

Integrirani **godišnji** **izveštaj** za 2017. godinu

Generali Osiguranje Srbija



Integrirani **godišnji** **izveštaj** za 2017. godinu

Generali Osiguranje Srbija



Uspeh je rezultat
savršenstva, napornog
rada, učenja iz neuspeha,
odanosti i upornosti.

Colin Powell

Organi upravljanja

na dan 31.12.2017.

Nadzorni odbor

Gregor Pilgram (predsednik)

Stefano Culos (član)

Toplica Spasojević (nezavisni član)

Izvršni odbor

Dragan Filipović (predsednik)

Gorana Rašić (član)

Veselin Danilovac (član)

Nataša Marjanović (član)

Branko Pavlović (član)

Komisija za reviziju

Petra Jankovská (predsednik)

Renáta Šmejkalová (član)

Rada Radović (član)

Matično društvo osnovano u Trstu 1831. godine

Osnovni kapital € 1.561.808.262 u potpunosti uplaćen

Sedište u Trstu, piazza Duca degli Abruzzi 2

Poreski broj i matični broj Društva 00079760328

Društvo upisano u Registar italijanskih osiguravajućih i reosiguravajućih društava pod br. 1.00003

Matično društvo Generali grupe, upisano u Registar osiguravajućih grupa pod br. 026

Registrovana adresa za elektronsku poštu (Pec): assicurazionigenerali@pec.generaligroup.com

ISIN: IT0000062072

Reuters: GASL.MI

Bloomberg: G:IM



Kontakti dostupni na kraju dokumenta

Sadržaj

| | | | |
|-----------|---|-----------|----------------------------------|
| 04 | O izveštaju | | |
| 06 | Pismo generalnog direktora | | |
| 8 | Mi, Generali | 52 | Perspektiva |
| 10 | Naša istorija – Grupa | 54 | Perspektiva |
| 12 | Naša istorija – Srbija | 56 | Rizici i mogućnosti |
| 14 | Generali Osiguranje Srbija | 58 | Rizici i mogućnosti |
| 16 | Generali Osiguranje Srbija u brojkama | 62 | Finansijski izveštaj |
| 18 | Ključne činjenice za 2017. godinu | 64 | Finansijski izveštaj |
| 20 | Korporativni kalendar za 2018.godinu | 73 | Napomene uz finansijski izveštaj |
| 22 | Naše rukovodstvo | 76 | Rečnik pojmova |
| 26 | Vizija, misija, vrednosti | 78 | Rečnik pojmova |
| 28 | Vrednosti na delu – Srbija | | |
| 30 | Proces stvaranja vrednosti | | |
| 32 | Naša strategija | | |
| 40 | Naši rezultati | | |
| 47 | Generali Osiguranje Srbija – Neživotno osiguranje | | |
| 50 | Generali Osiguranje Srbija – Životno osiguranje | | |



O izveštaju

Već treću godinu zaredom nastavljamo da svoje rezultate predstavljamo na inovativan i integrisan način. U jednom izveštaju koji daje objedinjenu sliku Generali Osiguranja Srbija, finansijski i nefinansijski pokazatelji ukomponovani su u priču o tome kako se stvaraju Generali vrednosti.

Integrirani izveštaj promoviše povezan i efikasan pristup korporativnom izveštavanju. Oslanja se na veliki broj različitih izveštaja i uzima u obzir faktore koji utiču na sposobnost kompanije da stvori vrednost tokom jedne godine.

Pored integrisanog godišnjeg izveštaja o poslovanju, Generali Osiguranje Srbija objavljuje paket finansijskih izveštaja potpuno usaglašenih sa propisima i standardima izveštavanja za osiguravajuća društva u Srbiji. Kao članica Generali grupe, kompanija priprema i paket finansijskih izveštaja usaglašenih sa zahtevima Grupe, kao i sa međunarodnim računovodstvenim standardima (MRS) i međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (MSFI) a koji su na raspolaganju samo internim korisnicima u okviru Grupe kao i revizorima i nadzoru.

Konačno, kroz Integrirani Izveštaj rukovodstvo kompanije želi da upotpuni sliku o našem ukupnom poslovanju u Srbiji, koristeći prethodno navedene izveštaje ali i mnogo širi set finansijskih i nefinansijskih pokazatelja koji su neophodni i našim akcionarima ali i našim klijentima za donošenje odluka i kreiranje zajedničke budućnosti.

Finansijski pokazatelji poslovanja Generali Osiguranja Srbija prikazani u ovom Izveštaju u potpunosti su usklađeni sa međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (MSFI) i zahtevima Generali grupe, pa u određenim segmentima odstupaju od statutarnih finansijskih izveštaja u Republici Srbiji.

Ukoliko nije drugačije navedeno, svi iznosi prikazani u ovom izveštaju iskazani su u milionima evra. Primenjen je zvanični prosečni devizni kurs Narodne banke Srbije za 2017. godinu (1 EUR = 121,35 RSD). Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, pa je moguće da zbir pojedinačnih zaokruženih iznosa u tabelama ne odgovara zaokruženom zbirnom iznosu.

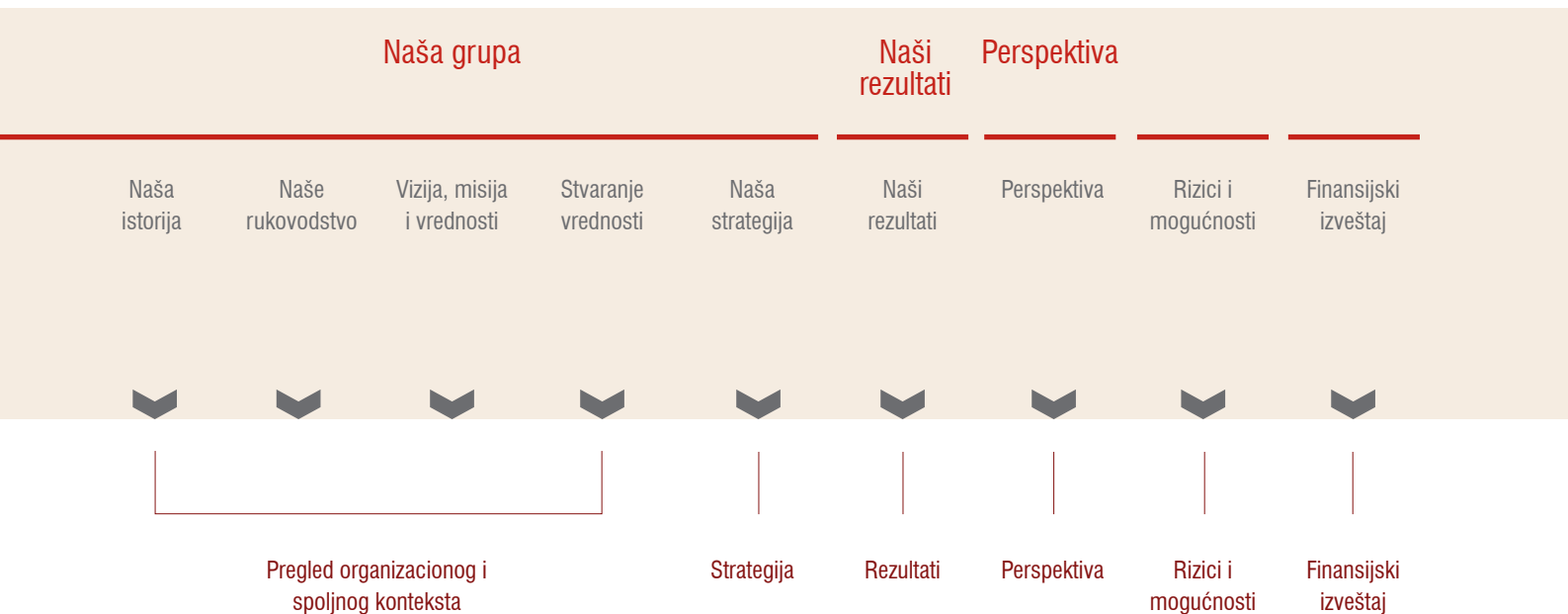


Odeljci integrisanog godišnjeg izveštaja



Sadržaj <IR> okvira





Odgovornost za integrisani godišnji izveštaj

Za pripremu izveštaja i podatke u njemu odgovoran je finansijski direktor.

Izveštavanje se sprovodi u skladu sa elementima i principima opisanim u Međunarodnom okviru integrisanog izveštavanja (**International <IR> Framework**), koji je izdao Međunarodni savet za integrisano izveštavanje (International Integrated Reporting Council – IIRC).

Pratite Generali na



Generali Osiguranje Srbija ima veliku želju da unapredi izveštavanje i tako zadovolji sve veće potrebe zainteresovanih strana za informacijama. Molimo Vas da komentare, mišljenje i pitanja podelite sa nama slanjem imejla na adresu: integratedreporting@generali.rs. Štampanu verziju izveštaja takođe možete naručiti na ovoj adresi.

Pismo generalnog direktora Dragan Filipović



Generali Osiguranje Srbija je najveća osiguravajuća kompanija u Srbiji u ukupnoj imovini i na kraju 2017. godine potvrdila je drugu poziciju po ostvarenom prihodu od premija. Ostvareni rezultati potvrđuju da smo efikasna, stabilna i inovativna kompanija koja se uspešno nosi sa globalnim i lokalnim promenama karakterističnim za industriju osiguranja, a koje su sve više direktno povezane i sa promenama u društvu.

Društveno-politička situacija, neizvesno privredno okruženje, klimatske promene, tehnologija koja je sve rasprostranjenija i sofisticiranija samo su neki od elemenata koji utiču na ambijent u kojem posluje Generali Osiguranje Srbija. S druge strane tu su potrebe klijenata koji mogu da biraju između različitih, sve personalizovanih rešenja, što nam otvara vrata za nove poslovne mogućnosti.

Naš operativni rezultat je zabeležio značajan rast u odnosu na prethodnu godinu, potvrdili smo poziciju tržišnog lidera u životnom i zdravstvenom osiguranju i 2017. godinu krunisali rekordnim profitom i isplaćenim dividendama, ostvarivši tako strateški cilj profitabilnog poslovanja.

Tokom 2017. godine sproveli smo ambiciozne projekte. U Beogradu smo uveli moderan sistem zakazivanja procene šteta na motornim vozilima, kakav nije postojao na našem tržištu i time značajno unapredili uslugu koju pružamo klijentima. Unapredili smo aplikaciju za kupovinu osiguranja putem mobilnih telefona i preko dve stotine agenata prodaje sada je na raspolaganju klijentima i preko veb-sajta kompanije. Dosta smo investirali u on-line komunikaciju, otvorili profile na društvenim mrežama kako bismo klijentima bili dostupni svuda i u svakom trenutku. Pored toga, sproveli smo Generali anketu o globalnom angažovanju zaposlenih, na koju je odgovorilo 99% naših ljudi. Broj učesnika u anketi, potvrđuje da su naši ljudi spremni da aktivno učestvuju u našoj transformaciji. Na osnovu rezultata ankete i mišljenja naših zaposlenih, u narednom periodu sprovedemo niz aktivnosti koje treba da obezbede da Generali postane još omiljenije mesto za rad.

U prethodnoj godini smo započeli i The Human Safety Net, jedan od najambicioznijih projekata Generali grupe. U pitanju je inicijativa globalnog karaktera koja ima za cilj da uz pomoć zaposlenih u Generaliju, aktivira i poveže milione ljudi širom sveta da se uključe u projekte koji mogu da imaju ogroman uticaj na odabrane lokalne zajednice. U Srbiji ćemo pomoći porodicama, kako bismo pružili jednake šanse deci koja žive u nemaštini da ostvare svoj puni potencijal u životu. Kako u odrastanju dece ključnu ulogu imaju njihovi roditelji ili staratelji, naš program treba da im pomogne da kroz obuke, radionice i savetovanja, steknu znanja koja će im omogućiti da podrže razvoj svoje dece tokom njihovih prvih šest godina života. Mi oduvek pomažemo zajednicu u kojoj živimo, imamo ozbiljno iskustvo u društveno odgovornim aktivnostima i to je oduvek bilo u DNA Generali Srbija. Sada imamo priliku da postanemo deo nečeg većeg, nečeg što će imati mnogo veći uticaj. Zajedno sa našim klijentima, možemo stvoriti zajedničku vrednost, spajajući ljude i stvarajući pravu mrežu ljudi koji pomažu ljudima.

Generali Osiguranje Srbija je moderna, klijentocentrična kompanija, koja uspešno povezuje iskustvo sa tehnologijom, kako bi klijentima obezbedila inovativna rešenja u skladu sa njihovim potrebama. Pored toga, na tržištu se izdvajamo i po našim ljudima, kako zaposlenima, tako i partnerima i saradnicima. Bez svih njih ne bi bilo moguće ostvariti rezultate kakve smo ostvarili u prethodnoj godini. Zbog toga, i ove godine posednu zahvalnost dugujemo baš njima.

Dragan Filipović,
predsednik Izvršnog odbora i izvršni direktor



Mi, **Generali**





10 Naša istorija – Grupa

12 Naša istorija – Srbija

Naša istorija – Grupa

1831

Postojimo od 1831. godine kao nezavisna italijanska grupa sa izraženim prisustvom na međunarodnom tržištu. Mi smo jedan od najvećih globalnih igrača u industriji osiguranja, strateškog i izuzetno važnog sektora za rast, razvoj i dobrobit modernih društava. Za skoro 200 godina izgradili smo grupu koja posluje u preko 60 zemalja sveta kroz više od 400 društava, sa preko 71 hiljade zaposlenih.

Grupa je osnovana u Trstu, pod nazivom **Assicurazioni Generali Austro-Italiche**. Trst je bio idealan izbor jer je u to vreme bio komercijalno i međunarodno čvorište i glavna luka Austrougarskog carstva.

1832-1914

Positivan ekonomski i socijalni kontekst, izrazita poslovna sposobnost osnivača i strateški geografski položaj Trsta omogućili su da Generali raste i napreduje. Godine 1857, **Generali dospeva na berzansku listu Trsta**, a 1881. godine **postaje Grupa**. Kao rezultat toga, u Italiji i inostranstvu osnivaju se zavisna društva, počevši od Erste Allgemeine osnovanim u Beču 1882. godine.



www.generali.com/who-we-are/history



1915-1918

Prvi svetski rat besni širom Evrope. Posle pobeđe saveznika nad Centralnim silama, Trst postaje deo Italije, a **Generali postaje italijansko društvo.**

1919-1945

Generali ponovo nastavlja rast koji je privremeno prekinut tokom Prvog svetskog rata. Zbog procvata javnih građevinskih radova i poljoprivrede zahvaljujući politici Vlade Italije, od 1933. godine **Generali značajno ulaže u poljoprivredu i nekretnine.**

Izbijanjem Drugog svetskog rata Grupa gubi kontakt sa svojim zavisnim društvima u neprijateljskim zemljama: Počinje jedan od najsloženijih perioda dvestogodišnje istorije Grupe.

1946-2010

Posle Drugog svetskog rata, budućnost Trsta je neizvesna. Da bi ozvaničilo svoju poziciju italijanskog društva, 1947. godine Generali premešta svoje sedište u Rim .

Grupa nastavlja da se širi tokom perioda italijanske ekonomske ekspanzije. Godine 1966. potpisan je sporazum sa kompanijom Aetna, sa sedištem u SAD-u, a 1974. osniva se **Genagricola**, društvo koje vodi sve poljoprivredne aktivnosti. Generali grupa 1990. godine premešta svoje sedište iz Rima u Trst. **Genertel**, prvo direktno osiguravajuće društvo u Italiji, osniva se 1994. godine. Grupa preuzima kontrolu nad **AMB grupom** 1997. godine i promovise rast na nemačkom tržištu. **Banca Generali** osniva se 1998. godine kako bi koncentrisala sve aktivnosti i usluge upravljanja imovinom pod istim pokroviteljstvom. Tokom prve decenije novog milenijuma došlo je do preuzimanja nekih kompanija, npr. INA i Toro, kao i do pokretanja zajedničkih ulaganja u centralnoj i istočnoj Evropi i Aziji.

2011-2016

U proteklih nekoliko godina pokrenuta je nova faza promena, sa **novim višim rukovodstvom** i unutrašnjom **reorganizacijom**. U novembru 2016. godine, na Dan investitora, Grupa je predstavila **svoj dopunjeni strateški plan**, čiji je cilj uspostavljanje novog poslovnog modela i potvrda ostvarenja prethodno najavljenih ciljeva za period do 2018. godine.



Naša istorija – Srbija

1998-2006

Generali osiguranje Srbija je drugo po veličini osiguravajuće društvo na domaćem tržištu osiguranja, gde pažljivo gradi Generali svet od 2006. godine. Od osnivanja (1998) beležimo brz i stabilan razvoj i danas smo lider na tržištu životnog i zdravstvenog osiguranja.

Mi smo osnivači Generali Reosiguranja Srbija, Generali Društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima – prvog društva ove vrste u Srbiji, i Generali Osiguranja Montenegro – društva za neživotna osiguranja u Crnoj Gori. Deo smo Generali grupe, jednog od najvećih svetskih osiguravajućih društava.

Društvo je osnovano pod nazivom Delta Osiguranje a.d.o., u privatnom vlasništvu, sa primarnim fokusom na segmentu imovine. Godine 2001. društvo počinje prodaju životnog osiguranja, nastavlja rast i snažan razvoj u oba segmenta i do 2004. godine postaje treće po veličini društvo na tržištu. Situacija na tržištu osiguranja dramatično se menja donošenjem novog Zakona o osiguranju (2004), kada Narodna banka Srbije postaje nadzorni organ i u skladu s novim zakonom zatvara mnoga osiguravajuća društva sa nedovoljnom kontrolom i sredstvima.

2006

Generali grupa stupa na tržište kupovinom 50% + 1 akcije i postaje većinski vlasnik novoregistrovanog društva Delta Generali Osiguranje a.d.o.



2007-2013

Uspostavljanjem nove organizacije i uvođenjem novih standarda i proizvoda, Društvo započinje novu eru i kreće na put ka modernizaciji, inovaciji i sveukupnoj efikasnosti korisničkog servisa sa najvišim standardima na tržištu. Sa stalnim natprosečnim rastom, **Društvo postaje lider na tržištu životnog, zdravstvenog i putnog osiguranja** i potvrđuje drugu poziciju u ostalim segmentima poslovanja. Uz rast, snažno vođstvo i kontrolu raste profitabilnost u svim segmentima poslovanja i Društvo dobija priznanje **najprofitabilnijeg društva na tržištu** poslednjih pet godina. Redovne isplate dividendi akcionarima ne smanjuju adekvatnost kapitala i solventnost, što je fokus i prioritet uprave.

