

**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU
Z DZIAŁALNOŚCI SPÓŁKI
ZA ROK OBROTOWY 2019**

wraz z wnioskami Zarządu
do Walnego Zgromadzenia

**AEGON
TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ NA ŻYCIE SPÓŁKA AKCYJNA
(„Spółka”)**

1. Istotne zdarzenia mające wpływ na działalność Spółki

W dniu 17 czerwca 2019 r. Zwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki podjęło uchwały w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności Spółki za rok obrotowy 2018, zatwierdzenia sprawozdania finansowego Spółki za rok obrotowy 2018 oraz pokrycia straty powstałej w roku obrotowym 2018.

Ponadto, Zwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki podjęło uchwały w sprawie udzielenia Członkom Zarządu oraz Rady Nadzorczej Spółki absolutorium z wykonania przez nich obowiązków w roku obrotowym 2018.

2. Skład Zarządu, Rady Nadzorczej oraz Komitetu Audytu Spółki

Na dzień 31 grudnia 2019 r. skład Zarządu Spółki prezentował się następująco:

- 1) Marcus van der Ploeg – Prezes Zarządu;
- 2) Michael Müller – Członek Zarządu;
- 3) Jan Zimowicz – Członek Zarządu;
- 4) Andrzej Płachta – Członek Zarządu;
- 5) Andrzej Szufa – Członek Zarządu.

Zmiany w składzie Zarządu Spółki w okresie od dnia 1 stycznia 2019 r. do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania:

- 1) Anna Sadkowska – z dniem 5 lutego 2019 r. złożyła rezygnację z funkcji Członka Zarządu Spółki;
- 2) Andrzej Płachta – z dniem 15 maja 2019 r. został powołany do pełnienia funkcji Członka Zarządu Spółki;
- 3) Andrzej Szufa – z dniem 10 lutego 2020 r. został odwołany z funkcji Członka Zarządu Spółki.

Na dzień 31 grudnia 2019 r. skład Rady Nadzorczej Spółki prezentował się następująco:

- 1) Roald Janse – Przewodniczący Rady Nadzorczej;
- 2) Damiaan Jacobovits de Szeged – Członek Rady Nadzorczej;
- 3) Marco Keim – Członek Rady Nadzorczej;
- 4) Wojciech Filipczyk – Członek Rady Nadzorczej;
- 5) Andrzej Sieradz – Członek Rady Nadzorczej.

Na dzień 31 grudnia 2019 r. skład Komitetu Audytu Spółki prezentował się następująco:

- 1) Wojciech Filipczyk – Przewodniczący Komitetu Audytu;
- 2) Damiaan Jacobovits de Szeged – Członek Komitetu Audytu;
- 3) Andrzej Sieradz – Członek Komitetu Audytu.

3. Działalność ubezpieczeniowa Spółki w roku obrotowym 2019

Zmiany produktowe

W 2019 roku Spółka zdecydowała się na rozbudowę oferty ubezpieczeń ochronnych i wprowadziła do swojej oferty cztery nowe produkty, w tym jedno indywidualne ubezpieczenie i trzy nowe wersje umów dodatkowych.

W styczniu 2019 roku Spółka do swoje oferty wprowadziła nową wersję Ubezpieczenia dodatkowego na wypadek pobytu ubezpieczonego w szpitalu. Nowe ubezpieczenie dodatkowe jest dostępne w dwóch wariantach obejmujących świadczenie pieniężne na wypadek hospitalizacji spowodowanej chorobą lub nieszczęśliwym wypadkiem. Dodatkowo, ubezpieczenie umożliwia wypłatę świadczenia w przypadku chemioterapii albo radioterapii.

W lipcu 2019 roku Spółka do umowy indywidualnego ubezpieczenia na życie i dożycie Aegon Kapitalna Przyszłość wprowadziła Ubezpieczenie dodatkowe w zakresie przejęcia opłacania składek na wypadek całkowitej niezdolności ubezpieczonego do pracy. Dedykowana umowa dodatkowa ma na celu umożliwienie klientowi zabezpieczenie długoterminowej umowy ubezpieczenia na wypadek niezdolności do pracy, co jest szczególnie istotne w przypadku ubezpieczenia mającego na celu budowanie kapitału emerytalnego w oparciu o regularne wpłaty.

W tym samym miesiącu 2019 roku w ofercie produktowej Spółki pojawiła się nowa wersja kluczowego z punktu widzenia sprzedaży, terminowego ubezpieczenia na życie z UFK z opcją IKE / IKZE Aegon Plan na Przyszłość+. Ubezpieczenie funkcjonujące na rynku od 2016 roku zastało zmodyfikowane poprzez rozszerzenie funkcji ochronno-ubezpieczeniowej na wypadek zdarzeń związanych z nieszczęśliwym wypadkiem. Pozostałe zmiany wprowadziły większą elastyczność produktu w przedmiocie okresu trwania umowy.

Kolejno we wrześniu 2019 roku Spółka udostępniła specjalną wersję ubezpieczenia Aegon Plan na Przyszłość+. Dla Klientów zawierających umowę na dłuższy okres czasu (powyżej 15 lat) zostało rozszerzone świadczenie na dożycie (wypłacane na zakończenie umowy) o premię w wysokości rocznej składki wpłacanej w pierwszym roku ubezpieczenia. Oferowanie limitowanej wersji ubezpieczenia Aegon Plan na Przyszłość+ została zaplanowane na okres około 6 miesięcy. Obie wersje ubezpieczenia Aegon Plan na Przyszłość+ zostały przyjęte przez klientów pozytywnie.

Dodatkowo, we wrześniu 2019 roku do oferty Spółki zostało dodane nowe Dodatkowe ubezpieczenie na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu lub uszkodzenia ciała ubezpieczonego. Ta inicjatywa łączy się z kilkoma poprzednimi z 2018 roku, mającymi na celu rewitalizować oraz rozbudowywać ofertę produktową Spółki w zakresie ubezpieczeń indywidualnych skoncentrowanych na ochronie ubezpieczeniowej związanej ze zdrowiem klientów.

