości 89 mln GBP, ujęcie rezerw na przyszłe koszty w wysokości 125 mln GBP i wpływ modelowania w wysokości 131 mln GBP.

Ubezpieczenia ogólne

Skorygowany zysk operacyjny (1,7) w segmencie brytyjskich ubezpieczeń ogólnych wzrósł o 1% do 415 mln GBP (2017: 411 mln GBP). Wynik underwritingu wzrósł o 3% do 253 mln GBP (2017: 246 mln GBP), odzwierciedlając poprawę wyników bazowych związaną z tym, że utrzymaliśmy zdyscyplinowane podejście do underwritingu i dystrybucji. Wpływ mniej korzystnych warunków pogodowych w porównaniu z 2017 r. (choć pogoda była korzystna w ujęciu średnioterminowym), został zrównoważony przez wyższe kwoty uwolnienia rezerw z roku poprzedniego.

Długoterminowa stopa zwrotu z inwestycji (LTIR) spadła o 2 mln GBP do 161 mln GBP (2017: 163 mln GBP), przy czym obniżenie kwoty zwrotu wewnętrznej pożyczki (która w ujęciu netto była neutralna dla Grupy) zostało zasadniczo skompensowane przez wpływ zaktualizowanego miks inwestycyjnego.

Skorygowany zysk operacyjny (1,7) jest kluczowym czynnikiem poprawy zysku przed opodatkowaniem przypadającego na zyski akcjonariuszy w wysokości 450 mln GBP (2017: 336 mln GBP), częściowo skompensowanej przez intensywniejsze niekorzystne wahania rynkowe.

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.
2. Obejmuje Platformy wykorzystywane w ofercie emerytur i gromadzenia oszczędności.
3. Działalność związana z sukcesją reprezentuje produkty, które nie są już aktywnie sprzedawane, w tym produkty typu „With-Profits” oraz obligacje.
4. Inna działalność w zakresie ubezpieczeń na życie reprezentuje zmiany w założeniach i modelowaniu, elementy jednorazowe i elementy niezwiązane z produktem.
5. Inna działalność w zakresie ubezpieczeń ogólnych obejmuje odwracanie dyskonta i koszty finansowe netto programu emerytalnego.
6. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.
7. Kwoty przedstawione powyżej w odniesieniu do skorygowanego zysku operacyjnego i zysku przed opodatkowaniem przypadającego na zysk akcjonariuszy nie zgadzają się z odpowiednimi kwotami w notce 5 „Informacje segmentowe” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych z powodu przeklasyfikowania działalności w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych na ubezpieczenia ogólne.
8. Zob. Nota 47 „Wpływ zmian założeń i szacunków w ciągu roku” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

W grudniu 2018 r. projekt ustawy o odpowiedzialności cywilnej został uchwalony przez Parlament i stał się ustawą, która obejmuje zmianę sposobu ustalania stopy dyskontowej wykorzystywanej do obliczenia ryczałtowej stawki odszkodowania w przypadku szkód na osobie („stopa Ogdena”). Chociaż stopa pozostaje niepewna, przewiduje się, że rząd ustali stopę dyskontową na poziomie wyższym niż bieżąca stopa -0,75%. Na tym etapie, po dokonaniu przeglądu szeregu wyników, Aviva przyjęła stopę 0,0% w ramach rezerwy za pełny rok 2018. Pozytywny wpływ tej zmiany rezerwy (190 mln GBP) został wyłączony ze skorygowanego zysku operacyjnego z 2018 r., co stanowiło spójne działanie w stosunku do podjętego w odniesieniu do poprzedniej zmiany stawki w 2016 r.

Środki pieniężne

Środki pieniężne przekazane Grupie (2) wyniosły 2.549 mln GBP (2017: 1.800 mln GBP). W 2018 r. zostało przekazane dodatkowe 500 mln GBP (2017: 500 mln GBP) z tytułu integracji z Friends Life, podnosząc sumę przelewów pieniężnych z tytułu integracji z Friends Life do kwoty 1,25 mld GBP, w wyniku czego przekroczyliśmy cel 1 mld GBP, wraz z kolejnymi specjalnymi przelewami w wysokości 750 mln GBP, odzwierciedlającymi mocną pozycję kapitałową brytyjskiej spółki oferującej ubezpieczenia na życie po ostatnich pozytywnych zmianach w zakresie długowieczności i działaniach podejmowanych przez kierownictwo.

Koszty

Całkowite koszty wzrosły o 3% w ujęciu rocznym, tj. do 1.613 mln GBP (2017: 1.569 mln GBP), ponieważ nadal koncentrujemy się na rozwijaniu wydajności operacyjnej i inwestujemy w inicjatywy na rzecz wzrostu i uproszczenia, w tym budowanie naszej zdolności w zakresie grupowych zakupów produktów rentowych, aktualizowanie infrastruktury IT, doskonalenie obsługi klienta, a jednocześnie wdrażanie obojętnych wymogów, takich jak MSSF 17 i RODO. Wyłączając te inicjatywy, koszty pozostały zasadniczo bez zmian.

Nowa Sprzedaż

Brutto i udziały niekontrolujące	PVNBP (2)		VNB (2)		Marża na nowej sprzedaży	
	2018 mln GBP	2017 mln GBP	2018 mln GBP	2017 mln GBP	2018 %	2017 %
Długoterminowe oszczędności	16.829	16.813	111	153	0,7%	0,9%
Renty i odwrócona hipoteka	4.784	4.287	196	157	4,1%	3,7%
Ochrona	1.799	1.964	140	183	7,8%	9,3%
Ubezpieczenia zdrowotne i inne	534	700	34	34	6,4%	4,9%
Razem	23.946	23.764	481	527	2,0%	2,2%

Wskaźnik obecnej wartości składek z tytułu nowej sprzedaży (PVNBP) (2) wzrósł o 1% do 23.946 mln GBP (2017: 23.764 mln GBP), ponieważ wzrost w zakresie umów BPA i emerytur pracowniczych został zrównoważony przez niższą sprzedaż w segmentach Platformy, Produktów Ochronnych i Zdrowotnych. Niemniej jednak wartość nowej sprzedaży (VNB)2 zmniejszyła się o 9% do 481 mln GBP (2017: 527 mln GBP). Wzrost PVNBP (2) wynika przede wszystkim ze wzrostu w zakresie umów BPA, w tym największej dotychczasowej umowy ubezpieczeniowej BPA zawartej przez Avivę z Marks and Spencer o wartości 925 mln GBP, natomiast całkowity spadek VNB (2) odzwierciedla spadki w zakresie produktów ochronnych i długoterminowych oszczędności.

Spadek wartości nowej sprzedaży (2) w segmencie długoterminowych oszczędności jest głównie spowodowany niższą sprzedażą produktów za pośrednictwem Platformy Oszczędnościowej podczas i po zmianie dostawcy usług. Odzwierciedla to również spadek wskaźnika VNB (2) w segmencie emerytur pracowniczych, ponieważ wzrost wielkości został zrównoważony przez zmiany w ramach asortymentu produktów idące w kierunku niższej marży i większych programów emerytalnych.

Wskaźnik VNB (2) w segmencie rent i hipoteki odwróconej zwiększył się o 25% do 196 mln GBP (2017: 157 mln GBP) dzięki wzrostowi wolumenu umów ubezpieczeniowych BPA, czemu towarzyszył wzrost marż, ponieważ nadal uczestniczyliśmy w rynku na zasadzie selektywnej. Wskaźnik VNB(2) w segmencie rent uwzględnia wpływ nowej sprzedaży w wysokości 85 mln GBP (2017: 96 mln GBP) na kalkulację środków przejściowych brytyjskiej spółki oferującej ubezpieczenia na życie.

Wskaźnik VNB (2) w segmencie ubezpieczeń ochronnych zmniejszył się o 23% do 140 mln GBP (2017: 183 mln GBP) na skutek 8-procentowego spadku sprzedaży do 1.799 mln GBP (2017: 1.964 mln GBP) na konkurencyjnym rynku indywidualnych produktów ochronnych oraz pod wpływem wzrostu stawek reasekuracyjnych.

Wskaźnik VNB (2) w segmencie ubezpieczeń zdrowotnych i innych był stabilny i wyniósł 34 mln GBP (2017: 34 mln GBP) przy spadku wolumenów, który nastąpił po naszym wyjściu z międzynarodowego rynku PMI, co zostało skompensowane przez wzrost marż.

Składki przypisane netto (NWP) i wskaźnik zespolony (COR) (2)

	Składki przypisane netto		Wskaźnik zespolony	
	2018 mln GBP	2017 mln GBP	2018 %	2017 %
Ubezpieczenie ogólne - Wielka Brytania				
Komunikacyjne dla klientów indywidualnych	1.125	1.142		
Niekomunikacyjne dla klientów indywidualnych	1.369	1.359		
Dla klientów indywidualnych - Wielka Brytania	2.494	2.501	92,4%	92,0%
Komunikacyjne dla firm	532	514		
Niekomunikacyjne dla firm	1.167	1.063		
Dla firm - Wielka Brytania	1.699	1.577		
Razem	4.193	4.078	93,8%	93,9%

Składki przypisane netto (NWP)

Składki przypisane netto wzrosły o 3% do 4.193 mln GBP (2017: 4.078 mln GBP) i był to czwarty z rzędu rok wzrostu, ponieważ nadal koncentrujemy się na naszych preferowanych produktach i kanałach.

Wyniki w brytyjskim segmencie ubezpieczeń dla klientów indywidualnych były zasadniczo takie same jak w poprzednim roku, z 1% spadkiem ubezpieczeń komunikacyjnych, co odzwierciedla niższe średnie składki na słabszym rynku, podczas gdy ubezpieczenia inne niż komunikacyjne wzrosły o 1% dzięki wzmocnieniu segmentu ubezpieczeń domu i mieszkania.

W ubezpieczeniach komercyjnych w Wielkiej Brytanii nastąpił wzrost o 8% dzięki wzrostowi o 10% w sektorze niekomunikacyjnym, czemu towarzyszył zdecydowany wzrost oferty dla MŚP i dużych przedsiębiorstw (GCS). Jednocześnie wynik komercyjnych ubezpieczeń komunikacyjnych wzrósł o 4%.

Wskaźnik zespolony (2)

Składki przypisane netto wzrosły o 3% do 4.193 mln GBP (2017: 4.078 mln GBP) i był to czwarty z rzędu rok wzrostu, ponieważ nadal konWskaźnik zespolony (2) w segmencie brytyjskich ubezpieczeń ogólnych wynoszący 93,8% stanowi wzrost o 0,1 punktu procentowego w stosunku do roku poprzedniego mimo pojawienia się „Bestii ze Wschodu” i słabszego rynku motoryzacyjnego. Poprawa wyników bazowych i wyższe rezerwy z ubiegłego roku, przede wszystkim dzięki korzystnemu przebiegowi szkodowości w zakresie roszczeń z tytułu mniejszych i dużych szkód, została częściowo skompensowana mniej korzystnymi warunkami pogodowymi w porównaniu z poprzednim rokiem, chociaż był to nadal lepszy wynik w stosunku do średniej długoterminowej.

Wskaźnik zespolony (2) w brytyjskich ubezpieczeniach dla klientów indywidualnych wynoszący 92,4% był wyższy o 0,4 punktu procentowego w porównaniu z rokiem ubiegłym, odzwierciedlając wyższe koszty związane z pogodą, co zostało częściowo skompensowane wyższym poziomem uwolnienia ubiegłorocznych rezerw i lepszym miksem biznesowym.

Wskaźnik zespolony (2) w brytyjskich ubezpieczeniach dla firm w wysokości 96,1% poprawił się o 0,6 punktu procentowego w ciągu roku, ponieważ nasze bazowe wyniki również uległy poprawie w związku z utrzymaniem dyscypliny w underwritingu i wzrostem połączonym z wyższym poziomem uwolnienia ubiegłorocznych rezerw, częściowo skompensowanym przez wyższe koszty związane z warunkami pogodowymi.

Podstawowe informacje dotyczące działalności

- Po jego etapowym uruchomieniu w 2018 r. nadal poszerzamy grono klientów naszego nowego programu AvivaPlus. Ta innowacyjna oferta ubezpieczeń ogólnych jest prosta w obsłudze, elastyczna i nagradza lojalność. Nasze nowe, rewolucyjne podejście do ubezpieczeń zapewnia, że dotychczasowi klienci posiadający ubezpieczenie domu i samochodu otrzymują taką samą lub lepszą cenę niż nowi klienci, natychmiastową likwidację szkód, brak opłat za comiesięczne raty, szybkie notowania przy mniejszej liczbie pytań i konfigurowalny zakres ochrony zapewniający im kontrolę.

- Poprzez Quantum, naszą praktykę w zakresie nauki o danych, nadal upraszczamy sposób zakupu ubezpieczenia. Ta możliwość jest stosowana w ubezpieczeniach na życie i ubezpieczeniach ogólnych, dla klientów indywidualnych, MŚP i partnerów takich jak HSBC i Barclays. Zadajemy mniej pytań i czynimy nasze relacje tak prostymi, jak to możliwe dla naszych klientów, aby znaleźć najlepsze rozwiązanie dla ich potrzeb.

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości”, noty 5 „Informacje segmentowe” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych

w celu uzyskania dalszych informacji.

2. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

- Nasz pion ubezpieczeń dla klientów korporacyjnych (GCS) dalej budował swój potencjał w zakresie coraz lepszej obsługi brytyjskich klientów korporacyjnych prowadzących działalność międzynarodową, dostarczając im rozwiązania o charakterze wielonarodowym, co jest istotne dla zapewnienia, że nasza oferta będzie miała charakter ponadczasowy. Ponadto jako pierwsi powołaliśmy radę do spraw klientów, której działanie ma na celu zwiększenie ich lojalności. Zapobieganie leży u podstaw naszej oferty dla klientów, a dzięki udoskonaleniu zarządzania ryzykiem i innowacyjnym rozwiązaniom technologicznym, które zaoferowaliśmy naszym klientom w 2018 roku, wypracowaliśmy ponad 60 mln GBP dzięki zidentyfikowanemu przypadkowi, które pozwoliły na uniknięcie strat. Nowe technologiczne rozwiązania obejmują wykorzystanie dronów, kamer termograficznych i czujników wykrywania wycieków.
- W styczniu 2019 r. wprowadziliśmy na rynek naszą nową ofertę dla małych i średnich przedsiębiorstw, oferującą spersonalizowane porady, informacje biznesowe oparte na analizie danych i dostęp do innowacyjnych technologii, aby wspierać pośredników i klientów z rynku średnich przedsiębiorstw udostępniając im odpowiednią wiedzę i wgląd w tematykę zarządzania ryzykiem, aby mogli zarządzać rozwojem oraz istniejącymi i potencjalnymi zagrożeniami.
- Kontynuujemy nasze inwestycje w technologie cyfrowe, aby pomóc klientom chronić to, co jest dla nich ważne; dzięki naszej nagradzanej aplikacji Aviva Drive z funkcjonalnością DashCam klienci mogą uzyskać zniżkę na ubezpieczenie samochodu i mieć na pokładzie niezależnego świadka, który służy pomocą w razie wypadku. Dzięki naszej nowej funkcjonalności pod nazwą Alexa ułatwiamy naszym klientom emerytalnym uzyskanie informacji na temat wartości ich środków zgromadzonych na funduszu emerytalnym bez ruszania się z kanapy. Ponadto możemy pomóc naszym klientom chronić swój dom nawet, gdy znajdują się z dala od niego, ale są wyposażeni w inteligentne urządzenia ostrzegające przed wyciekami, dymem i intruzami za pośrednictwem naszej aplikacji Connected Home.
- Korzystamy z technologii w dziedzinie robotyki i automatyki, aby upraszczać naszą działalność. Nasi klienci korzystający z ochrony mogą teraz wyrazić zgodę na uzyskiwanie informacji medycznych drogą cyfrową, przy czym 73% klientów odpowiada obecnie na to w ciągu 24 godzin, w porównaniu z poprzednią średnią czasu odpowiedzi wynoszącą 30 dni. Wykorzystaliśmy również robotykę do przeniesienia prawie 40 000 pracowników jednego z naszych największych klientów korzystających z oferty programów emerytalnych na naszą platformę emerytalną, skracając w ten sposób 150-godzinny proces realizowany manualnie do 10 godzin, a także zdigitalizowaliśmy procesy płatności i zmian funduszy dla około 1,75 mln klientów emerytalnych w ramach naszej nowej procedury transferu dla klientów z pulą środków poniżej 30 000 GBP.
- W styczniu 2018 r. dokonaliśmy znaczącej inwestycji w naszą technologię platformową i migracji ponad 200 000 klientów posiadających 345 000 kont i aktywa w wysokości 20 mld GBP do nowego dostawcy. Pomimo pewnych problemów technicznych nasi klienci korzystają teraz z ulepszonego raportowania, rozszerzonego wyboru inwestycji i uproszczonych procedur w trybie online. Poczyniliśmy też znaczne postępy w rozwiązywaniu problemów spowodowanych migracją i zapewnieniu, że nie odebędzie się to ze szkodą dla klientów. Przez cały ten okres obserwowaliśmy prężny rozwój platformy, a wysokość zarządzanych aktywów¹ wzrosła o 12% w 2018 r. do 22,6 mld GBP, natomiast przepływy funduszy netto¹ nadal są dodatnie i wynoszą 3,9 mld GBP.
- Jesteśmy zaufanym partnerem dla osób fizycznych, zarządzającym ich przejściem na emeryturę i okresem emerytalnym oraz oferującym wiodące na rynku produkty (inwestycje, wypłaty, renty, hipoteka odwrócona), przewodniki i narzędzia online oraz naszą wewnętrzną usługę doradztwa finansowego Aviva Financial Advice. W 2018 r. uruchomiliśmy usługę Mid-Life MOT dla naszych pracowników w wieku 45 lat i starszych, zapewniając im dostosowane do ich potrzeb wskazówki dotyczące gromadzenia majątku, pracy i dobrego samopoczucia. Wykorzystaliśmy wyniki tego programu pilotażowego, aby wnieść wkład do rozmów z organami władz państwowych i społecznością biznesową na temat tego, jak wspierać pracowników brytyjskich w szerszym zakresie, w okresie, gdy zbliżają się do emerytury.
- W dalszym ciągu rozwijamy nasz potencjał w zakresie obniżania ryzyka związanego z programami określonych świadczeń (DB) oraz zawierania umów o grupowy zakup produktów rentowych, wspierając naszych klientów biznesowych, którzy chcą zmniejszyć ryzyko. W 2018 r. wartość zawartych umów ubezpieczeniowych BPA wyniosła 2,6 mld GBP, co stanowi wzrost o ponad 27% w stosunku do 2017 r.

Kontekst rynkowy i wyzwania

- Jesteśmy dobrze przygotowani na wyjście Wielkiej Brytanii z UE, pomimo ciągłej niepewności co do wyniku negocjacji.
- W 2018 r. nastąpiły znaczące zmiany regulacyjne na naszych brytyjskich rynkach wraz z wejściem w życie dyrektywy w sprawie rynków instrumentów finansowych (MiFID), dyrektywy w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (IDD) oraz ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (GDPR).
- Jesteśmy za zdecydowanym uregulowaniem działalności branży, które będzie skuteczne pod względem ukierunkowania, sprawnie realizowane i będzie wspierać zrównoważony rozwój oraz innowacje. Mamy nadzieję, że dzięki aktywnemu zaangażowaniu we współpracę z organem regulacyjnym, na rynku nastąpią dalsze ulepszenia w ciągu najbliższych dwóch do trzech lat, w tym bardziej sprawiedliwy system opodatkowania emerytur i prostsze otoczenie regulacyjne, które pozwoli nam lepiej zaspokajać potrzeby naszych klientów.
- W kwietniu 2019 r. nastąpi dalszy wzrost minimalnych składek w programie automatycznego zapisywania do zakładowego planu emerytalnego z 3% w 2018 r. do 5%, co przyniesie lepsze perspektywy emerytalne dla wszystkich pracowników w Wielkiej Brytanii. Liczba zapytań ze strony małych i średnich firm lub ich doradców dotyczących przejścia do nowego podmiotu oferującego program automatycznego zapisywania do zakładowego planu emerytalnego emerytury wzrosła o 80% na przestrzeni jednego roku, ponieważ firmy coraz bardziej są świadome znaczenia świadczeń pracowniczych.
- W 2018 r. brytyjski organ nadzoru ostrożnościowego (PRA) rozpoczął proces konsultacji w sprawie kapitału wymaganego przez firmy oferujące hipotekę odwróconą. Będziemy nadal współpracować z PRA podczas tych konsultacji. Wierzymy, że hipoteka odwrócona jest cennym produktem dla niektórych klientów w wieku powyżej 55 lat, który ułatwia właścicielom domów uzyskanie dostępu do środków pieniężnych w późniejszym okresie ich życia.
- W segmencie ubezpieczeń ogólnych warunki rynkowe pozostały konkurencyjne w całym naszym asortymencie produktów, a w szczególności na słabszym rynku ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów indywidualnych. Uważamy, że poszkodowani zgłaszający szkodę powinni otrzymywać pełne odszkodowanie za otrzymane obrażenia, ale naszym zdaniem nie należy wypłacać nadmiernie wysokiego odszkodowania osiągającego poziom, który zwiększa koszty składek ubezpieczeniowych dla osób fizycznych oraz dużych i małych przedsiębiorstw. Nadal wspieraliśmy potrzebę reformy w branży ubezpieczeń komunikacyjnych poprzez naszą kampanię Droga do Reformy. W 2018 r. w Parlamencie zakończył się proces legislacyjny zmierzający do uchwalenia ustawy o odpowiedzialności cywilnej, która zreformuje rekompensatę za obrażenia kręgosłupa szyjnego począwszy od 2020 r. oraz stopę Ogdena, wykorzystywaną przez sądy do ustalania wysokości odszkodowań za poważne szkody na osobie. Aviva obiecała przekazać 100% oszczędności swoim klientom.
- W pełni wspieramy dokonywany przez brytyjski organ nadzoru finansowego (FCA) przegląd praktyk cenowych dla nowych i obecnych klientów w branży ubezpieczeń ogólnych. Jesteśmy też liderem na rynku w walce z nieuczciwymi cennikami dzięki wdrożeniu naszej oferty AvivaPlus.

