

Generali Osiguranje Srbija

***INTEGRISANI
GODIŠNJI IZVEŠTAJ
ZA 2021. GODINU***

190 godina
generali.rs

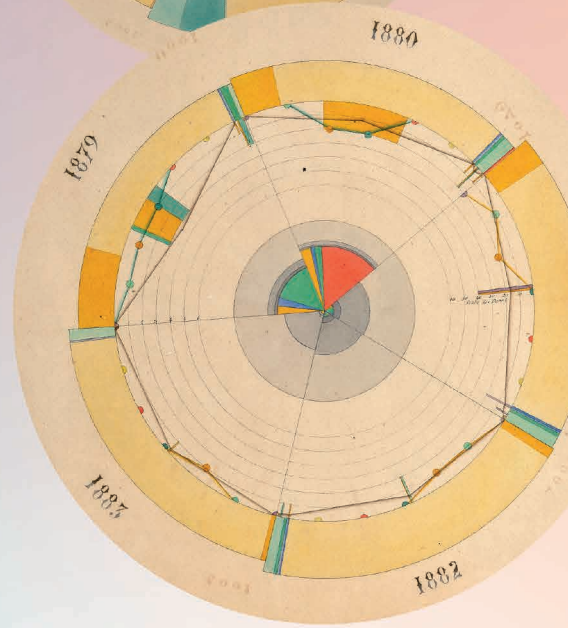
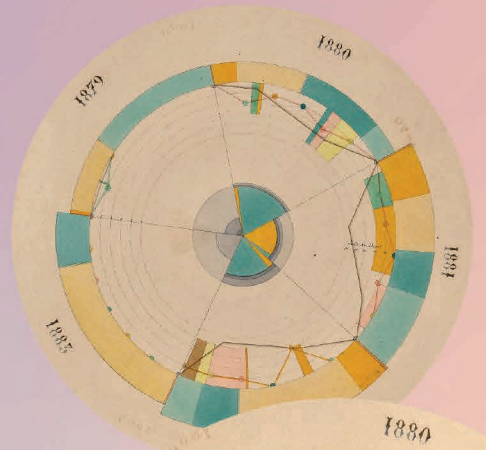


INTEGRISANI GODIŠNJI IZVEŠTAJ ZA 2021. GODINU

Generali Osiguranje Srbija

Sloboda i odgovornost svakog zaposlenog, bez obzira na poziciju, Generaliju donose vrhunske rezultate, a na ličnom planu osećaj ispunjenosti i uspeha. Težimo najboljim rezultatima i te rezultate ostvarujemo isključivo primenom naših vrednosti i ponašanja.

To Smo Mi



GENERALI PRIČE IZ ŽIVOTA

U 2021. godini Generali je proslavio 190. godišnjicu od osnivanja sa događajima, inicijativama i projektima u koje su bili uključeni Grupa i njeni stejkholderi.

Jedan od najinovativnijih komunikacijskih projekata je bio „Generali priče iz života“. Ova multimedijalna inicijativa uključivala je podkaste, sofisticirane infografike, istorijske činjenice i umetničke snimke objekata i dokumenata iz Generalijeveg nasleđa, pričajući kompanijsku istoriju iz ugla ljudi i uticaja kompanije na njihove živote. To je kolektivna priča, koja uključuje različite zemlje i kulture u duhu kosmopolitizma i otvorenosti za različitost. Zbirka se sastoji od 19 priča koje se zasnivaju na vrednostima inovacije, mogućnosti da se odgovori na izazov, povezanost, internacionalizam i održivost – vrednosti kojih se mi uvek držimo i na kojima rastemo.

U okviru proslave 190. godišnjice realizovan je projekat „190 Story Makers“ u kojem su učestvovali i naše kolege u Srbiji. Ideja ovog projekta bila je da naši zaposleni podele sa nama lepe uspomene iz Generalija kako bismo se prisetili svih lepih zajedničkih trenutaka. Organizovano je glasanje za najbolje priče i na taj način je izabrano naših pet lavica koje će u septembru 2022. posetiti Veneciju i doprineti da se naše priče čuju.

Pročitajte više o **Generali Life Stories**



ORGANI UPRAVE NA DAN 31.12.2021.

Nadzorni odbor

Gregor Pilgram (predsednik)
Michele Ciriaco (član)
Toplica Spasojević (nezavisni član)

Izvršni odbor

Dragan Filipović (predsednik)
Gorana Rašić (član)
Veselin Danilovac (član)
Nataša Marjanović (član)
Maša Lalić (član)

Komisija za reviziju

Rada Radović (predsednik, nezavisni član)
Renáta Šmejkalová (član)
Toplica Spasojević (nezavisni član)

Assicurazioni Generali S.p.A.**Matično društvo osnovano u Trstu 1831. godine**

Osnovni kapital 1.581.069.241 EUR 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

O izveštaju	6
Uvodna reč	8
MI, GENERALI	10
Naša istorija – Generali Osiguranje Srbija	12
GENERALI OSIGURANJE SRBIJA	14
Generali Osiguranje Srbija u brojkama	16
Ključne činjenice za 2021. godinu	17
Korporativni kalendar i važniji projekti za 2022. godinu	21
Naši ljudi	22
Zadovoljstvo Generalijevih klijenata	28
Konstantna posvećenost održivosti	30
Društvena odgovornost	30
Naša pravila poslovanja sa integritetom	32
Generali strategija 2021	34
Strategija na delu	36
Svrha našeg poslovanja i stvaranje vrednosti	40
Živimo svoje vrednosti	42
Naša uprava	47
NAŠI REZULTATI	50
Opšti pregled tržišta osiguranja	52
Najvažniji podaci o poslovanju kompanije	53
Likvidnost	57
Neživotno osiguranje	57
Životno osiguranje	60
PERSPEKTIVA	62
RIZICI I MOGUĆNOSTI	66
FINANSIJSKI IZVEŠTAJI	76
REČNIK POJMOVA	90