2014-2017

Kupovinom preostalog udela, Generali postaje stopostotni vlasnik i menja naziv u **Generali Osiguranje Srbija a.d.o.** septembra 2014. godine. Novo ime i stalni fokus na klijente i inovacije postaju prepoznatljivi na tržištu i daju kompaniji nov, moderan imidž. Godina 2015. nije bila važna samo zbog rasta premija i profitabilnosti, već i zbog **otvaranja novog sedišta Generali Osiguranja Srbija u Beogradu**. Godine 2016. kompanija potvrđuje svoju sposobnost da uvećava profit, posvećuje posebnu pažnju isplati dividendi i ekonomičnosti troškova i zadržava poziciju najprofitabilnijeg osiguravajućeg društva

na srpskom tržištu. U skladu sa strategijom Generali grupe, ključni prioriteti te godine bili su **pojednostavljenje i poboljšanje organizacije**, proizvoda i usluga. Slušamo predloge klijenata i agenata dobijene kroz NPS i pojednostavljujemo proizvode i dokumentaciju **uvođenjem savremenih, inovativnih rešenja**.

Početnu fazu digitalizacije 2016. godine obeležilo je uvođenje prvih mobilnih aplikacija za podršku prodaji i administriranje šteta kao i drona za preuzimanje rizika i likvidiranje šteta, što nam je bio podstrek da 2017. godine hrabro

nastavljamo dalje. Nakon prvih uspeha u prodaji putnog osiguranja, **uvodimo prodaju osiguranja domaćinstva i mnoge druge funkcionalnosti za klijente** i u mobilnoj aplikaciji i na internet sajtu. Zahvaljujući poboljšanom radu službi podrške klijentima pružamo bržu i efikasniju uslugu. Tako smo 2017. godine **u Beogradu** uveli moderan i uređen **sistem zakazivanja procene štete bez čekanja, kakav nije postojao na našem tržištu**. Nismo zapostavili ni akcionare, pa smo i 2017. krunisali **rekordnim profitom i isplaćenim dividendama**, ostvarivši tako strateški cilj profitabilnog poslovanja.



Generali Osiguranje Srbija



- 
- 16 Generali Osiguranje
Srbija u brojkama**
 - 18 Ključne činjenice
za 2017. godinu**
 - 20 Kalendar
za 2018. godinu**
 - 22 Rukovodstvo
– organi upravljanja**
 - 26 Vizija, misija,
vrednosti**
 - 28 Vrednosti na delu
– Srbija**
 - 32 Naša strategija**

Generali Osiguranje Srbija u brojkama

Bruto obračunata premija

-0,3%

163,0 m. evra

67,4%

Neživotno osiguranje

32,6%

Životno osiguranje

Naši zaposleni

1 549

34%

Muškarci

66%

Žene

Operativni rezultat

+21,9%

25,6 m. evra

Neto dobit

+21,9%

23,8 m. evra

Racio Solventnosti I

151,1%



Neživotno osiguranje

Bruto obračunata premija

+3,7%

109,9 m. evra

59,8% motorna vozila

40,2% ostalo

Kombinovani racio

-0,8 pps

88,1%

Operativni rezultat

18,5 m. evra

Tržišna pozicija

2

Racio Solventnosti I

152,9%

Životno osiguranje

Bruto obračunata premija

-7,6%

53,1 m. evra

19,3% jednokratno

80,7% višekratno

Ekvivalent godišnje premije (APE)

-3,4%

11,3 m. evra

Operativni rezultat

7,0 m. evra

Tržišna pozicija

1

Racio Solventnosti I

148,3%

Ključne činjenice za 2017. godinu



www.generali.rs/media

Januar

Uvažavajući potrebe korisnika osiguranja, kompanija je uložila u modernizaciju prostora i unapredila usluge u Beogradu uvođenjem sistema zakazivanja prijave šteta kakav do sada nije postojao na srpskom tržištu.

Mart

Obnovljeni sertifikati za standarde ISO 14001, ISO 18001 i ISO 10002.

April

Usvojeni finansijski izveštaji za 2016. godinu.

Usvojena odluka o raspodeli dividendi, nakon pripisivanja dela dobiti ugovaračima štednih polisa životnog osiguranja.

Manifestacija „Ljubav u proleće” **okupila je više od 300 mališana koji su posetili radno mesto svojih roditelja.** Ovim događajem ujedno je pokrenuta prva kampanja Generali Osiguranja Srbija na Instagramu.

Maj

Objavljen Integrirani godišnji izveštaj za 2016. godinu.

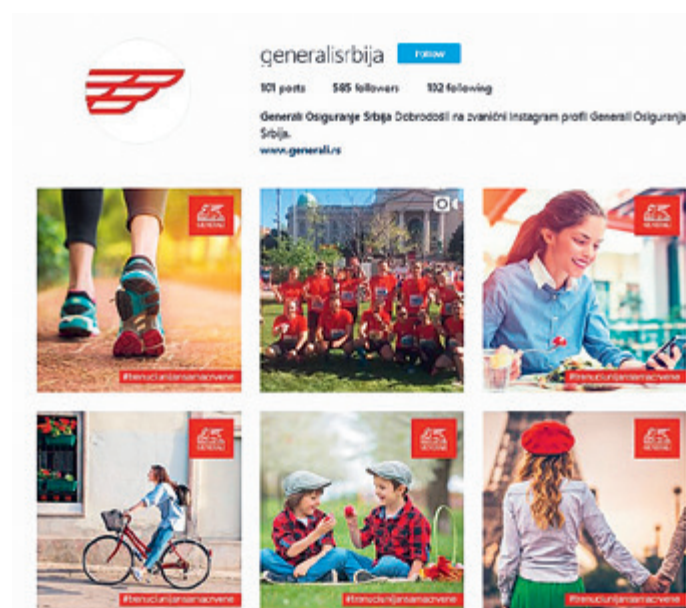
Kompanija ugostila finansijske direktore Generali kompanija iz Jugoistočne Evrope.

Značajni događaji nakon 31. decembra 2017.

Tokom prvog kvartala 2018. godine Društvo je dobilo Rešenje od Ministarstva finansija, Poreske uprave, kojim se nalaže plaćanje zaostalih obračunatih poreskih obaveza iz prethodnih godina sa pripadajućim zakonskim zateznim kamatama.

Društvo je u prethodnim obračunskim periodima zaključno sa 31.12.2016 u svojim poslovnim knjigama izvršilo rezervaciju na ime potencijalne poreske obaveze koja je u okvirima obračunate poreske obaveze tako da ovaj događaj nema bitnijeg usklađujućeg uticaja na poslovni rezultat koji je ostvarilo Društvo na dan 31.12.2017. godine.

Nije bilo drugih usklađujućih događaja nakon bilansa stanja koji mogu uticati na finansijski položaj i rezultat Društva na dan 31. decembra 2017. godine i za godinu tada završenu.



Jun

Sprovedena druga po redu anketa o angažovanosti. Zaposlenima je pružena prilika da izraze svoje mišljenje i daju predloge koji će pomoći da Generali Osiguranje Srbija postane omiljeno mesto za rad.

Oktoabar

Kompanija dobila novi sertifikat za standard ISO 22301 Sistem upravljanja kontinuitetom poslovanja.

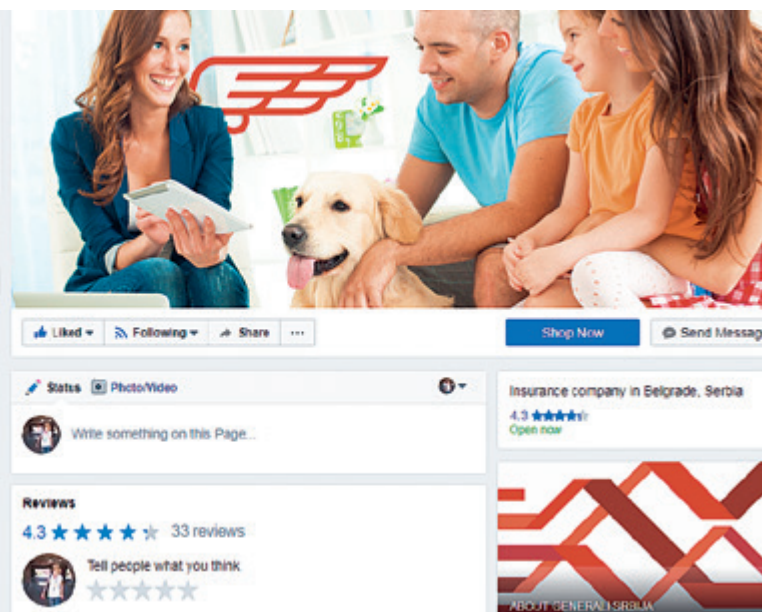
Obnovljeni sertifikati za standarde ISO 9001 i ISO 27001.

Dragan Filipović, predsednik Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija, ispred sedišta kompanije podigao zastavu pokreta *The Human Safety Net*. Time je simbolično označio priključenje kompanije ovoj globalnoj inicijativi za zaštitu i unapređenje života ljudi izvan okvira svakodnevnog poslovanja.

Decembar

Radi unapređenja komunikacije sa sadašnjim i budućim klijentima, kompanija postavila prvi video-tutorijal na svom novom YouTube kanalu, a potom otvorila i Facebook stranicu.

Preko 200 agenata prodaje od sada su i digitalni agenti, dostupni klijentima putem sajta Generali Osiguranja Srbija.



Korporativni kalendar za 2018. godinu

Februar

Net Promoter Program je prepoznat kao najbolji na svetu od organizacije Medallia tokom događaja "Experience Europe 2017" održanog u Londonu. Generali Osiguranje Srbija je 2015. uvela NPS program, među prvima u okviru Generali grupe.

Mart

"Managerial acceleration program" (MAP) putovanje je započelo u martu. MAP je globalna inicijativa Generali grupe, koja ima za cilj osnaživanje i povećanje angažovanosti zaposlenih kroz jačanje leaderskih veština svih Generali menadžera.

Probni period koncepta "Smart working" je započeo u martu.

April

20.04.2018.

Nadzorni odbor – Usvajanje finansijskih izveštaja za period do 31.12.2017. i raspodela dobiti

20.04.2018.

Godišnja skupština i izveštavanje o rezultatima prvog kvartala.

Maj

Generali Osiguranje Srbija je sedmu godinu zaredom generalni sponzor Međunarodnog sajma poljoprivrede u Novom Sadu, najvećem poljoprivrednom sajmu u regionu. Tom prilikom kompanija je predstavila je novinu na srpskom tržištu – aplikaciju za procenu šteta na usevima i plodovima. To je krupan korak u oblasti digitalizacije procesa u osiguranju poljoprivrede.



Jun

Generali Osiguranje Srbija će biti domaćin sastanku Generali CFO zajednice u Beogradu.

Jul

Nadzorni odbor polugodišnji rezultati.

Septembar

Podnošenje trogodišnjih planova izvršnom komitetu ACEER.

Oktoibar

Izveštavanje o rezultatima za prvih devet meseci.

Novembar

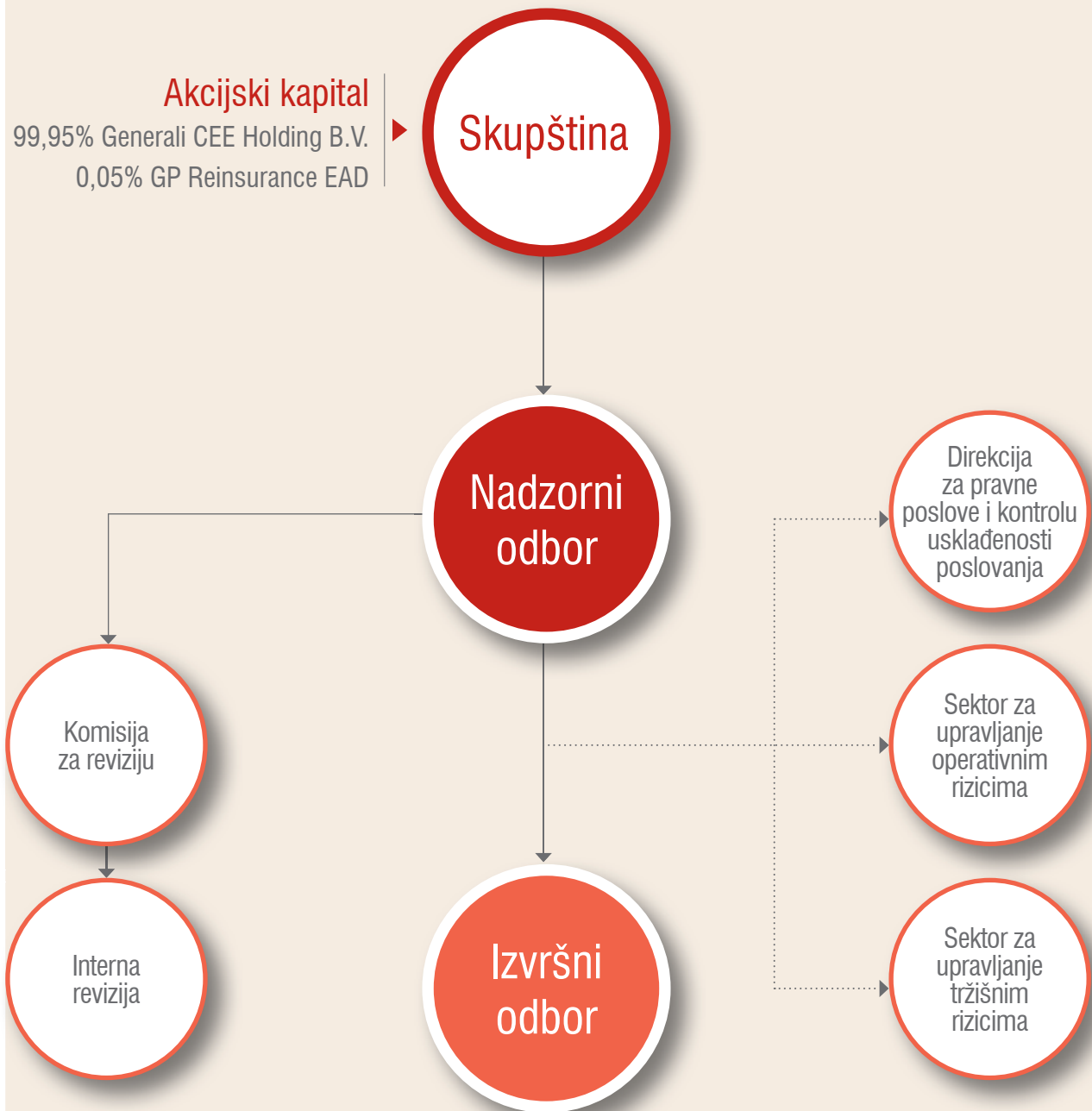
21. novembar 2018.

Investor day: prezentacija nove trogodišnje strategije Generali grupe.



Naša uprava

Društvo je tokom 2016. uspostavilo dvodomni sistem upravljanja nakon usklađivanja sa odredbama novog Zakona o osiguranju, koji je stupio na snagu 27. juna 2015. godine. Organi Društva su: Skupština akcionara, Nadzorni odbor i Izvršni odbor. Pravo glasa u Skupštini imaju akcionari Društva, srazmerno učešću u kapitalu Društva





<https://intranet.generalicee.com/en/organization/management/Executive-Committee/Gregor-Pilgram/>

Nadzorni odbor

Nadzorni odbor ima tri člana. Imenuje ih Skupština na period od četiri godine, uz prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije. Nadzorni odbor Društva od 19.7.2016. godine čine:



Gregor Pilgram

Predsednik

Započeo karijeru u Generali društvu u Sloveniji 1999. godine. U julu 2013. imenovan je za finansijskog direktora i člana Izvršnog odbora Generali CEE Holdinga. Gregor Pilgram je i predsednik Nadzornog odbora Generali društva u Hrvatskoj i Generali Osiguranja Montenegro.



Stefano Culos

Član

Karijeru u Grupi započeo u Assicurazioni Generali SpA Trst 2003. u oblasti kontrolinga, a 2008. pridružio se Generali CEE. Danas je direktor konsolidacije i računovodstva u Generali CEE Holdingu i član Upravnog odbora Generali Osiguranja Montenegro.



Toplica Spasojević

Nezavisni član

Suosnivač ITM, predsednik Udruženja korporativnih direktora, potpredsednik Savetodavnog odbora NALED-a, član Skupštine Privredne komore Beograda.

Izvršni odbor

Izvršni odbor ima pet članova. Imenuju se na period od četiri godine, uz prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije. Izvršni odbor vodi poslove Društva i vrši dnevni nadzor aktivnosti zaposlenih u Društvu. Izvršni odbor ima nadležnosti predviđene Zakonom o osiguranju i Statutom Društva. Svaki član Izvršnog odbora zastupa Društvo zajedno sa predsednikom ili drugim članom Izvršnog odbora (ograničenje zastupanja supotpisom). Izvršni odbor čine:



Dragan Filipović

CEO

Predsednik Izvršnog odbora Generali osiguranja Srbija, predsednik Upravnog odbora Generali Osiguranja Montenegro, potpredsednik Upravnog odbora Udruženja osiguravača Srbije, član Upravnog odbora Komore italijansko-srpskih privrednika.



Gorana Rašić

CFO

Član Izvršnog odbora Generali osiguranja Srbija, zadužena za finansije, član Upravnog odbora Generali Osiguranja Montenegro.



Veselin Danilovac

CInsO

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija, odgovoran za procenu i likvidaciju šteta, preventivu i sprečavanje prevara u osiguranju, preuzimanje rizika i tehničku direkciju.



Nataša Marjanović

CIO

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija, zadužena za investicije i životno osiguranje. Odgovorna za koordinaciju aktivnosti Društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima Generali.



Branko Pavlović

COO

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija, odgovoran za IT, logistiku i nabavku i aktuarstvo.

Nadzorni odbor ima i stalno pomoćno telo – Komisiju za reviziju, a može formirati i druga pomoćna tela.



Izvršni odbor može imati stalna pomoćna tela čiji se sastav, nadležnosti, obaveze i odgovornosti utvrđuju odlukom Izvršnog odbora. Stalna pomoćna tela Izvršnog odbora su: Komisija za proizvode i preuzimanje rizika, Odbor za upravljanje rizicima, Komisija za bezbednost informacija, Komisiju za upravljanje, klasifikaciju i zaštitu informacionih dobara i Komisiju za insajderske informacije.

Komisija za proizvode i preuzimanje rizika (P&UWC) pruža podršku Izvršnom odboru u vidu konsultacija, preporuka i priprema u vezi sa razvojem i upravljanjem novim vrstama osiguranja, upravljanjem proizvodima i lansiranjem novih proizvoda, spovođenjem lokalnih procedura za preuzimanje rizika i njihovim usklađivanjem sa zahtevima Grupe, revidiranjem lokalnih korporativnih (GC&C) poslova koji bi mogli da dovedu do finansijskih ograničenja.



Odbor za upravljanje rizicima pruža podršku upravi Društva u ispunjavanju obaveza propisanih zakonom i Pravilnikom Društva o funkcionisanju sistema internih kontrola i upravljanju rizicima i pomaže u organizovanju i funkcionisanju uspostavljenog sistema internih kontrola, proceni njegove adekvatnosti i stvarnog redovnog funkcionisanja, kao i u identifikovanju i upravljanju glavnim korporativnim rizicima.



Komisija za bezbednost informacija prati sve rizike funkcionisanja i bezbednosti informacionog sistema, izveštava Izvršni odbor, predlaže mere za uspostavljanje adekvatnog sistema kontrole u vezi sa informacionim sistemom Društva i preduzima sve druge mere i radnje u skladu sa propisima.