Rozbudowa oferty produktowej, która miała miejsce w roku 2019 miała na celu oprócz zwiększenia bieżącej sprzedaży, zwiększenie w portfelu Spółki ubezpieczeń zdrowotnych oraz ochronnych, które to pozwolą zbilansować dotychczasową przewagę ubezpieczeń powiązanych z UFK w większym stopniu podatnych na cykle koniunkturalne. Z tego też powodu zmiany w ofercie produktowej Spółki w 2019 roku były znaczące w kontekście rozbudowy oferty ubezpieczeń ochronnych (nowe umowy dodatkowe).

Plany na 2020 rok zakładają kontynuację inicjatyw ubezpieczeń związanych ze zdrowiem klientów. W zakresie ubezpieczeń powiązanych z UFK możliwe są zmiany w wyniku działań urzędów nadzorujących branżę ubezpieczeniową.

Realizacja strategii sprzedażowej

W 2019 roku Spółka konsekwentnie realizowała strategię sprzedaży ubezpieczeń na życie z uwzględnieniem nowych produktów ochronnych. Dywersyfikacja sprzedaży odbywała się poprzez równomierne rozłożenie dystrybucji umów ubezpieczenia między Aegon Services Sp. z o.o. oraz zewnętrzne agencje. W całym roku nastąpił wzrost sprzedaży ubezpieczeń poprzez agencję Phinance S.A. Z kolei Aegon Services Sp. z o.o. osiągnęła co prawda niższą sprzedaż niż w roku 2018, ale było to spowodowane wdrażanymi zmianami, które ostatecznie zaowocowały znaczną poprawą wyniku finansowego spółki.

Spółka w 2019 roku kontynuowała działania retencyjne, mające na celu utrzymanie na stałym poziomie liczby zadowolonych klientów. W ramach tych działań Spółka poprawiała poziom obsługi klientów, a także oferowała produkty na specjalnych warunkach, w celu wymiany produktów ze starego portfela ze składką jednorazową i regularną na nowe produkty z oferty Aegon.

Inne istotne zdarzenia związane z działalnością Spółki w roku obrotowym 2019

1. W 2019 roku Spółka sprzedała 49% akcji spółki Phinance S.A., Aegon Growth Capital Fund I GP B.V.
2. W obszarze ochrony danych osobowych zostały wprowadzone zmiany organizacyjne zmierzające do zapewnienia odpowiedniego poziomu funkcjonowania tego obszaru działalności Spółki.
W trakcie 2019 roku przeprowadzona została wewnętrzna ocena zgodności prowadzonej działalności z przepisami z zakresu ochrony danych osobowych (Aegon Privacy Control Framework). Działalność Spółki została poddana sprawdzeniu przez audyt wewnętrzny w zakresie zgodności z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych (RODO). Wdrożony został również dedykowany program, który stanowi rejestr czynności przetwarzania danych osobowych oraz zaktualizowane zostały wewnętrzne regulacje w zakresie ochrony danych osobowych tj. procedura obsługi umów, polityka ochrony danych osobowych oraz polityka retencji.

3. W roku 2019 przeprowadzone zostały przez Dział Audytu Wewnętrznego następujące audyty wewnętrzne:
 - a) Rozwój Produktu;
 - b) Przegląd wydatków Prezesa, Dyrektora Finansowego i Dyrektora Ryzyka;
 - c) Wdrożenie zaleceń/rekomendacji poaudytowych w zakresie polityki dotyczącej ryzyka operacyjnego;
 - d) RODO;
 - e) Wynagrodzenia zmienne poza systemem premiowym;
 - f) Audyt sprawdzający wdrożenie rekomendacji.
4. W obszarze bezpieczeństwa IT:
 - a) politykę zarządzania ryzykiem IT;
 - b) zakończono wdrożenia systemu przeciwdziałania wyciekowi danych (system DLP - Data Leakage Protection system);
 - c) kontynuowano cykliczne szkolenia dla pracowników w zakresie bezpieczeństwa IT oraz planów ciągłości działania;
 - d) zrealizowano wymogi IT Control Framework (ITCF) zaplanowane na 2019 rok;
 - e) przeprowadzono analizę bezpieczeństwa IT w ramach wdrażanych projektów chmurowych.
5. W obszarze IT:
 - a) zatwierdzona została przez Zarząd aktualizacji Strategii IT na lata 2019-2020;
 - b) reorganizacja IT
 - i. przeniesienie analityków i testera do Biura Projektów – ukierunkowanie na analizę biznesową w projektach, łatwiejsze zarządzanie projektami;
 - ii. połączenie działów programistycznych rozwoju systemów wewnętrznych i zewnętrznych – większa synergia działań i zastępowalność, łatwiejsze zarządzanie;
 - c) najważniejsze projekty zrealizowane w 2019 roku (łącznie 11 zrealizowanych projektów):
 - i. Data Leakage Protection – implementacja narzędzia wspomagającego ochronę przed wyciekiem, utratą lub niewłaściwym wykorzystaniem danych;
 - ii. Retencja – przeciwdziałanie utracie klientów;
 - iii. Phoenix – aktywacja zewnętrznej bazy klientów;
 - iv. Rozszerzenie Oferty Produktowej: MED, TUX, WOX, URAZ;
 - v. Sales Quality – monitorowanie jakości sprzedaży;
 - d) jeden wspólny system sprzedażowy Salsa (w miejsce dwóch osobnych dla sieci własnej i zewnętrznych) dla wszystkich kanałów sprzedaży – uproszczenie architektury i obniżenie kosztów utrzymania. Główne prace zostały przeprowadzone w 2019 r., a oprogramowanie zostało wdrożone w dniu 13-01-2020. Planowana data zamknięcia drugiej z aplikacji tj. łącznie eWniosku, eBAPu i Programu Ilustracyjnego to 1 połowa 2020 roku;
 - e) infrastruktura

- i. zoptymalizowano koszty licencyjne;
 - ii. wykonano migrację z Windowsa 7 do Windowsa 10 dla wszystkich stacji roboczych i laptopów;
 - f) bezpieczeństwo i zgodność z przepisami prawa
 - i. zaadresowanie/wypełnienie wszystkich zaleceń audytowych – PWC 2018, GCC 2018, Shadow IT;
 - ii. wdrożenie polityki jakości danych.
6. W trzecim kwartale 2019 roku Spółka prowadziła kampanie reklamową pod kątem budowania znajomości marki oraz promocji produktów oszczędnościowo – inwestycyjnych na łamach telewizji i w internecie. Kampania została dobrze oceniona przez grupę docelową i udało się osiągnąć wzrosty na badanych wskaźnikach takich jak: znajomość marki spontaniczna oraz wspomagana – do 35% (XI'2019), znajomość spontaniczna do poziomu 5% (XI'2019) oraz wskaźnik rozważania zakupu produktów marki Aegon do poziomu 4% (XI'2019). Badanie syndykato- we dla firm ubezpieczeniowych na polskim rynku prowadzone jest przez Kantar TNS' na grupie respondentów n=331/miesięcznie.
7. W roku 2019 trwały prace związane z wdrożeniem nowych Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej (MSSF) MSSF 9 Instrumenty Finansowe oraz MSSF 17 Umowy ubezpieczeniowe.