O IZVEŠTAJU

Integrirani izveštaj o poslovanju postao je naš najvažniji finansijski izveštaj. Počeli smo da ga objavujemo 2015. godine i dostupan je našim klijentima, akcionarima i široj javnosti na srpskom i engleskom jeziku.

U ovom izveštaju prezentujemo naše rezultate na inovativan i integrirani način koji daje celokupnu sliku o **Generali Osiguranju Srbija**, kroz finansijske i nefinansijske pokazatelje, ukomponovane u priču o sistemu stvaranja vrednosti Generali grupe.

Integrirani izveštaj promoviše povezan i efikasan pristup korporativnom izveštavanju, koji se oslanja na veliki broj različitih izveštaja i uzima u obzir brojne faktore koji utiču na sposobnost Društva da tokom vremena stvara vrednost.

Pored Integriranog godišnjeg izveštaja o poslovanju, Generali Osiguranje Srbija objavljuje ceo paket finansijskih izveštaja, potpuno usaglašenih sa lokalnim propisima i standardima izveštavanja koji se primenjuju na osiguravajuća društva u Srbiji. Pored toga, kao članica Generali grupe, kompanija priprema i paket finansijskih izveštaja usaglašenih sa zahtevima Grupe i sa zahtevima MRS i MSFI, koji su na raspolaganju samo internim korisnicima u okviru Grupe, revizorima i nadzoru.

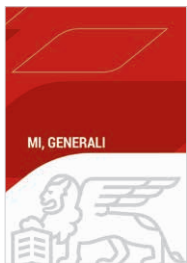
Konačno, kroz Integrirani izveštaj rukovodstvo kompanije želi da upotpuni sliku o našem poslovanju u Srbiji, koristeći

prethodno navedene izveštaje i mnogo širi paket finansijskih i nefinansijskih pokazatelja koji su našim akcionarima i našim klijentima neophodni 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.

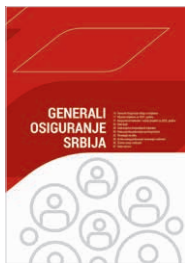
Ukoliko nije drugačije navedeno, svi iznosi prikazani u ovom izveštaju iskazani su u milionima EUR uz primenu zvaničnog prosečnog kursa evra za 2021. godinu: 1EUR = 117,58 RSD. Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, zbog čega se zbir pojedinačnih zaokruženih iznosa u tabelama ne mora uvek poklapati sa zaokruženim zbirnim iznosom.

Odeljci integriranog godišnjeg izveštaja



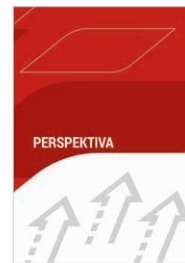
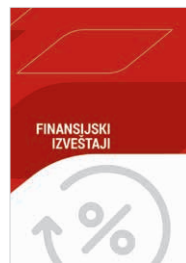
MI, GENERALI

Naša istorija
Naša strategija
Vizija, misija i vrednosti
Naši ljudi
Uprava



NAŠI REZULTATI

Finansijski pokazatelji poslovanja



POSLOVNO OKRUŽENJE

Perspektiva
Rizici i mogućnosti



www.generali.com za dodatne informacije o Generali grupi
www.generali.rs za dodatne informacije o Generali Osiguranju Srbija



Odgovornost za integrisani godišnji izveštaj

Za pripremu izveštaja i podatke predstavljene u njemu odgovoran je lokalni finansijski direktor (CFO).

Izveštavanje sprovodi u skladu sa elementima i principima opisanim u međunarodnom okviru za integrisano izveštavanje (International <IR> Framework) koji je izdao Međunarodni savet za integrisano izveštavanje (International Integrated Reporting Council (IIRC)).

Generali Osiguranje Srbija ima veliku želju da unapredi izveštavanje i tako zadovolji sve veće potrebe zainteresovanih strana za informacijama. Molimo vas da nam svoje komentare, stavove i pitanja pošaljete e-poštom na adresu: integratedreporting@generali.rs.

Na ovoj adresi možete naručiti i štampanu verziju izveštaja.

Pratite Generali na



UVODNA REČ

Naša odgovornost je garancija za klijente i zaposlene

Dragan Filipović

Predsednik Izvršnog odbora

Dragi čitaocē,

Za nama je još jedna godina puna izazova. Poslovali smo u zahtevnom, neizvesnom okruženju i nastavili da se nosimo sa upornom pandemijom. Upravo u toj neizvesnosti shvatili smo vrednost, ali i krhkost života, i smisao osiguranja. Bili smo svedoci postepenog ekonomskog oporavka podstaknutog uspešnom ekonomskom i monetarnom politikom i kampanjama za vakcinaciju na lokalnom i globalnom nivou. Dešavanja tokom prethodne godine su nam takođe jasno pokazala da imamo jedinstvenu mogućnost da redizajniramo budućnost.