- Nadal ulepszamy procedury zapobiegania i wykrywania oszustw ubezpieczeniowych, aby pomóc naszym klientom. W 2018 r. anulowaliśmy ponad 15 000 fałszywych polis (20% więcej niż w 2017 r.). Wykryliśmy również podejrzane i fałszywe szkody o wartości ponad 89 mln GBP i złożyliśmy wnioski o wszczęcie 58 postępowań w tej sprawie.
- Dążymy do zapewnienia doskonałej obsługi wszystkim naszym klientom, ale wiemy, że czasami coś może pójść źle. Gdy nie spełniamy oczekiwań klientów, naszym priorytetem jest jak najszybsze rozwiązanie problemu i działanie na podstawie otrzymanych opinii zwrotnych. Nieustannie pracujemy nad poprawą obsługi klienta, wyciąganiem wniosków z ich negatywnych ocen i analizowaniem przyczyn reklamacji w celu poprawy wydajności obsługi naszych klientów. W związku z błędną klasyfikacją branżową, do jakiej doszło w 2018 r., obecnie pracujemy nad poprawnym klasyfikowaniem otrzymywanych reklamacji, co spowodowało wzrost liczby naszych uregulowanych reklamacji.

1. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

Priorytety na rok 2019

- Osiągnięcie wzrostu w Wielkiej Brytanii dzięki wykorzystaniu naszej przewagi we wszystkich produktach i u naszych pośredników, co zwiększy potencjał kompleksowej oferty Avivy, przy jednoczesnym inwestowaniu w przyszłe strategie rozwoju.
- Wykorzystanie naszej cenionej oferty dla pracodawców i osiągnięcie pozycji dostawcy pierwszego wyboru w segmencie usług korporacyjnych pod względem inwestycji dotyczących pracowników i ubezpieczenia
- Dalsza poprawa naszej reputacji jako wiarygodnego partnera dla klientów indywidualnych zarządzającego procesem ich przejścia na emeryturę oraz dalszym okresem emerytalnym.
- Skupienie się na uproszczeniu oferty dla klientów i budowa prostych rozwiązań cyfrowych, przy wykorzystaniu naszych danych i możliwości analitycznych (Quantum), w celu ułatwienia naszym klientom prowadzenia interesów z nami.
- Zwiększenie wydajności operacyjnej, wspieranej przez zrównoważoną i opartą na mocnych podstawach infrastrukturę informatyczną. Ukończenie migracji centrum danych będzie miało fundamentalne znaczenie dla wspierania poziomu oferowanych przez nas usług.
- Dalszy rozwój naszej współpracy z pośrednikami mający na celu osiągnięcie pozycji ich partnera pierwszego wyboru.
- Będziemy nadal przewodzić branży w kwestiach związanych z dużymi klientami: upraszczając nasze produkty i doświadczenie klientów, zwiększając przejrzystość i stawiając klienta w centrum naszego zainteresowania.

Działalność międzynarodowa

KANADA

Ogólny zarys

Jesteśmy drugim co do wielkości dostawcą ubezpieczeń ogólnych na tym rynku, oferującym szereg produktów z linii ubezpieczeń indywidualnych i komercyjnych dla ponad 2,7 mln klientów, z 10-procentowym udziałem w rynku (1). Prowadzimy działalność przede wszystkim poprzez pośredników, sprzedając nasze produkty za pośrednictwem sieci 1000 niezależnych partnerów brokerskich, a po przejściu RBC General Insurance (RBC GI) w 2016 r. również poprzez agentów ubezpieczeniowych RBC. Rentowność działalności uległa pogorszeniu na początku 2017 r., głównie z powodu zwiększonej liczby szkód fizycznych i kosztów roszczeń z tytułu szkód na osobie w naszej branży ubezpieczeń komunikacyjnych, a zwykły trend w zakresie uwalnianych rezerw wyhamował. Ponieważ kanadyjska branża ubezpieczeń komunikacyjnych podlega ścisłym regulacjom, mieliśmy trudności z szybkim podniesieniem stawek, aby zrównoważyć koszty roszczeń. Ponadto w 2017 i 2018 r. odnotowano straty związane z klęskami żywiołowymi powyżej zakładanych w budżecie. W rezultacie skorygowany zysk operacyjny (2,4) w 2018 r. nie poprawił się w stosunku do poziomu z 2017 r. pomimo podjętych przez nas działań.

W 2018 r. znacząco podnieśliśmy stawki w segmencie produktów osobistych, z których nie wszystkie wygenerowały udział w skorygowanym zysku operacyjnym (2,4) w 2018 r. Zmniejszyliśmy również liczbę pośredników mających dostęp do naszych produktów, a także, w stosownych przypadkach, zaostrzyliśmy kryteria w zakresie underwritingu. Jeśli chodzi o ofertę dla klientów komercyjnych skoncentrowaliśmy się na lepszej selekcji ryzyka, co utrudniło wzrost składki przypisanej netto, chociaż otrzymujemy wyższe składki w przypadku znacznej części naszych odnowionych umów. Spodziewamy się, że podwyżki stawek w połączeniu z selektywnym ustalaniem cen i zarządzaniem wydatkami będą trwały do momentu, aż osiągniemy wysokość wskaźnika zespolonego3 poniżej 96%.

Wyniki finansowe

	2018 mln GBP)	2017 mln GBP
Skorygowany zysk operacyjny (2,4)	46	46
Środki pieniężne przekazane grupie (3)	28	55
Koszty		
Koszty działalności operacyjnej (3)	477	478
Koszty integracji i restrukturyzacji	-	15
	477	493
Wskaźnik zespolony (COR) (3)	102,4%	102,2%
Przypis składki netto (NWP)	96,6%	96,6%

W 2018 r. skorygowany zysk operacyjny (2,4) nie zmienił się w stosunku do roku poprzedniego i wyniósł 46 mln GBP (2017: 46 mln GBP). Spółka nadal musiała radzić sobie z wyzwaniami na kanadyjskim rynku motoryzacyjnym i niekorzystnymi warunkami pogodowymi. Pod koniec 2017 r. wdrożono obszerny plan naprawy zysków, zakładający bieżące działania w zakresie ustalania cen, zarządzania odszkodowaniami i selekcji ryzyka. Wpływ naszych szeroko zakrojonych działań w zakresie podniesienia rentowności znalazł odzwierciedlenie w wynikach za 2018 rok. W drugiej połowie roku nasz wskaźnik zespolony (3) za okres sześciu miesięcy do grudnia 2018 r. poprawił się do 100,2% (za 6 m-cy 2018: 104,6%).

Wszystkie zmiany procentowe podane poniżej uwzględniają stały kurs wymiany walut, o ile nie wskazano inaczej.

Zysk

	2018 mln GBP)	2017 mln GBP
Skorygowany zysk operacyjny (2,4)		
Wynik underwritingu	(70)	(64)
Długoterminowy zwrot z inwestycji	121	115
Inne (5)	(5)	(5)
Całkowity skorygowany zysk operacyjny (2,4)	46	46

W 2018 r. wynik w zakresie underwritingu stanowił stratę w wysokości 70 mln GBP (2017: strata 64 mln GBP) spowodowaną głównie zwiększoną częstotliwością i wielkością roszczeń w naszym segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych, nieco gorszymi warunkami pogodowymi w porównaniu do długoterminowej średniej i uwzględnieniem kosztów integracji RBC GI w kosztach operacyjnych (3). Zostało to częściowo skompensowane korzystną sytuacją w zakresie ubiegłorocznych rezerw.

Strata z tytułu underwritingu wraz z niekorzystnymi zmianami na rynku były głównym czynnikiem odpowiadającym za stratę przed opodatkowaniem przypadającą na zyski akcjonariuszy (4) w roku bieżącym w wysokości 74 mln GBP (2017: 54 mln GBP).

Środki pieniężne

Przelewy pieniężne (3) w ciągu roku zmniejszyły się do 28 mln GBP (2017: 55 mln GBP) odzwierciedlając nasz wynik w zakresie underwritingu.

Koszty

Koszty działalności operacyjnej (3) pozostały zasadniczo niezmienione tj. wyniosły 477 mln GBP (2017: 478 mln GBP), co obejmuje koszty w wysokości 11 mln GBP związane z ukończeniem migracji systemów RBC GI oraz relokacją personelu. Koszty te zostały ujęte w kosztach integracji i restrukturyzacji w 2017 roku.

Składki przypisane netto (NWP) i wskaźnik zespolony (COR) (3)

	Składki przypisane netto		Wskaźnik zespolony	
	2018 mln GBP	2017 mln GBP	2018 %	2017 %
Produkty klientów indywidualnych	2.107	2.171	104,2%	102,5%
Produkty dla firm	821	857	97,8%	101,2%
Razem	2.928	3.028	102,4%	102,2%

Składki przypisane netto (NWP)

Składki przypisane netto spadły o 3% do 2.928 mln GBP (2017: 3.028 mln GBP), ale według stałego kursu wymiany walut ich poziom nie zmienił się. W segmencie produktów osobistych niższa sprzedaż nowych ubezpieczeń została skompensowana wzrostem stawek. Składki na ubezpieczenia dla klientów komercyjnych nieznacznie spadły w stosunku do poprzedniego roku, ponieważ podwyżki stawek zostały skompensowane niższą sprzedażą nowych ubezpieczeń i niższym wskaźnikiem utrzymania dotychczasowych klientów, w związku z tym, że obniżyliśmy poziom tolerancji ryzyka ubezpieczeniowego.

Wskaźnik zespolony (COR) (3)

Wskaźnik zespolony (3) wzrósł nieznacznie do 102,4% (2017: 102,2%), co było spowodowane głównie zwiększoną częstotliwością i wielkością roszczeń w naszym segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych częściowo skompensowaną przez korzystną sytuację w zakresie ubiegłorocznych rezerw.

1. Baza danych online Market Security & Analysis inc. 2017.

2. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiarom Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.

3. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

4. Kwoty przedstawione powyżej w odniesieniu do skorygowanego zysku i straty operacyjnej przed opodatkowaniem przypisywanym zyskom akcjonariuszy nie są zgodne z odpowiednimi kwotami w notce 5 - „Informacje segmentowe” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych z powodu reklasyfikacji działalności nieubezpieczeniowej do Innych Działalności Grupy.

5. Obejmuje przywrócenie kosztów finansowych dyskonta i programu emerytalnego.

Podstawowe informacje dotyczące działalności

- Uruchomiliśmy plan poprawy rentowności z ponad 30 różnymi działaniami w celu osiągnięcia lepszych wyników finansowych.
- Zrealizowaliśmy 155 zmian stawek w segmentach produktów dla klientów indywidualnych.
- Przeprowadziliśmy pilotażowy program automatycznych ofert dla segmentu ubezpieczeń dla małych przedsiębiorstw.
- Zakończyliśmy integrację RBC GI, zamknęliśmy systemy i procesy związane z ofertą tradycyjną RBC GI i z powodzeniem dokonaliśmy migracji wszystkich polis RBC GI do naszego systemu Guidewire (system polis i roszczeń).
- Zmniejszyliśmy naszą liczbę biur z 27 do 21, co zmniejszyło naszą powierzchnię (kwadratową) działalności o 25%.

Kontekst rynkowy i wyzwania

W 2018 r. skorygowany zysk operacyjny (1) pozostał na niezmienionym poziomie w porównaniu z poprzednim rokiem, ponieważ nasze wyniki na kanadyjskim rynku motoryzacyjnym są nadal słabe. Wyzwania o charakterze regulacyjnym, w tym ograniczenia wzrostu cen, napotykamy zarówno w prowincji Ontario, jak i w Albercie, co wpływa na szybkość naszych działań. Skutki niekorzystnych warunków pogodowych są nadal odczuwalne tym bardziej, że w bieżącym roku ponieśliśmy straty związane z klęskami żywiołowymi w wysokości 77 mln GBP, czyli znacznie powyżej 5-letniej średniej historycznej wynoszącej 58 mln GBP.

Priorytety na rok 2019

- Naszym głównym celem jest poprawa rentowności we wszystkich liniach działalności.
- Będziemy dywersyfikować nasze produkty bardziej w kierunku linii ubezpieczeń dla firm i ubezpieczeń majątkowych dla klientów indywidualnych.
- Będziemy nadal inwestować w analitykę cenową i zarządzanie roszczeniami.

EUROPA

Ogólny zarys

W Europie Aviva stosuje skoncentrowane podejście prowadząc działalność ubezpieczeniową we Francji, Włoszech, Polsce, Irlandii i Turcji. W roku zakończyliśmy sprzedaż spółek w Hiszpanii i jednego z naszych wspólnych przedsięwzięć we Włoszech, a także przejęliśmy spółkę Friends First w Irlandii.

Nasze rynki europejskie mają główny udział w wynikach Grupy, stanowiąc cenne źródło dywersyfikacji.

Mamy ponad 10 mln klientów i model kompleksowej oferty we wszystkich naszych europejskich spółkach z wyjątkiem Turcji, gdzie oferujemy produkty w zakresie ubezpieczenia na życie i oszczędnościowe.

Jesteśmy obecni na atrakcyjnych rynkach, na których mamy przewagę konkurencyjną i zdolność do pozyskiwania wykwalifikowanego personelu. Uważamy, że daje to nam wyraźny potencjał do przyszłego, rentownego wzrostu.

Pozostajemy świadomi niskich stóp procentowych i trudnych warunków regulacyjnych i wierzymy, że mamy dobrą pozycję do odniesienia sukcesu.

Wyniki finansowe

	2018 mln GBP)	2017 mln GBP
Skorygowany zysk operacyjny (1,2)		
Ubezpieczenia na życie	831	813
Ubezpieczenia ogólne i zdrowotne	220	223
	1.051	1.096
Środki pieniężne przekazane grupie (3,4)	447	485
Koszty		
Koszty operacyjnej (3)	847	820
Koszty integracji i restrukturyzacji	-	36
	847	856
Nowa sprzedaż		
Obecna wartość składek z tytułu nowej sprzedaży (PVNBP) ³	12.641	12.065
Wartość nowej sprzedaży na zasadzie skorygowanej w systemie Wyplacalność II (VNB) ³	517	533
Ubezpieczenia ogólne		
Wskaźnik zespolony (COR) ³	93,4%	93,3%
Przypis składki netto (NWP)	1.985	2.018

Wszystkie zmiany procentowe podane poniżej uwzględniają stały kurs wymiany walut, o ile nie wskazano inaczej.

Na poziomie ogólnym, skorygowany zysk operacyjny (1,2) w Europie spadł o 5%, tj. do 1.051 mln GBP (2017: 1.096 mln GBP). Jednak, pomijając transakcje zbycia, nasz skorygowany zysk operacyjny (1,2) wzrósł o 10% do 1.034 mln GBP (2017: 944 mln GBP). Udział w tym wzroście miały przede wszystkim nasze spółki oferujące ubezpieczenie na życie, które nadal zwiększają swoje dochody, ulepszają asortyment produktów i koncentrują się na optymalizacji kosztów.

Skorygowany zysk operacyjny (1,2)	Ubezpieczenia na życie		Ubezpieczenia ogólne i zdrowotne	
	2018 mln GBP	2017 mln GBP	2018 mln GBP	2017 mln GBP
Francja (z wył. Antarius)	436	403	110	104
Polska	170	156	20	21
Włochy (z wył. Avipop)	156	136	32	26
Irlandia	44	33	56	53
Inne kraje europejskie (z wył. Hiszpanii) (5)	10	12	-	-
Razem (z wył. Antarius, Avipop, Hiszpanii)	816	740	218	204
Antarius	-	22	-	-
Avipop	6	32	2	19
Hiszpania	9	79	-	-
Razem skorygowany zysk operacyjny (1,2)	831	873	220	223

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.
2. Kwoty przedstawione powyżej w odniesieniu do skorygowanego zysku operacyjnego i zysku przed opodatkowaniem przypadającego na zyski akcjonariuszy nie są zgodne z odpowiadającymi im kwotami w notcie 5 - „Informacje segmentowe” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych z powodu przeklasyfikowania działalności niezwiązanej z ubezpieczeniem do Innej Działalności Grupy.
3. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.
4. Środki pieniężne przekazane Grupie są zarządzane na poziomie podmiotu prawnego. Ponieważ Irlandia stanowi oddział firmy brytyjskiej, przelewy pieniężne z Irlandii nie były dostosowane do naszej struktury zarządzania w Europie, ale zostały zgłoszone w Wielkiej Brytanii.
5. Obejmuje Turcję.

Pomijając transakcje zbycia, nasz skorygowany zysk operacyjny (1,2) spółek oferujących ubezpieczenia na życie wzrósł o 10% do 816 mln GBP (2017: 740 mln GBP). Sytuacja na każdym rynku przedstawiała się następująco:

- We Francji skorygowany zysk operacyjny (1,2) wzrósł o 7% do 436 mln GBP (2017: 403 mln GBP), ze względu na wzrost wolumenu nowych umów ubezpieczeniowych w segmencie naszych produktów oszczędnościowych powiązanych z funduszem kapitałowym („unit-linked”).
- W Polsce skorygowany zysk operacyjny (1,2) wyniósł 170 mln GBP (2017: 156 mln GBP), co stanowi wzrost o 8% w wyniku korzystnego wpływu zmian na rynku akcji na zarządzane aktywa³, który zwiększył dochody z opłat i zapewnił lepszy asortyment pod względem produktów ochronnych.
- We Włoszech skorygowany zysk operacyjny (1,2) wyniósł 156 mln GBP (2017: 136 mln GBP), co stanowi wzrost o 14% przy znacznych wpływach netto głównie wynikających ze wzrostu wolumenu nowej sprzedaży naszego produktu hybrydowego.
- W Irlandii skorygowany zysk operacyjny (1,2) wzrósł do 44 mln GBP (2017: 33 mln GBP), co stanowi wzrost o 31%, głównie dzięki przejęciu Friends First, uwolnieniu rezerw długowieczności i optymalizacji miks aktywów w działalności rentowej, częściowo skompensowanej przez niższą sprzedaż produktów rentowych.
- W Turcji skorygowany zysk operacyjny (1,2) był niższy o 10 mln GBP (2017: 12 mln GBP) z powodu niekorzystnych zmian kursów walutowych. Jednak przy uwzględnieniu stałego kursu walut zyski wzrosły o 8% ze względu na wzrost w segmencie produktów ochronnych.

Pomijając transakcje zbycia, skorygowany zysk operacyjny (1,2) naszych spółek oferujących ubezpieczenia ogólne wzrósł o 6% do 218 mln GBP (2017: 204 mln GBP). Sytuacja na każdym rynku przedstawiała się następująco:

- We Francji skorygowany zysk operacyjny (1,2) wyniósł 110 mln GBP (2017: 104 mln GBP), co stanowi wzrost o 5%, ze względu na rozwój, szczególnie w segmencie produktów dla firm, zwrot z działalności w zakresie ochrony zdrowia i optymalizację kosztów, co zostało częściowo skompensowane przez wyższe duże straty i roszczenia związane z warunkami pogodowymi.
- W Polsce skorygowany zysk operacyjny (1,2) wyniósł 20 mln GBP (2017: 21 mln GBP), przy czym nieznaczny spadek wynikał głównie z gorszej sytuacji w segmencie komunikacyjnym skompensowanym przez lepsze wyniki w innych segmentach działalności.
- We Włoszech skorygowany zysk operacyjny (1,2) wzrósł do 32 mln GBP (2017: 26 mln GBP), głównie dzięki działaniom związanym z zarządzaniem roszczeniami w ubezpieczeniach komunikacyjnych.
- W Irlandii skorygowany zysk operacyjny (1,2) wzrósł do 56 mln GBP (2017: 53 mln GBP) w wyniku poprawy asortymentu produktów i wyższych składek zarobionych, co częściowo zrównoważone zostało przez wzrost roszczeń dotyczących dużych szkód.