Komisija za upravljanje, klasifikaciju i zaštitu informacionih dobara formirana je sa ciljem implementacije sistema klasifikacije informacija, uključujući podršku u identifikaciji i klasifikaciji makro podataka, pravila rukovanja podacima, praćenja primene principa i pravila klasifikacije i prijave značajnih kršenja i narušavanja poverljivosti podataka.



Komisija za insajderske informacije formirana je u skladu sa odredbama Politike Grupe o zloupotrebi tržišta. Uloga ove Komisije je savetodavna, odnosno pružanje saveta i predloga u pogledu klasifikovanja insajderskih informacija. Komisija za insajderske informacije savetuje nadležna lica, na njihov zahtev, kako bi se razjasnilo da li konkretna informacija mora biti kvalifikovana kao insajderska ili ne.



Vizija, misija, vrednosti

Naš cilj je da **aktivno štitimo i unapređujemo život ljudi**

Aktivnost

Kroz osiguranje imamo aktivnu i vodeću ulogu u poboljšanju života ljudi.

Zaštita

Posvećeni smo suštini osiguranja – upravljanju rizicima, njihovom ublažavanju i zaštiti od rizika kako pojedinaca tako i ustanova.

Poboljšanje

Generali je posvećen stvaranju novih vrednosti.

Ljudi

Veoma brinemo o budućnosti i životu svojih klijenata i zaposlenih.

Život

Na kraju, utičemo na kvalitet života ljudi – bogatstvo, bezbednost, saveti i usluge imaju odlučujuću ulogu u dugoročnom poboljšanju života ljudi.

Naša misija je da budemo **prvi izbor za pružanje relevantnih i dostupnih rešenja osiguranja**

Prvi izbor

Logična i prirodna reakcija koja prepoznaje najbolju ponudu na tržištu na osnovu jasnih prednosti i koristi.

Pružanje

Obezbeđujemo najbolje rezultate dok težimo najvišem učinku.

Relevannost

Predviđanje ili ispunjavanje relevantnih potreba stvarnog života prilagođavanjem lokalnim ili ličnim potrebama i navikama.

Pristupačnost

Jednostavno i pre svega dostupno, razumljivo i korisno, uvek na raspolaganju po konkurentnoj ceni.

Osiguravajuća rešenja

Naš cilj je da osmislimo i ponudimo najbolju kombinaciju zaštite, saveta i usluge.



Naše vrednosti

Ispunjavanje obećanja

Dugoročnim ugovorima uzajamnog poverenja vezujemo se za svoje ljude, klijente i druge zainteresovane strane. Sav naš rad usmeren je ka poboljšanju života klijenata. Mi smo disciplinovano i potpuno posvećeni ispunjenju ovog obećanja i ostavljanju traga na dugotrajne odnose.

Cenimo svoje ljude

Mi cenimo svoje ljude, podstičemo raznolikost, ulažemo u kontinuirano učenje i razvoj stvaranjem transparentnog, povezanog i pristupačnog radnog okruženja. Razvoj naših ljudi će obezbediti dugoročnu budućnost našeg društva.

Živimo sa zajednicom

Ponosni smo što pripadamo globalnoj grupi koja ima snažne, stabilne i dugoročne odnose na svim tržištima na kojima posluje. Naša tržišta su naš dom.

Otvorenost

Mi smo radoznali, pristupačni i osnaženi ljudi, otvorenih i raznovrsnih stavova, koji žele da gledaju na stvari iz drugačije perspektive.



Pružamo podršku najugroženijim grupama u sklopu inicijative **The Human Safety Net (THSN)**. Ova nova inicijativa Grupe ima za cilj rešavanje tri ključna društvena i demografska problema koji utiču na zajednicu u kojoj živimo i radimo, kroz sledeće programe:

– stvaranje jednakih životnih šansi za decu iz porodica u nepovoljnom položaju

Generali podstiče stvaranje jednakih mogućnosti za decu iz porodica u nepovoljnom položaju pomažući roditeljima da unaprede kognitivni, motorički i socijalni razvoj svoje dece kroz igru, čitanje, pravilnu ishranu i obezbeđivanje sigurne i podsticajne društvene sredine.

Cilj inicijative je da pruži podršku za 30.000 roditelja tokom prvih šest godina života njihove dece, za koji je naučno dokazano da je najvažniji period za razvoj ličnosti deteta.

– podrška izbeglicama u pokretanju sopstvenih preduzeća

Generali želi da pomogne izbeglicama da ostvare svoj preduzetnički potencijal i izgrade život u novoj „domovini“.

Inicijativa THSN pruža podršku onima sa iskustvom i veštinama da započnu sopstveni posao i osamostale se kroz osnivanje 500 novih preduzeća i prilika za rad.

– spasavanje novorođenčadi od onesposobljavajućih i potencijalno fatalnih posledica gušenja

U Evropi i Aziji, inicijativa THSN ulaže u inovativne tehnologije i bolju negu u borbi protiv gušenja koje može izazvati teška i trajna oštećenja na bebinom mozgu. Cilj inicijative je obuka i opremanje profesionalnog osoblja za spasavanje 1000 života od ovog potencijalno fatalnog stanja.

Inicijativa THSN sprovodiće se kroz partnerstva sa nevladinim organizacijama i društvenim preduzećima koja će biti izabrana nakon temeljne analize, a nadzor će se vršiti kroz novi sistem izveštavanja zasnovan na okviru Londonske grupe za standardizaciju (London Benchmarking Group), tj. na međunarodnom standardu za merenje ulaganja u zajednice.

Na osnovu trogodišnje strategije koju podržava i novi paket uputstava Grupe, ova inicijativa već je pokrenuta u Nemačkoj, Francuskoj, Argentini, Indoneziji i Španiji, a cilj je da se do 2020. godine aktivno sprovodi u većini poslovnih jedinica.

U okviru svog dugoročnog opredeljenja, Generali stvara dom za inicijativu THSN u svom najvrednijem zdanju: zgradi Stare prokurative na Trgu sv. Marka u Veneciji, koja se nalazi na Uneskovoj listi svetske kulturne baštine. Generali je angažovan na važnom projektu obnove koji će se proširiti i na prostor oko trga i obližnje Kraljevske vrtove.

Vrednosti na delu – Serbia

Generali vrednosti promovišu se kroz akcije koje već godinama podstiče Ambasada vrednosti. S ponosom ističemo da je 2017. godine neke akcije primetila i pozdravila i šira zajednica.

Ambasada vrednosti: **naši zaposleni žive Generali vrednosti**



Priznanje za doprinos akciji „Čep za hendikep” i njenu afirmaciju

Sakupili smo skoro 1,5 tona čepova i kompaniju svrstali u red najvećih partnera akcije



Priznanje Instituta za transfuziju krvi u kategoriji najuspešnijih institucija, kompanija, saveza i udruženja

U četiri akcije učestvovalo je 200 kolega dobrovoljnih davalaca krvi.

Nastavili smo tradiciju prikupljanja pomoći za Čuvarkučicu, NURDOR i fondaciju „Budi human – Aleksandar Šapić”.

Po prvi put smo prikupljali pomoć za Dom za stara lica „Bežanijska kosa”.



Generali dan – dan za timski rad

Održan je treći po redu Generali dan, na kojem su se okupile kolege iz svih krajeva Srbije. U sportskim, edukativnim i zabavnim aktivnostima učestvovalo je oko 600 zaposlenih.



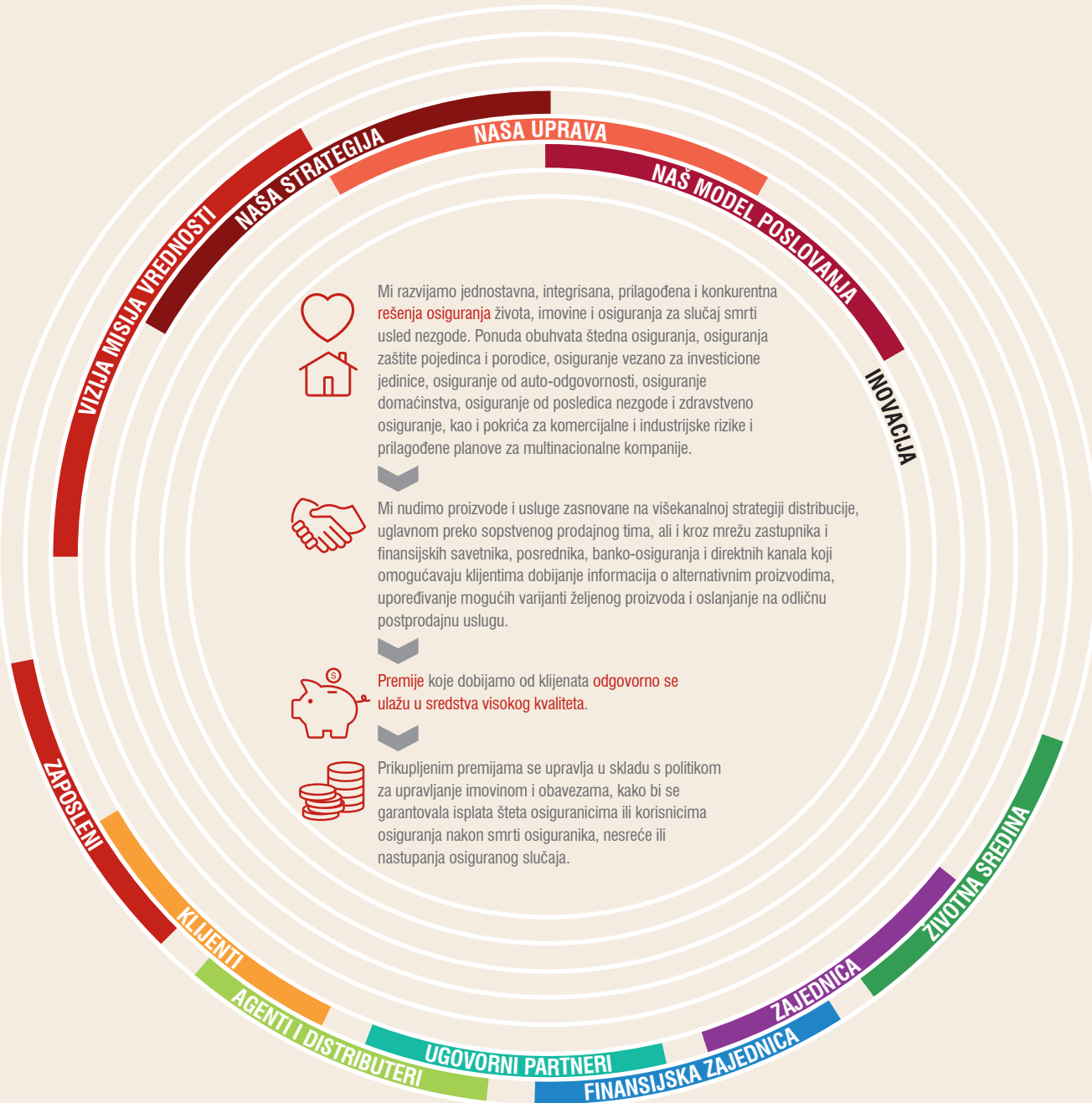
Najbolji sportski tim

Generali sportski tim (70 kolega, 10 disciplina) osvojio je 14 medalja i 1. mesto u generalnom plasmanu na Petim sportskim igrama osiguravača Srbije.

Stvaranje **vrednosti**

Spoljašnji kontekst

Kapital





Rečnik dostupan na kraju dokumenta

Finansijski kapital

Koeficijent Solventnosti I 151,1%

Ljudski kapital

Posvećeni smo vrednovanju svojih ljudi i pružamo im mogućnost profesionalnog razvoja kako bi bili spremni da se što efikasnije suoče sa budućim izazovima.

Slušamo ih da bismo razumeli šta treba da poboljšamo da bismo zadovoljili njihove potrebe.

Generali Osiguranje Srbija Anкета o angažovanosti 2017

Stopa odziva 99% (+0 p.p. naspram 2015)

Stopa angažovanosti 88% (+2 p.p. naspram 2015)

Prirodni kapital

Želimo da doprinesemo prelasku na održiviju privredu i društvo, čak i kroz upravljanje sopstvenim neposrednim uticajem.

Učinak

Uticaj

Društveni kapital i kapital u odnosima

Nastavljamo da sprovodimo program ocenjivanja lojalnosti Net Promoter Score (NPS), koji je kompanija Medallia nedavno nagradila kao jedan od najuspešnijih međunarodnih programa, da slušamo klijente i distributere i odgovaramo na povratne informacije kako bismo poboljšali njihovo zadovoljstvo i lojalnost. Podržavamo najosetljivije društvene grupe kroz globalnu inicijativu The Human Safety Net (THSN), koja se bavi važnim socio-demografskim pitanjima.

Intelektualni kapital

Visok nivo stručnih znanja i veština omogućava nam da ponudimo vrhunska inovativna digitalna rešenja u oblasti osiguranja i tako izađemo u susret klijentima i pojednostavimo procese.

2015
JEDNOSTAVNIJE I PAMETNIJE

Sve važniji spoljni kontekst

Ubrzanim korakom do savršenstva

Poboljšanje učinka poslovanja

Generali grupa očekuje da će joj povlačenje sa određenih tržišta doneti prihod od najmanje 1 milijarde evra u gotovom novcu. U ta tržišta ne spadaju Srbija i Crna Gora, gde se godinama unazad posluje profitabilno uz konstantnu politiku plaćanja dividendi.

Racionalizacija procesa rada

Zalažemo se za stalno poboljšanje poslovanja s ciljem povećanja potencijala Grupe. To ćemo postići pojednostavljenjem portfelja proizvoda, pojednostavljanjem radnih procesa i integriranjem IT platformi. U isto vreme, investiraćemo u poboljšanje kapaciteta onih delatnosti koje imaju veću vrednost.

Nastavljamo racionalizaciju procedura u kompaniji. Kroz projekat Lean Six Sigma u prvoj godini smo smanjili broj pisanih procedura za preko 22%.

Ne smanjujemo samo papirologiju nego i ukupne troškove. Učešće



Naši ljudi su uvek...

2016-2018 JEDNOSTAVNIJE, PAMETNIJE. BRŽE

opštih troškova poslovanja u premiji prošle godine je smanjeno na 16,2% sa 18,9% u 2015. Poštujući strateške ciljeve F2L (Fit to lead), više radimo na efikasnosti internih procesa kako bismo smanjili potrebu za novim zaposlenima.

Fokusiranje na poslovanje bez papira (paperless), digitalno potpisivanje odobrenja šteta u slučaju nezgode kao i modernizacija odeljenja za isplatu šteta sa zakazivanjem dolazaka klijenata je još jedna potvrda primene strategije Generali grupe u Srbiji.

Poboljšanje tehničkih kapaciteta

Već imamo jake tehničke kapacitete, ali da bismo bili najbolji, nastavićemo sa prilagođavanjem cena, biranjem rizika i upravljanjem štetama u neživotnom osiguranju uz stalno unapređenje kvaliteta proizvoda i optimizaciju povraćaja kapitala u životnom osiguranju.

Dronovi su definitivno budućnost našeg poslovanja u segmentu preuzimanja rizika i procene šteta. Uspešno smo ih uveli još 2016, a 2017. godine nastavili smo da sprovodimo treninge i menjamo procedure kako bismo mogli češće da ih koristimo.

U 2017. godini uveli smo pametnu karticu za osiguranike privatnog zdravstvenog

osiguranja, čime smo podigli nivo usluge ka našim klijentima, kao i unapredili evidenciju i isplatu šteta.

Takođe konstantno unapređujemo sopstvena rešenja za sofisticirano određivanje cena, selekciju rizika i upravljanje štetama, uz kontinuirano poboljšanje kvaliteta proizvoda.

Prošle godine oformili smo Sektor za digitalizaciju, koji je odgovoran za razvoj digitalnih proizvoda i kanala distribucije, unapređenje procesa i uvođenje digitalizacije u službe podrške i servis klijenata.



Ubrzanim korakom do savršenstva

Stvaranje dugoročne vrednosti

Usvajanje novog portfelja osiguranja

Udeo proizvoda sa nižom stopom zahteva za kapitalom biće uvećan kako bi se stvarala dugoročna vrednost, očuvao portfelj i povećala otpornost na tržišnu nestabilnost. Mi ciljamo kroz novu strategiju upravljanja investicijama, poboljšanje investicione sposobnosti i nudimo najpogodnija investiciona rešenja evropskim kompanijama i pojedinačnim štednim proizvodima.

Već 2016. godine, čim su se stekli zakonski uslovi, Generali Osiguranje Srbija predstavilo je prvi proizvod koji podrazumeva ulaganje u investicione fondove na domaćem tržištu osiguranja (unit-linked proizvod). Obim prodaje je bio zadovoljavajući

ako se ima u vidu razvijenost investicionih fondova u Srbiji. Povećanje prodaje unit-linked proizvoda očekuje se čim se poboljšaju opšti tržišni uslovi za razvoj ovih fondova, a u međuvremenu pripremamo nove proizvode kojima ćemo obogatiti ponudu.

Dok čekamo da se steknu uslovi za veću ekspanziju prodaje unit linked proizvoda, nastavili smo sa daljim unapređenjima tradicionalnih proizvoda životnog osiguranja i u toku 2017. godine tržištu smo predstavili novi proizvod Life Koncept, za koji verujemo da će ispuniti i očekivanja naših klijenata, kao i naša strateška opredeljenja.



Inovacija usmerena na klijenta i distribuciju

Nastavićemo da se fokusiramo, laserski precizno, na potrebe klijenata i distributera uvođenjem posebnih, ciljanih inovacija sa jasnom dodatnom vrednošću.

Generali Osiguranje Srbija se među prvim kompanijama u Grupi uključilo u globalni NPS program, koji je 2017. godine od strane Medallia proglašen kao najbolji sistem za komunikaciju sa klijentima na svetu.

Prošle godine poslali smo klijentima preko 65.000 upitnika. Dobili smo veliki broj odgovora, što znači da oni žele da se njihov glas čuje i da su zainteresovani za budućnost Generalija.



Naši ljudi su uvek...

Jačanje brenda

Pozvali smo više od 12000 klijenata, od čega je ispod 15% onih koji nas ne bi automatski preporučili. Povratne informacije nam ukazuju na to šta klijenti vole, a šta možemo dodatno poboljšati a mi njihovo poverenje nagrađujemo pronalazanjem najboljih rešenja kojim unapređujemo procese. Prošle godine započeli smo i dodatnu aktivnost kroz NPS, tako što smo za svaku odgovorenu anketu u NPS-u donirali 100 dinara humanitarnoj organizaciji „Budi human – Aleksandar Šapić”, što su naši klijenti podržali.

Cilj nam je da postanemo prvi izbor klijenata. Da bismo ojačali brend, fokusiramo se na zahteve korisnika i povećavanje stope zadržavanja klijenata. Aktivnosti koje će nam ovo omogućiti uglavnom se koncentrišu na tri oblasti: izgled i doživljaj brenda, preusmeravanje na digitalne kanale komunikacije i marketinške poruke o zdravom i bezbednijem životu.