Prošla godina je donela rast inflacije, usporen rast tržišta, smanjenu potrošnju domaćinstava, povećan rizik od likvidnosti za naše klijente, produbljivanje društvene nejednakosti i ozbiljne teškoće u globalnom lancu snabdevanja. Pored toga, došlo je do tenzija na međunarodnom nivou, u sve kritičnijem geopolitičkom okruženju.

Uprkos okolnostima u kojima je poslovalo, Generali Osiguranje Srbija uspešno je završilo strateški ciklus Generali 2021, predstavljen 2018. godine. Plan je stavio akcenat na digitalne inovacije i održivost, ključne elemente i aktuelnog plana oporavka. Uspeli smo da ostvarimo zacrtane ciljeve i zadržali snažnu tržišnu poziciju i ubedljivo prvo mesto u profitabilnosti i životnom i zdravstvenom osiguranju.

Svojim načinom poslovanja, visokom pozicijom u sektoru osiguranja, a pre svega dvosmernim i obostranim poverenjem impregniranim odnosom prema klijentima, visoko smo podigli lestvicu poslovanja i nastavili da budemo simbol pouzdanosti i trajanja.

Uprkos turbulentnim vremenima, tokom prethodnog strateškog ciklusa uspeali smo da ostvarimo zacrtane ciljeve. Učvrstili smo tržišne pozicije koje smo imali, a neke i unapredili. I dalje držimo prvo mesto u životnom osiguranju (30% tržišnog učešća) i privatnom zdravstvenom osiguranju (blizu 40% tržišnog učešća) dok smo u oblasti auto-osiguranja na drugom mestu (19% tržišnog učešća). Ostvarenju strateških ciljeva mnogo su doprineli rezultati postignuti tokom 2021. godine. Naša ukupna aktiva iznosi 75 milijardi dinara (rast od 2,7%), pa smo, kao i prethodnih godina, kompanija sa najvećom imovinom i najvećom investicionom aktivom. Odličan rast imali smo i u osiguranju imovine, naročito u osiguranju domaćinstava i poljoprivrede.

U 2021. godini ostvarili smo ukupnu premiju od preko 23 milijarde dinara, što je rast od šest odsto u odnosu na prethodnu godinu. U segmentu neživotnih osiguranja rast je blizu 10%, a ostvarena premija iznosi preko 16 milijardi dinara. Najveći rast (preko 23%) imali smo u privatnom zdravstvenom osiguranju, gde smo već šesnaest godina zaredom na prvom mestu, sa tržišnim učešćem od preko 38%.

Još važniji pokazatelj uspešnog i stabilnog poslovanja je naš Net Promoter Score, koji merimo već skoro sedam godi-

na i koji iz godine u godinu raste. Tokom prošle godine, čak 75% klijenata bili su naši promoteri, tj. preporučili bi našu kompaniju drugima.

Tokom 2021. godine primili smo i obradili više od 303.000 odštetnih zahteva i klijentima isplatili preko 11 milijardi dinara (95,5 miliona evra). Naša ažurnost u rešavanju zahteva iznosi 95%, a u isplati odštetnih zahteva za sve vrste osiguranja čak 100%.

U skladu sa ambicijom doživotnog partnerstva sa klijentima i partnerima, unapređujemo usluge kroz digitalizaciju, automatizaciju, inovacije, jednostavnu komunikaciju i personalna rešenja.

Naša misija je da pružimo klijentima fleksibilna pokrīća koja su prilagođena njihovim potrebama i da stvaramo ekosistem usluga sa fokusom na prevenciji, zaštiti i asistenciji. Sve ovo uz adekvatnu kombinaciju digitalne i fizičke interakcije klijenata sa agentima.

U skladu sa ostvarenim rezultatima, ove godine smo predstavili Lifetime Partner 24: Driving Growth, novi strateški plan za period 2022-2024. godine, koji se zasniva na održivom rastu i izgradnji doživotnog partnerstva sa klijentima. Generali Osiguranje Srbija će nastaviti da jača svoje izvore prihoda, da povećava profitabilnost, ulaže u digitalnu i tehnološku transformaciju i unapređuje poslovnu efikasnost.

Održivost je utkana u sve oblasti našeg poslovanja i ona je kamen temeljac našeg novog strateškog ciklusa. Mi smo se obavezali da ćemo i u buduće poslovati kao odgovoran osiguravač, poslodavac i član zajednice u kojoj živimo i radimo. Održivost za nas znači i promovisanje inovativne, otvorene i inkluzivne kompanijske kulture. Svakoga dana radimo na tome privučemo i zadržimo talentovane ljude, negujemo blagostanje i konstantan razvoj zaposlenih, ceneći njihovu jedinstvenost i različitost.

U oblasti društvene odgovornosti, nastavila se naša posvećenost inicijativi The Human Safety Net, čiji je cilj da podstakne ljude, a posebno decu koji žive u teškim uslovima da ostvare svoj puni potencijal.

Predstavljamo vam Integrirani izveštaj za 2021. ponosni na činjenicu da smo u još jednoj godini punoj izazova uspeali da ispišemo novu stranicu u istoriji Generali Osiguranja Srbija. Nastavljamo da radimo svesni ključne uloge koju sektor osiguranja može imati na polju zaštite i u podsticanju inovativnih, održivih i otpornih poslovnih praksi.