Zysk przed opodatkowaniem przypadający na zyski akcjonariuszy (2) zmniejszył się do 995 mln GBP (2017: 1.044 mln GBP) w wyniku niższych zysków ze zbycia w porównaniu do 2017 r. Zostało to częściowo skompensowane przez niższe niekorzystne warianty inwestycyjne i zmiany założeń ekonomicznych.

Środki pieniężne

Kwota środków pieniężnych (3,4) przekazywanych Grupie wzrosła do 447 mln GBP (2017: 485 mln GBP). Wyższe dywidendy wypłacone we Francji i w Polsce zostały zrównoważone wstrzymaniem wypłaty dywidendy we Włoszech, co miało miejsce ze względu na konieczność przetrzymania wahań na rynku, które wystąpiły w tym roku.

Koszty

Całkowite koszty operacyjne (3) wzrosły o 2% do 847 mln GBP (2017: 820 mln GBP) z powodu uwzględnienia po raz pierwszy działalności Friends First w Irlandii i ujęcia kosztów integracji w kosztach operacyjnych (3) w 2018 r. Zostało to częściowo skompensowane spadkiem kosztów wynikającym ze sprzedaży naszych hiszpańskich spółek. Nie uwzględniając tych pozycji, koszty operacyjne (3) pozostały bez zmian w ujęciu rocznym.

Nowa sprzedaż

Wyłączając transakcje zbycia, wskaźnik PVNBP (3) wzrósł o 20% do 12.625 mln GBP (2017: 10.552 mln GBP), a VNB (3) wzrósł o 13%. We Włoszech wzrost VNB (3) o 36% wynikał głównie z dalszego zwiększenia sprzedaży naszego hybrydowego produktu oszczędnościowego. We Francji PVNBP (3) wzrósł o 6%, odzwierciedlając wzrost sprzedaży produktów oszczędnościowych, chociaż VNB (3) spadł o 4%, głównie ze względu na zmniejszenie wolumenu produktów ochronnych i marży na nowej sprzedaży odzwierciedlając zwiększoną konkurencję na tym rynku.

Składki przypisane netto (NWP)

Wyłączając Avipop, składki przypisane netto zasadniczo nie zmieniły się, a wzrost we Francji został zrównoważony spadkami w Polsce, Włoszech i Irlandii, ponieważ utrzymaliśmy silną dyscyplinę w zakresie underwritingu. We Francji składki przypisane netto wzrosły do 1.118 mln GBP (2017: 1.053 mln GBP), przy czym wzrost nastąpił głównie w segmentach produktów adresowanych do firm. W Polsce wskaźnik NWP zmniejszył się o 10% do 106 mln GBP (2017: 117 mln GBP), co odzwierciedla zmianę asortymentu produktów w branży bancassurance. We Włoszech wskaźnik NWP zmniejszył się o 7% z powodu kontynuacji działań underwritingowych podjętych w segmentach ubezpieczeń komunikacyjnych. W Irlandii składki przypisane netto spadły o 2%, głównie ze względu na obniżki stawek na słabszym rynku motoryzacyjnym.

Wskaźnik zespolony (COR) (3)

Z wyłączeniem sprzedaży spółki Avipop, wskaźnik zespolony (3) w Europie poprawił się o 0,4 punktu procentowego rosnąc do 93,5%, odzwierciedlając przede wszystkim poprawę wyników we Włoszech, gdzie efekty zaczęły przynosić działania w zakresie underwritingu w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych.

Podstawowe informacje dotyczące działalności

- W 2018 r. zakończyliśmy sprzedaż naszych udziałów w Caja Murcia Vida, Caja Granada Vida i Pelayo Vida, kończąc w ten sposób wycofywanie się naszych hiszpańskich spółek. We Włoszech zakończyliśmy sprzedaż naszych udziałów w Avipop Assicurazioni S.p.A i Avipop Vita S.p.A. (znanych łącznie jako Avipop) w marcu 2018 r. Z kolei w czerwcu 2018 r. zakończyliśmy transakcję nabycia Friends First Life Assurance Company w Irlandii.
- We Francji osiągnęliśmy znaczny wzrost zysków i nadal osiągaliliśmy lepsze wyniki niż konkurencja na rynku, koncentrując nasz asortyment produktów na wydajnych kapitałowo produktach typu unit-linked. W 2018 r. zaczęliśmy tam działać pod jedną marką i ułatwiliśmy naszym klientom uzyskanie tych samych produktów w tej samej cenie, niezależnie od tego, jaki kanał dystrybucji wybrali. Byliśmy również pierwszym ubezpieczycielem, któremu przyznano licencję na przeniesienie działalności w zakresie produktów emerytalnych do uzupełniającego funduszu emerytalnego dla pracowników (znanego jako FRPS), co poprawiło naszą efektywność kapitałową i zapewniło unikalną ofertę dla klientów zainteresowanych świadczeniami emerytalnymi i rentowymi.
- We Włoszech nasz produkt hybrydowy nadal cieszył się dużym powodzeniem, wspierany przez nasze ciągłe innowacje i osiągające doskonałe wyniki fundusze, przyczyniając się do wysokiej wartości nowej sprzedaży w oparciu o skorygowany wzrost wskaźnika VNB (3) w systemie Wyplacalność II i przepływy netto w Grupie.
- Nasza polska firma odnotowała wzrost zysków głównie dzięki pozytywnym czynnikom makroekonomicznym i naszej wysokiej reputacji na rynku. Platforma MyAviva zwiększyła zarówno swoją bazę unikalnych użytkowników, jak i liczbę transakcji online. Poprawie uległa relacja Santander w Polsce, a ponadto zadowolający jest poziom wzrostu wyników ING Polska.

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” i do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.
2. Kwoty przedstawione powyżej w odniesieniu do skorygowanego zysku operacyjnego nie zgadzają się z odpowiednimi kwotami w notcie 5 „Informacje segmentowe” w Raporcie rocznym i rachunkach z powodu reklasyfikacji Innych Operacji do Innej Działalności Grupy.
3. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.
4. Środki pieniężne przekazane Grupie są zarządzane na poziomie podmiotu prawnego. Ponieważ Irlandia stanowi oddział firmy brytyjskiej, przelewy pieniężne z Irlandii nie były dostosowane do naszej struktury zarządzania w Europie, ale zostały zgłoszone w Wielkiej Brytanii.

- W Irlandii sfinalizowaliśmy przejęcie Friends First i poczyniliśmy znaczne postępy w integracji. Wyniki programu integracji przeszły nasze oczekiwania a korzyści uzyskane z niego w 2018 roku będą odczuwane jeszcze w 2019 r. i 2020 r. Nasza silna marka nadal była wysoce ceniona, o czym świadczy przyznanie nam tytułu najbardziej zaufanej marki ubezpieczeniowej w 2018 r (1).
- W Turcji opracowaliśmy nowy model dystrybucji, uruchomiony w lutym 2019 r., który umożliwił naszym bezpośrednim sprzedawcom oferowanie produktów ubezpieczenia ogólnego i zdrowotnego produkowanych przez innych ubezpieczycieli, wraz z produktami ubezpieczeniowymi na życie Avivy.

Kontekst rynkowy i wyzwania

- We Francji oferujemy pełną gamę produktów ubezpieczeniowych na życie, ubezpieczeń ogólnych, ochronnych i zdrowotnych i dysponujemy dobrze rozwiniętą siecią dystrybucji za pośrednictwem spółki AFER, będącej wiodącym podmiotem oferującym możliwość oszczędzania środków (2), UFF2 - sieć doradców finansowych numer 2 oraz poprzez naszą spółkę oferującą bezpośrednio ubezpieczenia ogólne numer 22. Pod koniec 2018 r. rząd francuski zaproponował wprowadzenie nowych regulacji, które mają na celu przesunięcie oszczędności i inwestycji w kierunku realnej gospodarki, co stwarza dalsze możliwości dla naszej działalności oszczędnościowej i emerytalnej. We Włoszech oferujemy ubezpieczenia na życie, ogólne i zdrowotne, z dystrybucją za pośrednictwem dwóch dużych spółek bancassurance, multi-agentów i niezależnych doradców finansowych. Niepewność polityczna i zmiana rządu spowodowały niestabilność na rynkach finansowych.
- W Polsce jesteśmy jednym z wiodących ubezpieczycieli na życie (3) z jednym z największych zespołów sprzedawców działających jako powiązani agenci. Nasze ubezpieczenia ogólne dystrybuowane są poprzez sieć sprzedaży bezpośredniej, doradców finansowych i dwie kluczowe spółki bancassurance.
- W Irlandii jesteśmy wiodącym na rynku ubezpieczycielem kompleksowym (4) i nadal korzystamy z dobrej sytuacji makroekonomicznej z wysokim PKB i niskim bezrobociem. Pomimo osłabienia rynku ubezpieczeń ogólnych, osiągnęliśmy wskaźnik zespolony (COR) (5) na poziomie 92%, co potwierdza nasz wysoki potencjał ubezpieczeniowy.
- W Turcji prowadzimy działalność w zakresie ubezpieczeń na życie poprzez nasze wspólne przedsięwzięcie zawiązane wspólnie z Sabanci. Nasza spółka nie odczuła negatywnych skutków niestabilności politycznej i finansowej w drugiej połowie 2018 roku.

Priorytety na rok 2019

- We Francji wykorzystamy korzyści płynące z działania pod jedną marką, koncentrując się na czterech elementach oferty dla klientów (produkty oferowane drogą cyfrową, oferta dla profesjonalistów, osób zamożnych i spółek). Będziemy również starać się wzmocnić sieć dystrybucji tworzoną przez naszych brokerów i opracować rozwiązania oszczędnościowe dostosowane do potrzeb klientów i realnej gospodarki, zwiększając w naszym asortymencie produktów nacisk na produkty typu unit-linked i rozwijając naszą ofertę produktów ochronnych.
- We Włoszech skoncentrujemy się na budowaniu świadomości marki, rozwijając działalność w zakresie ubezpieczeń ogólnych innych niż komunikacyjne na rynku niepoddanym jeszcze w tej dziedzinie penetracji; zainwestujemy również w nasz kanał bezpośredniej sprzedaży, aby rozwijać nowe propozycje dla MŚP i kontynuować wzrost sprzedaży produktów hybrydowych.
- W Polsce nadal koncentrujemy się na digitalizacji za pośrednictwem platform samoobsługowych oraz IFA. Będziemy kontynuować rozwój spółek typu bancassurance poprzez wprowadzanie nowych produktów, a także zamierzamy wykorzystać rentowne i rozwijające się segmenty niszowe w grupowych ubezpieczeniach na życie oraz ubezpieczeniach ogólnych dla firm.

- W Irlandii skupimy się na zapewnieniu korzyści płynących z mocnej pozycji naszej spółki oferującej ubezpieczenia na życie oraz integracji z Friends First. W szczególności będziemy inwestować w nowe propozycje i dążyć do zapewnienia jak najlepszej obsługi klientów, aby sprostać ich zmieniającym się potrzebom. Utrzymamy wiodącą pozycję na rynku w zakresie ubezpieczeń ogólnych, wykorzystując nasze najlepsze w swojej klasie ubezpieczenia i ceny oraz potencjał w zakresie zarządzania odszkodowaniami. Chcemy również nadal inwestować w digitalizację w celu poprawy wydajności i zadowolenia naszych klientów.
- W Turcji będziemy ściśle monitorować wpływ obecnej destabilizacji politycznej i finansowej oraz w razie potrzeby podejmować konieczne działania. Uprościmy nasze portfolio i wdrożymy inicjatywy sprzedaży krzyżowej, aby zmaksymalizować potencjał naszej współpracy z Sabanci.

1. Aviva Global Brand Tracker IV. kwartał 2018 – Irlandia.

2. Strona internetowa AFER, strona internetowa UFF i francuska federacja ubezpieczeniowa.

3. Polska Izba Ubezpieczeń.

4. Statystyki branży ubezpieczeniowej w Irlandii, GI i Milliman Temperature Gauge, Life.

5. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

Ogólny zarys

Nasza obecność koncentruje się na sześciu głównych rynkach: czterech dużych, gęsto zaludnionych krajach, takich jak Chiny, Indie, Indonezja i Wietnam oraz dwóch wysoko rozwiniętych regionalnych ośrodkach zarządzania aktywami w Hongkongu i Singapurze. Na rynkach tych mamy dostęp do populacji liczącej ponad trzy miliardy, przy czym na większości z tych rynków występuje relatywnie niski stopień penetracji ubezpieczeniami w porównaniu z bardziej rozwiniętymi rynkami zachodnimi. Daje nam to ogromny potencjał wzrostu w tym regionie. Obecnie oferujemy rozwiązania w zakresie ubezpieczeń na życie i ubezpieczeń zdrowotnych dla ponad 4,5 mln klientów na naszych rynkach w Azji w tym rozwiązania multi-produktowe w sferze ubezpieczeń ogólnych w Singapurze. Działamy w ramach strategii multi-dystrybucyjnej, która opiera się na współpracy z powiązаныmi agencjami, doradcami finansowymi, a także oferujemy nasze produkty w ramach bancassurance, kanałów cyfrowych, partnerstw opartych na utworzeniu więzi z klientem w ramach tzw. programu affinity, poprzez telemarketing i pracowników sprzedaży bezpośredniej.

Nasza główna strategia polega na dążeniu do zmiany obecnych praktyk rynkowych poprzez położenie większego nacisku na naszych klientów i oferowanie produktów, indywidualnie lub w dopasowanych kombinacjach, które zaspokajają ich potrzeby i tworzą realną wartość. Inwestycje w kanały dystrybucji w Azji, a także rozwiązania cyfrowe i analityczne były kontynuowane przez cały rok 2018. Spółka w Singapurze kontynuuje rozwój sieci dystrybucji poprzez nasze spółki zależne będące doradcami finansowymi, w tym Aviva Financial Advisers zatrudniającą 816 (2017: 673) doradców oraz Professional Investment Advisory Services, w której działa 724 (2017: 593) doradców Aviva-COFCO, nasze wspólne przedsięwzięcie w Chinach, odnotowało niewielki wzrost skorygowanego zysku operacyjnego 1,3 w związku z zastrzeżeniem przepisów i spowolnieniem gospodarczym. W Hongkongu uruchomiliśmy Blue, nasze nowe wspólne przedsięwzięcie z firmą Tencent i Hillhouse we wrześniu 2018 r., które powinna „wstrząsnąć” rynkiem ubezpieczeń. Tempo rozwoju Aviva Vietnam, która jest obecnie spółką w pełni zależną, obecnie wzrosło dzięki zacieśnionemu partnerstwu z Vietinbank. W 2018 r. zakończyliśmy również sprzedaż całego naszego 49% udziału we wspólnym przedsięwzięciu na Tajwanie.

Wyniki finansowe

	2018	2017
	mln GBP)	mln GBP
Skorygowany zysk operacyjny (1,3)		
Ubezpieczenia na życie	300	235
Ubezpieczenia ogólne i zdrowotne	(16)	(8)
	284	227
Środki pieniężne przekazane grupie (3)	6	-
Koszty		
Koszty operacyjnej (2,4)	186	207
Koszty integracji i restrukturyzacji	-	-
	186	207
Nowa sprzedaż		
Obecna wartość składek z tytułu nowej sprzedaży (PVNBP) (2)	2.656	2.719
Wartość nowej sprzedaży na zasadzie skorygowanej w systemie Wyplacalność II (VNB) (2)	189	162
Ubezpieczenia ogólne		
Wskaźnik zespolony (COR) (2)	122,1%	123,2%
Przypis składki netto (NWP)	13	13

Wszystkie zmiany procentowe poniżej są podane uwzględniając stały kurs wymiany walut, o ile nie wskazano inaczej.

	2018	2017
	mln GBP	mln GBP
Skorygowany zysk operacyjny (1,3)		
Skorygowany zysk operacyjny w ubezpieczeniach na życie 1,3		
Singapur	141	118
Inne kraje Azji (z wył. FPI, Tajwanu)	8	(3)
Razem (z wył. FPI, Tajwanu)	149	115
Skorygowany zysk operacyjny w ubezpieczeniach ogólnych i zdrowotnych (1,3)	(16)	(8)
Całkowity skorygowany zysk operacyjny 1,3 (z wyłączeniem FPI, Tajwanu)	133	107
FPI (5)	151	119
Tajwan (6)	-	1
Całkowity skorygowany zysk operacyjny (1,3)	284	227

Skorygowany zysk operacyjny (1,3) naszych spółek oferujących ubezpieczenia na życie, ogólne oraz zdrowotne wyniósł 284 mln GBP (2017: 227 mln GBP). Nie uwzględniając FPI i Tajwanu, skorygowany zysk operacyjny (1,3) z ubezpieczeń na życie zwiększył się o 31% do 149 mln GBP (2017: 115 mln GBP). W ramach tego, skorygowany zysk operacyjny (1,3) w Singapurze poprawił się o 21% i wyniósł 141 mln GBP (2017: 118 mln GBP), głównie dzięki większemu udziałowi kanału doradztwa finansowego. Lepsze wyniki osiągnięte z działalności prowadzonej w Chinach, Indonezji i Wietnamie zostały częściowo zrównoważone przez wstępne koszty uruchomienia działalności Blue w Hongkongu. W przypadku FPI skorygowany zysk operacyjny (1,3) z ubezpieczeń na życie wzrósł ze 119 mln GBP do 151 mln GBP dzięki lepszej wydajności naszych działań i redukcji kosztów.

Segment ubezpieczeń ogólnych i zdrowotnych odnotował skorygowaną stratę operacyjną (1,3) w wysokości 16 mln GBP (2017: strata 8 mln GBP) w wyniku wyższej szkodowości w segmencie ubezpieczeń zdrowotnych w Singapurze. Kierownictwo wskazało na szereg działań, w tym zmianę cen, zmiany projektu produktu i metody obniżenia kosztów niezbędnych w celu poprawy wydajności portfela. Te działania naprawcze rozpoczęły się w 2018 r. i będą kontynuowane w 2019 r. Zysk przed opodatkowaniem przypadający na zyski akcjonariuszy³ w wysokości 101 mln GBP wzrósł ze straty w wysokości 146 mln GBP w 2017 r., częściowo w wyniku poprawy skorygowanego zysku operacyjnego (1,3), a także dzięki temu, że nie odnotowano ponownej straty z tytułu wstępnej aktualizacji wyceny w wysokości 118 mln GBP ujętej odnośnie FPI w 2017 r.

Środki pieniężne

Kwota środków pieniężnych przekazywanych Grupie (2) w 2018 r. wyniosła 6 mln GBP (2017: 0 mln GBP), dzięki temu, że korzystny rozwój naszej działalności w Singapurze umożliwił ponowną wypłatę dywidendy.

Koszty

Łączne koszty działalności operacyjnej² dla Azji wyniosły 186 mln GBP (2017: 207 mln GBP). Nie uwzględniając FPI koszty działalności operacyjnej² wyniosły 143 mln GBP (2017: 150 mln GBP). Spadek ten wynika głównie z inicjatyw w zakresie tworzenia oszczędności, a także niższych kosztów realizacji projektów i kosztów IT.

Nowa sprzedaż

	PVNBP		VNB (2)		Marża na nowej sprzedaży	
	2018 mln GBP	2017 mln GBP	2018 mln GBP	2017 mln GBP	2018 %	2017 %
Brutto i udziały niekontrolujące						
Singapur	1.279	1.164	152	123	11,9%	10,6%
Inne kraje Azji	929	930	39	38	4,2%	4,0%
Razem (z wyl. FPI, Tajwanu)	2.208	2.094	191	161	8,6%	7,7%
FPI (5)	448	467	(2)	(6)	(0,3%)	(1,2%)
Tajwan (6)	-	158	-	7	-	4,4%
Razem	2.656	2.719	189	162	7,1%	6,0%

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości” nota 5 „Informacje segmentowe” oraz do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.

2. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

3. Kwoty przedstawione powyżej w odniesieniu do skorygowanego zysku operacyjnego i zysku przed opodatkowaniem przypadającego na zyski akcjonariuszy nie są zgodne z odpowiadającymi im kwotami w notcie 5 - „Informacje segmentowe” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych z powodu przeklasyfikowania działalności niezwiązanej z ubezpieczeniem do Innej Działalności Grupy.