Sposobnost kupaca da prepoznaju brend ključna je za donošenje odluke o kupovini.

Kompaniju Generali Osiguranje Srbija poznaje **93%** kupaca (brand awareness) i ona se po

tome nalazi na drugom mestu na domaćem tržištu osiguranja. Kada je u pitanju prvi izbor (brand preference), čak **18%** ljudi bira Generali Osiguranje Srbija.

Izvor: Generali Global Brand Research 2017

Sprovodimo niz aktivnosti koje direktno utiču na jačanje brenda i postizanje boljih rezultata – od povećanja medijskog prisustva kompanije, do stvaranja dodatne vrednosti za klijente. Usredsređeni smo i na zadržavanje postojećih klijenata i ostvarivanje veće stope obnove osiguranja u našoj kompaniji.



“Our Brand is the sum of every experience our customers have with us...”

Isabelle Conner
GROUP CHIEF MARKETING OFFICER

Generali, naše omiljeno mesto za rad

Biti osnažen znači deliti moć, informacije i veštine na svim nivoima, kako bi svako od nas mogao da napravi izbore zasnovane na informacijama i pokaže svoj način rukovođenja. Daje nam mogućnost da preuzmemo inicijativu, rešimo probleme i u potpunosti iskoristimo svoje veštine.

Angažovanost predstavlja strast i energiju koje imamo pod svojim krilima; omogućava nam da budemo zadovoljniji u našem svakodnevnom radu. Angažovani, dajemo sve od sebe i pomažemo našoj kompaniji da uspe. Kada dodamo osnaženost, to postaje snažan motivator, koji nam daje podstrek da kreiramo našu budućnost i izgradimo uspešno, inkluzivno i otvoreno okruženje.



Industrija osiguranja koja se neprestano menja zahteva novu vrstu rukovodstva.

Želimo da podstičemo model upravljanja koji podržava ljude kojima su klijenti na prvom mestu i koji teže visokim dostignućima korišćenjem jednostavnih i pametnih rešenja.

Da podstičemo lidere sa preduzetničkim duhom koji umeju da angažuju članove svojih timova i preoblikuju industriju, drugačijim i globalnim načinom razmišljanja.

Počevši od mladih diplomaca do viših rukovodilaca, želimo da privučemo najbolje, da pripremimo naše lidere i talente za njihove sledeće korake u karijeri, težeći dugoročnoj održivosti.



Preispitujemo postojeće stanje, zbog čega ulažemo u razvoj novih mogućnosti i veština.

Stvaranjem agilne organizacije i ulaganjem u najsavremenije HR sisteme, verujemo da možemo efikasnije da upravljamo i pojednostavimo naše procedure i postignemo veću efikasnost.

Želimo da pronademo jednostavniji i pametniji način rada. Onaj koji je pouzdan, brz i agilan. Povezivanjem i fleksibilnošću, možemo da postignemo više sa manje.



Suočavamo se sa revolucijom u ponašanju klijenata.

Nezadovoljni pristupom „jedna veličina za sve“, naši klijenti traže individualizovane ponude. Očekuju jasne informacije, fleksibilnost i ljudski pristup.

Zbog toga moramo da stavimo klijente u centar svega što radimo. Naše procedure, od zaposlenja, preko obuke, do upravljanja učinkom, sadrže princip orijentisanosti na klijente. Rezultat je: jednostavniji i pametniji način poslovanja koji obezbeđuje bolje iskustvo klijenata.



Ukupan broj zaposlenih
1 549

Interna prodajna sila
45%

Muškarci
34%

Žene
66%

Millenials
40%

Menadžeri / rukovodioci
15%
(od toga 53% su žene)

Prosečne godine (starost)
40,6

44%
zaposlenih je duže od 5 godina u kompaniji

15%
zaposlenih je duže od 10 godina u kompaniji

99%
učešće u anketi o angažovanju

88
skor angažovanja (za 2 procenta veći u odnosu na rezultate istraživanja iz 2015. godine)

7
validiranih grupnih talenata

6
validiranih regionalnih talenata

2
Broj učesnika u regionalnom programu Top Talent

1
Broj učesnika u regionalnom mentorskom programu, nivo „profesionalci“



Druga globalna anketa o angažovanju zaposlenih

Prošle godine održana je druga Generalijeva anketa o angažovanju zaposlenih. Rezultati su pokazali da smo napravili veliki pomak i unapredili segmente koje smo 2015. definisali kao one koje treba poboljšati. Unapredili smo upravljanje učinkom, uspostavili bolju ravnotežu između privatnog i poslovnog života i radili na osnaživanju zaposlenih i poboljšanju efikasnosti u radu.

U prošlogodišnjoj anketi definisali smo oblasti u kojima smo jaki: razumevanje kompanijskih ciljeva i naš doprinos njihovom

„Kroz engagement projekat kompanija povećava zadovoljstvo svakog zaposlenog koji na ovaj način izrazi svoje mišljenje i da doprinos procesima u kompaniji. Dobro sproveden proces pruža osećaj utvrđivanja i širenja kompanijske kulture među zaposlenima. Engagement je viši nivo timskog rada gde se reči pretvaraju u dela.”

Bora Đurić, regionalni menadžer, Sektor za eksternu prodaju i bancassurance

ostvarenju, poverenje u rukovodstvo i strategiju kompanije i usmerenost na klijente i uslugu koju pružamo. S druge strane, obavezali smo se da ćemo više pažnje posvetiti naknadama, beneficijama i upravljanju učinkom, osnaživanju zaposlenih i poboljšanju radne efikasnosti i uslova za rad. Izradili smo akcioni plan za 2018-2019, koji će nam pomoći da Generali učinimo još boljim mestom za rad.



Upravljanje učinkom

Tokom 2017. godine svi zaposleni uključeni su u proces upravljanja učinkom, što je još jedan veliki korak ka objektivnoj proceni njihovog učinka i potencijala. Ključni deo procesa je fidbek sastanak, na kome zaposleni sa menadžerima razgovaraju o svom učinku u prethodnoj godini, svojim jakim stranama i slabostima. Važan segment ovog sastanka je i razgovor o profesionalnim ambicijama zaposlenog i shodno tome kreiranje razvojnog plana, a nezaobilazni deo je i postavljanje ciljeva za svakog zaposlenog za narednu godinu.



„Fidbek je moćan alat koji nama zaposlenima koji smo ga dobili omogućava da radimo na ličnom i profesionalnom razvoju. Iako je u pitanju formalni proces, svoj fidbek sastanak mogu da opišem kao spontan razgovor, razmenu mišljenja, završen dogovorom o projektima na kojima treba da radim u narednom periodu.”

Ivana Topalović, rukovodilac Službe za preuzimanje rizika, Sektor za imovinska osiguranja

Jačanje našeg

2

liderstva
i talenta

Prepoznavanje i razvijanje talenata na lokalnom nivou

Razvoj talenata nastavljen je u februaru. Nova generacija broji 10 talenata na nivou profesionalaca. Fokus je bio na širenju znanja o funkcionisanju kompanije kao celine i sticanju novih znanja o biznisu. Najveći izazov je bio rad na četiri važna projekta: Generali Brand Shop, Neuparene uplate, Generali vrtić i Kasko portal, koji će biti realizovani 2018. godine. Takođe, tokom 2018. talenti će moći više da rade na razvoju ličnih veština, sa akcentom na razvoju menadžerskih potencijala.



„Ulazak u Talenat program smatram privilegijom. Otvorio mi je vidike, stekla sam znanja o funkcionisanju kompanije i pojedinih njenih delova koji su mi do sada bili nepoznanica, omogućio mi je da pronađem svoje mesto u timu različitih, a opet na neki način sličnih – uspešnih, obrazovanih, posvećenih i ambicioznih ljudi, postavio je pred mene izazove u oblastima u kojima do sada nisam imala prilike da se oprobam.”

Jelena Marković, viši likvidator šteta, Direkcija za procenu i likvidaciju šteta

Generali savetovanje o načelima u prodaji

Nakon višegodišnjeg istraživanja definisali smo najbolju prodajnu praksu i podelili je sa prodajnom silom. Ustanovili smo načela prodaje koja će omogućiti pružanje najboljeg iskustva klijentima. Takođe, identifikovali smo individualne karakteristike savetnika, procenili njihov potencijal i kompetencije i napravili plan njihovog daljeg razvoja.

Izgradnja
agilne organizacije

3

i novih mogućnosti



Mentorski program za bolju internu razmenu iskustava

Prošlog avgusta kompanija je uvela svoj prvi mentorski program. U jednogodišnjem programu razmene iskustava i znanja učestvovalo je 55 parova zaposlenih i mentora. Time smo postigli:

- unapređenje znanja i veština i poboljšanje učinka zaposlenih;
- ubrzanje razvoja karijere kroz učenje iz iskustava kolega;
- visok nivo posvećenosti zaposlenih.

Za mene lično, ovo je bila dobra prilika da steknem novo iskustvo, učvrstim leaderske i mentorske veštine, a sa druge strane razmenim iskustva i percepciju situacija sa kojima se svakodnevno srećem u poslu.

Mentorstvo je dvosmerna ulica, gde obe strane aktivno učestvuju.”

Đorđe Burmazević, direktor Sektora nabavke, Direkcija za logistiku i nabavku

„Ukoliko se iskoristi na pravi način, mentorstvo može biti od velike pomoći u ličnom i profesionalnom razvoju.”

Sandra Metlič, viši preuzimač rizika za kasko osiguranje, Direkcija za stanovništvo



Svečana proslava jubilejaca

Prošle godine je čak 118 kolega obeležilo 10 ili 15 godina stvaranja zajedičkih vrednosti i uspeha. U njihovu čast organizovana je svečana proslava čiji je domaćin bio je predsednik IO i generalni direktor Dragan Filipović.

Nagrada za najbolje prodavce u 2017. godini

Nagrađeni su najbolji prodavci životnog i neživotnog osiguranja za vrhunske rezultate, veliku posvećenost klijentima i predanost u radu.



Promena načina
razmišljanja

4

ka orijentisanosti
na klijente

Gold klub – takmičenje za prodavce

Nastavljeno je tradicionalno takmičenje prodavaca. Njih 60 pohađalo je trodnevni program ispunjen brojnim radionicama i sportskim aktivnostima. Najbolji su dobili priznanja.

Naši predstavnici u VIP klubu

I ove godine naša kompanija je imala svoje predstavnike na okupljanju VIP kluba prodavaca za region Srednje i Istočne Evrope.



Nagrada za heroje klijenata

Drugu godinu zaredom proglašeni su heroji klijenata, pobednici kampanje kojom se odaje priznanje onima koji su bili spremni da idu korak dalje da pomognu klijentima.

Naši **rezultati**





**47 Generali Osiguranje
Srbija – neživotno
osiguranje**

**50 Generali Osiguranje
Srbija – životno
osiguranje**

Naši rezultati

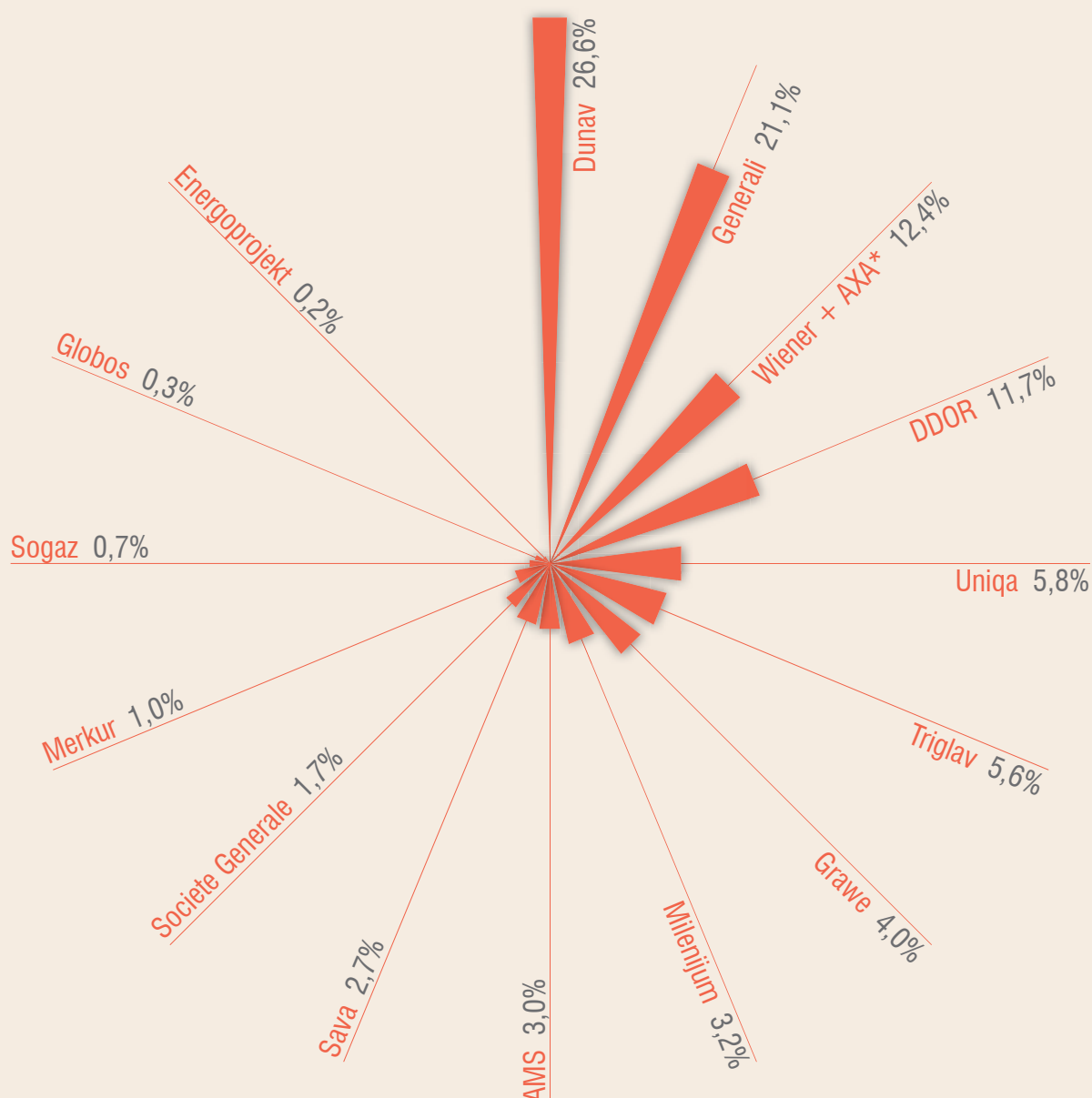
Opšti pregled tržišta osiguranja

18,8% Tržišni udeo
Generali neživotno osiguranje > 2. mesto

28,2% Tržišni udeo
Generali životno osiguranje > 1. mesto

773 miliona evra

Ukupna tržišna bruto obračunata premija



* Wiener je preuzeo AXA osiguranje tokom drugog kvartala 2017.

Glavni podaci o poslovanju kompanije

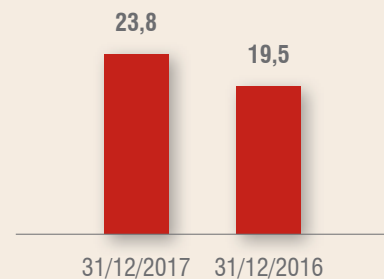
Svi iznosi u grafikonima iskazani su u milionima evra, osim ako nije navedeno drugačije. Korišćen je prosečni kurs za 2017. godinu: 1 EUR = 121,35 RSD. Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, zbog čega se ne moraju uvek poklapati sa zbirnim zaokruženim iznosima.

Prikazani finansijski izveštaji objavljuju se i prezentuju u skladu sa Međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (IFRS) i zahtevima Generali grupe, koji mogu odstupati od statutarinih finansijskih izveštaja.

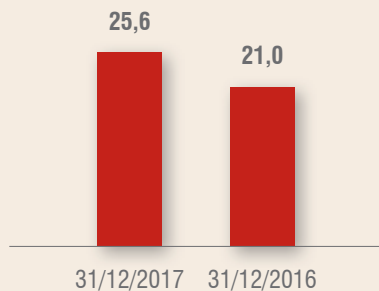
Bruto obračunata premija



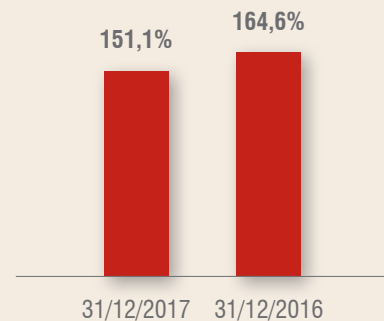
Neto rezultat



Operativni rezultat



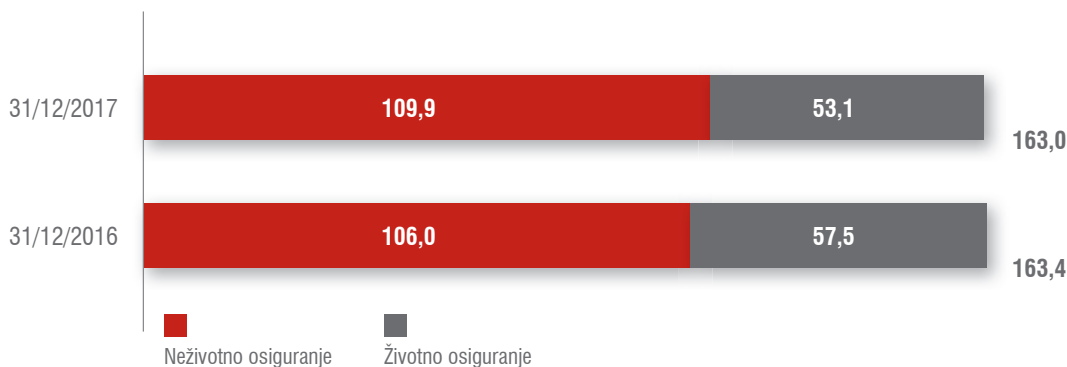
Racio solventnosti I



- Bruto obračunata premija dostigla je 163 miliona evra, što je nešto manje u odnosu na 2016. godinu (-0,3%). Premija neživotnog osiguranja porasla je za +3,7%, za šta je u velikoj meri zaslužan rast u delu zdravstvenog osiguranja¹ (+22,6%). Kada je u pitanju premija životnog osiguranja sa višekratnim uplatama, rast od +8,5% u odnosu na 2016. godinu postignut je najvećim delom zahvaljujući riziko proizvodima (+29,3%). Jednokratna premija životnog osiguranja pala je za -43,0% (isključivo povezano sa proizvodima Premium Profit), što je presudno uticalo na obim celokupne premije kompanije. Snižavanje garancija (tj. tehničke kamatne stope) od 1. marta 2017. godine, za novougovorene polise štednog osiguranja, imalo je negativan uticaj na potražnju za štednim proizvodima. Kompanija je na ovo odgovorila redefinisanjem proizvoda i do kraja 2017. prodaja se popravila, ostavljajući jaz u obimu realizovane i planirane premije sredinom godine.
- Bankarski kanal nastavlja da beleži porast u distribuciji neživotnog osiguranja, uz rast od +31,5%. U sektoru životnog osiguranja, ovaj kanal zabeležio je pad zbog lošije prodaje proizvoda Premium Profit. Bez obzira na to, banke su drugi najvažniji kanal prodaje životnog osiguranja, sa udelom od 18,4% u premiji životnog osiguranja.
- Prodaja preko brokera je ostvarila značajan rast poslednjih godina, ali je zabeležio skromnih +1,4% rasta u 2017. Brokери su zabeležili najbolji rezultat u delu zdravstvenog osiguranja, sa 2,1 milion evra (+66,5%) porasta u 2017. godini.