Hvala našim zaposlenima, klijentima i partnerima na pruženom poverenju.







MI, GENERALI



NAŠA ISTORIJA – GENERALI OSIGURANJE SRBIJA

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.

1998-2006

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 osiguravajuće društvo na tržištu. Situacija na tržištu osiguranja dramatično se menja donošenjem Zakona o osiguranju (2004), kada Narodna banka Srbije postaje nadzorni organ i u skladu s ovim 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.**

2011-2013

Uspostavljanjem nove organizacije i uvođenjem novih standarda i proizvoda Društvo započinje novu eru i kreće na put ka modernizaciji, inovacijama 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.

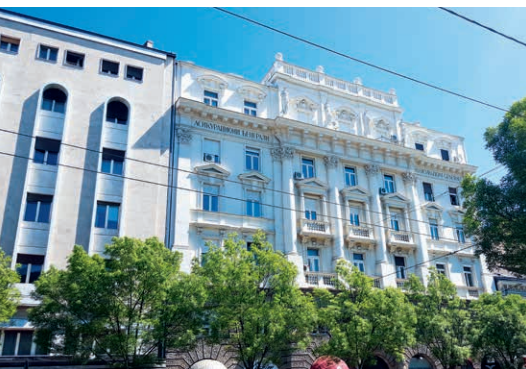
Uz razvoj, snažno vođstvo i kontrolu, raste profitabilnost u svim segmentima poslovanja i Društvo dobija priznanje **najprofitabilnijeg društva na tržištu** poslednjih pet godina. Redovne isplate dividendi akcionarima ne smanjuju adekvatnost kapitala i solventnost, što je fokus i prioritet uprave.

2014-2019

Kupovinom preostalog udela, septembra 2014. godine **Generali grupa postaje stopostotni vlasnik i menja naziv kompanije u Generali Osiguranje Srbija a.d.o.** Novo ime i stalna fokusiranost 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.**

U skladu sa strategijom Generali grupe, ključni prioriteti 2016. godine bili su **pojednostavljenje i poboljšanje organizacije**, proizvoda i usluga. Slušali smo predloge klijenata i agenata dobijene kroz NPS i pojednostavili proizvode i dokumentaciju



uvođenjem **savremenih, inovativnih rešenja.**

Početnu fazu digitalizacije obeležilo je uvođenje prvih mobilnih aplikacija za prodaju putnog osiguranja, prijavljivanje štete i upotreba drona za procenu rizika i likvidaciju šteta, što nam je dalo podstrek da 2017. godine hrabro nastavimo dalje.

Nakon prvih uspeha u onlajn prodaji putnog osiguranja, **2017. godine uvodimo prodaju osiguranja domaćinstva i mnoge druge funkcionalnosti za klijente u aplikaciji i na 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.**

Klijentima smo 2018. godine ponudili još jedan moderan paket proizvoda, **SMART**, kao i mnoge nove funkcionalnosti na našim digitalnim platformama, veb-sajtu i mobilnim aplikacijama.

Brigu o zadovoljstvu zaposlenih potvrdili smo uvođenjem politike rada van kancelarije (smart working). Zahvaljujući

tome i sprovođenju mnogih drugih mera i aktivnosti, krajem 2018. godine postali smo prva finansijska institucija u Srbiji koja je dobila sertifikat Family Friendly Enterprise, na šta smo veoma ponosni.

Nakon što je Generali grupa u novembru 2018. godine obelodanila novu strategiju, koja pored stabilne finansijske i kapitalne pozicije podrazumeva dalja ulaganja u digitalizaciju i transformaciju poslovanja, cela 2019. godina bila je obeležena aktivnostima koje nas vode ka njenom ispunjenju.

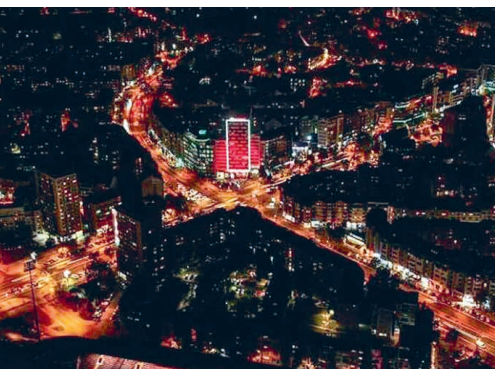
Posvećenost potrebama klijenata naš je najvažniji strateški pravac, a stvaranje partnerstva za ceo život sa klijentima naš najvažniji cilj, koji mogu ostvariti samo zaposleni osnaženi novim veštinama i znanjima.

Finansijski gledano, 2019. je **godina velikih uspeha, sa rekordnim prihodima u premiji i rekordnim profitom,** uz konstantno visoku i stabilnu kapitalnu poziciju u segmentima životnog i neživotnog osiguranja.

2020-2021

Gotovo da je nemoguće započeti priču o 2020. i 2021. godini bez uticaja COVID-19 pandemije na naše živote i na naše poslovanje. Odmah nakon informacija o izbijanju pandemije korona virusa u martu mesecu 2020. kompanije je preduzela sve neophodne mere u svrhu **zaštite svojih klijenata, zaposlenih i dobavljača,** obezbeđujući najviše bezbednosne uslove preporučene od strane stručnih službi na državnom nivou kao i preporuke Generali grupe. Zahvaljujući dobrim pripremama i investicijama u digitalno poslovanje prethodnih godina i opremu, **vrlo brzo smo obezbedili nastavak redovnog, nesmetanog poslovanja** prelaskom na potpuni rad od kuće, ukidanjem putovanja, okupljanja i sastanaka i organizovanjem rada putem online digitalnih alata i najmodernijih rešenja.