4. Koszty operacyjne dotyczą jednostek zależnych i wykluczają wspólne przedsięwzięcia.

5. W lipcu 2017 r. Aviva ogłosiła sprzedaż Friends Provident International Limited (FPI). Jednostka zależna została zaklasyfikowana jako przeznaczona do sprzedaży od lipca 2017 r., kiedy kierownictwo zobowiązało się do zrealizowania planu sprzedaży spółki.

6. W 2018 r. Aviva zakończyła sprzedaż całego naszego 49% udziału we wspólnym przedsięwzięciu na Tajwanie.

Podczas gdy wskaźnik PVNBP (1) pozostał na stabilnym poziomie 2.656 mln GBP w 2018 r., szacowany VNB (1) wzrósł o 18% do 189 mln GBP (2017: 162 mln GBP). Nie uwzględniając FPI i Tajwanu, VNB (1) zwiększył się o 22% do 191 milionów GBP (2017: 161 mln GBP), głównie dzięki Singapurowi, gdzie wyższy wolumen nowej sprzedaży w kanale doradztwa finansowego i ulepszone asortymenty produktów kładący nacisk na produkty ochronne poprawił wskaźnik VNB1 do 152 mln GBP (2017: 123 mln GBP).

Składki przypisane netto (NWP) i wskaźnik zespolony (COR) (1)

Składki przypisane netto w segmencie ubezpieczeń ogólnych wyniosły 13 mln GBP (2017: 13 mln GBP). Wskaźnik zespolony (COR) (1) w segmencie ubezpieczeń ogólnych poprawił się o 1,1 punktu procentowego do 122,1% (2017: 123,2%) w wyniku poprawy przebiegu szkodowości.

Podstawowe informacje dotyczące działalności

- W maju 2018 r. byliśmy pierwszym i jedynym ubezpieczycielem w Singapurze, który uruchomił usługę wsparcia eCall we współpracy z firmą Bosch dla naszych klientów korzystających z ubezpieczeń komunikacyjnych. Spodziewamy się, że usługa wsparcia eCall będzie realizowana o 40% szybciej w porównaniu do średniego czasu reakcji w sytuacjach awaryjnych.

- W lipcu 2018 r. uruchomiliśmy globalną praktykę Avivy w Singapurze, Quantum Asia Hub, w celu wykorzystania danych i technologii, aby lepiej zrozumieć doświadczenia klientów i dostarczać im produkty oraz usługi dostosowane do ich potrzeb, pomagając im w ten sposób lepiej radzić sobie z zagadnieniami budzącymi niepewność.

- We wrześniu 2018 r. wspólnie z Hillhouse Capital i Tencent w Hongkongu uruchomiliśmy działalność Blue, naszego wspólnego przedsięwzięcia oferującej ubezpieczenie cyfrowe, aby zasadniczo zmienić tradycyjny rynek ubezpieczeń wprowadzając bezprowilizyjną ofertę cyfrowych ubezpieczeń, bez korzystania z pośredników i łatwą w użyciu.

Kontekst rynkowy i wyzwania

Nadal uważamy, że długoterminowe korzystne trendy w funkcjonowaniu powstającej klasy średniej, rosnąca świadomość planowania emerytalnego i rozwijający się rynek opieki zdrowotnej utrzymają się w całym regionie. Uważamy również, że Azja będzie nadal wyprzedzać inne rynki pod względem rozwoju branży ubezpieczeń do 2020 r. Rosnące stopy procentowe mogą również potencjalnie przynieść korzyści ubezpieczycielom na życie. Azja przeżywa szybki rozwój Internetu, mediów społecznościowych i aktywności mobilnej, a Chiny przewodzą w rewolucji technologicznej i świecie aplikacji cyfrowych. Obecnie technologia cyfrowa stała się istotną częścią naszego codziennego życia, a wsparcie Fintech ze strony rządów azjatyckich zdecydowanie nas zachęca do rozwoju tej działalności. Jesteśmy też coraz bardziej entuzjastycznie nastawieni widząc szybki napływ klientów.

Priorytety na rok 2019

- Będziemy nadal inwestować w nasz model platform doradztwa finansowego w Singapurze, aby przyspieszyć ich rozwój jednocześnie próbując uzyskać podobne możliwości na innych rynkach azjatyckich.
- Będziemy nadal inwestować w nasz potencjał w zakresie technologii cyfrowych, dzięki czemu będziemy mogli zwiększyć zaangażowanie klientów, ulepszyć ich doświadczenia, a także zwiększyć wydajność operacyjną.
- Będziemy dalej stosować model Kompleksowej Oferty dla Klientów (ang. True Customer Composite) w Azji, aby obsługiwać naszych klientów w segmentach ubezpieczeń na życie, zdrowotnych, ogólnych, a także w dziedzinie zarządzania aktywami.
- Naszym celem w Chinach jest przyspieszenie wzrostu poprzez udoskonalenie naszego programu rozwoju sieci agentów i geograficzną ekspansję branży.
- Będziemy kontynuować wdrażanie działań naprawczych w celu poprawy wyników portfela naszej działalności w sferze ubezpieczeń zdrowotnych w Singapurze.

1. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

Aviva Investors

Ogólny zarys

globalną spółką Avivy prowadzącą działalność w zakresie zarządzania aktywami, specjalizującą się w inwestycjach w różne kategorie aktywów, instrumenty o stałych dochodach, instrumenty kapitałowe, nieruchomości i rozwiązania. Obecnie inwestujemy kwotę 331 mld GBP w imieniu naszych klientów na wielu głównych rynkach. Dzięki temu jesteśmy na tyle dużym graczem, że możemy skutecznie wyszukiwać możliwości, które przynoszą konkretne wyniki inwestorom. Strategia Avivy polega na tym, aby stać się globalnym liderem w dziedzinie rozwiązań zorientowanych na wynik. Będąc integralną częścią Grupy świadczymy usługi i rozwiązania w zakresie zarządzania aktywami zarówno dla klientów wewnętrznych jak i zewnętrznych, jednocześnie budując naszą zewnętrzną bazę klientów instytucjonalnych i odbiorców hurtowych na całym świecie.

Łączymy nasze dziedzictwo w zakresie ubezpieczeń i nasze DNA z umiejętnościami i doświadczeniem w zakresie alokacji aktywów, budowy portfela i zarządzania ryzykiem, aby oferować rozwiązania w zakresie zarządzania aktywami klientom instytucjonalnym, hurtowym i końcowym klientom detalicznym Avivy. Rozwiązania te zapewniają wyniki inwestycyjne, których oczekują klienci. W świecie niskich stóp procentowych i obowiązującego systemu Wyplacalność II dostarczamy inwestorom rozwiązania pozwalające im osiągnąć zyski, do jakich dążą. Oferujemy zapewniające sukces rozwiązania zarówno dla Grupy, jak i dla inwestorów zewnętrznych.

Wyniki finansowe

	2018 mln GBP)	2017 mln GBP
Przychody: Dochód z opłat	597	577
Koszty		
Koszty operacyjnej (2)	447	409
Koszty integracji i restrukturyzacji	-	3
	447	412
Skorygowany zysk operacyjny		
Zarządzanie funduszami	150	168
Inne operacje	-	32
	150	200
Zarządzane aktywa (2)	331 bn	351 bn
Środki pieniężne przekazane Grupie (2)	92	58

W dalszym ciągu inwestujemy w rozwój naszych możliwości inwestycyjnych we wszystkich kategoriach aktywów i ofert, w szczególności w zakresie wzmocnienia oferty dotyczącej Instrumentów Kapitałowych. W ciągu roku utworzyliśmy nowy pion Aktywów Rzeczowych (ang. Real Assets) skupiający się na bezpośrednim inwestowaniu w nieruchomości i infrastrukturę. Rozszerzyliśmy nasze możliwości dystrybucji, szczególnie w USA. Przyniosło nam to wiele nowych korzyści w zakresie nowej sprzedaży szerszej gamy produktów, dzięki czemu uzyskaliśmy bardziej zdywersyfikowaną bazę klientów.

Przychody

Przychody wzrosły o 4% do 597 mln GBP (2017: 577 mln GBP) dzięki wielkości sprzedaży w całym przedsiębiorstwie, i obejmują kwotę aktywów funduszu Stewardship w wysokości 2,3 mld GBP w 2018 r., które wcześniej były zarządzane zewnętrznymi.

Koszty

Koszty operacyjne (2) w Aviva Investors wyniosły 447 mln GBP (2017: 409 mln GBP). Wzrost kosztów odzwierciedla nasze inwestycje w potencjał naszych zespołów ds. obsługi klienta i zwiększony zasięg dystrybucji. Przyczyniły się do tego również zwiększone koszty wynikające ze zmian regulacyjnych.

Zysk

Skorygowany zysk operacyjny (1) osiągnięty z zarządzania funduszami zmniejszył się o 18 mln GBP do 150 mln GBP (2017: 168 mln GBP) na skutek dalszych inwestycji w nasz potencjał (w zakresie akcji i majątku nieruchomego), rozszerzenia globalnego zasięgu dystrybucji i uwzględnienia kosztów regulacyjnych (w szczególności na podstawie dyrektywy MiFID II), których nie przekazaliśmy naszym klientom. Zysk przed opodatkowaniem przypadający na zyski akcjonariuszy zmniejszył się do 170 mln GBP (2017: 188 mln GBP) z powodu niższego skorygowanego zysku operacyjnego osiągniętego z zarządzania funduszami (1). Kwota 32 mln GBP otrzymana z odzyskanych polis ubezpieczeniowych uwzględnionych w skorygowanym zysku operacyjnym 1 za 2017 r. została w dużym stopniu skompensowana zyskiem ze zbycia w 2018 r. ujętym w ramach przeniesienia działalności w segmencie nieruchomości (ang. Real Estate Multi-Manager) i naszego udziału w zarządzaniu ogólnoeuropejskim funduszem nieruchomości komercyjnych do innego wiodącego globalnego zarządzającego aktywami w postaci nieruchomości (3).

Środki pieniężne

Środki pieniężne przekazywane Grupie (2) wyniosły 92 mln GBP w 2018 r., co stanowi wzrost o 34 mln GBP od roku 2017 (2017: 58 mln GBP).

Aktywa zarządzane i administrowane (2)

Aktywa zarządzane (2) reprezentują wszystkie aktywa zarządzane przez Aviva Investors. Obejmują one aktywa (wewnętrzne) Avivy, które są uwzględnione w sprawozdaniu z sytuacji finansowej Grupy oraz aktywa należące do klientów zewnętrznych spoza Grupy Aviva, które nie są uwzględnione w sprawozdaniu z sytuacji finansowej Grupy. Aktywa zarządzane2 nie obejmują funduszy zarządzanych przez osoby trzecie. Aktywa zarządzane2 obejmują aktywa zarządzane przez Aviva Investors oraz osoby trzecie na platformach zarządzanych przez Aviva Investors. Wysokość zarządzanych aktywów2 spadła o 20,0 mld GBP do 330,7 mld GBP (2017: 350,7 mld GBP) w tym okresie. Wynika to z transakcji zbycia na kwotę 6,3 mld GBP³, niekorzystnych zmian rynkowych i walutowych o wartości 12,4 mld GBP oraz wpływów netto o wartości 1,3 mld GBP. Aktywa zarządzane i administrowane2 na dzień 31 grudnia 2018 r. wynosiły 359,8 mld GBP (2017: 381,2 mld GBP).

Podstawowe informacje dotyczące działalności

- Podjęliśmy decyzję o wzmocnieniu naszego zespołu ds. instrumentów kapitałowych (ang. Equity) w 2018 roku. David Cumming został zatrudniony do celów kierowania tym obszarem, a dodatkowo zaangażowaliśmy kolejnych 14 menedżerów portfela, aby wesprzeć zarówno naszą własną ofertę w zakresie instrumentów kapitałowych jak i tworzenie nowych pomysłów dla naszych rozwiązań typu multi-asset.
- W maju stworzyliśmy zintegrowaną strukturę pod nazwą Aktywa Rzeczowe łączącą naszą działalność w zakresie Nieruchomości i Alternatywnych Rozwiązań Inwestycyjnych. Mamy tu już silną pozycję, ponieważ zajmujemy się tymi zagadnieniami od dawna, a wartość zarządzanych przez nas aktywów wynosi 40 mld GBP². Biorąc pod uwagę fakt, że globalne alokacje do aktywów prywatnych mają się podwoić do 2025 r., dysponujemy obecnie odpowiednią strukturą, aby zapewnić klientom możliwości.
- W ramach integracji naszej działalności w zakresie Aktywów Rzeczowych przenieśliśmy naszą pośrednią działalność w segmencie nieruchomości (ang. Real Estate Multi-Manager) i nasz udział w zarządzaniu ogólnoeuropejskim funduszem nieruchomości komercyjnych do innego wiodącego globalnego funduszu zarządzającego aktywami w postaci nieruchomości.
- Udało nam się dokonać integracji z funduszami Stewardship zarządzającymi aktywami o wartości 2,3 mld GBP w 2018 r., które wcześniej funkcjonowały w ramach outsourcingu.
- Stworzyliśmy także nową funkcję w zakresie rozwiązań w AI Denholm, skupiającą się na rozwiązaniach ubezpieczeniowych i możliwościach dotyczących potrzeb w zakresie ochrony środowiska, odpowiedzialności społecznej i ładu korporacyjnego (ang. Environmental and social thinking and governance - ESG), podejmując jednocześnie starania w ramach naszego szerokiego potencjału, aby dostarczać szyte na miarę rozwiązania zorientowane na wyniki dla Grupy i klientów zewnętrznych.

1. Skorygowany zysk operacyjny Grupy jest Alternatywnym Pomiar Wyników (APM), z którego Grupa korzysta w celu uzupełnienia informacji podlegających ujawnieniu zgodnie z MSSF. Proszę odnieść się do noty B w części „Zasady rachunkowości”, noty 5 „Informacje segmentowe” oraz do części „Inne informacje” w Raporcie rocznym oraz dokumentach księgowych w celu uzyskania dalszych informacji.

2. Jest to Alternatywny Pomiar Wyników (APM), który dostarcza użytecznych informacji w celu lepszego zrozumienia wyników finansowych. Więcej informacji na temat APM, w tym uzgodnienia ze sprawozdaniem finansowym (jeśli jest to możliwe), można znaleźć w części „Inne informacje” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

3. Dnia 5 listopada 2018 r. Aviva Investors zakończyła sprzedaż pośredniej działalności w segmencie nieruchomości (ang. Real Estate Multi-Manager) i udziału w zarządzaniu ogólnoeuropejskim funduszem nieruchomości komercyjnych do innego wiodącego globalnego funduszu zarządzającego aktywami w postaci nieruchomości.

Kontekst rynkowy i wyzwania

Niepewność dotycząca Brexitu pozostaje wyzwaniem dla branży zarządzania aktywami. Nadal przygotowujemy plan na wszystkie ewentualności, ale wierzymy, że Aviva Investors ma już dobrą pozycję zarówno globalną, jak i przede wszystkim w Europie, ponieważ od dawna prowadzimy działalność we Francji, Luksemburgu i Polsce. Oprócz tego na zaawansowanym etapie są nasze przygotowania do analizy wyników raportu z badania rynku zarządzania aktywami przeprowadzonego przez FCA oraz wdrożenia nowego systemu w celu zwiększenia stopnia odpowiedzialności pracowników za ich działania (ang. Senior Manager and Certification Regime).

Warunki rynkowe były niestabilne z powodu niepewności wokół Brexitu i rosnących napięć handlowych między USA a resztą świata. Na skutek tego wyniki inwestycyjne w niektórych obszarach działalności nie spełniały oczekiwań. Podjęliśmy jednak kroki w celu zwiększenia naszych możliwości inwestycyjnych w 2018 r., co obejmuje zwiększenie zasobów naszego zespołu ds. aktywów wieloskładnikowych i znaczne inwestycje w nasze możliwości w zakresie instrumentów kapitałowych, przede wszystkim w celu poprawy naszych wyników kapitałowych, ale także generowania pomysłów związanych z rozwiązaniami o szerszym zakresie, w tym AIMS. Uważamy, że znajdujemy się obecnie przed „zakrętem”, ponieważ okres luzowania ilościowego dobiega końca i następuje przejście do ilościowego zacieśniania. Spodziewamy się, że globalny rozwój ulegnie spowolnieniu w 2019 r.

W warunkach spowolnionego wzrostu uczestnicy rynku prawdopodobnie skupią się jeszcze bardziej na ryzyku spadków. Powinno to stanowić podstawę pozytywnych, ale prawdopodobnie mieszanych zwrotów z aktywów powiązanych z ryzykiem.

Priorytety na rok 2019

Będziemy nadal rozwijać nasze możliwości inwestycyjne, jednocześnie selektywnie dywersyfikując naszą działalność. Naszym głównym celem jest zwiększenie zwrotu z inwestycji dla naszych klientów. Zrobimy to poprzez:

- Budowanie naszej faktycznej zdolności w zakresie generowania aktywów w Europie
- Kontynuowanie inwestycji w naszą ofertę Instrumentów Kapitałowych w celu zwiększenia wartości naszych propozycji dotyczących aktywów wieloskładnikowych
- Kontynuowanie rozwoju działalności opartej na rozwiązaniach. Nasze ubezpieczeniowe DNA zarówno dla Grupy, jak i naszych klientów zewnętrznych powinno pomóc nam w tym zwyciężyć w tych warunkach
- Dalsze rozwijanie naszych działań dystrybucyjnych na kluczowych rynkach w tym ubezpieczycieli zewnętrznych i partnerstwa z globalnymi instytucjami finansowymi
- Dalsze upraszczanie i usprawnianie naszego modelu operacyjnego w ramach middle office czyli jednego biura odpowiadającego za monitorowanie i przekazywanie informacji poszczególnym działom, które obniży stopień złożoności funduszy i będzie wykorzystywać własne narzędzia cyfrowe jako podstawę do poprawy doświadczeń naszych klientów i pracowników.

Ryzyko i zarządzanie ryzykiem

Ryzyko i zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem jest kluczem do sukcesu Avivy. Akceptujemy ryzyka związane z naszymi podstawowymi pionami działalności dotyczącymi ubezpieczenia na życie, ogólnego, zdrowotnego, a także ubezpieczenia ochronnego i zarządzania aktywami. Dywersyfikujemy te ryzyka wykorzystując w tym celu skalę naszej działalności, zasięg geograficzny, różnorodność produktów i usług, które oferujemy oraz kanały, za pośrednictwem których je sprzedajemy.

Otrzymujemy składki, które inwestujemy, aby maksymalizować zwroty skorygowane o ryzyko, abyśmy mogli spełnić nasze obietnice złożone klientom, zapewniając jednocześnie zwrot dla akcjonariuszy.

Czyniąc to, wolimy przyjąć na siebie te ryzyka, którymi naszym zdaniem jesteśmy w stanie zarządzać, aby wygenerować zysk. W przyszłości ryzyka te mogą zostać spotęgowane lub osłabione przez obecne i nowe pojawiające się trendy zewnętrzne (na przykład zmiany klimatu, cyberprzestępczość i ryzyko polityczne, takie jak Brexit), które mogą mieć wpływ na naszą bieżącą i długoterminową rentowność i opłacalność działalności, a w szczególności na naszą zdolność do realizacji rentownej, nowej sprzedaży.

Wiąże się z tym ryzyko nieprzystosowania naszego modelu biznesowego, w wyniku czego nie byłibyśmy w stanie wykorzystać tych trendów. Tabela „Główne trendy ryzyka i czynniki przyczynowe” zawarta w niniejszym rozdziale opisuje trendy, ich wpływ, perspektywę na przyszłość i sposób zarządzania tymi ryzykami.

W jaki sposób zarządzamy ryzykiem

Rygorystyczne i konsekwentne zarządzanie ryzykiem jest stałym elementem działalności całej Grupy dzięki naszemu Ramowemu Systemowi Zarządzania Ryzykiem, który obejmuje nasze systemy zarządzania, procesy zarządzania ryzykiem i granice tolerancji ryzyka czyli tzw. apetyt na ryzyko.

Nasz ład korporacyjny

Obejmuje on zasady postępowania odnośnie ryzyka, standardy biznesowe, komitety nadzoru nad ryzykiem, a także role i kompetencje. Menedżerowie poszczególnych obszarów biznesowych odpowiadają za zarządzanie ryzykiem, tworząc wraz z funkcją ryzyka i audytem wewnętrznym model „trzech linii obrony”. Role i kompetencje Komitetu Zarządu ds. Ładu Korporacyjnego, Komitetu ds. Audytu i Ryzyka oraz Komitetu ds. Ujawniania Informacji Zarządczych, Aktywów i Pasywów, oraz Ryzyka Operacyjnego w procesie nadzoru nad zarządzaniem ryzykiem są przedstawione w części zatytułowanej „Sprawozdanie Zarządu oraz sprawozdanie dotyczące ładu korporacyjnego” w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych.