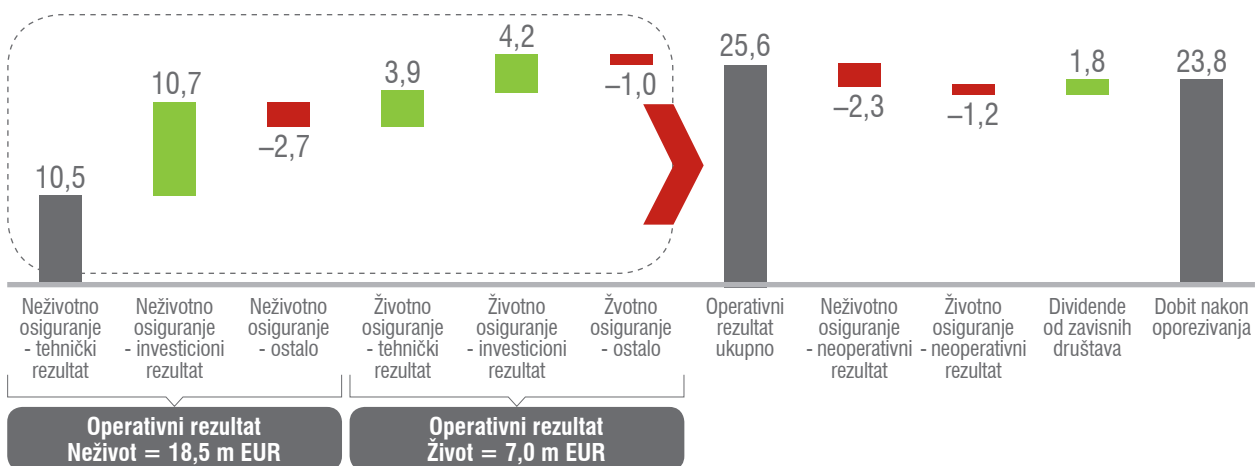
¹ Zdravstveno osiguranje ovde obuhvata: osiguranje koje pokriva troškove lečenja, teže bolesti i hirurške intervencije, kao i zdravstveno osiguranje tokom boravka u inostranstvu (putno zdravstveno).

- Godina 2017. je bila rekordna u pogledu operativnog rezultata, dostigavši 25,6 miliona evra. I segment neživotnog i segment životnog osiguranja postigli su porast (+11,6% odnosno +61,1%) i u oba segmenta glavni pokretač rasta bio je tehnički rezultat. Bolji investicioni rezultat 2017. godine, ostvaren u velikoj meri zahvaljujući prihodu od državnih obveznica, takođe je doprineo razvoju operativnog rezultata.
- Neto rezultat od gotovo 24 miliona evra najbolji je rezultat do sada, a tome je najviše doprineo investicioni rezultat.
- Solventnost I je i dalje veoma snažna, uz koeficijent od preko 150%.



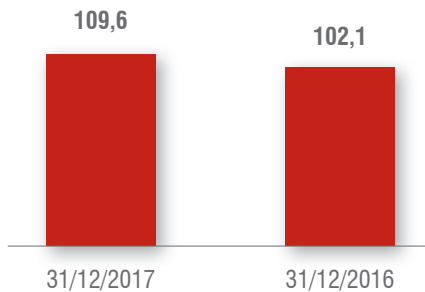
- Segment neživotnog osiguranja nastavio je sa trendom rasta iz prethodnih godina, dostigavši gotovo 110 miliona evra (+3,7%).
- Segment životnog osiguranja zabeležio je pad u obimu, dostigavši nešto preko 53 miliona evra (-7,6%). Premija je opala zbog proizvoda jednokratne uplate (štednja).

Struktura neto profita tekuće godine, u mil. evra



- Rezultati investiranja najviše su doprineli celokupnom operativnom rezultatu, zahvaljujući prinosu od državnih obveznica. Prosečan prinos u portfelju obveznica je 5,7%.
- Tehnički rezultat neživotnog osiguranja, dodatno ojačan daljim poboljšanjem neto kombinovanog racia, koji je na kraju godine iznosio 88,1% (-0,8p.p.). Veći deo unapređenja neto kombinovanog racia povezan je sa nižim racion troškova i smanjenim raciom šteta u kasku.
- Tehnički rezultat životnog osiguranja zabeležio je rast u 2017. zahvaljujući manjim troškovima koji su rezultat nižih rashoda provizija.

Kapital

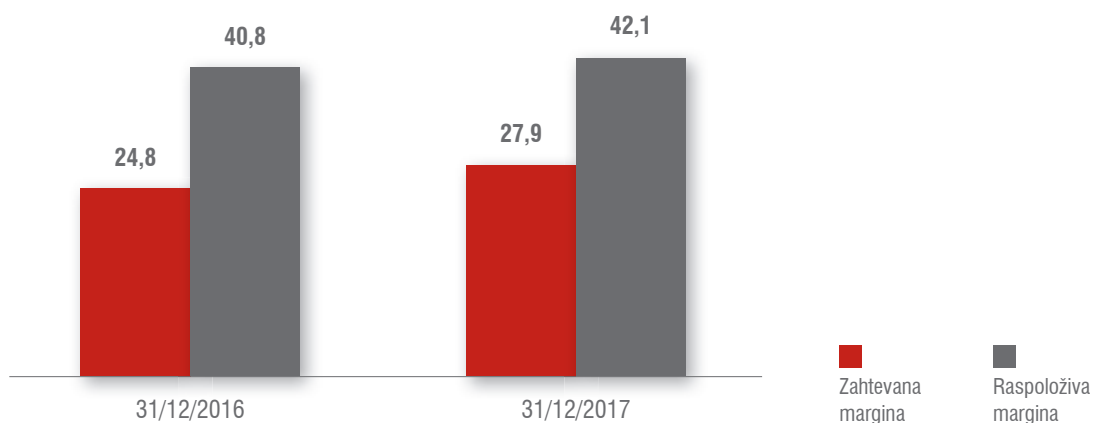


- Ukupan kapital porastao je za +7,4%.
- Dobit raspoređena na rezerve iz dobiti, nakon odluke o distribuciji dividendi, imala je ključni uticaj na povećanje kapitala.
- Iznos akcijskog kapitala ostao je na istom nivou od 17,6 miliona evra.
- Kompanija ima stabilnu politiku isplate dividendi od 2011. godine. U 2017. isplaćeno je 14,2 miliona dividende, a 2018. akcionarima će biti isplaćeno 15,3 miliona evra na ime dividendi.
- Od 2011. godine kompanija je isplatila (računajući i dividende odobrene u 2018). ukupno 59,2 miliona evra dividendi.

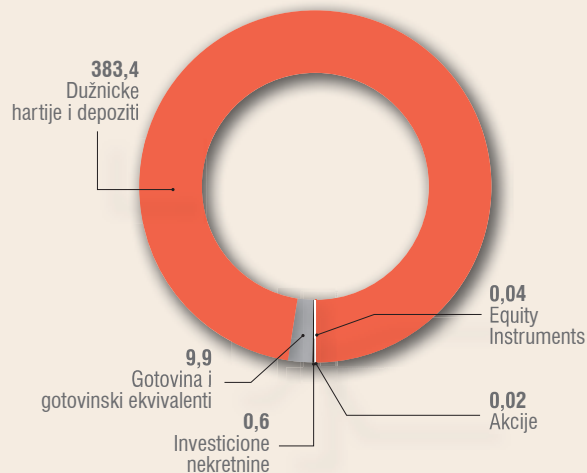
Razvoj sopstvenog kapitala

| (u milionima evra) | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
|---|--------------|--------------|
| Sopstveni kapital na kraju prošle godine | 17,6 | 17,6 |
| Rezerve | 52,5 | 39,0 |
| Dobitak/gubitak za period | 23,8 | 19,5 |
| Raspodeljene dividende | -14,2 | -6,2 |
| Nerealizovani dobitci i gubici | 30,0 | 32,2 |
| Sopstveni kapital na kraju perioda | 109,6 | 102,1 |

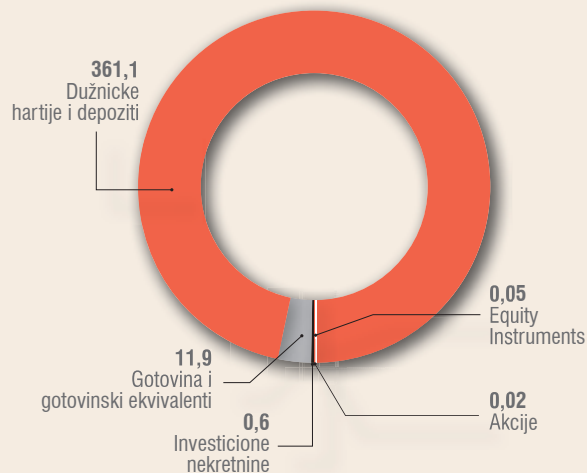
Solventnost I



Investicije na dan 31/12/2017



Investicije na dan 31/12/2016



- Portfolio ulaganja se većinom sastoji od državnih obveznica, klasifikovanih kao sredstva raspoloživa za prodaju. Akcije su praktično svedene na minimum zbog malog obima prometa na berzi i velike oscilacije cena.

Likvidnost

Tokovi gotovine

| (u milionima evra) | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
|---|-------------|------------|
| Tokovi gotovine iz poslovanja | 32,7 | 41,2 |
| Tokovi gotovine iz investicionih aktivnosti | -20,5 | -39,0 |
| Tokovi gotovine iz finansijskih aktivnosti | -14,2 | -9,8 |
| Tokovi gotovine ukupno | -2,0 | 1,2 |

- Značajan pad u neto prilivu novca od poslovnih aktivnosti većim delom je uzrokovan manjim prilivom gotovine od jednokratne premije životnog osiguranja.
- Neto priliv novca od poslovnih aktivnosti još uvek je dosta visok uprkos povećanju broja dospeća u životnom osiguranju.
- Odliv gotovine iz finansijskih aktivnosti značajno se povećala u 2017. zbog isplate dividendi.

Generali Osiguranje Srbija – Neživotno osiguranje

Generali Osiguranje Srbija ostaje čvrsto na drugom mestu na tržištu Srbije u segmentu neživotnog osiguranja. Sa tržišnim udelom od 18,8%, (-0,7 p.p.) mi smo 14,1 p.p. iza tržišnog lidera, a 5,3 p.p. ispred sledećeg osiguravača.

Na tržištu je i dalje dominantno osiguranje od auto-odgovornosti, s obzirom na to da 45% svih premija neživotnog osiguranja pripada ovoj vrsti osiguranja. Segment koji u Srbiji brzo raste je zdravstveno osiguranje (+28,5%), gde je Generali dugogodišnji lider. Iako je u pitanju relativno mali segment osiguranja, osiguranje kredita (CPI) je imao značajan rast dve godine zaredom (+57,5% u 2017). Ovo je povezano sa povećanom kreditnom aktivnošću banaka. Kasko je 2017, kao i 2016, zabeležilo dvocifreni rast (+13,4%) iako je nivo premija i dalje ispod rekorda postavljenog 2008. godine.

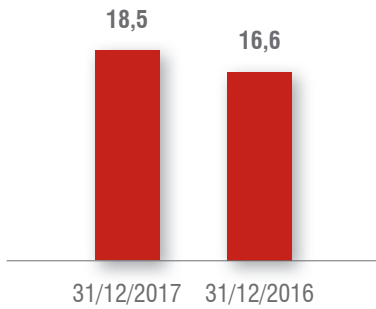
Kao i mnogi drugi učesnici na tržištu osiguranja, Generali Osiguranje Srbija ostvaruje većinu svojih premija u

osiguranju od auto-odgovornosti. Svesna izloženosti takvog portfolija, kompanija želi da zadrži trenutni nivo poslovanja u oblasti osiguranja od auto-odgovornosti, koje je i dalje vrlo profitabilno, ali i da ojača druge linije osiguranja, posebno u segmentu stanovništva. Rezultati iz 2017. potvrđuju orijentaciju kompanije u oblasti neživotnih osiguranja koja nisu osiguranja motornih vozila sa stopom rasta koja prelazi +12%, pre svega u delu zdravstvenog osiguranja i kredita (CPI). Segment stanovništva (motorna vozila i druga osiguranja) pokazao se kao stabilniji u pogledu prihoda od premija, ali što je još važnije, i u učestalosti šteta i ukupno poželjniji za osiguravače kada je reč o raspodeli rizika i smanjenju izloženosti prema većim klijentima.

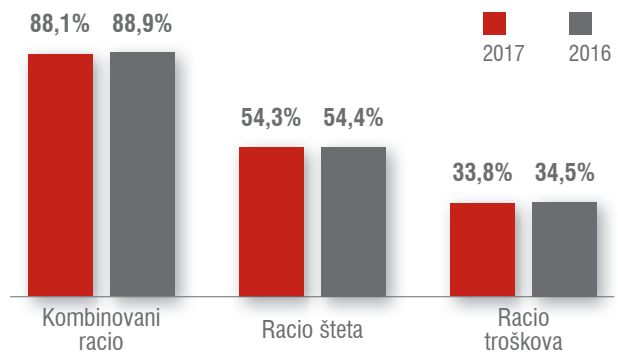
Kompanija je posvećena uvećavanju nivoa premija i poboljšanju profitabilnosti u svim vrstama osiguranja kroz unapređenje ponude i stvaranje novih proizvoda, sa naglaskom na digitalnoj transformaciji i čišćenju portfolija.



Operativni rezultat Neživotnog osiguranja



Kombinovani racio



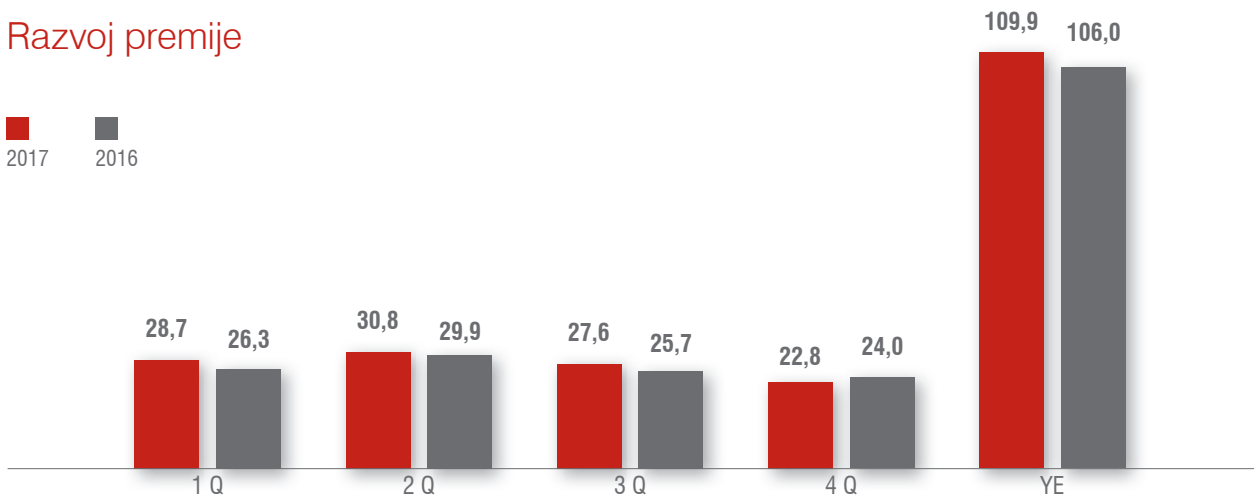
Bruto obračunata premija



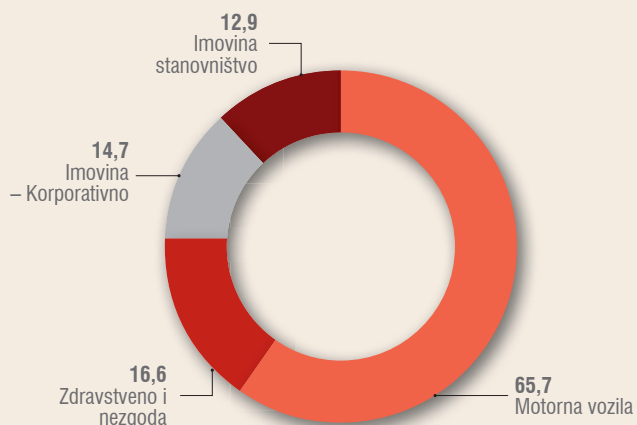
Tokom 2017. kompanija je ulagala u razvoj segmenta stanovništva, konkretno u osiguranje domaćinstva, putno i poljoprivredno osiguranje, koristeći prednosti digitalizacije i novih tehnologija, i nastaviće da u njih ulaže i ubuduće. Čišćenje kasko portfolija nastavlja se drugu godinu zaredom, sa prvim vidljivim rezultatima u obliku poboljšane profitabilnosti na kraju 2017. S druge strane, premije od kasko osiguranja su opale u 2017. Zdravstveno osiguranje, konkretno privatno zdravstveno osiguranje, značajno je poraslo, kao što je bio slučaj i u 2016. Potražnja je velika s obzirom da sve više kompanija nudi ovu vrstu osiguranja svojim zaposlenima kao jedan od benefita.

Veći deo operativnog rezultata u oblasti neživotnog osiguranja potiče od investicionih rezultata i tehničke profitabilnosti osiguranja od auto-odgovornosti, što je rezultat niske frekvencije šteta u ovoj vrsti osiguranja. Bolji operativni rezultat je rezultat poboljšane ali i dalje negativne profitabilnosti kasko poslovanja u 2017. u odnosu na 2016. Investicioni rezultat se takođe popravio u poređenju sa prethodnom godinom zahvaljujući većem obimu sredstava uloženi primarno u državne obveznice.

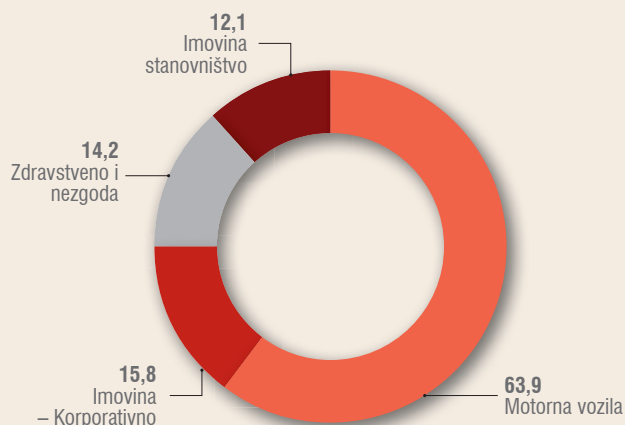
Razvoj premije



Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2017.



Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2016.



- Zdravstveno osiguranje i osiguranje od nezgode sve značajniji deo portfolija.
- Portfolio korporativnih osiguranja je umanjeno pre svega zbog dva klijenta u delu požarnog osiguranja (međunarodni program) i manje premije u BBB osiguranju (trajanje polisa je 18 meseci, te će biti obnovljene 2018).
- Portfolio imovine - stanovništvo je u porastu zahvaljujući dobrim rezultatima CPI i osiguranja domaćinstva.

Tehnički rezultat

Tehnički rezultat neživotnog osiguranja

| (u milionima evra) | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
|--------------------------------|-------------|------------|
| Tehnički rezultat | 10,5 | 9,0 |
| Neto zarađene premije | 94,3 | 87,0 |
| Neto štete | (51,2) | (47,3) |
| Neto troškovi pribave i uprave | (31,9) | (30,0) |
| Ostali neto tehnički prihod | (0,8) | (0,7) |

- Neto tehnički rezultat porastao je za +1,5 miliona evra, čemu je značajno doprinelo kasko osiguranje. U 2017. godini u oblasti kasko osiguranja sprovedene su mnoge aktivnosti kako bi se poboljšali rezultati. Najznačajnije je čišćenje portfolija, tj. identifikovanje klijenata sa visokom frekvencijom šteta. Polise nekih od ovih klijenata nisu obnovljene.

Neto kombinovani racio neživotnog osiguranja

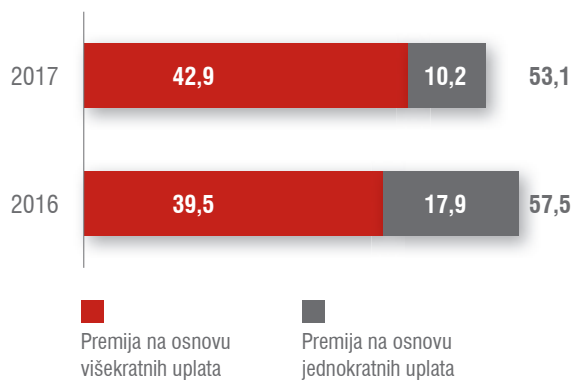
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 | Promena |
|--------------------------|--------------|--------------|------------------|
| Racio šteta | 54,3% | 54,4% | -0,2 p.p. |
| Racio troškova | 33,8% | 34,5% | -0,7 p.p. |
| Kombinovani racio | 88,1% | 88,9% | -0,8 p.p. |

Generali Osiguranje Srbija – Životno osiguranje

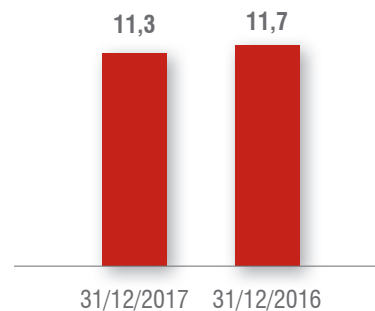
Tržište životnog osiguranja umanjeno je za -1,2%. To je prvo smanjenje od kada Narodna banka Srbije objavljuje zvanične podatke na svojoj veb-stranici. Generali Osiguranje Srbija je dugogodišnji tržišni lider, sa udelom od 28,2% u 2017. Blago smanjenje tržišnog udela (-1,9 p.p.) izazvano je padom jednokratnih premija.



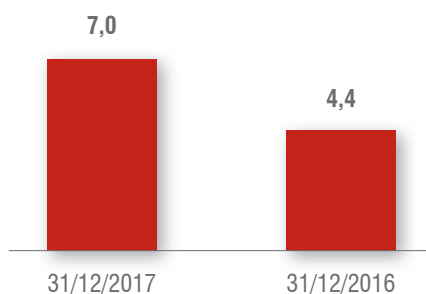
Bruto obračunata premija



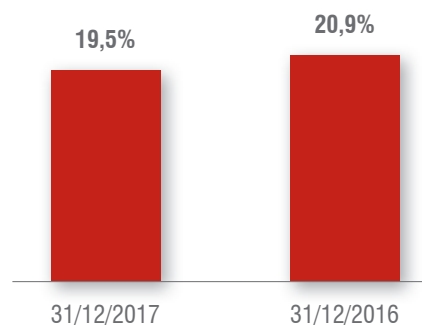
Ekvivalent godišnje premije (APE)



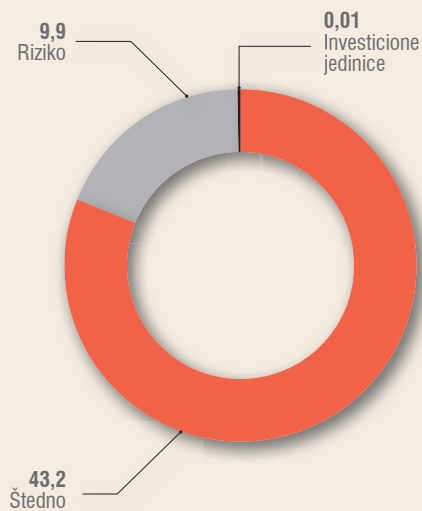
Operativni rezultat životnog osiguranja



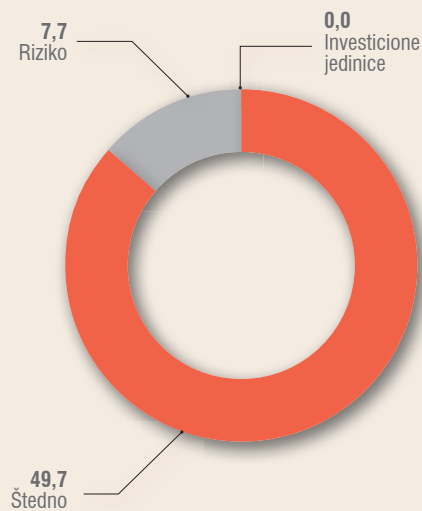
Profitabilnost novog portfelja



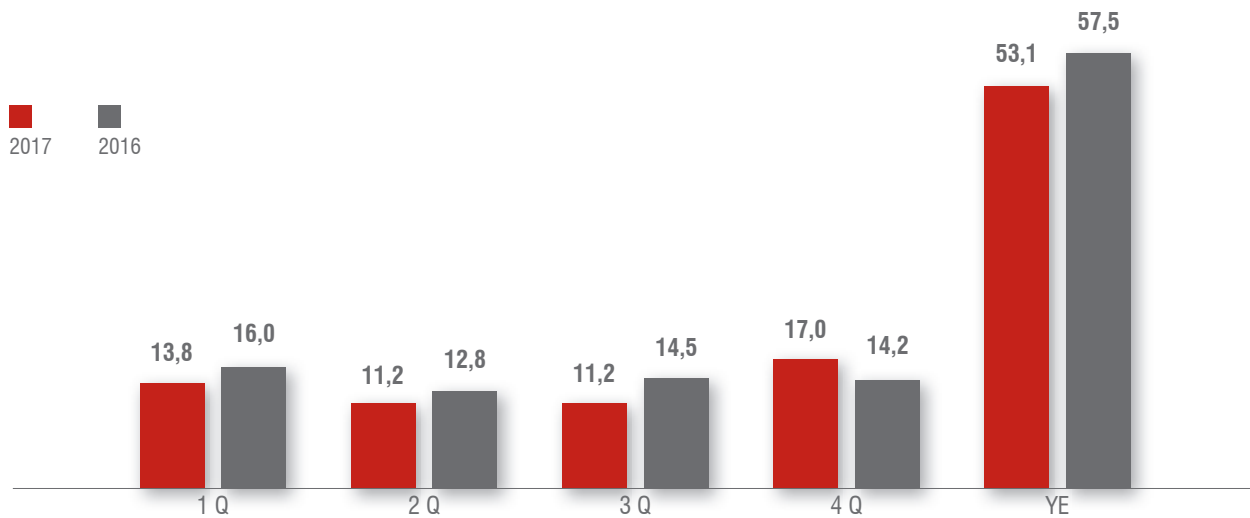
Bruto obračunata premija prema karakteristikama proizvoda 31/12/2017



Bruto obračunata premija prema karakteristikama proizvoda 31/12/2016



Razvoj premije



- Višekratna premija životnog osiguranja povećana je za +8,5% zahvaljujući dobroj novoj produkciji.
- APE za višekratne premije iznosio je 10,3 miliona evra.
- Udeo riziko proizvoda (zaštita) uvećan je na 18,6%.
- Premija štednog osiguranja je umanjena zbog proizvoda Premium Profit. U pitanju je proizvod sa jednokratnim plaćanjem i visokim stepenom pripisa ostvarenog investicionog dobitka klijentima (deljenje profita). Snižena tehnička kamatna stopa bila je ključni faktor nižeg nivoa prodaje.

Perspektiva





Perspektiva

Sveukupno gledano, ekonomija u Srbiji je prošle godine rasla je po stopi od 1,9%, nešto sporije nego 2016. godine (2,8%). Ipak, po prvi put posle nekoliko godina, srpska vlada je prošle godine objavila fiskalni suficit, što je u velikoj meri rezultat fiskalne konsolidacije i reformskih napora. Dakle, ove godine Vlada ima više fiskalnog prostora za povećanje zarada, penzija i investicija u infrastrukturu, što bi trebalo da ima ekspanzioni efekat na privredu. Osim toga, ekonomija treba da ima koristi od nastavka prilagođavanja monetarne politike. Međutim, uprkos kratkoročnim naporima, visok javni dug i nastavak migracije mladih i kvalifikovanih radnika imaju dugoročnu perspektivu.

Narodna banka Srbije očekuje da će 2018. i 2019. godine privreda porasti za 3,5%. Panelisti FocusEconomics Consensusa za 2018. godinu prognoziraju manji rast od 3,1%, što je za 0,1 procentnih poena niže od njihove prethodne projekcije. I za 2019. panel predviđa rast bruto društvenog proizvoda (BDP) od 3,1%.

Svetska banka očekuje da će BDP Srbije porasti za 3,5% u 2019, a za 4,0% u 2020. godini (Izveštaj o globalnim ekonomskim prognozama, januar 2018). Što se tiče globalne ekonomije, Svetska banka je

u aprilu ove godine predvidela rast od 3,1%, najviši u poslednjih sedam godina. To je 0,3% više od prognoze Svetske banke iz juna prošle godine.

Globalna finansijska kriza izložila je strukturne slabosti modela ekonomskog rasta Srbije i podstakla potrebu za fiskalnom konsolidacijom i ubrzanjem nedovršene tranzicije u tržišnu ekonomiju. Brzi rast Srbije u periodu 2001-2008. godine čiji je pokretač uglavnom bila domaća potrošnja doveo je do značajne unutrašnje i spoljne neuravnoteženosti, što se pokazalo neodrživim.

Vlada formirana nakon izbora u aprilu 2016. godine ubrzala je sprovođenje strukturnih reformi i proširila fokus kako bi uključila transformaciju socijalnog sektora. Iako je posle prolećnih izbora 2017. godine Srbija dobila novog premijera (a dotadašnji je postao novi predsednik Srbije), u Vladi je došlo samo do manjih promena, što joj je omogućilo da zadrži naglasak na reformi državne uprave, javnih finansija i privrede, dok nastavlja proces pridruživanja Evropskoj uniji. Nakon pobeđujuće stranke na lokalnim izborima u Beogradu u martu 2018. godine, najavljena je rekonstrukcija centralne vlade, ali je odložena zbog povećanja tenzija u odnosima sa Kosovom.



Vladin program ekonomskih reformi fokusira se na obezbeđivanje ekonomske i finansijske stabilnosti, zaustavljanje dalje akumulacije duga i stvaranje okruženja za ekonomski oporavak i rast radi podsticanja zapošljavanja i podizanja životnog standarda.

Ovi ciljevi će se postići pre svega kroz mere fiskalne konsolidacije i ubrzanje strukturnih reformi radi uklanjanja postojećih uskih grla ka ekonomskom rastu, uključujući reformu državnih preduzeća, čime će se stvoriti temelji za brži rast i otvaranje radnih mesta u privatnom sektoru u srednjem roku.” navodi se u izveštaju koji je u aprilu 2018 objavila Svetska banka. Na sastanku o monetarnoj politici održanom 14. marta 2018. godine, Izvršni odbor Narodne banke Srbije (NBS) smanjio je referentnu kamatnu stopu za 25 bazičnih poena, na 3,25%. Taj potez je iznenadio većinu tržišnih analitičara. Spuštanje referentne kamatne stope desilo se usred jačanja dinara i slabijih inflatornih pritisaka u poslednjih nekoliko meseci. U velikoj meri zbog visokog baznog efekta, inflacija se smanjila sa 1,9% u januaru na 1,5% u februaru ove godine. Kao rezultat toga, sada se nalazi na donjoj granici ciljnog opsega NBS od 3,0%, plus-minus 1,5 procentnih poena. NBS očekuje da će inflacija nastaviti da se usporava u narednim mesecima i postepeno pristupa srednjeročnom cilju 2019. godine.

Dobar ekonomski i investicioni profil rizika – usled robusnih priliva direktnih stranih investicija, povećanog apetita investitora za imovinu denominiranu u dinarima i poboljšanih fiskalnih osnova – takođe je doveo do nastavka jačanja valute u poslednjih nekoliko sedmica. Ostaje da se vidi, međutim, da li će jačanje valute biti privremeno ili će doći do neočekivanih inflacionih pritisaka.

Rast sektora osiguranja je 2017. iznosio 5,3%. Nakon dvocifrenog rasta 2016. godine, kada je zabeležen izuzetan rast premije životnog osiguranja zbog razvoja proizvoda štednje koji su bili konkurentniji od štednje u bankama, prošle godine došlo je do snižavanja tehničkih kamatnih stopa na celom tržištu osiguranja. Naime, NBS ih je limitirala na maksimalnih 2,25%, što je usporilo tražnju iz prethodnih godina. I dalje je razvijenost ukupnog osiguranja na veoma niskom nivou, ispod 2% BDP-a, što je znatno niže nego u ostatku Evrope.

Sektor osiguranja, kao i celokupni finansijski sektor, razvijaće se u narednim godinama u skladu sa opštim razvojem privrede. Moraće da se radi na modernizaciji i orijentisanosti na klijente iz dela stanovništva mnogo više nego ranije.

Rizici i **mogućnosti**

The background of the page is a complex, abstract geometric pattern. It consists of numerous overlapping, interlocking chevron or zigzag shapes. The colors used are various shades of red, from light pink to deep maroon, and some shades of purple. The pattern is dense and creates a sense of movement and depth.



Rizici i mogućnosti eksternog konteksta

Na sposobnost kompanije da stvori vrednost mogu značajno uticati određeni kratkoročni, srednjoročni i dugoročni faktori, koji zatim određuju rizike i mogućnosti.

Neizvesne finansijske i makroekonomske okolnosti

Tokom 2017. godine, stopa rasta svetske privrede bila je viša od očekivane zahvaljujući dinamičnoj domaćoj potražnji u razvijenim zemljama. U zemljama Istočne Evrope nastavljena su pozitivna ekonomska kretanja vođena potrošnjom i razvojem tržišta rada, uključujući rast zarada koji je podržao inflaciju. Od značajnijih događaja u Evropi izdvajaju se Makronova pobeda na predsedničkim izborima u Francuskoj i prevremeni izbori u Ujedinjenom Kraljevstvu i Kataloniji. Na globalnom nivou, ovu godinu obeležila je politička neizvesnost koja je uticala na nivo poverenja u finansijske organizacije. U Sjedinjenim Američkim Državama zabeležen je rast BDP-a od 2,2% u odnosu na prethodnu godinu i tržište rada nastavilo je da jača. Inflacija je ostala niska uprkos porastu u SAD i Evropi. U Aziji, pogotovo u Kini, nastavljen je značajan rast.

Što se tiče sektora osiguranja u Italiji, Nemačkoj, Francuskoj i Španiji, poslovanje u oblasti životnog osiguranja obeležila je prodaja životnih osiguranja vezanih za investicione jedinice (unit-linked proizvodi), ali to nije uspeo da nadoknadi pad prodaje tradicionalnih proizvoda. Poslovanje u sektoru neživotnog osiguranja nastavilo je da beleži rast širom Evrope: u Italiji, blagi porast u neživotnom osiguranju uglavnom se može pripisati sektoru zdravstvenog osiguranja, a u Francuskoj, Nemačkoj i Španiji pozitivnim rezultatima doprinelo je poslovanje u sektoru osiguranja vozila.

Privredni rast u Srbiji u 2017. godini nešto je sporiji: 1,9% u poređenju sa 2,8% u 2016. godini. Većina analitičara predviđa prosečni rast od 3,5% do 4% u periodu od 2018. do 2020. godine, uz veliki uticaj direktnih stranih investicija i privatizacije. Sektor osiguranja u Srbiji zabeležio je rast od 5,3% u 2017. godini, nakon dvocifrenog rasta u 2016. prouzrokovanog značajnim rastom premija životnog osiguranja, do kojeg je došlo zato što su proizvodi štednje bili isplativiji od bankarske štednje. Nakon pada garantovane kamatne stope 2017. godine, tržište životnog osiguranja nije moglo da nastavi rast, što je uticalo na razvoj čitavog tržišta.

Razvoj regulative

Industriju osiguranja odlikuje detaljan regulatorni sistem koji čine nacionalni i evropski propisi koji se neprestano razvijaju. Neki od najvažnijih su:

- Evropska direktiva o solventnosti II;
- Zajednički okvir Međunarodnog udruženja supervizora osiguranja (IAIS) za razvoj standardnih kvalitativnih i kvantitativnih kapitalnih zahteva na osnovu rizika osiguravajućih grupa koje posluju na globalnom nivou;
- Međunarodni standardi finansijskog izveštavanja IFRS 9 – Finansijski instrumenti, i IFRS 17 – Ugovori u osiguranju;
- Evropska direktiva o distribuciji osiguranja i uredbe o obelodanjivanju i transparentnosti investicionih proizvoda;
- Evropske uredbe u vezi sa zaštitom ličnih podataka;
- Evropska direktiva o nefinansijskim informacijama.

Kada je reč o razvoju relevantne regulative u Srbiji 2017. godine, izdvajaju se:

- Dopuna strategije za sprovođenje Solventnosti II u Republici Srbiji, uključujući najavu prve studije kvantitativnih uticaja (QIS) u 2018,
- Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kojim su uvedeni stroži zahtevi i zakonodavstvo Republike Srbije usklađeno je sa evropskim.

Razvoj tehnologije

Suočavamo se sa **velikim promenama** koje su posledica interakcije i ukupnog uticaja tehnološkog razvoja: internet stvari, neprekidni rast mobilnih mreža, usvajanje usluga onlajn servera (Cloud), razvoj kognitivnog računarstva i mašinskog učenja – sve su to elementi koji doprinose stvaranju izmenjenog okruženja u kom poslujemo.