Sve ovo omogućilo je nesmetano poslovanje i brigu o klijentima u svim važnim segmentima poslovanja te da se svi poslovni procesi odvijaju cele 2020. godine nesmetano i u jednakom ili dovoljnom kvalitetu i obimu, a **nove okolnosti u kojima smo poslovali i živeli,** dale su nam dodatni razlog da se u 2021. **značajno transformišemo u pravcu, modernije, brže i efikasnije organizacije,** koja će još više i brže implementirati moderna digitalna rešenja, automatizaciju i robotizaciju, servise za komunikaciju, prodaju i servis klijentima sa kojima negujemo odnos poverenja i doživotnog partnerstva.





GENERALI OSIGURANJE SRBIJA

- 16 Generali Osiguranje Srbija u brojkama
- 17 Ključne činjenice za 2021. godinu
- 21 Korporativni kalendar i važniji projekti za 2022. godinu
- 22 Naši ljudi
- 28 Zadovoljstvo Generalijevih klijenata
- 30 Konstantna posvećenost održivosti
- 30 Društvena odgovornost
- 32 Naša pravila poslovanja sa integritetom
- 34 Generali strategija 2021.
- 36 Strategija na delu
- 40 Svrha našeg poslovanja i stvaranje vrednosti
- 42 Živimo svoje vrednosti
- 47 Naša uprava



GENERALI OSIGURANJE SRBIJA U BROJKAMA

BRUTO OBRAČUNATA PREMIJA

199,0 m. evra

+6,0%

NEŽIVOTNO OSIGURANJE

69,9%

ŽIVOTNO OSIGURANJE

30,1%

OPERATIVNI REZULTAT

26,2 m. evra

-20,0%

KOMBINOVANI RACIO

81,7%

+9 p.p.

EKVIVALENT GODIŠNJE PREMIJE (APE) ŽIVOTNO

9,6 m. evra

+17,9%

OPERATIVNI REZULTAT NEŽIVOTNO

20,4 m. evra

-33,2%

OPERATIVNI REZULTAT ŽIVOTNO

5,7 m. evra

+175,1%

INVESTICIONA IMOVINA

540,5 m. evra

-0,6%

NETO REZULTAT

26,0 m. evra

-12,9%

NAŠI LJUDI

1.582

MUŠKARCI

34%

ŽENE

66%

ŽENE U NAJVIŠEM RUKOVODSTVU

60%

NAŠI KLIJENTI

628.180

+6,3%

KLJUČNE ČINJENICE ZA 2021. GODINU

JANUAR

Obezbedili smo benefit u vidu privatnog zdravstvenog osiguranja svim kolegama koji su 3 godine u kompaniji za više od 1000 naših kolega.

Pored sistema godišnjih bonusa, pokrenuli smo novi sistem nagrađivanja izuzetnih rezultata tokom godine u vidu Spot bonusa.

Dobrodošlica za kasko klijente. U okviru projekta Sistem obaveštavanja, početkom 2021. počeli smo klijentima kaska da šaljemo dobrodošlicu u Generali Osiguranje Srbija.

Usvojene Generali politike – Politika Grupe za upravljanje kontinuitetom poslovanja.

Opšti poslovni akti i akti poslovne politike – Pravilnik o maksimalnim stopama režijskog dodatka.

FEBRUAR

Generali onlajn događaj povodom 190. godišnjice poslovanja.

MART

Be Bold for Inclusion događaj – Povodom Međunarodnog dana žena organizovali smo #BeBoldForInclusion online događaj na kome smo razgovarali o inkluziji i ravnopravnosti. Panel je bio posvećen ženama preduzetnicama, kao i mogućnostima žena u poslovanju.

Izmenjen Statut Društva – izmenjen broj članova Izvršnog odbora.

APRIL

Promena organizacione strukture – predstavljena je nova organizaciona struktura, osmišljena na osnovu želje da pojednostavimo organizaciju i u potpunosti se fokusiramo na klijente i njihove potrebe.

Formirali smo Culture Board, tim koji pokreće i oblikuje kulturološku transformaciju.

Učestvovali smo u manifestaciji Dan devojčica u IKT sektoru u organizaciji Udruženja poslovnih žena Srbije.

Lansirana je We Grow platforma – mesto na kome se mogu naći sve otvorene pozicije ili internacionalni projekti namenjeni talentima u Generali grupi.

Pokrenut Lion Power Mobility projekat koji za cilj ima pružanje šanse svim zaposlenima u CEE regionu za sticanje internacionalnog iskustva i razvoj karijere.

Godišnje sednice, usvajanje finansijskih izveštaja, odluka o raspodeli dividende akcionarima nakon pripisivanja dela dobiti osiguranicima po štednim polisama životnog osiguranja.

Uspešno prošli resertifikacionu proveru za ISO standarde u kompaniji Generali Osiguranje Srbija. Izdati su sledeći sertifikati:

ISO 9001:2015
ISO 27001:2013
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018
ISO 10002:2018
ISO 22301:2019
ISO 50001 : 2018

MAJ

Kick off Map2theNEW- Nakon velikog uspeha MAP programa najavili smo početak novog menadžerskog programa MAP2theNEW koji će osnažiti menadžere ključnim veštinama potrebnim za vođenje hibridnih timova u „novoj normalnosti“.