Prace wdrożeniowe obejmują min.:

- a) klasyfikację instrumentów finansowych na potrzeby MSSF 9;
- b) testy dodatkowego modułu w programie RAZOR udostępnionego przez Grupę Aegon N.V. w porozumieniu z firmą Moody's, który umożliwi kalkulację oczekiwanej straty kredytowej (odpis ECL);
- c) testy instrumentów dłużnych w celu oceny, czy spełniają wymóg wyłącznej spłaty kapitału i odsetek (test SPPI);
- d) analizy wpływu finansowego zmian MSSF 17 na profil zysków oraz bilans („Financial Impact Assessment”);
- e) dostosowanie systemów (aktuarialne modele CF w Risk Agility Financial Modeler, system polisowy, hurtownia danych) pod kątem obsługi danych w wymaganej przez standard granulacji;
- f) implementacja narzędzia do wyznaczania i amortyzowania CSM;
- g) analizy danych koniecznych do przeprowadzenia „Transition”.

Prace te będą kontynuowane w 2020 roku.

8. W ramach obszaru systemu kontroli wewnętrznej, w tym funkcji zgodności z przepisami, Spółka udoskonalała system nadzoru nad spełnianiem wymogów regulacyjnych wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznych regulatorów. W szczególności Spółka aktywnie współpracowała z Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego w ramach bezpośrednich

kontaktów przedstawicieli rynku ubezpieczeniowego z Urzędem Komisji oraz biorąc udział w grupach roboczych Polskiej Izby Ubezpieczeń.

9. W obszarze przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu („AML”) w 2019 roku zgodnie z wymogami prawa wdrożono wymaganą ustawą o AML Ocenę Ryzyka Instytucji Obowiązanej oraz dokonano zgłoszenia do Generalnego Inspektora Informacji Finansowej na podstawie Art. 74.
10. W 2019 roku został wprowadzony nowy model zarządzania jakością sprzedaży, w których dotychczasowe rozwiązania zostały uzupełnione o system wskaźników oraz tzw. red flag, które pozwalają na prowadzenie bieżącego monitoringu sprzedaży.
11. W 2019 roku Spółka była adresatem roszczeń dotyczących zwrotu opłat pobieranych w związku z rozwiązaniem umowy ubezpieczenia (BEL/FEL).
12. W Towarzystwie zostały przeprowadzone czynności kontrolne przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w dniach od 9 września do 7 listopada 2019 r. Przedmiotem i zakresem kontroli została objęta działalność i stan majątkowy Spółki w zakresie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności oraz kapitałowego wymogu wypłacalności. Wszystkie kwestie podniesione w toku kontroli przez UKNF zostały zaadresowane przez Spółkę przy kalkulacji rezerw techniczno-ubezpieczeniowych i wymogu wypłacalności wg stanu na 31 grudnia 2019 roku.
13. W dniu 13 grudnia 2019 roku ING Bank Śląski S.A., jako likwidator funduszy Inventum Premium SFIO w likwidacji oraz Inventum Parasol FIO z wydzielonymi subfunduszami w likwidacji poinformował o przesunięciu terminu zakończenia likwidacji ww. funduszy na dzień 8 stycznia 2021 roku. W dniu 31 stycznia 2020 roku ING Bank Śląski opublikował informację półroczną o stanie likwidacji funduszu Inventum Premium SFIO, wskazując, że wartość aktywów netto na jednostkę uczestnictwa na dzień 8 stycznia 2020 roku wynosi -16,63 PLN.

4. Sytuacja finansowa Spółki w roku obrotowym 2019

Rentowność działalności lokacyjnej dla portfela lokat zarządzanych przez Spółkę wynosiła w 2019 roku 2,37% dla Funduszu Gwarantowanego Aegon i 2,41% dla funduszu SSC (Solvency and Surplus Capital).

Kategoria finansowa	Rok 2018	Rok 2019
	(w tys. zł)	(w tys. zł)
Wynik netto	-39 870	-12 470
Wynik techniczny ubezpieczeń na życie	-38 046	-21 051
Kapitał własny	112 982	100 513
Składki przypisane brutto	386 234	377 667
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	2 754 001	2 615 545
w tym, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	2 339 675	2 184 695

Koszty akwizycji	88 554	80 478
Koszty administracyjne	67 476	73 583

5. Solvency II

Poziom środków własnych, kapitałowego wymogu wypłacalności i wskaźnika wypłacalności, jak również pełen raport nt. wypłacalności spółki znajdują się w Raporcie o Wypłacalności i Kondycji Finansowej (SFCR) spółki znajdującym się na stronie internetowej Spółki.

6. Przewidywany rozwój Spółki

W 2020 roku celem Spółki jest pomoc klientom we wzięciu odpowiedzialności za ich finansową przyszłość. Spółka zamierza osiągnąć ten cel, poprzez rozszerzenie oferty odpowiadającej zróżnicowanym potrzebom klienta, obejmującej kompleksowy zestaw produktów ochronnych, emerytalnych, inwestycyjnych oraz związanych z długoterminową opieką.