Jedinstvena dostupnost podataka o korisnicima, upotpunjena **tehnološkim mogućnostima** brze i efikasne obrade podataka u smislu troškova, omogućava osiguravajućim društvima da prilagođavaju cene i identifikuju moguće prevare (kao što je razvoj programa za sprečavanje gubitaka), kao i da razviju nove proizvode i preoblikuju poslovne procese. S druge strane, ovakvi uslovi stvaraju moguće izazove u pogledu upravljanja ličnim podacima i automatizacije procesa donošenja odluka i koji se nadovezuju na nove izazove u okviru tradicionalnog modela upravljanja rizicima u osiguranju.

Istovremeno, brzi tehnološki rast nagoveštava srazmeran razvoj **visokotehnoloških** pretnji u pogledu obima i tipologije (npr. ciljani napadi čija je svrha krađa informacija ili sprečavanje obavljanja poslovnih procesa). Odgovarajuće upravljanje visokotehnološkim rizicima stoga je od suštinske važnosti za ograničavanje mogućih rizika ekonomske i poslovne prirode, a posebno za očuvanje poverenja korisnika u pogledu obrade njihovih, često osetljivih, podataka. Ova problematika je takođe sve značajnija za zakonodavce, koji zahtevaju uvođenje posebnih bezbednosnih mera i procesa izveštavanja u slučaju povrede podataka (Uredba o zaštiti ličnih podataka).

Naposletku, tehnologija kao faktor koji omogućava obavljanje procesa takođe može poremetiti poslovni kontinuitet i predstavlja moguću pretnju (kvar opreme i sistema itd.) ukoliko se ne primene odgovarajuće mere.

Identifikovani rizik

Naš odgovor na rizik

Finansijski rizik
Kreditni rizik
Strateški rizik



Ograničenja nametnuta obračunom obaveznog kapitala u skladu s uredbom Solventnost II, tržišna očekivanja, ciljevi Grupe u pogledu profitabilnosti i očekivani prihodi od osiguranika predstavljaju glavne činioce koji utiču na formulisane **strategije za raspodelu ulaganja**. Pravni sistem i još uvek slaba zainteresovanost, uprkos opštem pozitivnom rastu na svetskom nivou, zahtevaju rigorozno i oprezno upravljanje sredstvima koje je u skladu s obavezama. Geografska raznolikost i selektivno fokusiranje na alternativna ulaganja i osnovna sredstva (ulaganja u nekretnine i/ili infrastrukturu, direktna i indirektna) važni su činioci investicionih aktivnosti koje imaju za cilj da ograniče rizike za portfolio i održe trenutni nivo isplativosti.

Identifikovani rizik

Naš odgovor na rizik

Strateški rizik
Poslovni rizik



Poslujemo u skladu sa zakonom, internim propisima i kodeksima i profesionalnom etikom i detaljno pratimo razvoj regulatornog okvira uz stalni dijalog sa zakonodavcima i institucijama. Redovno vršimo procenu izloženosti riziku neusklađenosti sa zakonima i propisima i preduzimamo blagovremene mere da njime upravljamo na odgovarajući način.

Naša ulaganja imaju za cilj metodološko i operativno sprovođenje novih međunarodnih standarda IFRS 9 i IFRS 17 za **ocenjivanje finansijskih instrumenata i ugovora u osiguranju**.

Pripremamo se za primenu **novih regulatornih obaveza za distribuciju osiguranja i obradu ličnih podataka**.

Naposletku, pratimo razvoj regulatornog okvira koji se tiče **nefinansijskih informacija** – prvi izveštaj na tu temu ugrađen je u ovaj dokument.

Identifikovani rizik

Naš odgovor na rizik

Strateški rizik
Poslovni rizik



Da bismo se zaštitili od novih pretnji, nastavljamo da unapređujemo svoju sposobnost sprečavanja, otkrivanja i odgovaranja na moguće visokotehnološke napade tako što sprovodimo **najinovativnija bezbednosna rešenja** i nastavljamo da razvijamo procese za odgovor. Konkretno, prikupljamo i analiziramo informacije o pretnjama iz više eksternih i internih izvora da bismo povećali svoju sposobnost prevencije i istovremeno usvajamo najbolja rešenja na tržištu za pronalaženje i sprečavanje mogućih napada. Takođe smo ojačali model upravljanja bezbednošću kompanije, definisali politiku i sproveli efikasne kampanje za podizanje svesti zaposlenih o upravljanju bezbednosnim rizicima.

Da bismo zaštitili pouzdanost, ugled i opstanak pred pretnjama prirodnog, ljudskog ili tehnološkog porekla, takođe smo sproveli **proces kontinuiteta poslovnog upravljanja** koji utvrđuje kritične procese i poslovne rizike koji bi mogli prekinuti poslovanje kompanije, kao i mere za ublažavanje rizika i rešenja za oporavljanje i ponovno uspostavljanje vitalnih poslovnih procesa što je pre moguće i uz što manje finansijskih posledica.

Kao deo Grupe, Srbija usvaja i sprovodi sve tehnološke i bezbednosne trendove kako bi omogućila zaštitu našeg poslovanja od novih pretnji.

Nove potrebe korisnika

U ovom trenutno neizvesnom privrednom okruženju, odnos korisnika prema proizvodima i uslugama osiguranja menja se u svetlu dva svetska trenda:

- **digitalizacije**, koja je donela nove mogućnosti prodaje i raznovrsnije metode upravljanja osiguravajućim proizvodima;
- **ekonomske neizvesnosti**, koja je promenila potrošnju na štednju i druge proizvode osiguranja.

Korisnici su trenutno više zainteresovani za kvalitet usluge. Više se ne oslanjaju na agenta da im pribavi proizvod osiguranja, već imaju nezavisniji pristup procesu donošenja odluka. To uključuje posetu sajtovima osiguravajućih kompanija, čitanje korisničkih recenzija na društvenim mrežama i upoređivanje usluga na specijalizovanim sajtovima.

Izazovi u pogledu životne sredine

Globalno zagrevanje izazvano emisijom gasova sa efektom staklene bašte dovelo je do veće nestabilnosti klimatskih uslova, pogotovo kada je reč o ekstremnim vremenskim prilikama poput uragana, poplava, talasa vrućine i suša.

Pored većeg fizičkog rizika, veća je i svest o ovom problemu na političkom, pa čak i na međunarodnom nivou. To ima strateške i zakonodavne posledice na aktivnosti koje pogađa rizik klimatskih promena, pogotovo u Evropi. Na primer, javljaju se novi finansijski rizici (stvaranje tzv. „nasukanih sredstava“) i rizici povezani sa prelaskom na ekonomiju s niskom emisijom ugljenika zbog nepoznatih činilaca koji dolaze sa upotrebom novih tehnologija i poslovnih modela sa smanjenom emisijom.

Ovi činoci sve više utiču na privredni i društveni sistem, uključujući i sektor osiguranja, koji se suočava sa novim rizicima i mogućnostima.

Mogućnosti proizilaze iz nove ili povećane potrebe za osiguranjem koje treba da se zadovolji inovativnim proizvodima. Međutim, da bi ovo bilo održivo, istovremeno se moraju pripremiti i određene protivmere. One su neophodne kako bi se izbegla veća šteta i veća nestabilnost koja bi negativno uticala na dinamiku cena polisa, kao i zbog veće apsorpcije kapitala koji dolazi od poslovanja u oblasti izdavanja polisa. Kada ih ne bi bilo, pristup osiguranju bi bio veliki trošak i, u ekstremnim slučajevima, ne bi bilo moguće ostvariti ponudu.

Demografske i društvene promene

Posebni demografski i društveni fenomeni pogađaju moderne zajednice i utiču na njihovu društvenu i ekonomsku ravnotežu.

U Evropi, **međunarodna imigracija** samo je delimično protivteža stalnom procesu starenja stanovništva prouzrokovanog dužim životnim vekom i smanjenom stopom nataliteta.

Mlade generacije pogađa to što prilika za posao s prosečnom zaradom ima manje i sa prekidima. Na to u velikoj meri utiče fleksibilno a nepouzdan tržište rada, koje ne pruža dovoljan stepen izvesnosti za finansiranje sistema socijalne politike.

Rezultat ovoga su sve neuravnoteženije zajednice u kojima se penzije i zdravstvena zaštita više ne finansiraju kako treba i nisu pokriveni sistemom javnih usluga. Osim toga, ograničena ekonomska i finansijska sredstva koja proizvede mlade stanovništvo ili uopšte ona iz ličnih uštedovina moraju se pažljivije usmeravati i vrednovati.

Identifikovani rizik

Naš odgovor na rizik

Strateški rizik
Rizik u osiguranju

Naš cilj je da postanemo prvi izbor klijenata i distributera. Da im ponudimo jednostavna, po meri izrađena i još inovativnija rešenja i usluge osiguranja kako bismo izašli u susret njihovim potrebama, uključujući i digitalne, i unapredili korisničko iskustvo. Naš cilj je zapravo da svoju komunikaciju sa kupcima sve više zasnovamo na savetodavnom pristupu, tj. na razumevanju potreba svakog pojedinačnog korisnika i na ponudi personalizovanih rešenja.

Prošle godine u Srbiji smo otvorili Odeljenje za digitalizaciju, koje je odgovorno za razvoj digitalnih proizvoda i kanale distribucije, unapređenje procesa i sprovođenje digitalizacije u administrativnim uslugama i procesima za podršku klijentima.

Identifikovani rizik

Naš odgovor na rizik

Rizik osiguranja
Novi rizici
Poslovni rizik

Neprestano pratimo glavne opasnosti i teritorije na kojima smo izloženi koristeći aktuarske modele procene štete do koje može da dođe usled uticaja prirodnih fenomena i tako usavršavamo svoju strategiju preuzimanja rizika. **Reosiguranje** igra ključnu ulogu: upravljamo zaštitom na centralizovanom nivou da bismo iskoristili ekonomiju obima i ekonomiju određivanja cena zahvaljujući veličini Grupe, sa ciljem oslanjanja na poslovnu raznovrsnost. Razvijamo i distribuiramo sve inovativnije proizvode i vrhunske usluge kako bismo ispunili moguće zahteve za veću i bolju zaštitu od prirodnih katastrofa, pored proizvoda koji nagrađuju pravilne odluke i ponašanja održiva sa stanovišta zaštite životne sredine. Usvajamo **kriterijume održivosti za preuzimanje rizika novih polisa osiguranja** u skladu sa najboljim i opšteprihvaćenim standardima održivosti, čak i kroz upotrebu određenih instrumenata trećih lica uz detaljno analiziranje i potencijalno isključivanje poslovnih prilika koje nisu u skladu s principima održivosti sa stanovišta zaštite životne sredine, društva i upravljanja.

Identifikovani rizik

Naš odgovor na rizik

Rizik osiguranja
Novi rizici

Aktivno stvaramo stabilnije zajednice, pratimo uticaje promenljivog društva i bavimo se njima. Razvijamo i nudimo **fleksibilna i modularna rešenja s naglaskom na socijalnom osiguranju i pomoći** za pokrivanje troškova zdravstvene zaštite i drugih mogućih trenutnih i budućih potreba pojedinaca, porodica i zajednica. Preduzimamo korake da unapredimo dijalog sa pojedincima tokom čitavog perioda njihove interakcije sa našim kompanijama.

Korisnicima pružamo potpune i lako dostupne informacije o proizvodima i uslugama i istovremeno im pomažemo da razumeju primarne rizike koji utiču na njihovu sposobnost da zarade i tačno procene svoje štedne sposobnosti, kao i da utvrde svoje trenutne i buduće potrebe.

Verujemo da je osiguranje najbolji instrument za prognoziranje i ispunjavanje mogućih potreba i mlađih i starijih pojedinaca, uz neophodno obaveštavanje o budućim obavezama. Stoga formulišemo i dajemo ponude čak i u slučaju tržišnih okolnosti koje nisu dobro poznate i u kojima pojedinci nisu toliko skloni osiguravajućim proizvodima.

Finansijski
izveštaji

012345

56789

Finansijski izveštaji

Svi iznosi u tabelama izraženi su u milionima, osim ako nije drugačije navedeno. Korišćen je prosečni kurs za 2017. godinu: 1 EUR = 121,35 RSD. Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, zbog čega se ne moraju uvek poklapati sa zbirnim zaokruženim iznosima.

Prikazani finansijski izveštaji objavljuju se i prezentuju u skladu sa Međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (IFRS) i zahtevima Generali grupe, koji mogu odstupati od statutarnih finansijskih izveštaja.

BILANS STANJA

(u milionima evra)

| | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
|--|--------------|--------------|
| AKTIVA | 453,7 | 429,2 |
| NEMATERIJALNA ULAGANJA | 0,1 | 0,1 |
| Gudvil | 0,0 | 0,0 |
| Ostala nematerijalna ulaganja | 0,1 | 0,1 |
| OSNOVNA SREDSTVA | 5,2 | 6,0 |
| Zemljište i građevinski objekti | 2,8 | 3,0 |
| Ostala osnovna sredstva i zalihe | 2,4 | 2,9 |
| CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE | 8,0 | 9,8 |
| INVESTICIJE | 392,9 | 371,8 |
| Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine) | 0,6 | 0,6 |
| Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja | 8,8 | 10,0 |
| Zajmovi i potraživanja | 8,7 | 5,7 |
| Sredstva koja se drže do dospeća | 0,0 | 0,0 |
| Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju | 374,8 | 355,5 |
| Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha | 0,0 | 0,0 |
| POTRAŽIVANJA | 10,3 | 13,7 |
| Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja | 9,6 | 11,4 |
| Potraživanja iz reosiguranja | 0,2 | 0,1 |
| Ostala potraživanja | 0,5 | 2,1 |
| OSTALA AKTIVA | 27,3 | 15,9 |
| Odloženi troškovi pribave | 12,2 | 11,4 |
| Potraživanja po osnovu poreza | 1,3 | 1,3 |
| Odložena poreska sredstva | 0,4 | 0,3 |
| Ostala sredstva | 13,4 | 2,8 |
| GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI | 9,9 | 11,9 |

| (u milionima evra) | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
|---|-------------------|-------------------|
| KAPITAL I OBAVEZE | 453,7 | 429,2 |
| SOPSTVENI KAPITAL | 109,6 | 102,1 |
| Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi | 109,6 | 102,1 |
| Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima | 0,0 | 0,0 |
| OSTALA REZERVISANJA | 3,5 | 2,7 |
| TEHNIČKE REZERVE | 322,6 | 305,7 |
| Rezervisanja za osiguranje | 0,0 | 0,0 |
| Odložene obaveze osiguranika | 0,0 | 0,0 |
| Rezervisanja za prenosne premije | 47,3 | 46,2 |
| Rezervisanja za nelikvidirane štete | 46,7 | 46,7 |
| Ostala rezervisanja za osiguranje | 7,5 | 7,0 |
| Matematička rezerva | 221,1 | 205,8 |
| Rezervisanja za polise gde rizik snose osiguranici | 0,0 | 0,0 |
| FINANSIJSKE OBAVEZE | 0,0 | 0,0 |
| Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha | 0,0 | 0,0 |
| Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti | 0,0 | 0,0 |
| OBAVEZE IZ POSLOVANJA | 11,4 | 11,6 |
| Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja | 1,4 | 1,2 |
| Obaveze iz reosiguranja | 3,5 | 3,7 |
| Ostale obaveze iz poslovanja | 6,6 | 6,7 |
| OSTALE OBAVEZE | 6,6 | 7,1 |
| Obaveze po osnovu poreza | 1,0 | 1,6 |
| Odložene poreske obaveze | 1,1 | 0,6 |
| Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji | 0,0 | 0,0 |
| Ostale obaveze | 4,4 | 4,8 |

BILANS STANJA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

| (u milionima evra) | 2017 | 2016 |
|--|--------------|--------------|
| AKTIVA | 197,5 | 194,1 |
| NEMATERIJALNA ULAGANJA | 0,1 | 0,1 |
| Gudvil | 0,0 | 0,0 |
| Ostala nematerijalna ulaganja | 0,1 | 0,1 |
| OSNOVNA SREDSTVA | 4,5 | 4,9 |
| Zemljište i građevinski objekti | 2,7 | 2,8 |
| Ostala osnovna sredstva i zalihe | 1,8 | 2,1 |
| CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE | 7,7 | 9,7 |
| INVESTICIJE | 146,0 | 143,1 |
| Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine) | 0,4 | 0,4 |
| Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja | 7,7 | 8,9 |
| Zajmovi i potraživanja | 1,8 | 3,1 |
| Sredstva koja se drže do dospeća | 0,0 | 0,0 |
| Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju | 136,1 | 130,8 |
| Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha | 0,0 | 0,0 |
| POTRAŽIVANJA | 8,1 | 11,3 |
| Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja | 7,5 | 9,1 |
| Potraživanja iz reosiguranja | 0,2 | 0,1 |
| Ostala potraživanja | 0,3 | 2,1 |
| OSTALA AKTIVA | 27,8 | 20,8 |
| Odloženi troškovi pribave | 12,2 | 11,4 |
| Potraživanja po osnovu poreza | 1,3 | 1,3 |
| Odložena poreska sredstva | 0,3 | 0,2 |
| Ostala sredstva | 13,1 | 7,2 |
| GOTOVINA I GOTOVINSKI EKVIVALENTI | 4,2 | 4,8 |

| (u milionima evra) | 2017 | 2016 |
|---|--------------|--------------|
| KAPITAL I OBAVEZE | 197,5 | 194,1 |
| SOPSTVENI KAPITAL | 83,0 | 82,0 |
| Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi | 83,0 | 82,0 |
| Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima | 0,0 | 0,0 |
| OSTALA REZERVISANJA | 3,5 | 2,7 |
| TEHNIČKE REZERVE | 96,7 | 95,2 |
| Rezervisanja za osiguranje | 0,0 | 0,0 |
| Odložene obaveze osiguranika | 0,0 | 0,0 |
| Rezervisanja za prenosne premije | 47,3 | 46,2 |
| Rezervisanja za nelikvidirane štete | 46,2 | 46,3 |
| Ostala rezervisanja za osiguranje | 3,2 | 2,7 |
| Matematička rezerva | 0,0 | 0,0 |
| Rezervisanja za polise gde rizik snose osiguranici | 0,0 | 0,0 |
| FINANSIJSKE OBAVEZE | 0,0 | 0,0 |
| Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha | 0,0 | 0,0 |
| Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti | 0,0 | 0,0 |
| OBAVEZE IZ POSLOVANJA | 9,9 | 10,0 |
| Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja | 1,4 | 1,2 |
| Obaveze iz reosiguranja | 3,2 | 3,4 |
| Ostale obaveze iz poslovanja | 5,3 | 5,4 |
| OSTALE OBAVEZE | 4,4 | 4,2 |
| Obaveze po osnovu poreza | 1,0 | 1,6 |
| Odložene poreske obaveze | 1,4 | 0,9 |
| Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji | 0,0 | 0,0 |
| Ostale obaveze | 2,0 | 1,7 |