Maša Lalić imenovana za novog člana Izvršnog odbora, izmenjeni sastavi pomoćnih tela Izvršnog odbora i imenovani novi Compliance Officer, AML Officer i zamenik, Fatca Officer, DPO i Chief Security Officer

Ugostili smo dobitnike naših glavnih nagrada nagradne igre „Osiguraj i odvezi“ i svečano im uručili ključeve od automobila koje su osvojili.



Objavljeni finansijski rezultati Generali grupe u prvom kvartalu.

JUN

Lifetime Partner webinar - Generacija 3.0 je krenula u transformaciju u doživotne partnere našim klijentima.

Dodeljene nagrade od strane AFA Development foruma, dobili smo 3 nagrade u sledećim kategorijama: Najbolja kompanija za razvoj talenata – Lokalni talent program; Najbolji neakademski edukator – Mentorska škola; Najbolja talenat inicijativa – Program: Menadžeri po prvi put.

Naša kompanija je još jednom pokazala da je lider društvene odgovornosti u Srbiji osvojivši nagradu Đorđe Vajfert za podršku i razvoj porodice.

JUL

Napisali smo naš autentični **Culture Statement** – priču o kompanijskoj kulturi kakvu želimo da gradimo .

Lion Power – The ultimate speed virtuelni događaj (Na Lion Power - The ultimate speed događaju, predstavljeno je veliko ubrzanje naše transformacije).

Generali praksa 5.0 – Još jedna uspešna generacija od četvero studenata koji su stekli tromesečno Generali iskustvo, od kojih smo čak troje i zaposlili .

Održane su polugodišnje sednice, usvojeni su konsolidovani finansijski izveštaji. Imenovan je nezavisni član Nadzornog odbora zadužen za pružanje podrške Nadzornom odboru u obavljanju poslova nadzora i praćenja sistema interne kontrole i upravljanja rizicima – u funkciji Komisije internih kontrola.

Održavanje Compliance Week-a u svim članicama Generali grupe.

AVGUST

Objavljeni su konsolidovani rezultati Generali grupe.

U cilju podsticanja učenja We LEARN tim je pokrenuo mobilnu aplikaciju koja nam omogućava da uživamo u najboljem digitalnom iskustvu i interaktivnom putovanju bilo kada, bilo gde.

SEPTEMBAR

Lokalizacija Simba projekta - Nakon godinu dana rada na regionalnom nivou, započeli smo fazu lokalizacije Simba projekta, odnosno implementacije Succes factors softvera u naš svakodnevni rad. U pitanju je alat koji će našim zaposlenima pružiti jedno sasvim novo digitalno iskustvo u svakodnevnim HR aktivnostima.

Novi onboarding concept - Onbording novozaposlenih smo revidirali, obogatili i prilagodili novim okolnostima i hibridnom načinu rada.

Michele Cirieco imenovan za novog člana Nadzornog odbora umesto Stefana Culosa.

Generali Osiguranje Srbija generalni sponzor Međunarodnog sajma poljoprivrede.



OKTOBAR

Otvaranje novih prostora u Head Office-u – reorganizovali smo naše poslovne prostorije u centralnoj zgradi u Beogradu kako bismo ih prilagodili potrebama naših zaposlenih i klijenata. Od oktobra 2021. imamo nove sadržaje: **zonu za klijente i zonu za zaposlene**.



Nova anketa o angažovanju - Sprovedena je četvrta anketa o angažovanju naših zaposlenih kroz koju želimo da saznamo kako naše kolege vrednuju zajedničke napore da našu kompaniju učinimo najboljim mogućim mestom za rad.

Psihološka sigurnost – održana je prva radionica programa sa članovima Izvršnog odbora i članovima užeg tima (Program Psihološka sigurnost je započeo sa ciljem da menadžeri budu osvešćeni i osnaženi da kreiraju psihološku sigurnost u svojim timovima).

NOVEMBAR

Nagrada za Rodno senzitivnu kompaniju - Nastavili smo da radimo na kreiranju pozitivnog radnog okruženja bez ikakve diskriminacije. Kao i prethodnih godina, naši rezultati su prepoznati i dobili smo nagradu u vidu trećeg mesta u kategoriji Rodno najsensitivnijih kompanija.

Nedelja različitosti #NašaRazličitostPraviRazliku. Povodom Međunarodnog dana tolerancije u periodu od 16. do 19. novembra organizovali smo Generali Nedelju različitosti #NašaRazličitostPraviRazliku.

Dobili smo potpuni Family Friendly Enterprise sertifikat. Dobijanjem potpunog FFE sertifikata, dokazano je da su u okviru postupka sertifikacije implementirane sve mere koje doprinose osnovnim ciljevima FFE sertifikacije.

Sproveden succession planning za IO, B-1 i kontrolne funkcije.

DECEMBAR

THSN novogodišnji bazar (Humanitarni bazar).

Pokrenuta Generali Brend kampanja u Srbiji.

Koleginice i kolege su proslavile 10, 15 i 20 godina rada u Generali kompanijama u Srbiji.

KORPORATIVNI KALENDAR I VAŽNIJI PROJEKTI ZA 2022. GODINU

APRIL

Održane godišnje sednice Nadzornog odbora, usvojeni su finansijski izveštaji za period do 31.12.2021. Usvojen izveštaj o rezultatima prvog kvartala 2022.