W celu wykonania powyższych założeń Spółka planuje utrzymanie i dalszy rozwój istniejących kanałów dystrybucji, w tym stworzenie nowego podmiotu świadczącego usługi pośrednictwa finansowego, zajmującego się dystrybucją ubezpieczeń na życie, ubezpieczeń majątkowych oraz kredytów. Utworzenie nowego podmiotu ma na celu podniesienie jakości świadczonych usług pośrednictwa poprzez umożliwienie klientom porównania produktów różnych instytucji finansowych u jednego pośrednika. Działania takie w opinii Spółki poprawią rentowność kanału dystrybucji i przyczynią się do jego rozwoju.

W 2020 roku Spółka nadal pracować będzie nad nawiązaniem i zacieśnieniem współpracy z największymi spółkami dystrybucyjnymi w kraju, przede wszystkim z Phinance S.A., jak również planowane jest nawiązanie nowych relacji biznesowych.

Dodatkowo na rok 2020 zaplanowane zostały dalsze prace nad rozwojem oferty dla klientów korporacyjnych w zakresie ubezpieczeń grupowych oraz zbudowanie obsługującej ich sieci sprzedaży.

Plan finansowy na rok 2020 uwzględnia w szczególności następujące założenia:

- składka przypisana w wysokości: 405.049 tys. zł;
- koszty akwizycji w wysokości: 69.548 tys. zł;
- koszty administracyjne w wysokości: 81.051 tys. zł.

Rentowność działalności lokacyjnej dla portfela lokat zarządzanych przez Spółkę planowana na rok w 2020 wynosi 1,6% dla Funduszu Gwarantowanego Aegon i 1,6% dla funduszu SSC (Solvency and Surplus Capital).

Planowana przez Spółkę struktura sprzedaży w 2020 roku:

Wyszczególnienie	Składka przypisana brutto	Udział
Grupa I - Ubezpieczenia na życie	56 487	14%
Grupa II - Ubezpieczenia posagowe, ubezpieczenia dzieci	3 303	1%
Grupa III - Ubezpieczenia na życie, jeżeli są związane z funduszem inwestycyjnym	319 112	79%
Grupa IV - Ubezpieczenia rentowe	5 475	1%
Grupa V - Ubezpieczenia wypadkowe, jeżeli są uzupełnieniem ubezpieczeń wymienionych w grupach 1-4	20 672	5%
Razem	405 049	100%

7. Czynniki ryzyka i opis zagrożeń

W 2019 roku Spółka identyfikowała następujące główne czynniki ryzyka:

Zmiany w otoczeniu prawnym i podatkowym

Spółka rozpoznaje jako ryzyko prowadzonej działalności możliwość zmian w prawie oraz brak jednoznacznych interpretacji prawnych dotyczących kluczowych aspektów działalności ubezpieczeniowej Spółki. Dodatkowo, czynnikami ryzyka są niejasności przepisów podatkowych, zmiany w interpretacjach tych przepisów oraz zmiany w prawie podatkowym, które mogą skutkować pogorszeniem atrakcyjności produktów oferowanych przez Spółkę lub dodatkowo zwiększeniem kosztów prowadzonej działalności. Spółka identyfikuje również ryzyko dalszych działań UOKiK względem znacznej części rynku ubezpieczeń dotyczących funkcjonujących w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych.

Spółka stara się ograniczyć te ryzyka poprzez uzyskiwanie stanowiska organu nadzoru ubezpieczeniowego oraz Ministra Finansów w kluczowych dla Spółki sprawach. Ponadto, Spółka korzysta z pomocy renomowanych doradców podatkowych, a także włącza się w inicjatywy legislacyjne, których celem jest przygotowanie korzystnych dla ubezpieczycieli zmian przepisów podatkowych oraz przepisów dotyczących rachunkowości. W 2019 r. Spółka posiadała zawarte umowy wewnątrz Grupy Aegon, m.in. na usługi wsparcia w obszarach audytu, HR, IT, marketingu, zarządzania ryzykiem i compliance, prawa, finansów, aktuariatu, Solvency II oraz rozwoju działalności. Ze względu na wymogi określone w Ustawie o podatku dochodowym od osób prawnych, Spółka identyfikuje ryzyko prawne związane z cenami transferowymi – ryzyko podważenia przez organy podatkowe prawidłowości oraz

kompletności sporządzonej dokumentacji. Spółka na bieżąco gromadzi dokumentację poświadczającą wykonane usługi.

Zmiany w zachowaniach ubezpieczających i/lub wyższe koszty funkcjonowania Spółki

Spółka identyfikuje ryzyko zwiększenia rezygnacji klientów, co spowoduje zmniejszenie się portfela polis oraz aktywów w zarządzaniu. Ryzyko to dotyczy głównie portfela umów z UFK, który stanowi trzon całego portfela ubezpieczeń. Zmniejszenie się portfela będzie skutkowało wyższymi kosztami jednostkowymi utrzymania i obsługi portfela polis oraz niższymi przychodami Spółki.

Spółka identyfikuje także ryzyko wzrostu cen wynajmu nieruchomości, wzrostu cen pozostałych towarów i usług oraz wzrostu kosztów zatrudnienia i zmian na rynku modelu dystrybucji, które mogą negatywnie wpłynąć na rentowność przy braku odpowiedniej skali działalności.

Spółka prowadzi stałe działania w celu ograniczenia tego ryzyka m.in. poprzez aktywności ukierunkowane na zwiększenie możliwości i efektywności sieci dystrybucji, retencję klientów oraz optymalizację procesów i kosztów.

Jakość sprzedaży i produktów

Spółka identyfikowała ryzyko niewystarczającej jakości sprzedaży i/lub produktów, które mogłyby się przełożyć na zwiększony poziom rezygnacji Klientów i działalności wynikające z wysokiej presji na wielkość sprzedaży w połączeniu z niewystarczającymi zasobami do kontroli jej jakości oraz z presji na zwiększanie wysokości prowizji (tzw. rynek dystrybutora).

W celu ograniczenia tego ryzyka Spółka dokonała przeglądu systemu zarządzania jakością sprzedaży, w efekcie którego zostały wprowadzony szereg rozwiązań organizacyjnych i systemowych umożliwiających prowadzenie efektywnego, bieżącego monitoringu sprzedaży.