BILANS STANJA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE

| (u milionima evra) | 2017 | 2016 |
|--|--------------|--------------|
| AKTIVA | 261,5 | 236,6 |
| NEMATERIJALNA ULAGANJA | 0,1 | 0,1 |
| Gudvil | 0,0 | 0,0 |
| Ostala nematerijalna ulaganja | 0,1 | 0,1 |
| OSNOVNA SREDSTVA | 0,7 | 1,0 |
| Zemljište i građevinski objekti | 0,0 | 0,3 |
| Ostala osnovna sredstva i zalihe | 0,6 | 0,8 |
| CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE | 0,3 | 0,2 |
| INVESTICIJE | 246,9 | 225,3 |
| Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine) | 0,2 | 0,2 |
| Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja | 1,1 | 1,1 |
| Zajmovi i potraživanja | 6,9 | 2,6 |
| Sredstva koja se drže do dospeća | 0,0 | 0,0 |
| Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju | 238,7 | 221,5 |
| Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha | 0,0 | 0,0 |
| POTRAŽIVANJA | 2,3 | 2,3 |
| Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja | 2,1 | 2,3 |
| Potraživanja iz reosiguranja | 0,0 | 0,0 |
| Ostala potraživanja | 0,1 | 0,0 |
| OSTALA AKTIVA | 5,7 | 0,7 |
| Odloženi troškovi pribave | 0,0 | 0,0 |
| Potraživanja po osnovu poreza | 0,0 | 0,0 |
| Odložena poreska sredstva | 0,1 | 0,4 |
| Ostala sredstva | 5,6 | 0,3 |
| GOTOVINA I GOTOVINSKI EKVIVALENTI | 5,7 | 7,0 |

| (u milionima evra) | 2017 | 2016 |
|---|--------------|--------------|
| KAPITAL I OBAVEZE | 261,5 | 236,6 |
| SOPSTVENI KAPITAL | 26,6 | 19,8 |
| Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi | 26,6 | 19,8 |
| Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima | 0,0 | 0,0 |
| OSTALA REZERVISANJA | 0,0 | 0,0 |
| TEHNIČKE REZERVE | 225,9 | 207,4 |
| Rezervisanja za osiguranje | 0,0 | 0,0 |
| Odložene obaveze osiguranika | 0,0 | 0,0 |
| Rezervisanja za prenosne premije | 0,0 | 0,0 |
| Rezervisanja za nelikvidirane štete | 0,5 | 0,3 |
| Ostala rezervisanja za osiguranje | 4,4 | 4,2 |
| Matematička rezerva | 221,1 | 202,9 |
| Rezervisanja za polise gde rizik snose osiguranici | 0,0 | 0,0 |
| FINANSIJSKE OBAVEZE | 0,0 | 0,0 |
| Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha | 0,0 | 0,0 |
| Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti | 0,0 | 0,0 |
| OBAVEZE IZ POSLOVANJA | 1,5 | 1,6 |
| Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja | 0,0 | 0,0 |
| Obaveze iz reosiguranja | 0,3 | 0,3 |
| Ostale obaveze iz poslovanja | 1,2 | 1,3 |
| OSTALE OBAVEZE | 7,5 | 7,8 |
| Obaveze po osnovu poreza | 0,0 | 0,0 |
| Odložene poreske obaveze | -0,3 | 0,0 |
| Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji | 0,0 | 0,0 |
| Ostale obaveze | 7,7 | 7,7 |

BILANS USPEHA

| (u milionima evra) | 2017 | 2016 |
|--|---------------|---------------|
| UKUPAN PRIHOD | 187,6 | 175,5 |
| NETO ZARAĐENA PREMIJA | 146,3 | 143,6 |
| Bruto zarađena premija | 161,9 | 158,4 |
| Neto cedirana premija | -15,6 | -14,8 |
| PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA | 0,0 | 0,0 |
| NETO PRIHOD PO OSNOVU INV, SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U. | 0,2 | 0,7 |
| Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice | 0,0 | 0,0 |
| Ostala investiciona sredstva | 0,2 | 0,7 |
| PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA | 1,8 | 1,2 |
| PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. | 23,7 | 21,4 |
| Prihodi od kamata | 22,0 | 20,0 |
| Ostali prihodi | 0,1 | 0,1 |
| Realizovani dobiti od investiranja | 0,0 | 0,0 |
| Nerealizovani dobiti | 0,0 | 0,0 |
| Ukidanje ispravke vrednosti | 1,6 | 1,3 |
| OSTALI PRIHODI | 15,7 | 8,6 |
| UKUPNO RASHODI | -163,6 | -155,9 |
| NETO ŠTETE OSIGURANJA | -96,1 | -97,7 |
| Likvidirane štete i promena rezervi | -99,2 | -105,3 |
| Udeo reosiguravača | 3,1 | 7,6 |
| RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA | 0,0 | 0,0 |
| RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA | 0,0 | -0,2 |
| RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.) | -3,4 | -3,0 |
| Rashodi po osnovu kamata | 0,0 | -0,1 |
| Ostali rashodi | 0,0 | 0,0 |
| Realizovani gubici | 0,0 | 0,0 |
| Nerealizovani gubici | 0,0 | 0,0 |
| Gubici po osnovu ispravke vrednosti | -4,1 | -3,8 |
| TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE | -42,6 | -41,2 |
| Neto troškovi pribave i drugih provizija | -35,6 | -34,4 |
| Troškovi upravljanja investicijama | 0,0 | 0,0 |
| Ostali troškovi uprave | -7,0 | -6,8 |
| OSTALI RASHODI | -21,5 | -13,8 |
| DOBIT PRE OPOREZIVANJA | 24,0 | 19,6 |
| POREZ NA DOBIT | -0,2 | -0,1 |
| DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA | 0,0 | 0,0 |
| DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD | 23,8 | 19,5 |

BILANS USPEHA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

| (u milionima evra) | 2017 | 2016 |
|--|--------------|--------------|
| UKUPAN PRIHOD | 111,4 | 100,4 |
| NETO ZARAĐENA PREMIJA | 94,3 | 85,7 |
| Bruto zarađena premija | 108,8 | 99,5 |
| Neto cedirana premija | -14,5 | -13,8 |
| PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA | 0,0 | 0,0 |
| NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U. | 0,0 | 0,1 |
| Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice | 0,0 | 0,0 |
| Ostala investiciona sredstva | 0,0 | 0,1 |
| PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA | 0,8 | 0,6 |
| PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. | 12,3 | 10,7 |
| Prihodi od kamata | 10,6 | 9,8 |
| Ostali prihodi | 0,1 | 0,1 |
| Realizovani dobiti od investiranja | 0,0 | 0,0 |
| Nerealizovani dobiti | 0,0 | 0,0 |
| Ukidanje ispravke vrednosti | 1,6 | 0,8 |
| OSTALI PRIHODI | 4,0 | 3,3 |
| UKUPNO RASHODI | -93,8 | -84,5 |
| NETO ŠTETE OSIGURANJA | -51,2 | -46,7 |
| Likvidirane štete i promena rezervi | -54,1 | -54,0 |
| Udeo reosiguravača | 2,9 | 7,3 |
| RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA | 0,0 | 0,0 |
| RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA | 0,0 | -0,2 |
| RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.) | -1,8 | -1,0 |
| Rashodi po osnovu kamata | 0,0 | 0,0 |
| Ostali rashodi | 0,0 | 0,0 |
| Realizovani gubici | 0,0 | 0,0 |
| Nerealizovani gubici | 0,0 | 0,0 |
| Gubici po osnovu ispravke vrednosti | -2,6 | -1,7 |
| TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE | -31,9 | -29,6 |
| Neto troškovi pribave i drugih provizija | -26,8 | -24,7 |
| Troškovi upravljanja investicijama | 0,0 | 0,0 |
| Ostali troškovi uprave | -5,1 | -4,9 |
| OSTALI RASHODI | -8,9 | -7,1 |
| DOBIT PRE OPOREZIVANJA | 17,6 | 15,9 |
| POREZ NA DOBIT | -0,6 | -0,5 |
| DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA | 0,0 | 0,0 |
| DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD | 17,0 | 15,4 |

BILANS USPEHA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE

| (u milionima evra) | 2017 | 2016 |
|--|--------------|--------------|
| UKUPAN PRIHOD | 76,2 | 72,6 |
| NETO ZARAĐENA PREMIJA | 52,0 | 55,8 |
| Bruto zarađena premija | 53,1 | 56,6 |
| Neto cedirana premija | -1,1 | -0,8 |
| PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA | 0,0 | 0,0 |
| NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U. | 0,2 | 0,6 |
| Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice | 0,0 | 0,0 |
| Ostala investiciona sredstva | 0,2 | 0,6 |
| PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA | 0,9 | 0,6 |
| PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. | 11,4 | 10,4 |
| Prihodi od kamata | 11,4 | 9,9 |
| Ostali prihodi | 0,0 | 0,0 |
| Realizovani dobiti od investiranja | 0,0 | 0,0 |
| Nerealizovani dobiti | 0,0 | 0,0 |
| Ukidanje ispravke vrednosti | 0,0 | 0,5 |
| OSTALI PRIHODI | 11,7 | 5,2 |
| UKUPNO RASHODI | -69,7 | -69,2 |
| NETO ŠTETE OSIGURANJA | -45,0 | -49,7 |
| Likvidirane štete i promena rezervi | -45,1 | -49,8 |
| Udeo reosiguravača | 0,2 | 0,1 |
| RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA | 0,0 | 0,0 |
| RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA | 0,0 | 0,0 |
| RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.) | -1,5 | -2,0 |
| Rashodi po osnovu kamata | 0,0 | 0,0 |
| Ostali rashodi | 0,0 | 0,0 |
| Realizovani gubici | 0,0 | 0,0 |
| Nerealizovani gubici | 0,0 | 0,0 |
| Gubici po osnovu ispravke vrednosti | -1,5 | -2,0 |
| TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE | -10,7 | -11,1 |
| Neto troškovi pribave i drugih provizija | -8,8 | -9,3 |
| Troškovi upravljanja investicijama | 0,0 | 0,0 |
| Ostali troškovi uprave | -1,9 | -1,8 |
| OSTALI RASHODI | -12,6 | -6,5 |
| DOBIT PRE OPOREZIVANJA | 6,5 | 3,4 |
| POREZ NA DOBIT | 0,3 | 0,4 |
| DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA | 0,0 | 0,0 |
| DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD | 6,8 | 3,8 |

Napomene

uz finansijske izveštaje

Prosečan devizni kurs

| Valuta | 2017 |
|--------|--------|
| EVRO | 121,35 |

Investicije

| (u milionima evra) | 31/12/2017 | | 31/12/2016 | |
|---|--------------|---------------|--------------|---------------|
| Akcije | 0,0 | 0,0% | 0,0 | 0,0% |
| Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju | 0,0 | 0,0% | 0,0 | 0,0% |
| Investiciona sredstva vrednovana kroz bilans uspeha | 0,0 | 0,0% | 0,0 | 0,0% |
| Dužničke hartije i depoziti | 383,4 | 95,2% | 361,1 | 94,1% |
| Obveznice | 374,8 | 93,0% | 355,5 | 92,6% |
| Ostale dužničke hartije i depoziti | 8,7 | 2,2% | 5,7 | 1,5% |
| Sredstva koja se drže do dospeća | 0,0 | 0,0% | 0,0 | 0,0% |
| Depoziti | 8,7 | 2,2% | 5,7 | 1,5% |
| Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju | 374,8 | 93,0% | 355,5 | 92,6% |
| Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha | 0,0 | 0,0% | 0,0 | 0,0% |
| Plasmani u nekretnine | 0,6 | 0,1% | 0,6 | 0,2% |
| Ostali plasmani | 8,8 | 2,2% | 10,0 | 2,6% |
| Plasmani u zavisna i povezana pravna lica | 8,8 | 2,2% | 10,0 | 2,6% |
| Derivati | 0,0 | 0,0% | 0,0 | 0,0% |
| Ostali plasmani | 0,0 | 0,0% | 0,0 | 0,0% |
| Gotovina i gotovinski ekvivalenti¹ | 9,9 | 2,5% | 11,9 | 3,1% |
| Ukupno investicije | 402,7 | 100,0% | 383,7 | 100,0% |

Tehničke rezerve

Bruto rezerve

| (u milionima evra) | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
|--|--------------|--------------|
| Tehničke rezerve neživotnog osiguranja | 96,7 | 95,2 |
| Rezervisanje za prenosne premije | 47,3 | 46,2 |
| Rezervisanje za štete | 46,2 | 46,3 |
| Ostala rezervisanja za osiguranje | 3,2 | 2,7 |
| Tehničke rezerve životnog osiguranja | 225,9 | 210,4 |
| Rezervisanje za prenosne premije | 0,4 | 0,4 |
| Rezervisanje za štete | 0,5 | 0,3 |
| Matematička rezerva | 220,7 | 205,4 |
| Rezervisanje za polise gde rizik snose osiguranici | 0,0 | 0,0 |
| Ostala rezervisanja | 4,4 | 4,3 |
| od kojih rezervisanja za test adekvatnosti obaveza | 2,3 | 2,0 |
| Ukupno | 322,6 | 305,7 |

¹ Novčana sredstva i slični instrumenti uključujući čekove

| Rezervisane štete (u milionima evra) | Bruto rezerve | |
|--|-------------------|-------------------|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
| Osiguranje motornih vozila | 36,1 | 35,8 |
| Ostala osiguranja osim motornih vozila | 10,1 | 10,5 |
| Osiguranje od posledica nesrećnog slučaja i zdravstveno osiguranje | 3,8 | 3,8 |
| Ostala osiguranja | 6,4 | 6,7 |
| Ukupno | 46,2 | 46,3 |

| Sopstveni kapital (u milionima evra) | | |
|---|-------------------|-------------------|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
| Akcijski kapital | 17,6 | 17,6 |
| Kapitalne rezerve | 0,0 | 0,0 |
| Rezerve | 38,3 | 32,8 |
| Sopstvene akcije | 0,0 | 0,0 |
| Kursne razlike | 0,0 | 0,0 |
| Rezerve za nerealizovane dobitke i gubitke fin, sredstava raspoloživih za prodaju | 29,9 | 32,2 |
| Rezerve za nerealizovane dobitke i gubitke kroz kapital | 0,0 | 0,0 |
| Dobitak/gubitak perioda | 23,8 | 19,5 |
| Sopstveni kapital | 109,6 | 102,1 |

| Zaposleni | | |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
| Rukovodioci | 19 | 19 |
| Srednji rukovodioci | 205 | 217 |
| Zaposleni | 327 | 324 |
| Ostali | 2 | 2 |
| Prodaja | 996 | 1 085 |
| Ukupno | 1 549 | 1 647 |

Nekretnine

| (u milionima evra) | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
|---|-------------------|-------------------|
| Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine) | 0,6 | 0,6 |
| Zemljište i građevinski objekti (za sopstvenu upotrebu) | 2,8 | 3,0 |
| Ukupno | 3,3 | 3,6 |

Plasmani u zavisna i povezana pravna lica

| (u milionima evra) | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
|--|-------------------|-------------------|
| Plasmani u zavisna pravna lica uključena u konsolidaciju | 8,8 | 8,8 |
| Plasmani u nekonsolidovana zavisna pravna lica | 0,0 | 1,2 |
| Plasmani u povezana pravna lica kroz kapital | 0,0 | 0,0 |
| Plasmani u zajednička ulaganja | 0,0 | 0,0 |
| Plasmani u ostala povezana lica | 0,0 | 0,0 |
| Ukupno | 8,8 | 10,0 |

Rečník pojmová

abcde

for tonight

Rečnik pojmova

Opšte definicije

Integrirani izveštaj – sažeto saopštenje koje ilustruje kako se strategija, upravljanje i izgledi za budućnost jedne organizacije u spoljašnjem okruženju u kom posluje koriste za stvaranje vrednosti kratkoročno, srednjoročno i dugoročno.

GOS – Generali Osiguranje Srbija

CEE region – Srednja i istočna Evropa

Tehničke komponente

AO (eng. MTPL) – osiguranje od auto-odgovornosti, obavezno u Srbiji

Kombinovani racio (COR)
– tehnički pokazatelj učinka neživotnog osiguranja, koji se izračunava kao zbir šteta i troškova pribave i uprave u odnosu na zarađenu premiju, nakon reosiguranja

Bruto obračunate premije (GWP)
– bruto obračunate premije direktnog biznisa i primljenog saosiguranja

Bruto direktne premije – bruto obračunate premije iz neposrednog poslovanja

Neto priliv gotovine – iznos naplaćenih premija umanjen za isplaćene benefite i štete i troškove osiguranja

APE, godišnji ekvivalent nove premije poslovanja – zbir novih godišnjih premija za polise osiguranja uvećan za jednu desetinu premija jednokratnih polisa osiguranja

NBV, vrednost novog portfelja
– dobija se diskontovanjem na dan novih ugovora, odgovarajuća očekivana dobit umanjena za troškove kapitala

Profitabilnost novog portfelja (NBM) – odnos između NBV/APE

Štete tekuće godine (nastanak)
– odnos između:

– štete nastale u tekućoj godini + troškovi rešavanja šteta umanjeno za regrese i reosiguranje i

– zarađene premije umanjene za reosiguranje

Štete prethodne godine (nastanak) je odnos između:

– štete nastale u prethodnoj godini + troškovi rešavanja šteta umanjeno za regrese i reosiguranje i

– zarađene premije umanjene za reosiguranje

Racio solventnosti I – odnos raspoložive margine i zahtevane margine

Zarada po akciji – odnos neto rezultata Grupe i ponderisanog prosečnog broja izdatih običnih akcija

Alternativne mere rezultata

Operativni rezultat se dobija reklasifikovanjem komponenti koje čine zaradu pre poreza (EBIT) u segmentima neživotnog i životnog osiguranja, uzimajući u obzir specifičnosti ova dva segmenta. U segmentu životnog osiguranja sledeće stavke se smatraju neoperativnim rezultatom:

realizovani dobiti i gubici od prodaje nematerijalnih ulaganja, ispravke vrednosti potraživanja i drugi specifični prihodi i rashodi koje nemaju karakter da se ponavljaju. U segmentu neživotnog osiguranja sledeće stavke se smatraju neoperativnim rezultatom: svi realizovani dobiti i gubici, ispravke vrednosti

potraživanja, efekti kursnih razlika, kao i drugi specifični prihodi i rashodi koje nemaju karakter da se ponavljaju.

Operativni povraćaj na investicije

– odnos između operativnog rezultata i prosečne investicije, obračunato na osnovu brojki iz finansijskih izveštaja

Naš Integrirani Izveštaj za 2016. godinu predstavljen je studentima Ekonomskog fakulteta u Subotici i Novom Sadu, kao primer savremenog načina korporativnog izveštavanja.



Kontakt

Generali Osiguranje Srbija a.d.o.

Vladimira Popovića 8,
11000 Beograd, Srbija
Tel: +381 11 222 0 555
www.generali.rs

Generali Osiguranje Srbija, tim za integrisano izveštavanje

Gorana Rašić
Dragan Vukmirović
integratedreporting@generali.rs

Štampa

Grafeks plus doo
Drage Mihajlovića 27,
11273 Batajnica
Tel. +381 11 848 0 633
Mob. +381 63 246 877
e-mail: filmovanje@mts.rs
grafeksplus@gmail.com