Realizowany przez nas proces

Procesy, które wykorzystujemy do identyfikacji, mierzenia, zarządzania, monitorowania i raportowania ryzyka, w tym wykorzystywania naszych modeli ryzyka oraz testów warunków skrajnych i scenariuszy, mają na celu umożliwienie podejmowania dynamicznych decyzji opartych na ryzyku i efektywne bieżące zarządzanie ryzykiem. Po zidentyfikowaniu i zmierzeniu ryzyka związanego z naszą działalnością, w zależności od poziomu naszej tolerancji ryzyka, akceptujemy te zagrożenia lub podejmujemy działania w celu ich zmniejszenia, przeniesienia lub złagodzenia.

Nasze granice tolerancji ryzyka

Odnosi się to do ryzyka, które wybieramy w celu uzyskania zwrotu z zainwestowanego kapitału, ryzyka, które akceptujemy, ale dążymy do minimalizacji i ryzyka, którego staramy się unikać lub przenieść na osoby trzecie, w tym wyrażenia ilościowego poziomu ryzyka, które jesteśmy w stanie znieść (np. wysokość kapitału, który jesteśmy gotowi narazić na ryzyko).

Rodzaje ryzyka związane z naszym modelem biznesowym

Ryzyka, które klienci przenoszą na nas

- Ryzyko ubezpieczenia na życie obejmuje ryzyko długowieczności (nabywcy produktów rentowych żyją dłużej niż się spodziewamy), ryzyko śmiertelności (klienci z produktami ochrony życia), ryzyko śmiertelnej choroby, ryzyko wydatków (kwota kosztów, jakie ponosimy na administrowanie polisami) i ryzyko utrzymania klientów (klienci, których polisy wygasają lub rozwiązują swoje polisy)
- Ryzyko w zakresie ubezpieczeń ogólnych to ryzyko związane ze zdarzeniami powodującymi straty (pożary, powódzie, wichury, wypadki itp.)
- Ryzyko ubezpieczenia wypadkowego i zdrowotnego obejmuje koszty opieki zdrowotnej i utratę zarobków wynikających z zachorowania przez klienta.

Ryzyka wynikające z naszych inwestycji

- Ryzyka kredytowe (faktyczne niewykonanie zobowiązań i oczekiwanie rynkowe z tym związane) powodują niepewność co do naszej zdolności do oferowania minimalnego zwrotu z naszych inwestycji
- Ryzyko płynności to ryzyko niemożności dokonania płatności w momencie, gdy stają się one wymagalne, ponieważ brakuje wystarczających środków pieniężnych w formie gotówkowej
- Ryzyko rynkowe wynika z wahań wartości aktywów, w tym cen akcji, cen nieruchomości, kursów walutowych, inflacji i stóp procentowych.

Ryzyka związane z naszą działalnością i inne rodzaje ryzyka biznesowego

- Ryzyko operacyjne to ryzyko bezpośredniej lub pośredniej utraty, wynikające z nieodpowiednich lub nieudanych procesów wewnętrznych, ludzi i systemów lub zdarzeń zewnętrznych, w tym zmian w otoczeniu regulacyjnym.
- Ryzyko związane z zarządzaniem aktywami to ryzyko polegające na tym, że klienci umarzają jednostki funduszy, nie inwestują u nas lub zmieniają fundusze, co skutkuje obniżeniem dochodów z opłat.

Najważniejsze rodzaje ryzyka

Rodzaje ryzyka, na które Grupa jest narażona, opisane w poniższej tabeli, nie zmieniły się znacząco w ciągu roku. Wszystkie poniższe ryzyka, w szczególności ryzyko operacyjne, mogą mieć negatywny wpływ na naszą markę i reputację.

Rodzaj ryzyka	Preferencje dotyczące ryzyka	Zmniejszanie ryzyka
Ryzyko kredytowe <ul style="list-style-type: none"> • Spread kredytowy(1) • Niewykonanie zobowiązań kredytowych 	<p>Lubimy ryzyko kredytowe, ponieważ uważamy, że posiadamy fachową wiedzę i doświadczenie w zarządzaniu nim, a strukturalne korzyści inwestycyjne przyznane ubezpieczycielom z długoterminowymi, relatywnie niepłynnymi pasywami pozwalają nam osiągać doskonale zwroty z inwestycji.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ustalenie zakresu apetytu na ryzyko w celu ograniczenia ogólnego poziomu ryzyka kredytowego • Ramy limitów określonych dla ryzyka kredytowego nakładają ograniczenia na koncentrację ryzyka kredytowego w podziale na emitentów, sektory i rodzaj instrumentu • Ograniczenia inwestycyjne w zakresie ekspozycji podmiotów państwowych i gospodarczych • Program zabezpieczający ryzyko kredytowe • Działania szczególne obniżające ryzyko związane z aktywami
Ryzyko rynkowe <ul style="list-style-type: none"> • Cena akcji (1) • Majątek nieruchomości • Stopa procentowa • Kursy walut • Inflacja 	<p>Aktywnie poszukujemy niektórych rodzajów ryzyka rynkowego w ramach naszej strategii inwestycyjnej i produktywnej. Mamy ograniczony apetyt na ryzyko stopy procentowej, ryzyko walutowe i inflacyjne, ponieważ naszym zdaniem korzyści z nich płynące nie są wystarczające.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ustalenie zakresu apetytu na ryzyko w celu ograniczenia ekspozycji na główne ryzyka rynkowe • Aktywne zarządzanie aktywami i działalność hedgingowa w jednostkach biznesowych • Skalowalny program zabezpieczania ryzyka kapitału własnego i walutowego na poziomie Grupy • Aktywny program zarządzania ryzykiem funduszu emerytalnego • Dostosowanie okresu istnienia aktywów i pasywów ogranicza wpływ zmian stóp procentowych i działań podejmowanych w celu zarządzania ryzykiem gwarancyjnym, poprzez odpowiednie zaprojektowanie produktu
Ryzyko w ubezpieczeniach na życie <ul style="list-style-type: none"> • Długowieczność (1) • Ryzyko wygaśnięcia umów • Śmiertelność • Koszty 	<p>Podajemy określone wielkości ryzyka ubezpieczeniowego w ubezpieczeniach na życie, o ile posiadamy odpowiednie podstawowe umiejętności w zakresie underwritingu i ustalania cen. Lubimy ryzyko długowieczności, ponieważ dobrze się różnicuje (tj. ma niewielką / zerową korelację) z innymi ryzykami, które akceptujemy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wybór ryzyka i underwriting podczas procesu akceptacji nowych umów • Zawarcie transakcji swapowej w zakresie długowieczności w programie emerytalnym dla pracowników Avivy uwzględniającej zobowiązania płatnicze wynikające z programów emerytalnych w wysokości 5 mld GBP • Kształt produktu zapewniający, że produkty i oferty odpowiadają potrzebom klientów • Wykorzystanie reasekuracji w celu ograniczenia ryzyka śmiertelności/zachorowalności, a także od 2016 roku, ryzyka długowieczności przy grupowych zakupach produktów rentowych i gwarantowanych opcjach rentowych

Rodzaj ryzyka	Preferencje dotyczące ryzyka	Zmniejszanie ryzyka
<p>Ryzyko w ubezpieczeniach ogólnych</p> <ul style="list-style-type: none"> • Katastrofy podlegające Ubezpieczeniom Ogólnym (UO) • Proces ustalania rezerw w UO (ukrytych i innych niż ukryte) • Underwriting w UO • Koszty 	<p>Podajemy ryzyko związane z ubezpieczeniami ogólnymi w określonym wymiarze, jeśli może to przynieść wymierne korzyści, zgodnie z naszymi podstawowymi umiejętnościami w zakresie underwritingu i ustalania cen. Preferujemy te ryzyka, które dobrze rozumiemy, którymi da się dobrze zarządzać i w przypadku których występuje rozproszenie ryzyka w tej samej kategorii. Ryzyko związane z UO podlega korzystnej dywersyfikacji łącznie z naszym ryzykiem w ubezpieczeniach na życie i innymi ryzykami.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wykorzystanie reasekuracji w celu zmniejszenia skutków finansowych katastrofy i zarządzania zmiennością dochodów • Zastosowanie solidnych i spójnych ram w procesie ustalania rezerw w celu uzyskania najlepszego oszacowania z wynikami podlegającymi przeglądowi wewnętrznemu i zewnętrznemu, w tym przeglądowi niezależnym i przeglądom w ramach audytów • Szerokie wykorzystanie danych, modeli finansowych i analiz w celu optymalizacji procesu ustalania cen i wyboru ryzyka • Ustalenie ram dla apetytu na ryzyko w procesie underwritingu powiązane z delegacją uprawnień w zakresie podejmowania decyzji dotyczących underwritingu i ustalania limitów związanych z tą działalnością • Ustalenie ram dla opracowania produktu i zarządzania nim tak, aby zapewnić, że produkty i oferty będą spełniać potrzeby klientów • Formalne i udokumentowane procedury zarządzania roszczeniami
<p>Ryzyko płynności (2)</p>	<p>Relatywnie niepłynny charakter zobowiązań ubezpieczeniowych jest potencjalnym źródłem dodatkowego zwrotu z inwestycji, pozwalając nam inwestować w aktywa o wyższej stopie zwrotu, ale o mniejszej płynności, takich jak komercyjne kredyty hipoteczne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utrzymywanie przyrzeczonych źródeł finansowania (1,65 mld GBP) udzielanego przez banki • Metodologia dopasowania zobowiązań do aktywów pozwala na opracowanie optymalnych struktur zapadalności portfela aktywów w naszej działalności, aby zapewnić, że przepływy pieniężne są wystarczające do pokrycia zobowiązań • Emisja papierów dłużnych • Zastosowanie ram w odniesieniu do limitów obejmujących minimalny wskaźnik pokrycia płynności i minimalną płynność centralną • Wdrożenie planu finansowania awaryjnego w celu spełnienia wymogów finansowania płynności w scenariuszu znacznego obciążenia
<p>Ryzyko związane z zarządzaniem aktywami</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ryzyka dotyczące płynności, wydajności i marży funduszu, ryzyko związane z produktem i wygasaniem polis 	<p>Ryzyka operacyjne dotyczące zarządzania aktywami powinny zasadniczo zostać obniżone do tak niskiego poziomu, jaki jest uzasadniony z handlowego punktu widzenia, biorąc pod uwagę, że przyjęcie tego ryzyka rzadko zapewni nam przewagę.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proces opracowania i oceny produktu • Proces oceny i nadzoru nad efektywnością inwestycji i zarządzaniem ryzykiem • Oferty tworzone w oparciu o potrzeby klienta • Zespoły ds. relacji z klientem zarządzające ryzykiem odejścia klienta

Rodzaj ryzyka	Preferencje dotyczące ryzyka	Zmniejszanie ryzyka
<p>Ryzyko operacyjne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sposób postępowania • Kwestie prawne i regulacyjne • Ludzie • Proces • Bezpieczeństwo danych • Technologia 	<p>Ryzyko operacyjne powinno zasadniczo zostać obniżone do tak niskiego poziomu, jaki jest uzasadniony z handlowego punktu widzenia, biorąc pod uwagę, że podejmowanie ryzyka operacyjnego rzadko zapewni nam przewagę.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zastosowanie ulepszonych standardów biznesowych obejmujących kluczowe procesy • Nasze Ramowe zasady zarządzania ryzykiem operacyjnym i kontrolą, obejmujące narzędzia, procesy i standardową sprawozdawczość, niezbędne do identyfikacji, pomiaru, zarządzania, monitorowania i raportowania na temat ryzyka operacyjnego i sprawowania kontroli w celu ograniczenia tych zagrożeń w ramach centralnie ustalonych poziomów tolerancji • Ulepszone podejście oparte na scenariuszach w celu określenia odpowiedniego poziomu kapitału, jaki należy utrzymać w przypadku ryzyk operacyjnych • Bieżące inwestycje w upraszczanie naszych technologii w celu poprawy odporności i niezawodności naszych systemów oraz w bezpieczeństwo systemów IT, aby chronić dane nasze i klientów

1. Trzy główne rodzaje ryzyka ustalone na podstawie zdywersyfikowanego Kapitałowego Wymogu Wyplacalności w systemie Wyplacalność II.
2. Niewymierne pod względem kapitału ekonomicznego.

Główne trendy dotyczące ryzyka i czynniki przyczynowe

Niniejsza tabela ilustruje zewnętrzne trendy i czynniki przyczynowe mające wpływ na nasze stałe ryzyka, ich wpływ, perspektywy na przyszłość i sposób, w jaki podejmujemy działania w celu zarządzania tymi ryzykami:

Kluczowe trendy i zmiana

Cykl gospodarczy i kredytowy – niepewność co do perspektyw przyszłego wzrostu makroekonomicznego, stóp procentowych i kredytów oraz reakcja Banków Centralnych może negatywnie wpłynąć na wycenę naszych inwestycji lub doświadczeń w zakresie niespłacania kredytów, a także na poziom zysków, które możemy zaoferować klientom.

Trend: wzrostowy

Ryzyka, na które ma to wpływ: Ryzyko kredytowe, Ryzyka rynkowe, Ryzyko płynności

Zarządzanie ryzykiem

W ciągu ostatnich kilku lat podjęliśmy istotne kroki w celu zmniejszenia wrażliwości naszego bilansu na ryzyko inwestycyjne. Naszym celem jest dokładne dopasowanie aktywów i pasywów oraz podjęcie dodatkowych działań w celu ograniczenia ryzyka stopy procentowej. Posiadamy znaczny kapitał zabezpieczający ryzyka rynkowe i chronimy go za pomocą różnych strategii zabezpieczających, aby zmniejszyć naszą wrażliwość na nieprzewidziane istotne zdarzenia. Regularnie monitorujemy nasze ekspozycje i stosujemy zarówno procesy formalne, jak i ad hoc, aby móc ocenić zmieniające się warunki rynkowe. Inne działania podjęte w przeszłości to zmniejszenie sprzedaży produktów z gwarancjami i przesunięcie naszej sprzedaży w kierunku produktów ochronnych i produktów typu „unit-linked”.

Perspektywy

Mimo iż stopy procentowe są nadal znacznie niższe niż przed kryzysem finansowym, w 2018 r. amerykański Bank Rezerwy Federalnej podniósł stopy procentowe czterokrotnie, natomiast w sierpniu Bank Anglii podniósł stopę bazową, a w grudniu Europejski Bank Centralny zakończył program nabywania aktywów. Chociaż w UE i Wielkiej Brytanii stopy procentowe mogą przez jakiś czas pozostać poniżej poziomu sprzed kryzysu finansowego w 2008 r., istnieje ryzyko, że szybki wzrost stóp i pogorszenie podstawowych wyników spółek może doprowadzić do załamania cen obligacji, poszerzenia spreadów lub naruszeń zobowiązań kredytowych i obniżenia cen aktywów.

Relacje między Wlk. Brytanią a UE (niepewność wywołana Brexitem)

- nadal istnieje znaczna niepewność co do przyszłych stosunków Wielkiej Brytanii z UE, a także konsekwencji dla wzrostu gospodarczego i wydajności, a w dłuższej perspektywie dla regulacji usług finansowych, w tym w ramach systemu Wypłacalność II.

Trend: zmienny

Ryzyka, na które ma to wpływ: Ryzyko kredytowe, Ryzyka rynkowe, Ryzyko operacyjne

Brexit nie powinien wyrzucić istotnego wpływu operacyjnego na działalność Avivy. Aktywnie angażowaliśmy się w działania zapewniające, że interesy naszych klientów, Spółki i całej branży są właściwie uwzględniane. Zajęliśmy się problemem utraty zdolności brytyjskich firm do zakładania działalności w UE poprzez transfer portfela ubezpieczeniowego do naszej spółki w Irlandii i rozwój naszej działalności w Luksemburgu, aby zapewnić obsługę klientów naszych działów zarządzania aktywami i funduszy pochodzących z EOG. Sprawdziliśmy również i dostosowujemy nasze przepisy dotyczące danych, aby zapewnić, że stosowane są odpowiednie środki umożliwiające nieprzerwany przepływ danych osobowych pomiędzy naszymi spółkami w UE i Wielkiej Brytanii. Nasz Plan Reagowania Na Zdarzenia Finansowe zapewnia, że będziemy w stanie szybko i skutecznie reagować na wszelkie poważne niekorzystne wydarzenia finansowe.

Zatwierdzenie przez brytyjski parlament umowy w sprawie Wyjścia z UE pozostaje niepewne i istnieje szereg możliwych alternatywnych wyników, w tym wyjście z UE bez umowy, odroczenie wyjścia Wielkiej Brytanii i re-negocjacja umowy lub nawet dalsze członkostwo w UE po drugim referendum. Niepewność co do stosunków między Wielką Brytanią a UE utrzyma się, jeśli zgodnie z planem Wielka Brytania wyjdzie z niej 29 marca 2019 r., ponieważ Wielka Brytania i UE zaczną negocjować swoją przyszłą umowę o wolnym handlu. Chociaż negocjacje te mają zakończyć się do 31 grudnia 2020 r., czyli do końca okresu przejściowego wynikającego z umowy o wyjściu, istnieje ryzyko, że konieczne będzie ich przedłużenie.

Kluczowe trendy i zmiana

Zmiany w polityce publicznej

- każda zmiana w polityce publicznej (rządowej lub regulacyjnej) może wpłynąć na popyt na nasze produkty i ich rentowność. Na niektórych rynkach istnieją (lub mogą powstać w przyszłości) ograniczenia i mechanizmy kontroli stawek składek, czynników ratingowych i opłat.

Trend: zmienny

Ryzyka, na które ma to wpływ: Ryzyko operacyjne (opracowanie właściwej strategii, zgodność z przepisami regulacyjnymi)

Zarządzanie ryzykiem

Aktywnie współpracujemy z rządami i organami regulacyjnymi w zakresie rozwoju polityki publicznej i regulacji. Robimy to, aby zrozumieć, jak może zmieniać się polityka publiczna i aby zapewnić lepsze wyniki dla naszych klientów i Spółki. Wielokanałowa dystrybucja Grupy i strategia produktowa oraz dywersyfikacja geograficzna ułatwiają Grupie przyjęcie na siebie ryzyka związanego z polityką publiczną i często zapewniają zabezpieczenie przed tym ryzykiem. Na przykład, od zakończenia obowiązkowej annuityzacji w 2015 r. w Wielkiej Brytanii zrekomensowaliśmy spadek sprzedaży indywidualnych rent poprzez zwiększenie sprzedaży innych produktów ubezpieczenia na życie i produktów emerytalnych, w tym grupowych zakupów produktów rentowych.

Perspektywy

Fakt iż rząd brytyjski nie posiada większości parlamentarnej oraz podziały związane z Brexitem zwiększają możliwość ogłoszenia powszechnych wyborów i zmiany rządu, skutkując zmianą w polityce publicznej z konsekwencjami dla sprzedawanych przez nas produktów i naszej strategii inwestycyjnej. Planowane kluczowe zmiany regulacyjne w Wielkiej Brytanii obejmują gwarantowane wyrównanie minimalnej emerytury, ceny odnawiania polis, regulacje dotyczące kredytów hipotecznych, zmiany stopy Ogdena i w zakresie reformy Whiplash. Na naszych innych rynkach: w 2019 r. odbędą się w Kanadzie i Polsce wybory parlamentarne, we Francji ustawa Pacte 1 znacząco zmieni francuski rynek oszczędności, a stosunki Włochy-UE mogą pozostać niestabilne w odniesieniu do włoskiej polityki fiskalnej.

Nowe technologie i dane - brak zrozumienia i reagowania na wpływ nowych technologii oraz ich wpływ na zachowanie klientów i sposób dystrybucji produktów może spowodować, że nasz model biznesowy stanie się przestarzały. Niedostosowanie się do nowych metod wykorzystania danych w celu dokładniejszej wyceny i wykrywania oszustw ubezpieczeniowych może prowadzić do utraty przewagi konkurencyjnej i strat w ubezpieczeniach.

Trend: wzrostowy

Ryzyka, na które ma to wpływ: Ryzyko operacyjne (opracowanie właściwej strategii)

W ramach swojej strategii, Aviva dąży do zdobycia pozycji lidera oferty cyfrowej poprzez zastosowanie całościowego podejścia, jako jedno przedsiębiorstwo, do technologii cyfrowych i automatyzacji. Strategia ta koncentruje się na: [1] Ofercie zorientowanej na klienta i dostępnej drogą cyfrową (np. AvivaPlus) [2] Jednolitym spojrzeniu na klienta, konsolidującym dane klientów indywidualnych i firm na jednej platformie [3] MyAviva, naszym cyfrowym portalem dla klientów i pośredników [4] Quantum, naszej praktyce w zakresie nauki o danych ułatwiającej zastosowanie wiodącej na rynku innowacji w zakresie wykorzystywania analizy danych do znacznej poprawy obsługi klientów (np. Nigdy nie pytaj), poprawy naszego zrozumienia sposobu, w jaki klienci wchodzi w interakcję z nami, a także poprawa marż w działalności underwritingowej. Nasza Karta Danych określa nasze publiczne zobowiązanie do odpowiedzialnego i bezpiecznego korzystania z danych. Dużo pracy poświęcamy modernizacji naszej dotychczasowej infrastruktury.