Ryzyko przekroczenia rezerw na roszczenia Klientów w związku z opłatami (BEL/FEL)

Spółka zawiązała rezerwy na potencjalne roszczenia Klientów dotyczących zwrotu opłat pobieranych w związku z rozwiązaniem umowy ubezpieczenia (BEL/FEL). Istnieje ryzyko, iż w sytuacji znaczącego wzrostu liczby roszczeń Klientów, rezerwy te okażą się niewystarczające. Spółka stale monitoruje wiek portfela umów ubezpieczenia objętych tym ryzykiem oraz liczbę zgłaszanych roszczeń w celu adekwatnego zarządzania poziomem rezerw.

Ryzyko zwiększonych roszczeń Klientów w związku z oferowanymi funduszami Inventum

Spółka identyfikuje ryzyko zwiększonych roszczeń klientów w związku istotnym obniżeniem wartości jednostki likwidowanych funduszy Inventum Premium SFIO, Inventum Obligacji oraz Inventum Stabilnego wzrostu. Spółka ściśle monitoruje reklamacje związane z tymi funduszami, a decyzje z nimi

związane są podejmowane indywidualnie, po przeanalizowaniu każdej sprawy. Dalsze działania w tym zakresie są uzależnione od ostatecznego terminu likwidacji funduszy.

Ryzyko związane z oddziałem w Rumunii

Spółka identyfikuje ryzyko niekorzystnego wpływu oddziału w Rumunii na wynik Spółki, w związku z różnicami w zasadach rachunkowości lub w wyniku nierentownego biznesu w oddziale. Aby ograniczyć to ryzyko prowadzone są działania związane z odłączeniem oddziału w Rumunii.

W ramach przyjętej struktury zarządzania ryzykiem, Spółka prowadzi regularne analizy służące identyfikacji i monitorowaniu ryzyk, a także analizy ich wpływu na bieżącą działalność Spółki.

8. Informacje, o których mowa w art. 49 ust. 2 pkt. 7) ustawy o rachunkowości

W roku obrotowym 2019 Spółka utrzymywała środki własne oraz kapitał gwarancyjny w wysokości zgodnej z wymogami ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Ponadto, Spółka posiadała aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych, które były lokowane zgodnie z zasadami określonymi w art. 276 ust. 4 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych były w odpowiedni sposób zróżnicowane i rozproszone, nie były związane z jednym rodzajem aktywów lub jednym podmiotem, jak również nie były obciążone zobowiązaniami innymi niż wynikające z umów ubezpieczenia.

Spółka reasekurowała część ryzyka przyjętego do ubezpieczenia zgodnie z przyjętą strategią w zakresie reasekuracji.

W ciągu całego roku obrotowego Zarząd uznawał ryzyka finansowe, w szczególności ryzyko zmiany cen, ryzyko istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej, ryzyko zmiany stóp procentowych oraz ryzyko kursowe, za pozostające na poziomie niskim. Zarząd na bieżąco analizował płynność aktywów, monitorował zapadalność pasywów oraz dbał o utrzymywanie istotnych wskaźników finansowych (m.in. wskaźnik pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych aktywami, margines wypłacalności oraz wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi) na poziomie przewidzianym przepisami prawa i zapewniającym bezpieczeństwo finansowe Spółki.

Warszawa, dnia r.

Marcus van der Ploeg
Prezes Zarządu

Michael Müller
Członek Zarządu

Jan Zimowicz
Członek Zarządu

Andrzej Płachta
Członek Zarządu

Warszawa, dnia 2020 roku

**WNIOSKI ZARZĄDU SPÓŁKI
DO WALNEGO ZGROMADZENIA SPÓŁKI**

Zarząd Spółki niniejszym wnioskuję do Walnego Zgromadzenia Spółki o:

1. zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania finansowego za rok obrotowy 2019;
2. podjęcie uchwały o pokryciu straty powstałej w roku obrotowym 2019 w kwocie 12 469 564,65 zł (słownie: dwanaście milionów czterysta sześćdziesiąt dziewięć tysięcy pięćset sześćdziesiąt cztery złote sześćdziesiąt pięć groszy) z zysków osiągniętych z przyszłych okresów;
3. podjęcie uchwały co do dalszego istnienia Spółki.

Marcus van der Ploeg
Prezes Zarządu

Michael Müller
Członek Zarządu

Jan Zimowicz
Członek Zarządu

Andrzej Płachta
Członek Zarządu

**REPORT OF THE MANAGEMENT BOARD
ON THE COMPANY'S OPERATIONS
FOR FISCAL 2019**

including motions of the Management Board
to the General Meeting

**AEGON
TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ NA ŻYCIE SPÓŁKA AKCYJNA
(the "Company")**

1. Material events affecting the Company's operations

On 17 June 2019, the Ordinary General Meeting of the Company adopted resolutions on the approval of the report of the Management Board on the Company's operations in fiscal 2018, approval of the Company's financial statement for fiscal 2018 and coverage of losses generated in fiscal 2018.

Furthermore, the Ordinary General Meeting adopted resolutions on discharging the Members of the Management Board and the Members of the Supervisory Board for fiscal 2018.

2. Composition of the Company's Management Board, Supervisory Board and Audit Committee

As of 31 December 2019, the Management Board was composed of the following members:

- 1) Marcus van der Ploeg – President of the Management Board;
- 2) Michael Müller – Member of the Management Board;
- 3) Jan Zimowicz – Member of the Management Board;
- 4) Andrzej Płachta – Member of the Management Board;
- 5) Andrzej Szufa – Member of the Management Board;

Changes in the composition of the Company's Management Board in the period from 1 January 2019 to the date of preparation of this report:

- 1) Anna Sadkowska – effective 5 February 2019, she resigned from the position of a Member of the Management Board of the Company;
- 2) Andrzej Płachta – effective 15 May 2019, he was appointed Member of the Management Board of the Company;
- 3) Andrzej Szufa – effective 10 February 2020, he was removed from the position of a Member of the Management Board of the Company.

As of 31 December 2019, the Supervisory Board was composed of the following members:

- 1) Roald Janse – Chairman of the Supervisory Board;
- 2) Damiaan Jacobovits de Szeged – Member of the Supervisory Board;
- 3) Marco Keim – Member of the Supervisory Board;
- 4) Wojciech Filipczyk – Member of the Supervisory Board;
- 5) Andrzej Sieradz – Member of the Supervisory Board.