Događaji nakon izveštajnog perioda

Imajući u vidu ukupno poslovanje, stabilnu poziciju i sveukupnu likvidnost, kao i strukturu garantne rezerve, Društvo će biti u stanju da se izbori sa potencijalnim daljim problemima u privredi u narednom periodu jer se pandemija nastavila u 2022. godini.

Rukovodstvo Društva će nastaviti da redovno prati tekuću i ukupnu likvidnost i paralelno raditi na daljem razvoju digitalnih alata i unapređenju poslovanja kako novi eventualni talasi krize ne bi ugrozili mogućnost daljeg servisiranja klijenata Društva.

Takođe, nastavlja se sa maksimalnim merama preventive i bezbednosti zaposlenih i klijenata, što se u poslovnoj politici rukovodstva smatra jednim od najvažnijih prioriteta. Društvo je preuzelo i dodatne aktivnosti na izmenama proizvoda koji omogućavaju adekvatna pokriva u uslovima pandemija sve do nivoa prihvatljivog rizika koje definiše Generali grupa.

Posebna pažnja usmerena je na dešavanja vezano za rusko-ukrajinski sukob i promene u režimu sankcija prema Rusiji.

Društvo je takođe u obavezi da u svom poslovanju primenjuje kako lokalne propise tako i Grupna pravila u pogledu primene međunarodnih sankcija (EU, UN i OFAC). Prema instrukcijama Grupe, u svim predugovornim obaveštenjima, ugovorima, kao i na svim zahtevima za isplatu, Društvo je implementiralo odgovarajuće sankcijske klauzule.

Svi zaposleni su u obavezi da kada postoji izloženost Društva u pogledu međunarodnih sankcija, pre uspostavljanja poslovnog odnosa sa klijentom ili pre bilo kakve isplate klijentu, o tome obavesti sektor Društva koji se bavi kontrolom usklađenosti poslovanja. U određenim situacijama, za uspostavljanje/nastavak poslovne saradnje/isplatu, neophodna je saglasnost GAFC – odeljenja Grupe koje se bavi sprečavanjem finansijskog kriminala.

Sva dešavanja se prate na dnevnom nivou o svim bitnim izmenama obaveštavaju se zaposleni, kao viši menadžment.

Dana 30.03.2022 NBS je Društvu dostavila Rešenje broj 4788 od 30.03.2022. godine o izricanju mera nadzora na utvrđene nedostatke u poslovanju utvrđene u postupku kontrole iz 2019. godine. Društvo je primilo Rešenje o merama nadzora i u postupku je razmatranja poslovnih aktivnosti koje treba da preduzme kako bi uskladilo svoje poslovanje po preporukama NBS. Na bazi preliminarnih analiza korekcija koje proističu iz utvrđenih nedostataka u poslovanju utvrđeno je da iste nemaju materijalno značajan uticaj na ove finansijske izveštaje.

Drugi usklađujućih događaja nakon bilansa stanja koji mogu uticati na finansijski položaj i rezultat Društva na dan 31. decembra 2021. godine i za godinu tada završenu nije bilo.

MAJ

Nakon nešto više od dve godine, 25. maja u Muzeju nauke i tehnike u Beogradu okupio se menadžment kompanije na sastanku uživo, gde smo lansirali novu lokalnu strategiju: **Life-time Partner 24 Driving Growth**, kako bismo ostvarili još bolje odnose sa klijentima, pružili im najbolje korisničko iskustvo i ponudili personalizovana rešenja.

JUL

Polugodišnja sednica Nadzornog odbora.

01.07.2022. počinje sa radom Simba - savremeni sistem koji donosi sasvim novo iskustvo našim zaposlenima u svakodnevnim HR aktivnostima i prvi korak u pravcu digitalizacije naših procesa.

Od početka jula Medic Call centar ponovo počinje da radi u okviru kompanije Generali Osiguranje Srbija, pružajući najbolju uslugu i odlično korisničko iskustvo našim klijentima privatnog zdravstvenog osiguranja.

SEPTEMBAR

Predstavljanje planova 2023.-2025. menadžmentu Generali CEE regiona i Grupe, prvi put potpuno u IFRS 17 režimu i usvajanje Plana upravljanja kapitalom za 2023.

OKTOBAR

Kvartalna sednica Nadzornog odbora.

NAŠI LJUDI

Naša kancelarija je tamo gde su naši klijenti

Novi koncept Smart workinga

Kreirali smo koncept koji našim ljudima omogućava fleksibilnost, a poštujući specifičnosti svakog pojedinačnog tima.

Našim ljudima je na raspolaganju neograničeni broj dana za rad van kancelarije i sami biramo lokaciju sa koje ćemo raditi. Imamo mogućnost i da prilagođavamo radno vreme svojim potrebama i da radimo fleksibilno ukoliko nam poslovne obaveze dozvoljavaju i ako ne utiče na druge kolege.

Kako bismo efikasno radili sa bilo koje lokacije našim ljudima smo obezbedili alate i opremu za rad – laptop računare, tablete, mobilne telefone, bolje internet pakete, licence za Office 365, bolju VPN konekciju i još mnogo toga. Nove načine rada podržavamo i kroz edukativne sadržaje: Efikasno vođenje sastanaka, „new managerial program, remote leadership, Tips & tricks“ za remote rad, „toolkit“ sa smernicama za kombinovani način rada.