Tworzenie danych prawdopodobnie będzie się nadal rozwijać, podczas gdy efektywne wykorzystanie „dużych danych” za pomocą sztucznej inteligencji i zaawansowanych analiz stanie się w coraz większym stopniu decydującym czynnikiem przewagi konkurencyjnej dla ubezpieczycieli i przedmiotem coraz większego nadzoru ze strony organów regulacyjnych. Zagrożenie konkurencyjne dla tradycyjnych ubezpieczycieli prawdopodobnie wzrosło wraz z możliwością wejścia na rynek ubezpieczeniowy dużych firm technologicznych i oferujących niską cenę innowacyjnych start-upów prowadzących działalność cyfrową, mimo że wcześniej zdolność ubezpieczeniowa, wybór ryzyka i wymagany kapitał były wystarczającą barierą do rozpoczęcia działalności.

Zmiany klimatyczne - potencjalnie skutkujące większą niż oczekiwano liczbą szkód związanych ze zjawiskami pogodowymi (w tym roszczeniami dotyczącymi ciągłości prowadzonej działalności) i niedokładną wyceną ryzyka ubezpieczeniowego w ubezpieczeniach ogólnych, a także mające negatywny wpływ na wzrost gospodarczy i rynki inwestycyjne.

Trend: wzrostowy

Jesteśmy aktywnym uczestnikiem publicznej debaty politycznej na temat zagrożeń i skutków zmian klimatu mających wpływ na naszą spółkę i klientów. Korzystamy z reasekuracji, aby zmniejszyć finansowy wpływ klęsk żywiołowych spowodowanych przez pogodę. W Wielkiej Brytanii nasza analiza mapowania powodzi pomaga nam identyfikować najbardziej zagrożone nieruchomości i udoskonalić wybór ryzyka.

W ciągu ostatnich pięciu lat średnie globalne temperatury były rekordowo wysokie. Pomimo podpisania porozumienia paryskiego UNFCCC, obecna tendencja do wzrostu emisji CO2 prawdopodobnie się utrzyma, a temperatura na świecie przekroczy poziom sprzed rewolucji przemysłowej o co najmniej 2oC, natomiast zwiększy się częstotliwość i nasilenie skrajnych zdarzeń pogodowych (takich jak powodzie, susze, huragany) (z możliwością zwiększenia zdarzeń połączonych).

Kluczowe trendy i zmiana

Ryzyka, na które ma to wpływ: Ryzyko w ubezpieczeniach ogólnych, Ryzyko kredytowe, Ryzyko rynkowe

Zarządzanie ryzykiem

Nasza odpowiedzialna strategia inwestycyjna zapewnia, że zmiany klimatu, a także inne kwestie środowiskowe i społeczne są uwzględniane w naszych decyzjach inwestycyjnych. Dalsze informacje na temat ryzyka fizycznego, przejścia i odpowiedzialności, z jakim mamy do czynienia jako właściciel aktywów, ubezpieczyciel i podmiot zarządzający aktywami zawarte są w naszej „Informacji finansowej dotyczącej zagadnień klimatycznych”.

Perspektywy

Ujawnienie potencjalnego oddziaływania tych zdarzeń w oparciu o różne scenariusze klimatyczne i horyzonty czasowe będzie coraz bardziej powszechne w przypadku wszystkich spółek.

Postępy w medycynie i zdrowszy styl życia

- przyczyniają się do wzrostu średniej długości życia naszych klientów nabywających produkty rentowe, a zatem przyszłe płatności w ciągu całego życia mogą przekraczać kwoty, których się obecnie spodziewamy.

Trend: zniżkowy

Ryzyka, na które ma to wpływ: Ryzyko w ubezpieczeniach na życie (długowieczność)

Uważnie monitorujemy nasze własne przebiegi szkodowości i analizujemy zewnętrzne dane dotyczące populacji, aby identyfikować wszelkie nowe trendy. Szczegółowa analiza czynników wpływających na śmiertelność jest istotna dla naszej polityki ustalania cen i procesu tworzenia rezerw. W naszej analizie statystycznej uwzględniamy też wysokiej jakości analizy ekspertów w dziedzinie medycyny i oceniamy czynniki wpływające na śmiertelność i tendencje śmiertelności w podziale na przyczyny zgonu. Korzystamy z opcji długowieczności (ang. longevity swaps) w celu zabezpieczenia niektórych ryzyk długowieczności wynikających z Planu Emerytalnego dla Pracowników Avivy. Ponadto korzystamy z reasekuracji ryzyka długowieczności w przypadku grupowych zakupów produktów rentowych i opcji rentowych gwarantowanych przez Avivę.

Istnieje znaczna niepewność co do tego, w jakim zakresie zwiększenie oczekiwanej długości życia rejestrowanej w ciągu ostatnich 40 lat będzie postępować w przyszłości. Pomimo ciągłego rozwoju medycyny, zmiany sposobu odżywiania, otyłość i problemy w dostępności publicznej służby zdrowia zaczęły wpływać negatywnie na ten trend prowadząc w Wielkiej Brytanii do znaczących uwolnień rezerw długowieczności w całej branży w 2018 r., a w dłuższej perspektywie mogą nawet doprowadzić do odwrócenia trendu zwiększania średniej długości życia.

Cyberprzestępczość - przestępcy mogą próbować uzyskać dostęp do naszych systemów informatycznych w celu kradzieży lub wykorzystania danych firmy i klientów lub instalacji złośliwego oprogramowania w celu uzyskania dostępu do funduszy klientów lub firmy i / lub zniszczenia naszej reputacji i marki.

Trend: wzrostowy

Ryzyka, na które ma to wpływ: Ryzyko operacyjne (oszustwo, przerwy w działalności)

Nie spoczywamy na laurach. W dalszym ciągu inwestujemy znaczne kwoty w bezpieczeństwo informatyczne, wprowadzając dodatkowe zautomatyzowane kontrole w celu ochrony naszych danych, a także wykrywania i zapobiegania cyberatakami. Oprócz wdrażania bezpiecznych praktyk w zakresie rozwoju oprogramowania zatrudniamy własnych „zaufanych” hakerów, aby regularnie testować nasze mechanizmy bezpieczeństwa informatycznego. Wspólnie z naszymi ludźmi podejmujemy regularne działania promujące świadomość bezpieczeństwa w cyberprzestrzeni i danych, w tym: szkolenia dotyczące phishingu dla pracowników, szkolenia komputerowe oraz wydajemy regularne komunikaty dotyczące określonych zagrożeń w miarę ich identyfikacji.

W 2018 r. znów miało miejsce kilka poważnych incydentów związanych z cyberbezpieczeństwem wymierzonych przeciwko firmom w Wielkiej Brytanii i innych krajach i spodziewamy się, że takie działania będą kontynuowane w 2019 r., ponieważ liczne źródła zagrożenia, w tym cyberprzestępcy i „kraje bandyckie” stają się coraz bardziej wyrafinowani, a także biorąc pod uwagę znaczenie automatyzacji opartej na cyfrowych technologiach w strategii biznesowej. Będziemy stale analizować możliwości powstania krótkoterminowego i średnioterminowego zagrożenia, aby mieć pewność, że nasze inwestycje w rozwiązania cybernetyczne są właściwe dla potrzeb redukcji ciągłego i zmieniającego się charakteru zagrożeń cybernetycznych.

Kluczowe trendy i zmiana

Zmiany w zachowaniach klientów- wpłyną na sposób, w jaki klienci chcą wchodzić w interakcję z nami oraz na ofertę produktów, których od nas oczekują, w tym korzystanie z opcji wbudowanych w kontrakty już przez nas sprzedane.

Trend: stabilny

Ryzyka, na które ma to wpływ: Ryzyko operacyjne (opracowanie właściwej strategii, zgodność z przepisami regulacyjnymi)

Zarządzanie ryzykiem

Nie tylko słuchamy naszych klientów, aby sprostać ich potrzebom, ale także staramy się zmienić ich doświadczenia poprzez naszą strategię cyfrową, tworząc warunki zapewniające im wrażenie bezproblemowej współpracy z nami. Nasza nowa polityka dotycząca klientów potrzebujących większego wsparcia rozpoznaje potrzeby mniej świadomych cyfrowo klientów. Informacje na temat tego, w jaki sposób minimalizujemy to ryzyko poprzez realizację strategii „Technologia cyfrowa przede wszystkim” i strategii „Kompleksowa oferta dla klienta”, można znaleźć w części „Nasza strategia”.

Perspektywy

Oczekujemy, że klienci będą mieli większą kontrolę, oczekując samoobsługi i możliwości dokonywania samodzielnie rozwiązań. Będą chcieli mieć dostęp do danych i wgląd w nie, a także wykorzystywać dane przy podejmowaniu decyzji. Oczekujemy jednak, że nadzór regulacyjny również wzrośnie, aby zapewnić, że nasza firma będzie nadal obsługiwać i uczciwie traktować naszych obecnych klientów, którzy wymagają większego wsparcia i są mniej świadomi cyfrowo.

Outsourcing - polegamy na wielu dostawcach usług outsourcingowych w zakresie procesów biznesowych, obsługi klientów, działalności inwestycyjnej i wsparcia IT. Błąd ze strony kluczowego dostawcy usług outsourcingowych mógłby znacząco zakłócić naszą działalność.

Trend: wzrostowy

Ryzyka, na które ma to wpływ: Ryzyko operacyjne

Nasze spółki są zobowiązane do identyfikacji kluczowych dla działalności firmy funkcji outsourcingu (wewnętrznych i zewnętrznych), a także w każdym przypadku do posiadania planów wycofania się i wypowiedzenia oraz planów ciągłości działania i wznowienia działalności w przypadku błędów dostawcy, które są corocznie poddawane przeglądowi. Plany ciągłości działania i wznowienia działalności po awarii podlegają corocznemu testom. Co najmniej raz w roku przeprowadzamy również ocenę stabilności finansowej dostawców.

Upadłość firmy Carillion w 2018 roku, która nie była bezpośrednim dostawcą usług dla Avivy, a także problemy finansowe innych zewnętrznych dostawców usług oraz problemy związane z obsługą klienta po migracji naszej platformy inwestycyjnej obsługiwanej zewnętrznie dodatkowo podkreśliły konieczność zwrócenia uwagi na to ryzyko i spodziewamy się, że efektem tego będzie większa regulacyjna kontrola umów outsourcingowych.

Odpowiedzialność w biznesie

Odpowiedzialność w biznesie

Uwolnienie od niepewności

Cel jaki stawia przed sobą Aviva, a mianowicie Uwolnienie od Niepewności (ang. Defy Uncertainty), oznacza, że pomagamy naszym klientom pewnie stawiać czoła przyszłym wyzwaniom. Aby tak się stało, musimy być odpowiedzialną, prowadzącą zrównoważoną działalność firmą posiadającą możliwości w zakresie ochrony i zapewnienia lepszej przyszłości dla wszystkich. Właściwe działania na rzecz naszych klientów, naszych społeczności i szerszego społeczeństwa, któremu służymy, stanowią podstawę długoterminowego rozwoju naszej działalności. Potrzebujemy zdrowej planety, silnych społeczności i zrównoważonej globalnej gospodarki, abyśmy wszyscy mogli nadal cieszyć się dobrym życiem. W związku z tym chcemy brać udział w rozwiązywaniu ważnych problemów społecznych i globalnych wyzwań środowiskowych, począwszy od skutków starzenia się populacji po zmiany klimatyczne. W tym roku byliśmy szczególnie dumni z otrzymanej od Fundacji ONZ nagrody dla liderów w uznaniu dla naszej pracy na rzecz wspierania Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs).

Umieszczamy klienta w centrum naszych wszystkich działań

Przede wszystkim chcemy pomóc 33 milionom naszych klientów chronić to, co jest dla nich ważne i gromadzić oszczędności na przyszłość. W 2018 r. wypłaciliśmy na całym świecie 32,9 mld GBP w ramach świadczeń i odszkodowań. Wypłacamy 98%1 wszystkich odszkodowań. Udoskonalamy nasze technologie cyfrowe, aby szybciej wypłacać środki naszym klientom, a także upraszczamy nasze komunikaty i informacje, aby nasi klienci mogli lepiej zrozumieć, co obejmuje ich polisa. Wzmocniliśmy także nasze wsparcie dla klientów, którzy go bardziej potrzebują. Na całym świecie oferujemy 50 produktów lub usług związanych ze środowiskiem i społeczeństwem, które umożliwiają naszym klientom postępowanie w sposób bardziej przyjazny dla środowiska lub dają im łatwiejszy dostęp do ochrony, jakiej potrzebują dla siebie i swoich rodzin. Na przykład realizowany w Kanadzie program „Build back better” wykorzystuje 10% kwoty całkowitej straty poniesionej na nieruchomości komercyjnej, aby zmodernizować nieruchomości podczas odbudowy i zapewnić jej większą odporność na przyszłe straty. W Polsce rozpoczęliśmy kampanię antysmogową i sfinansowaliśmy 300 zewnętrznych czujników jakości powietrza. Również w Polsce rozszerzyliśmy naszą ofertę o leczenie raka w początkowej fazie choroby. W Wielkiej Brytanii współpracujemy z wiodącą organizacją charytatywną zajmującą się chorobami nowotworowymi, aby przyspieszyć rozpatrywanie wniosków o odszkodowanie złożonych przez pacjentów z rakiem z 60 dni do zaledwie 24 godzin. W 2018 r. Aviva Ventures, nasza spółka zajmująca się globalnymi inwestycjami kapitałowymi, zainwestowała w wiele nowopowstałych firm, które mają pozytywny wpływ na społeczeństwo, takich jak Biofourmis - spersonalizowana platforma analityczna w dziedzinie ochrony zdrowia, która wykorzystuje sztuczną inteligencję i uczenie maszynowe do przewidywania pogorszenia stanu zdrowia. Podejmujemy znaczne wysiłki, aby zaoferować doskonałą obsługę klienta, co znajduje odzwierciedlenie w naszym wyniku NPS®, który mierzy prawdopodobieństwo, że nasi klienci zarekomendują Avivę innym. Osiem z dziewięciu naszych spółek osiągnęło lub przekracza średnią rynkową, co oznacza wzrost w stosunku do ubiegłego roku. Odnowiliśmy umowę w sprawie strategicznego partnerstwa z Brytyjskim Czerwonym Krzyżem (BRC) na kolejne dwa lata. Dzięki tej współpracy wyszkoliliśmy nasz zespół ds. obsługi klienta w zakresie reagowania w sytuacjach kryzysowych, aby udoskonalili działania podejmowane w przypadku awaryjnych sytuacji zgłaszanych przez naszych klientów (obejrzyj film na <https://youtu.be/KRUD-NSvmmfI>). Dzięki temu, osoby które przeszły szkolenie psychospołeczne prowadzone przez BRC zapewniły wzrost zadowolenia klientów o 6%. Wiemy jednak, że nie zawsze wszystkim nam się udaje, a wszelkie sargi i opinie, które otrzymujemy, są traktowane poważnie i dokładnie badane. Zobowiązanie do prawidłowej obsługi klienta znajduje odzwierciedlenie w Standardzie Zapewnienia Satysfakcji Klienta (ang. Customer Experience Business Standard), którego przestrzegają nasze spółki na wszystkich rynkach (zob. załącznik dotyczący polityki na stronie www.aviva.com/social-purpose).

Działania, które wnoszą pozytywne zmiany do społeczności

Uruchomiony przez nas na dziesięciu rynkach fundusz Aviva Community Fund (ACF) pomaga lokalnym społecznościom w wielu dziedzinach począwszy od kwestii integracji i różnorodności społecznej po wspieranie małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) oraz uzdatnianie wody. W 2018 r. zwiększyliśmy nasze inwestycje w społeczności o 47%, w sumie do 17,6 mln GBP (2017: 11,9 mln GBP), co przyniosło korzyść dla ponad 1,5 mln osób oraz zapewniło wsparcie dla ponad 3 tys. projektów lokalnych. W sumie, od 2015 roku, wsparliśmy już więcej niż 7 tys. projektów, wykraczając poza docelową liczbę 5 tys., którą mieliśmy osiągnąć w 2020 roku. Aviva France dokonała integracji z La Fabrique Aviva, swoją lokalną wersją funduszu ACF, włączając go do swojej strategii dotyczącej dużych firm i MŚP, oferując zniżki na podstawowe ubezpieczenia potrzebne nowopowstałym firmom. Wnioski ACF o dofinansowanie w Kanadzie wzrosły o prawie 20%, a liczba zgłoszonych wysokiej jakości projektów o dużym znaczeniu społecznym wyniosła ponad 800. Pracownicy Avivy nadal zmieniają na lepsze życie społeczności na całym świecie. Ponad 7.000 naszych pracowników poświęciło dobrowolnie łącznie 57.500 godzin czasu pracy i przekazało lub pozyskało fundusze w wysokości ponad 2,1 mln GBP. W 2018 roku, dzięki partnerstwu z Brytyjskim Czerwonym Krzyżem, nasza kampania #mapamillion pozwoliła na umieszczenie na mapach budynków w północnej Indonezji po niszczycielskim trzęsieniu ziemi i tsunami. W 2018 r. osiągnęliśmy cel polegający na umieszczeniu miliona osób na mapie, dzięki czemu przyszłe działania pomocowe będą mogły trafić dokładnie tam, gdzie będą potrzebne. Projekt Community Reserve Volunteer ma na celu zarejestrowanie 10 000 wolontariuszy do końca 2019 roku w celu niesienia pomocy lokalnym społecznościom w razie powstania takiej potrzeby. Mamy już blisko 6000 wolontariuszy, w tym klientów i naszych pracowników. W 2019 r. zwiększymy oddziaływanie funduszu Aviva Community Fund i zakres współpracy z BRC na całym świecie dążąc do zapewnienia wsparcia dla ponad 2,5 mln beneficjentów do roku 2020 poprzez nasze działania na rzecz społeczności.

Dobre zarządzanie i etyka w biznesie

Jesteśmy zobowiązani do przestrzegania najwyższych standardów etycznego postępowania określonych w naszym Kodeksie Etyki w Biznesie. Zapewnia on, że działamy w sposób odpowiedzialny i przejrzysty. Co roku od wszystkich naszych pracowników, na każdym poziomie w strukturze zatrudnienia, wymagamy, aby przeczytali Kodeks i zarejestrowali się jako jego użytkownicy (99% naszych pracowników zrobiło to w 2018 r.).

Stosujemy podejście zerowej tolerancji wobec aktów łapownictwa i korupcji. Aby zarządzać tą kwestią, działamy zgodnie z ustalonymi zasadami zarządzania ryzykiem, które określają zasady i standardy właściwego postępowania na wszystkich rynkach. Owe zasady i standardy mają zastosowanie do wszystkich osób w Avivie, a odpowiedzialność za zgodność działań danej spółki z tymi zasadami ponosi jej Dyrektor Generalny (lub osoba na równoważnym stanowisku). Nasze standardy dotyczące przestępstw finansowych (ang. Financial Crime Business Standard) stanowią wytyczne dla opartych na ryzyku programów dotyczących przestępstw finansowych. Mają one na celu zapobieganie, wykrywanie i zgłaszanie takich przestępstw, w tym wszelkich przypadków łapownictwa i korupcji, przy jednoczesnym pełnym przestrzeganiu odpowiednich przepisów i regulacji. Wdrażamy oparte na ryzyku schematy szkoleń i podnoszenia świadomości, aby zapewnić, że pracownicy i inne osoby działające w imieniu Avivy wiedzą, czego się od nich oczekuje i jak powinni radzić sobie z ryzykiem łapownictwa i korupcji.

1. Procent został obliczony poprzez podzielenie kwoty wszystkich wypłaconych i odrzuconych roszczeń przez łączną liczbę roszczeń otrzymanych między 1 stycznia a 31 grudnia 2017 r. Liczba ta obejmuje wszystkie linie produktów ubezpieczeniowych we wszystkich naszych spółkach i nie obejmuje świadczeń i emerytur, których współczynnik wypłaty wynosi 100 %. Wyklucza również nieważne lub niekompletne roszczenia, takie jak przypadki, w których ich zgłoszenia zostały otwarte przez pomyłkę, zaniechane lub wycofane przez klientów.