As of 31 December 2019, the composition of the Audit Committee was as follows:

- 1) Wojciech Filipczyk - Chairman of the Audit Committee;
- 2) Damiaan Jacobovits de Szeged – Member of Audit Committee;
- 3) Andrzej Sieradz - Member of the Audit Committee.

3. Company's insurance activity in fiscal 2019

Product changes

In 2019, the Company decided to expand its whole life insurance options and introduced four new products to its offer, including one individual insurance and three new versions of additional contracts.

In January 2019, the Company introduced a new version of Additional Insurance Policy which covers the insured's stay in a hospital. The new Additional Insurance Policy is available in two variants which include monetary compensation in the case of hospitalisation due to illness or accident. Moreover, the policy provides for the payment of compensation in the case of chemotherapy or radiotherapy.

In July 2019, the Company introduced the Additional Insurance Policy to the Aegon Kapitalna Przyszłość individual endowment insurance contract, with regard to taking over the payment of premiums in the event of the insured's permanent incapacity to work. The dedicated Additional Insurance Contract is designed to enable the client to secure a long-term insurance contract in the event of incapacity for work, which is particularly important for insurance policies aimed at building pension capital based on regular contributions.

In the same month of 2019, a new version of the fixed-term unit-linked insurance plan appeared in the Company's product offer, which is key in terms of sales, with the option to invest in the Individual Retirement Account or the Individual Pension Security Account under the insurance plan Aegon Plan na Przyszłość+. The insurance policy, which has been on the market since 2016, has been modified by extending the protection and insurance function in the case of accident-related events. Other changes introduced greater product flexibility in regard to contract term.

Furthermore, in September 2019, the Company released a special version of the Aegon Plan na Przyszłość+ insurance plan. For Clients entering into an insurance contract for a longer period of time (over 15 years), the endowment compensation has been extended by a bonus in the amount of the annual premium paid in the first year of insurance (paid upon the expiry of the contract). The offering of a limited version of the Aegon Plan na Przyszłość+ insurance plan was scheduled to be available for about 6 months. The clients responded positively to both versions of the Aegon Plan na Przyszłość+ insurance plan.

Additionally, in September 2019, a new Additional Insurance Policy has been added to the Company's offer, which covers permanent health impairment and/or bodily injury of the insured. This initiative is combined with several previous ones from 2018, aimed at revitalizing and expanding the Company's product offer in the scope of individual insurance policies focused on health-related insurance coverage of our clients.

The extension of the product offer, which took place in 2019, was aimed, apart from increasing current sales, at increasing the Company's portfolio of health and whole life products, which will allow to counterbalance the current prevalence of products related to unit-linked insurance plans, which are more vulnerable to business cycles. For this reason, the changes in the Company's product offer in 2019 were significant in the context of expanding the offer with whole life insurance policies (new additional contracts).

According to the plans for 2020, more new client health-related insurance products are to be launched. In the field of policies related to unit-linked insurance plans, some changes are possible as a result of activities of the insurance industry supervisory authorities.

Sale strategy implementation

In 2019, the Company consistently implemented the strategy of selling life insurance policies, including new whole life insurance policies. The sales were diversified by evenly distributing the insurance contracts between Aegon Services Sp. z o.o. and third party agencies. Throughout the year, there was an increase in the sales of policies via the Phinance S.A. agency. In turn, while Aegon Services Sp. z o.o. achieved lower sales than in 2018, it was caused by the implemented changes, which ultimately resulted in a significant improvement of the company's financial result.

In 2019, the Company continued its retention activities aimed at keeping the number of satisfied clients at a constant level. As part of these activities, the Company improved the level of its client service, as well as offered products on special terms and conditions, in order to exchange products from the old portfolio with a one-off and regular premium for new products offered by Aegon.

Other material events related to the Company's operations in fiscal 2019

1. In 2019, the Company sold 49% of the shares of Phinance S.A., Aegon Growth Capital Fund I GP B.V.
2. In the field of personal data protection, organisational changes have been introduced to ensure that this area of the Company's operations is functioning properly.

In the course of 2019, an internal assessment of the compliance of the Company's operations with the regulations on personal data protection (Aegon Privacy Control Framework) was conducted. The Company's operations were subject to an internal audit for compliance with the General Data Protection Regulation (GDPR). A dedicated program has also been implemented, which is a register of personal data processing activities, as well as internal regulations in the scope of personal data protection, i.e. contract handling procedure, personal data protection policy and retention policy, have been updated.

3. In 2019 the following internal audits were carried out by the Internal Audit Department:
 - a) Product Development;

- b) Review of the expenses of the Chief Executive Officer, Chief Financial Officer and Risk Management Director;
 - c) Implementation of post-audit recommendations as regards the operational risk policy;
 - d) The GDPR;
 - e) Variable remuneration outside the bonus system;
 - f) Audit that verifies the actual execution of the recommendations.
4. In the field of IT security:
- a) IT risk management policy has been implemented;
 - b) the Data Leakage Prevention system has been implemented;
 - c) regular trainings for employees on IT security and business continuity plans were continued.
 - d) the requirements of the IT Control Framework (ITCF) planned for 2019 have been fulfilled;
 - e) IT security analysis was carried out as part of the implemented cloud projects.
5. In the field of IT:
- a) the update of the IT Strategy for 2019-2020 has been approved by the Management Board;
 - b) IT reorganization
 - i. transfer of analysts and tester to the Project Office - focus on business analysis in projects, easier project management;
 - ii. merging the programming departments of internal and external systems development - greater synergy of activities and greater substitutability, easier management;
 - c) the most important projects completed in 2019 (11 completed projects in total):
 - i. Data Leakage Protection – implementation of a tool supporting the protection against data leakage, loss or misuse;
 - ii. Retention – preventing the loss of clients;
 - iii. Phoenix – activation of an external client database;
 - iv. Expansion of the Product Offer: MED, TUX, WOX, URAZ;
 - v. Sales Quality – monitoring of the sales quality;
 - d) one common sales system named Salsa (instead of two separate for own and external networks) for all sales channels – simplification of architecture and reduction of maintenance costs. The main tasks were carried out in 2019, while the software was implemented on 13 January 2020. The planned completion date of the second application, i.e. the eApplication, the eBAP (electronic Product Adequacy Testing) and the Illustrative Programme together, is the 1st half of 2020;
 - e) infrastructure
 - i. the licensing costs have been optimised;
 - ii. migration from Windows 7 to Windows 10 has been performed for all desktop and laptop PCs;
 - f) security and legal compliance