Na poziomie Grupy Dyrektor ds. Zarządzania Ryzykiem przekazuje Komitetowi Zarządu ds. Ładu Korporacyjnego w Avivie okresowe raporty na temat przestępstw finansowych, w tym na temat programu zapobiegania łapownictwu i korupcji w Avivie. Nasza infolinia do zgłaszania niewłaściwego postępowania pod nazwą Speak Up ułatwia zgłaszanie wszelkich wątpliwości w sposób poufny, a wszystkie raporty są przekazywane niezależnemu zespołowi dochodzeniowemu. W 2018 r. zgłoszono 50 przypadków za pośrednictwem infolinii Speak Up (zwanej wcześniej Right Call) (2017: 25), przy czym żaden nie dotyczył łapownictwa i korupcji. 37 spraw dobiegło końca, a 13 jest nadal rozpatrywanych. Nie wszczęto żadnego istotnego postępowania sądowego w wyniku spraw zgłoszonych w 2018 r. Podczas rekrutacji i nawiązywania współpracy z partnerami zewnętrznymi przeprowadzamy analizę due diligence. W 2018 r. 82% dostawców działających na poziomie Grupy i w Wielkiej Brytanii zaakceptowało nasz Kodeks Postępowania (lub posiadało własny równoważny odesk postępowania), który wymaga przestrzegania wszystkich obowiązujących praw i przepisów dotyczących przestępstw finansowych. W 2018 r. zaangażowaliśmy 95% podlegających nam dostawców w kwestie dotyczące odpowiedzialności w biznesie (w tym problem współczesnego niewolnictwa). Nasz Komitet Zarządu ds. Ładu Korporacyjnego sprawuje nadzór nad naszą strategią odpowiedzialnej i zrównoważonej działalności oraz nad zasadami postępowania, które stanowią jego podstawę. Jako spółka podlegamy postanowieniom brytyjskiego Kodeksu Ładu Korporacyjnego (Kodeks), którego zobowiązujemy się w pełni przestrzegać. Szczegółowe informacje na temat przestrzegania postanowień Kodeksu przez Spółkę są zawarte w Sprawozdaniu Zarządu i Sprawozdaniu dotyczącym Ładu Korporacyjnego, które są częścią Raportu rocznego i dokumentów księgowych oraz w formie online na stronie www.aviva.com/investors/corporate-governance. Działania Komitetu Zarządu ds. Ładu Korporacyjnego opisane są w Sprawozdaniu Komitetu ds. Ładu Korporacyjnego w Raporcie rocznym i dokumentach księgowych. Przeprowadziliśmy ocenę ryzyk związanych ze środowiskiem naturalnym, które ponosimy jako firma na poziomie globalnym i lokalnym. Najważniejszym z nich jest potencjalny wpływ zmian klimatu na życie naszych klientów i aktywa naszej spółki. Dalsze szczegółowe informacje zawarte są w części niniejszego raportu zatytułowanej „Ryzyko i zarządzanie ryzykiem” oraz w części zatytułowanej „Informacje finansowe Avivy dotyczące zmian klimatycznych”.

Oprócz tego zarządzamy ryzykami związanymi z naszymi inwestycjami w przedsięwzięcia dotyczące społeczności realizując mechanizmy kontroli określone ramowo w naszych Zasadach Odpowiedzialności w Biznesie (ang. Corporate Responsibility Business Standard). Określają one ramowe zasady ładu korporacyjnego dotyczące naszych darowizn na cele dobroczynne, partnerstw, a także szczegółowych metod zarządzania ryzykami związanymi z dobrowolnymi działaniami pracowników (np. poprzez ochronę). Standard ten jest poddawany co roku przeglądowi, którego wyniki są następnie udostępniane wszystkim spółkom Avivy.

Większe poszanowanie dla praw człowieka: Poszanowanie praw człowieka jest rzeczą właściwą i ma sens w wymiarze komercyjnym. Wspieramy inicjatywy takie jak Corporate Human Rights Benchmark i uczestniczymy w forach, takich jak forum brytyjskiego MSW pod nazwą Business Against Slavery.

Nasza polityka praw człowieka (www.aviva.com/content/dam/aviva-corporate/documents/socialpurpose/pdfs/policies-responses/171025-Human-Rights-Policy-Final.pdf) wskazuje naszych głównych interesariuszy, a także najważniejsze kwestie dotyczące praw człowieka w naszej działalności. Zakres tej polityki obejmuje całą grupę i określa zobowiązanie Grupy do poszanowania praw człowieka. Częścią naszego całościowego podejścia do kwestii praw człowieka jest nasze podejście do problemu współczesnego niewolnictwa. W 2018 r.:

- Rozszerzyliśmy zakres naszych działań o Kanadę, Polskę, Irlandię, Francję, Włochy i Singapur. Zespoły ds. zaopatrzenia, sekretarze spółek i przedstawiciele odpowiedzialni za sprawy korporacyjne z tych rynków zostali poinformowani o naszych obowiązkach dotyczących współczesnego niewolnictwa. Zaangażowaliśmy naszych kluczowych dostawców na tych rynkach, informując ich o takich zagadnieniach jak różnorodność i integracja, świadomość celów zrównoważonego rozwoju (SDGs), prawa człowieka i problemy związane ze współczesnym niewolnictwem.
- Przeprowadziliśmy ocenę zagrożenia współczesnym niewolnictwem w przypadku ośmiu dostawców, co obejmowało przegląd procesów rekrutacyjnych, zasad i procedur. Oceny te przeprowadzono u dwóch dostawców w Singapurze, dwóch w Polsce i czterech w Wielkiej Brytanii w ramach następujących usług: czyszczenie wnętrza samochodów, sprzątanie, produkcja mediów i digitalizacja.
- Współpracowaliśmy z ONZ w ramach inicjatywy Global Compact jako brytyjska grupa robocza ds. współczesnego niewolnictwa (która skupia osoby z różnych branż przemysłu w celu dzielenia się wiedzą oraz informacjami wspierającymi naszą pracę w walce z przejawami współczesnego niewolnictwa). Ocenialiśmy oświadczenia w sprawie współczesnego niewolnictwa złożone przez uczestników, odbyliśmy szkolenia i dzieliśmy się doświadczeniami otrzymanymi od społeczeństwa obywatelskiego i organizacji rządowych.
- Braliśmy udział w analizie ustawy o współczesnym niewolnictwie (ang. Modern Slavery Act (MSA)) z 2015 roku, która została nam zlecona przez rząd Wielkiej Brytanii w celu wzmocnienia i ulepszenia obecnego prawodawstwa. Uczestniczyliśmy w wielu forach na wysokim szczeblu w 2018 r., w tym w warsztatach zorganizowanych przez brytyjskie MSW i Modern Slavery Review Secretariat 2015. Sekretarz naszej Grupy uczestniczył również w Forum ONZ ds. Biznesu i praw człowieka w Genewie w celu omówienia kwestii należytej staranności, pojawiających się praktyk i wyzwań w celu przyspieszenia postępu i wsparcia osób, które przeżyły katastrofy.

Przyjęliśmy następujące wskaźniki wydajności, aby śledzić wyniki Avivy w zakresie zapobiegania problemom współczesnego niewolnictwa.

	2018
Liczba przypadków współczesnego niewolnictwa odkrytych w Avivie lub w naszym łańcuchu dostaw	-
Liczba ocen ryzyka istnienia współczesnych form niewolnictwa przeprowadzonych u dostawców	8

Począwszy od 2019 r. będziemy również przekazywać informacje na temat dwóch dodatkowych wskaźników KPI: % dostawców i właścicieli umów w Avivie, którzy przeszli szkolenie w zakresie współczesnego niewolnictwa w ciągu roku oraz liczba dostawców zaangażowanych przez Avivę, którzy oświadczyli, że poprawili swój sposób zarządzania określonymi w ustawie MSA ryzykami związanymi ze współczesnym niewolnictwem w wyniku takiego zaangażowania (1).

Nasze pełne oświadczenie dotyczące współczesnego niewolnictwa znajduje się na stronie www.aviva.com/modernslaverystatement.

W kierunku bardziej zrównoważonej przyszłości

Inwestowanie w sposób odpowiedzialny jest kluczowe dla naszego działania w oparciu o wartości Avivy, jeśli mamy dbać lepiej i tworzyć dorobek. W naszej działalności uwzględniamy potrzeby w zakresie ochrony środowiska, odpowiedzialności społecznej i ładu korporacyjnego (ESG), dążąc do wycofania kapitału z projektów krótkoterminowych oraz by aktywnie promować dobre praktyki wśród firm, w które inwestujemy. Naszym celem jest identyfikacja i redukcja ryzyk ESG w naszych portfelach, na przykład poprzez zrozumienie, jaką wartość ma Zarząd spółki i jego strategia dotycząca problemów takich jak zmiana klimatu, prawa człowieka czy godziwa płaca. To pomaga nam ocenić, jak dobrze jest on przygotowany, aby poradzić sobie z bieżącymi lub pojawiającymi się problemami w zakresie ESG. Wierzymy, że Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs) mogą wytyczyć drogę dla nas, naszych klientów i społeczeństwa do lepszej, ardziej zrównoważonej przyszłości. We wrześniu 2018 r. Aviva uruchomiła system World Benchmarking Alliance (WBA), którego celem jest stworzenie ogólnosięciowego zestawu publicznie dostępnych danych odnoszących się do systematyki zrównoważonego rozwoju, wraz z Index Initiative i Fundacją ONZ. WBA opracuje dostępne publicznie, przejrzyste i autorytatywne tabele ligowe, klasyfikujące firmy według ich wkładu w realizację celów zrównoważonego rozwoju. Pierwszy zestaw wskaźników porównawczych zostanie opublikowany w 2020 r. i będzie dotyczył żywności i rolnictwa, klimatu i energii, integracji cyfrowej oraz równości płci i nadania uprawnień. System WBA jest wspierany przez rządy Wielkiej Brytanii, Holandii oraz Danii i został uznany za jedną z 10 zwycięskich inicjatyw podczas paryskiego Forum na rzecz Pokoju w listopadzie 2018 r.

1. Obejmuje to dokonywanie ocen, prowadzenie szkoleń, a także inne formy aktywnego zaangażowania dostawców.

Na całym świecie współpracujemy z rządami i szerokim gronem interesariuszy, aby wspierać reformy rynkowe. W ramach tych działań zwołaliśmy w lipcu szczyt finansowy z udziałem księcia Walii w Pałacu Świętego Jakuba i wzięliśmy udział w szczycie inwestorów G20 w Buenos Aires. W 2014 r. Aviva France uruchomiła projekt Aviva Impact Investing France, stając się pierwszą instytucją finansową w kraju, która stworzyła fundusz inwestycyjny zajmujący się finansowaniem spółek odpowiedzialnych społecznie i dbających o środowisko. Środki tego funduszu mają obecnie wartość 30 mln euro, a inwestycje zostały poczynione w 48 przedsiębiorstwach. Podczas 7-mej edycji "Instil Invest Crowns" Aviva France otrzymała nagrodę dla "Najlepszej Inicjatywy w Inwestowaniu, które ma Znaczenie" (ang. "Best Initiative in Impact Investing") w kategorii „Głównych Tematów”. Nagroda ta potwierdza ideę, że inwestycje mogą tworzyć dobro społeczne, a także przynosić wysokie zyski. Wykorzystujemy rolę, którą pełniemy jako odpowiedzialni udziałowcy, aby angażować się w takie kwestie, jak oporność na środki przeciwdrobnoustrojowe (AMR) i zmiany klimatu. Współpracowaliśmy z naszymi firmami, w które inwestujemy, głównie w sektorze farmaceutycznym i spożywczym, w celu opracowania opartej na mocnych podstawach polityki w zakresie oporności na środki przeciwdrobnoustrojowe i stopniowego wycofywania stosowania antybiotyków w ich łańcuchach dostaw. Spełniliśmy również obywatelnicę Prezesa złożoną na WZA, we współpracy z innymi inwestorami, że zaangażujemy się wspólnie z polskim sektorem górnictwa węglowego w kwestie ryzyka klimatycznego i potrzeby większej przejrzystości i ujawniania danych. Jako kolejny przykład naszego zaangażowania w ochronę środowiska można wymienić fakt, że Aviva Investors stała się jednym z największych udziałowców DS Smith, firmy, która spowodowała przełom w branży opakowań i recyklingu, produkując większość materiałów opakowaniowych z odzyskanych zasobów i przyczyniając się w ten sposób do zmniejszenia ilości odpadów trafiających na wysypisko. Działalność Avivy w Wielkiej Brytanii nadal podtrzymuje nasze zobowiązanie do zerowego składowania odpadów, które złożyliśmy w 2015 r. W 2018 r. zobowiązaliśmy się do unikania przedmiotów jednorazowego użytku z tworzyw sztucznych we wszystkich naszych zakładach, co spowodowało zmniejszenie ilości odpadów o 50 ton rocznie. Nasze inwestycje wspierają również przejście na gospodarkę niskoemisyjną (więcej informacji poniżej). W 2018 r. Aviva przeznaczyła 1,8 mld GBP na nowe inwestycje w energię wiatrową, słoneczną, biomasę i wydajność energetyczną. Wyznaczyliśmy również cel związany z oszczędnościami węgla dla tej inwestycji w wysokości 100 000 ton CO₂e rocznie. Oprócz tego Aviva posiada około 1,3 mld GBP w obligacjach zielonych (ang. green bonds), które wspierają przejście na gospodarkę niskoemisyjną.

Chcemy być liderem dając za przykład nasz własny rekord w dziedzinie zrównoważonego rozwoju

Jako pierwsza firma świadcząca usługi finansowe będąca firmą neutralną pod względem emisji dwutlenku węgla nadal kompensujemy 100% wszelkich pozostałych emisji dwutlenku węgla. Od 2012 roku nasze projekty w zakresie kompensowania spowodowały poprawę jakości życia ponad 1 mln osób (np. poprzez dostarczenie ekologicznych pieców do gospodarstw w Kenii, zapewnienie bezpiecznej dla zdrowia wody, poprawę stanu zdrowia, tworzenie miejsc pracy oraz pobudzanie lokalnej gospodarki). Nadal zarządzamy wpływem naszej działalności na środowisko. Ustalony przez nas standard dotyczący odpowiedzialności w biznesie, środowiska i zmian klimatu koncentruje się na najbardziej istotnych przypadkach oddziaływania na środowisko, które zidentyfikowaliśmy jako emisje gazów cieplarnianych. W raportach określamy je jako ekwiwalent emisji dwutlenku węgla (CO₂e) w ujęciu operacyjnym w odniesieniu do całej działalności Grupy Aviva. Dalsze informacje w tabeli poniżej. Na przykład w roku 2017 nasza kanadyjska siedziba przeniosła się do budynku z certyfikatem Gold LEED, a w 2018 r. połączyliśmy cztery inne lokalizacje, aby stworzyć jeden energooszczędny obiekt biurowy. Ponad 1800 pracowników zostało skierowanych do pracy na jednej nowej powierzchni biurowej, co pozwoliło zmniejszyć nasz ślad operacyjny (powierzchnia kwadratowa) o 25%.

Do tej pory osiągnęliśmy 60-proc. redukcję CO₂e w stosunku do poziomu wyjściowego w 2010 roku, realizując przedterminowo cel na rok 2020 (50%). Kontynuujemy prace nad naszym ambitnym, długoterminowym celem, jakim jest zmniejszenie energii o 70% do 2030 r. W ramach programu efektywności energetycznej redukcji emisji dwutlenku węgla (ang. Carbon Reduction Commitment Energy Efficiency Scheme) zarejestrowaliśmy całkowitą emisję w wysokości 82 278 ton CO₂e w 2018 r., której koszt wyniósł 1,4 mln GBP. Ten obowiązkowy program ogranicza się do emisji generowanych przez firmy w Wielkiej Brytanii pochodzących z energetyki budowlanej i obejmuje portfel nieruchomości należący do naszych funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Aviva Investors. W całej Wielkiej Brytanii ponad 400 pracowników zgłosiło się do naszego programu współdzielenia samochodów (ang. car sharing), w wyniku czego powstało 180 aktywnych grup współdzielenia samochodów. Stworzyliśmy również punkty ładowania pojazdów elektrycznych w ośmiu lokalizacjach w Wielkiej Brytanii i zmieniliśmy 30% naszej floty samochodowej przechodząc na pojazdy hybrydowe. W ubiegłym roku pozwoliło to zaoszczędzić 4 257 kg emisji CO₂. Oprócz udziału w programie współdzielenia samochodów uzyskaliśmy pozwolenie na budowę instalacji systemu paneli solarnych na naszym parkingu w budynku Horizon w Norwich. Będzie to pierwszy tego typu projekt w całej Wielkiej Brytanii i sprawi, że energia Horizon stanie się samowystarczalna, jeśli tylko będzie świecić słońce. Instalacja będzie składać się z 1 908 paneli słonecznych, które wygenerują 528 148 kWh rocznie. Budynek Horizon zużyje 68% tej czystej energii i wyeksportuje pozostałą część do krajowej sieci energetycznej. Roczne oszczędności emisji dwutlenku węgla wyniosą około 232 tony. W zeszłym roku Aviva Investors zainwestowała 400 mln GBP, aby pomóc w sfinansowaniu budowy największej morskiej farmy wiatrowej na świecie (www.avivainvestors.com/engb/about/company-news/2018/11/aviva-investors-finances-construction-hornsea-1). Więcej szczegółów na temat naszych danych dotyczących kluczowych wskaźników efektywności w dziedzinie ochrony środowiska i naszego niezależnego procesu zapewniania wiarygodności można znaleźć na stronie www.aviva.com/CRkpisandassurance2018

Limity operacyjne danych dotyczących globalnej emisji gazów cieplarnianych

Ustalone przez nas limity śladu węglowego (ang. carbon footprint) ilustrują zakres danych, które monitorujemy i emisje, które kompensujemy. Podajemy informacje o źródłach emisji gazów cieplarnianych (GHG) na podstawie równoważników emisji dwutlenku węgla (CO₂e) zgodnie z wymogami Ustawy o spółkach z 2006 r. (Raport strategiczny i sprawozdania Dyrektorów) z 2013 r. Odwołujemy się również do standardu sprawozdawczości i rachunkowości dotyczącej emisji gazów cieplarnianych (ang. GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard) oraz współczynników emisji określonych w Zasadach Sprawozdawczości w sprawie Emisji Gazów Cieplarnianych określonych przez Rząd Wielkiej Brytanii na rok 2018. Poniższa tabela przedstawia bezwzględną wielkość emisji dwutlenku węgla pochodzącej z prowadzonej działalności:

W tonach CO ₂ e	2018	2017	2016
Zakres 1	16.198	17.915	19.210
Zakres 2	25.012	31.280	41.008
Zakres 3	17.739	19.305	19.193
Wartość bezwzględna CO ₂ e*	58.949	68.500	79.410
Kompensowanie emisji**	(58.949)	(68.500)	(79.410)
Razem emisje netto	-	-	-

Zakres 1 - gaz ziemny, emisje ulotne (wyciek gazu z klimatyzacji i systemów chłodzących), ropa naftowa, samochody służbowe.

Zakres 2 - emisja przy wytwarzaniu energii elektrycznej.

Zakres 3 - podróże służbowe i „szara flota” (samochody prywatne używane służbowo), odpady i zużycie wody

Poniższa tabela przedstawia intensywność emisji dwutlenku węgla w naszej działalności:

	W tonach CO ₂ e	CO ₂ e w przeliczeniu na GWP w mln GBP
2018	1,6	2,06
2017	1,6	2,48
2016	2,0	3,12

* Raport na temat Wiarygodności za rok 2018 sporządzony przez PricewaterhouseCoopers LLP, dostępny na stronie [aviva.com/CRkpisandassurance2018](http://www.aviva.com/CRkpisandassurance2018).

** Kompensowanie emisji poprzez nabywanie i umarzanie jednostek przyznanej emisji na rynkach prowadzących sprawozdawczość na zasadzie dobrowolnej i zgodnie z postanowieniami protokołów.

Kluczowe wskaźniki efektywności w zakresie odpowiedzialności w biznesie (w tym dane z lat 2016- 2018) oraz towarzyszące temu ograniczone poświadczenie wiarygodności (ang. limited assurance statement) sporządzone przez PwC można znaleźć na stronie www.aviva.com/social-purpose, obok Podsumowania Odpowiedzialności w Biznesie oraz arkusza danych dotyczących aspektów ochrony środowiska, społecznych lub aspektów ładu korporacyjnego (ESG) w Avivie z 2018 r. Więcej szczegółów na temat naszego wewnętrznego podejścia do różnorodności, integracji i dobrobytu można znaleźć w rozdziale „Nasi ludzie” w niniejszym raporcie.