- i. addressing/fulfilling all audit recommendations - PWC 2018, GCC 2018, Shadow IT;
 - ii. implementation of the data quality policy.
6. In the third quarter of 2019, the Company conducted advertising campaigns to build brand awareness and promote savings and investment products, on TV and on the Internet. The campaign was well evaluated by the target group and the Company managed to up such indicators as: spontaneous and assisted brand awareness – up to 35% (November 2019), spontaneous awareness – up to 5% (November 2019) as well as the rate of considering to buy Aegon products – up to 4% (November 2019). The syndicate surveys for insurance companies on the Polish market are conducted by Kantar TNS' on a n=331/month group of respondents.
7. In 2019, work was underway to implement the new International Financial Reporting Standards (IFRS) – IFRS 9 Financial Instruments and IFRS 17 Insurance Contracts.

The implementation work includes, among others:

- a) the classification of financial instruments for the purposes of IFRS 9;
- b) testing of an additional module in the RAZOR program made available by Aegon N.V. Group in consultation with Moody's, which will enable the calculation of expected credit loss (ECL write-off);
- c) testing of debt instruments in order to assess whether they meet the Solely Payments of Principal and Interest requirement (SPPI test);
- d) the analysis of financial impact of the amendments to IFRS 17 on the profit profile and balance sheet ("Financial Impact Assessment");
- e) the adjustment of systems (actuarial CF models in the Risk Agility Financial Modeler, policy system, data warehouse) in respect of handling data in the granulation required under the standard;
- f) the implementation of a tool for the determination and depreciation of CSM;
- g) the analysis of data necessary to carry out the "Transition".

This work will continue in 2020.

8. Within the scope of the internal control system, including the function of legal compliance, the Company improved the system of oversight over meeting the regulatory requirements resulting from the provisions of generally applicable law and the guidelines of regulators. In particular, the Company collaborated with the Polish Financial Supervision Authority actively as part of direct relations between representatives of the insurance market and the Authority, and by taking part in working groups of the Polish Insurance Association.
9. In the field of anti-money laundering and counter terrorist financing ("AML"), in 2019, the Risk Assessment of the Obligated Institution required by the AML Act was carried out in accordance with legal requirements and reported to the General Inspector of Financial Information pursuant to Art. 74.

10. In 2019, a new sales quality management model has been introduced, in which the existing solutions have been expanded with a system of indicators and red flags, which allow for ongoing monitoring of sales.
11. In 2019, claims were asserted against the Company with respect to the refunding of fees charged in connection with the termination of the insurance contract (BEL/FEL).
12. Audit activities were carried out in the Company by the Polish Financial Supervision Authority from 9 September to 7 November 2019. The subject and scope of the audit included the Company's operations and assets in respect of technical and insurance reserves for the purposes of solvency and the solvency capital requirement. All issues raised during the audit by the Polish Financial Supervision Authority were addressed by the Company in a way that the technical and insurance reserves and the solvency capital requirement were calculated as at 31 December 2019.
13. On 13 December 2019, ING Bank Śląski S.A., as the liquidator of the funds of Inventum Premium SFIO in liquidation and Inventum Parasol FIO with separated sub-funds in liquidation, informed about postponing the date of completion of the liquidation of the aforementioned funds to 8 January 2021. On 31 January 2020, ING Bank Śląski published a half-yearly notice on the state of liquidation of the Inventum Premium SFIO fund, indicating that the net asset value per participation unit as at 8 January 2020 was -16.63 PLN.

4. Company's financial condition in fiscal 2019

The profitability of investment activity for the portfolio of deposits managed by the Company in 2019 was 2,37% for the Aegon Guaranteed Fund and 2.41% for the SSC fund (Solvency and Surplus Capital).

Financial category	2018	2019
	(in thousands of PLN)	(in thousands of PLN)
Net result	-39,870	-12,470
Technical result of life insurance	-38,046	-21,051
Equity	112,982	100,513
Allocated gross premiums	386,234	377,667
Technical provisions	2,754,001	2,615,545
including, if the risk of deposit is borne by the policy holder	2,339,675	2,184,695
Acquisition costs	88,554	80,478
Administrative costs	67,476	73,583

5. Solvency II

The level of equity, of the solvency capital requirement and of the capital adequacy ratio, as well as the complete report on the Company's solvency can be found in the Company's Solvency and Financial Condition Report ("SFCR") on the Company's website.

6. Expected growth of the Company

In 2020, the Company's objective is to help its clients by taking responsibility for their financial future. The Company intends to achieve this objective by expanding its product range so that it meets the diverse needs of the clients, including a comprehensive range of whole life policies, pension policies, investment policies and long-term care policies.

The Company plans to do this by maintaining and further developing the existing distribution channels, including the creation of a new entity providing financial intermediation services, dealing with the distribution of life insurance policies, property insurance policies and credits. The establishment of the new entity is aimed at improving the quality of intermediation services by enabling the clients to compare the products of different financial institutions at one intermediary. In the Company's opinion, such actions will improve the profitability of the distribution channel and contribute to its development.

In 2020, the Company will continue to work on establishing and strengthening the collaboration with the largest distribution companies in the country, primarily with Phinance S.A. Moreover, the establishment of new business relations is planned.

In addition, for 2020, further work is scheduled to develop the offer for corporate clients in the field of group insurance policies and to build a sales network to serve them.

In particular, the financial plan for 2020 includes the following assumptions:

- premium written of: PLN 405,049 thousand;
- acquisition costs of: PLN 69,548 thousand;
- administrative costs of: PLN 81,051 thousand;

The profitability of investment activity for the portfolio of deposits managed by the Company, as planned for 2020, is 1.6% for the Aegon Guaranteed Fund and 1.6% for the SSC fund (Solvency and Surplus Capital).