Nasze informacje finansowe dotyczące klimatu

Nasze informacje finansowe dotyczące klimatu

Zrównoważony rozwój i siła finansowa naszej międzynarodowej grupy ubezpieczeniowej¹ opierają się na skutecznych ramach zarządzania ryzykiem. Na naszą działalność mają bezpośredni wpływ skutki zmian klimatu. Aviva jest zdania, że zmiany klimatyczne, w stosunku do których nie podejmuje się żadnych działań ograniczających, stanowią systemowe zagrożenie dla stabilizacji finansowej w nadchodzących dekadach. Informacje na temat zmian klimatycznych przedstawiamy w naszym Rocznym Raporcie i dokumentach księgowych już od 2004 roku. Nasze informacje za 2018 rok stanowią odpowiedź Avivy na zalecenia Grupy Zadaniowej Rady Stabilności Finansowej w sprawie Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD) opublikowane w lipcu 2017 r. i odzwierciedlają rolę, jakie pełnimy jako właściciel aktywów, ubezpieczyciel, a także podmiot zarządzający aktywami. Ta odpowiedź ilustruje, w jaki sposób Aviva uwzględnia ryzyka i możliwości związane z klimatem w swoim zarządzaniu, strategii, zarządzaniu ryzykiem, pomiarach i celach oraz w jaki sposób ujawniamy nasze informacje o naszej ekspozycji na ryzyko. Informacje te, wraz z rozszerzoną wersją naszej odpowiedzi są dostępne na stronie www.aviva.com/TCFD.

Ład korporacyjny

Mając świadomość coraz większego wpływu zmian klimatycznych, Aviva rozwinęła oparty na mocnych podstawach system zarządzania, ze skutecznymi i solidnymi mechanizmami kontroli. Dyrektor ds. Ryzyka Avivy i główny radca prawny Grupy oraz Sekretarz Spółki są wykonawczymi członkami władz nadzorującymi ujawnianie tych informacji. Jednakże inne osoby na kierowniczych stanowiskach w grupach i na rynkach lokalnych są odpowiedzialne za zarządzanie określonymi obszarami działalności, które mogą mieć wpływ lub podlegać wpływowi zmian klimatycznych. Do obszarów tych należą: ubezpieczenia, zarządzanie aktywami, operacje i finanse. Na poziomie Zarządu nasz proces zarządzania ryzykami klimatycznymi i możliwościami w tym zakresie nadzorują Komitet Zarządu ds. Ryzyka oraz Komitet Zarządu ds. Ładu Korporacyjnego:

- **Komitet Zarządu ds. Ryzyka** W 2018 roku posiedzenie Komitetu zwołano 5 razy w celu dokonania oceny, zarządzania, a także monitorowania wszystkich aspektów zarządzania ryzykiem, w tym także ryzykiem klimatycznym. Zmiana klimatu jest klasyfikowana jako ryzyko powstające i jest poddawana ocenie pod kątem prawdopodobieństwa jej wystąpienia i istotności dla Avivy w ramach naszych procesów dotyczących nowopowstających ryzyk.
- **Komitet Zarządu ds. Ładu Korporacyjnego** W 2018 roku posiedzenie Komitetu zwołano 4 razy w celu nadzorowania sposobu, w jaki Aviva wykonuje swoje zobowiązania o charakterze korporacyjnym i społecznym oraz formalnego rozpatrzenia strategicznego podejścia Avivy do zmian klimatu w ciągu roku. Obejmuje to ustalanie wytycznych, wskazówek oraz zasad postępowania dotyczących klientów Avivy oraz odpowiedzialności w biznesie, a ponadto doradzanie Zarządowi i kierownictwu w tych sprawach.

W grudniu 2018 r., w ramach naszego odbywającego się regularnie programu szkoleniowego, Zarządowi przedstawiono dotyczące Avivy ryzyka i możliwości związane z klimatem. Zarząd wykorzysta to szkolenie, aby nadać odpowiedni kierunek Spółce i zapewnić podjęcie działań w celu identyfikacji, pomiaru, zarządzania, monitorowania i raportowania tych zagrożeń oraz możliwości.

Strategia

Ta odpowiedź koncentruje się na kluczowych czynnikach ryzyka związanych z klimatem i związanych z nimi możliwościach (tj. czynnikach fizycznych, przejściowych i odpowiedzialności) opisanych w raporcie brytyjskiego organu Prudential Regulation Authority z 2015 roku. Istotność i perspektywy czasowe, w których owe ryzyka i możliwości mają wpływ na naszą działalność, zależą od konkretnych produktów ubezpieczeniowych, lokalizacji geograficznych i rozważanych inwestycji lub podejmowanych decyzji. Na przykład nasza działalność w zakresie ubezpieczeń ogólnych uwzględnia ryzyka w procesach underwritingu i wyceny, a także przy ustalaniu strategii reasekuracji w oparciu o stosunkowo krótki horyzont czasowy (od jednego do trzech lat). Aviva zdaje sobie sprawę, że rosnący zakres i częstotliwość strat wynikających ze zjawisk pogodowych może mieć negatywny wpływ na naszą rentowność. Dlatego też w modelowaniu kapitału ekonomicznego wyraźnie uwzględniane są straty wynikające z poważnych katastrof (ang. large catastrophe losses (CAT)), aby zapewnić odporność na takie scenariusze. Natomiast podczas opracowywania naszej nowej strategii produktowej i aktualizacji ogólnego planu biznesowego Avivy, wpływ tych ryzyk należy rozważyć w perspektywie średnioterminowej (od trzech do pięciu lat). W odniesieniu do ubezpieczeń na życie i emerytur, przy ustalaniu stawek składek i rezerw na wypłacane świadczenia rentowe oraz naszej strategii inwestycyjnej w celu pokrycia tych zobowiązań ubezpieczeniowych, wpływ tych ryzyk należy rozważyć w znacznie dłuższym horyzoncie czasowym (od pięciu lat w górę). W naszej Strategicznej Odpowiedzi Na Zmiany Klimatu, opublikowanej w 2015 r. skupiliśmy się na pięciu filarach:

- **Integracja ryzyka klimatycznego z kwestiami inwestycyjnymi** - w 2012 r. Aviva zobowiązała się do zintegrowania czynników środowiskowych, społecznych i dotyczących ładu korporacyjnego we wszystkich klasach aktywów i regionach, aby zapewnić naszym klientom długoterminowe zrównoważone i lepsze wyniki inwestycyjne
- **Inwestycje w infrastrukturę o niższej emisji dwutlenku węgla** - Aviva ogłosiła w 2015 r., że zainwestuje 500 mln GBP rocznie przez najbliższe pięć lat w infrastrukturę o niższej emisji dwutlenku węgla
- **Wspieranie silnych działań politycznych** - Aviva nadal wspiera reformę rynku kapitałowego, aby zmobilizować biliony funtów niezbędnych do przejścia na gospodarkę niskoemisyjną i we właściwy sposób skorygować istniejące błędy rynkowe związane ze zmianami klimatu
- **Aktywne zarządzanie ryzykiem klimatycznym** - Aviva aktywnie współpracuje z innymi spółkami w celu opracowania strategii biznesowych niepodatnych na zmiany klimatu
- **Zbycie w razie potrzeby** - Aviva zamierza wykorzystać wpływy naszych akcjonariuszy, aby zachęcić spółki do przejścia na gospodarkę iskoemisyjną i zbyć wysoce energochłonne przedsiębiorstwa z branży paliw kopalnych w przypadku, gdy nie osiągną one wystarczających postępów zmierzających w kierunku wyznaczonych celów.

Oprócz tej odpowiedzi na temat strategicznych inwestycji, Aviva nadal starała się uwzględnić zagrożenia i możliwości związane z klimatem w naszych produktach ubezpieczeniowych. Na przykład:

- **Reasekuracja w branży ubezpieczeń ogólnych** jest teraz ustalana w ujęciu rocznym zagregowanym oraz w oparciu o poszczególne przypadki, z uwzględnieniem możliwości wystąpienia ekstremalnych zjawisk pogodowych.
- **Zarządzamy naszą ekspozycją na ryzyko powodziowe** dla klientów indywidualnych w Wielkiej Brytanii przez scedowanie polis na FloodRe.
- Zwiększamy **świadomość klientów** i promujemy środki zapobiegania ryzyku związanemu z klimatem, takiemu jak zanieczyszczenie powietrza. Na przykład Aviva Polska zainstalowała lokalne czujniki zanieczyszczenia powietrza, aby umożliwić swoim klientom dostęp do aktualnych informacji o poziomach zanieczyszczenia powietrza na ich smartfonach.
- **Pomagamy klientom w zapewnieniu odporności** na ekstremalne warunki pogodowe poprzez podwyższenie standardu ubezpieczenia nieruchomości komercyjnych w Kanadzie, które zapewnia element „buduj lepiej” (ang. build back better)
- Dostarczamy **produkty i usługi, które odpowiadają wyborom klientów** w celu zmniejszenia wpływu na środowisko. Chodzi tu o dopasowane do ich potrzeb polisy dotyczące pojazdów elektrycznych i wspieranie gospodarki współdzielenia
- **Ograniczamy naszą ekspozycję** na ocenę ryzyka ubezpieczeniowego w przypadku najbardziej intensywnych pod względem emisji dwutlenku węgla elementów gospodarki poprzez ograniczenia zawarte w warunkach naszych Limitów Underwritingu Grupy dla takich branż jak górnictwo czy wytwarzanie energii. Zgodnie z naszymi zobowiązaniami do zarządzania skutkami zmian klimatu, Globalny zespół ds. korporacyjnych i specjalistycznych Avivy ogłosił natychmiastowe odejście od ubezpieczania produkcji energii z paliw kopalnych na rzecz wytwarzania energii odnawialnej w Wielkiej Brytanii.

1. Aviva jest właścicielem aktywów, a wartość zarządzanych przez nią aktywów wynosi 470 mld GBP. Jest też ubezpieczycielem z przypisanymi składkami brutto w wysokości 28,7 mld GBP, a wartość aktywów zarządzanych przez Aviva Investors wynosi 331 mld GBP.

2. www.bankofengland.co.uk/-/media/boe/files/prudential-regulation/publication/impact-of-climate-change-on-the-uk-insurance-sector.pdf.

Aviva kontynuuje realizację swoich celów we wszystkich obszarach naszej obecnej strategii dotyczącej zmian klimatu. Jednak w świetle najnowszego raportu Międzyrządowego Zespołu ds. Zmian Klimatu (IPCC)¹ i ryzyka osiągnięcia punktów krytycznych zmian klimatu, które mogłyby spowodować niekontrolowane ocieplenie, a także wyników naszej wewnętrznej analizy potencjalnych skutków zmian klimatu, nasza strategia jest aktualizowana, aby przyspieszyć osiągnięcie naszego celu zatrzymania ocieplenia na poziomie przejściowym 2°C (lub niższym).

Zarządzanie ryzykiem

Rygorystyczne i spójne zarządzanie ryzykiem jest stałym elementem działalności Avivy wynikającym z naszych Ram Zarządzania Ryzykiem, obejmujących nasze systemy zarządzania, procesy zarządzania ryzykiem i zakresy tolerancji ryzyka. Ramy te określają, w jaki sposób Aviva identyfikuje, mierzy, zarządza, monitoruje i raportuje zagrożenia, na które jest lub może być narażona (w tym ryzyko związane z klimatem). Określają one również odpowiedzialność kierownictwa, osób kierujących działem ds. ryzyka i działem audytu wewnętrznego w odniesieniu do zarządzania ryzykiem w skali całego przedsiębiorstwa. Aviva uważa zmiany klimatyczne za istotne długoterminowe ryzyko dla naszego modelu biznesowego, ale przede wszystkim za ryzyko zagrażające niedalekiej przyszłości, ponieważ jego skutki są już odczuwalne. Dlatego podejmujemy teraz działania w celu złagodzenia skutków zmian klimatycznych i zarządzania nimi zarówno dziś, jak i w przyszłości. Dzięki tym działaniom Aviva nadal buduje odporność na ryzyko związane z klimatem, ryzyko fizyczne i ryzyko związane z odpowiedzialnością. W połączeniu z Inicjatywą Finansową Programu Ochrony Środowiska Organizacji Narodów Zjednoczonych (UNEP FI), Aviva opracowała modele i narzędzia do analizy scenariuszy, aby ocenić potencjalny wpływ czterech scenariuszy IPCC na naszą działalność. Wyniki analizy obejmują wskaźniki finansowe, takie jak bezpośrednie/pośrednie koszty emisji, dodatkowe nakłady inwestycyjne i wpływ na przychody w rozbiciu na poszczególne sektory i lokalizacje. Każdy scenariusz opisuje potencjalną trajektorię dla przyszłych poziomów gazów cieplarnianych i innych zanieczyszczeń powietrza i może być przedstawiony na mapach dla poszczególnych prawdopodobnych wzrostów temperatury (wymagane poziomy ograniczenia wzrostu): 1,5°C (emisja mniejsza o połowę do 2050 r.), 2°C (emisja ustabilizuje się na poziomie połowy obecnej emisji do 2060 r.), 3°C (wzrost emisji do 2080 r., a następnie spadek) i 4°C (emisja nadal rośnie w obecnym tempie wzrostu). Aby ocenić wpływ zmian klimatycznych na naszą działalność, Aviva oblicza wartość zagrożoną ryzykiem klimatycznym (ang. Climate VaR) na podstawie wyników modelu dla każdego scenariusza IPCC, co pozwala na ocenę ryzyka i możliwości związanych z klimatem w ciągu najbliższych 15 lat z możliwością analizy krótszych okresów (od trzech do pięciu lat) w stosownych przypadkach. Do oceny wpływu na nasze inwestycje i zobowiązania ubezpieczeniowe służy szereg różnych wskaźników finansowych. Czynniki oddziałujące są agregowane w celu określenia ogólnego wpływu zagrożeń i szans związanych ze zmianami klimatu we wszystkich scenariuszach poprzez przypisanie względnych prawdopodobieństw lub możliwości do każdego scenariusza. Wartość zagrożona ryzykiem klimatycznym obejmuje wpływ finansowy ryzyka związanego z **przejściem** i możliwości w tym zakresie. Obejmuje to przewidywane koszty działań politycznych związanych z ograniczeniem emisji gazów cieplarnianych, a także przewidywany zysk „eko” dochodów wynikający z rozwoju nowych technologii i patentów. Ponadto uwzględnia ona wpływ finansowy zagrożeń **fizycznych** spowodowanych ekstremalną pogodą (np. przez powódź, huragan i pożary), a także wpływ podnoszącego się poziomu mórz i średnich temperatur, chociaż zdajemy sobie sprawę, że najbardziej ekstremalne skutki fizyczne mogą być odczuwalne dopiero w drugiej połowie stulecia. Aviva dostrzega również rosnącą liczbę postępowań sądowych związanych z klimatem i w związku z tym stosownie oceniła swoją potencjalną ekspozycję na ryzyko **sporów sądowych**.

Wskaźniki i wartości docelowe

Oprócz wartości zagrożonej ryzykiem klimatycznym, Aviva wykorzystuje wiele innych wskaźników dla potrzeb zarządzania, monitorowania i raportowania zgodności z globalnymi lub krajowymi celami w zakresie łagodzenia skutków zmian klimatu i związanego z tym potencjalnego wpływu finansowego na naszą działalność. Są one opisane poniżej.

Wykorzystujemy „ślad węglowy” i dane dotyczące średniej ważonej intensywności emisji CO₂ (tCO₂e/sprzedaz w GBP), aby ocenić i zarządzać ekspozycją naszych aktywów na potencjalny wzrost cen emisji dwutlenku węgla. Ponadto mierzymy nasze emisje dwutlenku węgla z działalności i już zmniejszyliśmy je o 60% od 2010 r., a do 2030 r. planujemy redukcję w wysokości 70% w stosunku do poziomu bazowego. W 2018 r. Aviva została uznana za jedną z 20 firm, które zgłosiły 100% swojej emisji z Zakresu 12. Dane te można znaleźć w rozszerzonej wersji niniejszego raportu (www.aviva.com/socialpurpose/policies).

Zbывamy tam, gdzie to konieczne. Do tej pory sprzedaliśmy własne aktywa Avivy z 17 kopalń węgla energetycznego i spółek energetycznych z grupy Coal 403. Ponadto w 2018 r. Urgewald, organizacja pozarządowa zajmująca się ochroną środowiska i prawami człowieka, została poproszona o dokonanie przeglądu naszych udziałów w stosunku do listy 120 spółek węglowych. Aviva aktywnie zarządza pozycjami w ramach posiadanych przez nas udziałów w 15 z tych spółek o łącznej wartości rynkowej 415 mln GBP lub 0,09% naszych aktywów ogółem. Dziesięć ze 120 spółek na liście to spółki, które umieściliśmy na naszej liście inwestycji, które nie będą kontynuowane. Więcej szczegółów na temat tych działań można znaleźć na stronie www.aviva.com/social-purpose.

Aviva jest również zaangażowana w inwestycje w **infrastrukturę o niższej emisji dwutlenku węgla**, o planowanej wartości 2,5 mld GBP w latach 2015-2020, z zamiarem zaoszczędzenia 100 000 ton emisji CO₂ rocznie. Aviva posiada obecnie „zielone aktywa” o wartości ponad 4,3 mld GBP, w tym 3,1 mld GBP z przeznaczeniem na inwestycje w infrastrukturę niskoemisyjną (głównie wytwarzającą energię słoneczną, wiatrową i energię ciepłą powstałą z odpadów stanowiących biomasę) oraz 1,3 mld GBP w formie „zielonych obligacji”. Aviva wykorzystwała wskaźnik **potencjału ocieplenia** Carbon Delta do oceny zgodności naszych obligacji korporacyjnych i udziałów kapitałowych z celem paryskiego porozumienia, jakim jest utrzymanie poziomu wzrostu temperatury o 2°C. Ta metodologia potencjału ocieplenia obejmuje emisje z Zakresu 12 oraz inwestycje w technologię niskoemisyjną, aby zapewnić perspektywy na przyszłość. Z czasem planujemy rozszerzyć tę analizę na cały nasz portfel. Aviva wykorzystwała wskaźnik Notre Dame-Global Adaptation Index opracowany przez Uniwersytet Notre-Dame do oceny ryzyka zmian klimatu w kraju w celu oceny fizycznego profilu ryzyka udziałów **posiadanych przez państwa**. Wskaźnik ten uwzględnia narażenie i podatność na zmiany klimatu, gotowość i adaptację, zdolność do gromadzenia środków potrzebnych do łagodzenia skutków i odzyskania sprawności po awarii; zdolność do gromadzenia środków w formie podatków i finansowania zadłużeniem, poleganie na pomocy zagranicznej i wsparciu Międzynarodowego Funduszu Walutowego i innych organów ponadnarodowych. Aviva wykorzystuje globalny system oceny Benchmark Global Real Estate Sustainability, aby móc zrozumieć odporność poszczególnych nieruchomości i funduszy na zmiany klimatyczne oraz ich stopień zrównoważenia rozpatrywany w szerszym kontekście w ramach naszego portfela inwestycyjnego. W 2018 r. oceniliśmy wydajność 18 funduszy nieruchomości, a Aviva Investors uzyskała 32 zielone gwiazdki. Podczas gdy trzy fundusze poprawiły swoje wyniki w ciągu roku, pozostałe piętnaście odnotowało niewielki spadek ogólnego wyniku. Jest tak dlatego, że wskaźnik porównawczy ma na celu zachęcenie podmiotów, które ocenia, do ciągłego doskonalenia się, a zatem metodologia punktacji staje się coraz trudniejsza każdego roku. Będziemy nadal podejmować starania w nowych obszarach, aby utrzymać i poprawić nasze wyniki. Uwzględniamy możliwość pojawienia się ekstremalnych zjawisk pogodowych w naszym planowaniu działalności, aby zapewnić odpowiedni poziom cen. Wyniki modelu zdarzeń katastroficznych są uzupełniane przez wewnętrzne scenariusze katastrof. Wykupiliśmy ochronę na wypadek katastrof mających wpływ na nieruchomości o okresie powtarzalności wynoszącym co najmniej 250 lat, co ogranicza straty Avivy w zależności od terytorium i dostosunkowo niskiego poziomu (150 mln GBP na jedno zdarzenie i 175 mln GBP na zasadzie rocznej agregowanej).

1. www.ipcc.ch/sr15/.

2. Emisje z Zakresu 1 obejmują: gaz ziemny, emisje ulotne, ropę naftową i używane samochody służbowe.

3. Coal 40 - 40 kopalń węgla energetycznego i przedsiębiorstw wytwarzających energię wybranych spośród spółek, których udziały posiada Aviva, jako podejmujące ukierunkowane starania, aby mieć wpływ na przejście na gospodarkę niskoemisyjną.

[...]



Aviva plc

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych za
2018 rok

Tłumaczenie poświadczzone - oryginał