The sales structure planned by the Company in 2020 is as follows:

Description	Gross	
	Premium Written	Share
Class I – Life insurance policies	56,487	14%
Class II – children's insurance, children's insurance policies	3,303	1%
Class III – Life insurance policies, if related to an investment fund	319,112	79%
Class IV – Pension insurance policies	5,475	1%

Class V – Accident insurance policies, if complementary to the policies listed in classes 1-4	20,672	5%
Total	405,049	100%

7. Risk factors and risk description

In 2019, the Company identified the following main risk factors:

Changes in the legal and tax environment

Among its business risks the Company identifies the possibility of changes in law and a lack of unequivocal legal interpretations regarding the key aspects of the Company's insurance activity. In addition, risk factors include also unclear tax regulations, changes in the interpretations of those regulations and changes in tax law that may decrease the attractiveness of the Company's products or additionally increase business costs. Moreover, the Company identifies the risk of further activities by the Office of Competition and Consumer Protection (UOKiK) in relation to a significant part of the insurance market concerning the currently sold insurance products.

The Company strives to limit these risks by obtaining the position of the insurance supervisory body and the Minister of Finance in key matters for the Company. Further, the Company uses the assistance of recognised tax advisors and takes part in legislative initiatives with a view to preparing positive changes in tax and accounting law for insurers. In 2019, the Company had agreements within the Aegon Group, including *inter alia* for support services in the areas of audit, HR, IT, marketing, risk management and compliance, law, finance, actuarial services, Solvency II and business development. Due to the requirements set out in the Corporate Income Tax Act, the Company identifies legal risk related to transfer pricing – the risk that the correctness and completeness of the prepared documentation will be challenged by the tax authorities. The Company keeps evidence of services provided on a regular basis.

Changes in policyholders' behaviour and/or higher costs of Company's operations

The Company identifies the risk of increased client opt-out, which will result in a decrease in the policy portfolio and assets under management. This risk mainly relates to the portfolio of unit-linked insurance plans, which constitutes the core of the entire insurance portfolio. A decrease in this portfolio will result in higher unit costs of maintenance and service of the policy portfolio, and lower Company revenues.

The Company also identifies the risk of an increase in property rental prices, an increase in the prices of other goods and services and an increase in employment costs, as well as the risk of changes in the distribution model on the market, all of which may adversely affect profitability in the absence of an appropriate scale of business activity.

The Company takes continuous actions to alleviate this risk, e.g. by aiming to increase the capacity and efficiency of the distribution network, to increase customer retention and to increase process and cost optimization.

Quality of Sales and Products

The Company identified the risk of insufficient quality of sales and/or products, which could lead to an increased level of Clients opting out as a result of high pressure on the sales volume combined with insufficient resources to control its quality and as a result of the emphasis on increasing commissions (the so-called distributor market).

In order to mitigate this risk, the Company reviewed the sales quality management system. Consequently, a number of organisational and system solutions were introduced to enable effective and ongoing monitoring of sales.

Risk of exceeding the reserves for Clients' claims with respect to fees (BEL/FEL)

The Company has established reserves for potential clients' claims for reimbursement of fees charged in connection with the termination of an insurance contract (BEL/FEL). There is a risk that if the number of these claims increases significantly, the established reserves will turn out to be insufficient. The Company constantly monitors the age of the portfolio of insurance contracts exposed to this risk and the number of claims made in order to adequately manage the level of reserves.

Risk of increased Clients' claims in connection with the offered Inventum funds

The Company identifies the risk of increased Clients' claims in connection with a significant decrease in the value of the participation unit of the liquidated funds of Inventum Premium SFIO, Inventum Obligacii and Inventum Stabilnego Wzrostu. The Company closely monitors the complaints related to these funds, and the decisions related to them are made individually, with each case being analysed. Further actions in this respect depend on the final date of liquidation of these funds.

Risk related to the Romanian branch

The Company identifies the risk of adverse impact of its Romanian branch on the Company's result due to differences in accounting principles or as a result of unprofitable business operations of this branch. In order to mitigate such risk, measures concerning the separation of the Romanian branch are carried out.

As part of its risk management structure, the Company conducts regular analyses to identify and monitor risks, as well as analyses their impact on the Company's current operations.

8. Information referred to in Article 49(2)(7) of the Polish Accounting Act

In fiscal 2019, the Company had its own resources and a guarantee fund in the amount corresponding to the requirements of the Act on Insurance and Reinsurance Activity. Furthermore, the Company had assets covering the technical and insurance reserves, which were invested in accordance with the principles set out in Article 276(4) of the Act on Insurance and Reinsurance Activity.

The assets covering the technical and insurance reserves were duly diversified and scattered. They were not linked to any type of assets or one entity and were not burdened by any other obligations than those arising from insurance contracts.

The Company reinsured a part of risk accepted for insurance in accordance with the adopted reinsurance strategy.

Throughout the entire fiscal year, the Management Board deemed financial risks, in particular the risk of price changes, the risk of major disruptions in cash flows and loss of financial liquidity, the risk of interest rate fluctuation and exchange risk, to be low. The Management Board analysed the liquidity of assets on an ongoing basis, monitored the maturity of liabilities and took care to maintain the essential financial ratios (including the ratio of covering the technical and insurance reserves with assets, the solvency margin and the ratio of covering the solvency margin with own funds) at the level provided for by law and ensuring the financial security of the Company.

Warsaw,

Marcus van der Ploeg
Management Board President

Michael Müller
Management Board Member

Jan Zimowicz
Management Board Member

Andrzej Płachta
Management Board Member

Warsaw, 2020

**APPLICATIONS OF THE MANAGEMENT BOARD
TO THE GENERAL MEETING OF THE COMPANY**

The Management Board hereby submits an application to the General Meeting to:

1. approve the report of the Management Board on the Company's operations and the financial statements for fiscal 2019;
2. adopt a resolution on covering the loss generated in fiscal 2019 of PLN 12,469,564.65 (say: twelve million four hundred sixty-nine thousand five hundred sixty-four zloty and sixty-five grosz) from the profits generated in future fiscal years;
3. adopt a resolution on the Company's continued existence.

Marcus van der Ploeg
Management Board President

Michael Müller
Management Board Member

Jan Zimowicz
Management Board Member

Andrzej Płachta
Management Board Member