U poslovnim prostorijama uveli smo „share desk“ koncept i „clean desk“ politiku i otvorili prostor za nove sadržaje.

Novi prostori u sedištu kompanije

Mi u Generali Osiguranju Srbija osluškujemo potrebe naših ljudi.

Godinama unazad sprovodimo ankete o angažovanju kroz koje su nam ljudi rekli da žele veću fleksibilnost, kuhinju i prostor u kome će moći da naprave predah.

Sada kada radimo sa bilo koje lokacije i imamo „share desk“ koncept, u poslovnim prostorijama imamo i više prostora za nove sadržaje. Tako smo u našoj centralnoj zgradi u Beogradu iskoristili prostor i uveli nove sadržaje za naše ljude i klijente.

Od oktobra 2021. naši ljudi uživaju u modernom prostoru na 8. spratu u kome se nalazi i kuhinja. Uz kafu i ručak kolege stvaraju nove ideje i jačaju međusobnu saradnju, a tu su i tihe i polutihe zone za formalne i neformalne sastanke.

Mislili smo i na naše klijente, koji uz kafu mogu brzo i jednostavno da zaključe polisu u prijatnom i toplom ambijentu.



Naša korporativna kultura

Aktuelna strategija koja se odnosi na ljude zaposlene u Generali-ju, „GPeople 2021“, izdvojila je pet prioriternih oblasti na koje smo se fokusirali:

- › Razvoj novih veština koje su potrebne ljudima u digitalnoj eri,
- › Razvoj talenata u lidere budućnosti i nosioce naše transformacije,
- › Jačanje meritokratije radi prepoznavanja i nagrađivanja vrhunskih rezultata,
- › Pojednostavljenje procesa i uvođenje agilnih principa poslovanja radi unapređenja adaptibilnosti.
- › Peta, ali podjednako važna oblast je jačanje naše, Generali kulture. Jasno smo rekli da želimo da Generali bude mesto u kome su ljudi otvoreni, posvećeni klijentima, prihvataju različitosti i gde svako oseća slobodu da se zalaže za prave vrednosti, doslednu primenu ponašanja i zajedničku svrhu. Pred nama je bio ozbiljan zadatak: jasno definisati aspekte kulture koje treba ojačati kako bi transformacija bila uspešna, i da to dobro iskomuniciramo. Oduvek smo imali svoje vrednosti, misiju i viziju, ali da bismo uspeali u transformaciji, zadatak svih nas je da sačuvamo i ojačamo one aspekte kulture koji su našu kompaniju učinili jakim. To su pre svega Lifetime partner ponašanja i Generali vrednosti. Definisali smo naš autentični „Culture Statement“ u kojem smo opisali kakvi treba da budemo, kako da radimo, kako da se ponašamo, kakvu atmosferu da stvaramo, kakvi da budemo prema klijentima, a kakvi jedni prema drugima, da bi naša transformacija uspela. Ova priča treba da pomogne našim ljudima da budu sigurni da rade prave stvari na pravi način.

Za uspeh je ključno i naše „walk the talk“. Zbog toga smo tokom 2021. ponovo pokazali da smo kultura u kojoj je važno ostvariti vrhunske rezultate, ali još važnije učiniti ljude srećnim i pokazati da je briga o zaposlenima naš najveći prioritet.

Kada se uđe u prostorije Generalija, kada se razgovara sa zaposlenima, oseća se energija, optimizam, empatija. Poverenje, iskrenost i inovativnost temelji su rada našeg tima.

Sa koje god lokacije da radimo, osećamo pripadnost kompaniji i pozitivnu energiju. Ambicija i timski rad i preuzimanje odgovornosti zaslužni su za naš uspeh. Generali je mnogo više od „posla“ jer u Generaliju zajedno rastemo. Gradimo odnose zasnovane na poverenju, transparentnosti i uvažavanju različitosti jer je za nas to siguran put da budemo jak tim koji živi Generali vrednosti i promoviše Generali ponašanja.

Svesni smo da ne možemo postojati bez klijenata. Zato je efikasnost u komunikaciji i procesima naš apsolutni prioritet. Znamo da samo oduševljeni, informisani klijenti u svim fazama saradnje sa nama, sa odabranim pravim pokrićima njihovih rizika, kojima smo dostupni na njima jednostavan način 24/7, mogu biti zadovoljni klijenti. Upravo zato što želimo kod klijenata da ostavimo trag koji se ne zaboravlja, težimo da uložimo dodatni trud i čak premašimo njihova očekivanja. To je onaj pređeni „kilometar više“ jer želimo da naši klijenti postanu ambasadori Generali brenda.

Sloboda i odgovornost svakog zaposlenog, bez obzira na poziciju, Generaliju donose vrhunske rezultate, a na ličnom planu osećaj ispunjenosti i uspeha. Težimo najboljim rezultatima i te rezultate ostvarujemo isključivo primenom naših vrednosti i ponašanja.



Organizaciona transformacija

Iako sjajni rezultati u premiji i profitu dokazuju da smo jaki i da se lako prilagođavamo tržištu, prepoznali smo potrebu za promenom u našem poslovnom modelu. Da bismo ostvarili našu ambiciju i bili doživotni partner naših klijenata odlučili smo da centralizujemo sve procese koji se odnose na klijente i hrabro ušli u proces transformacije.

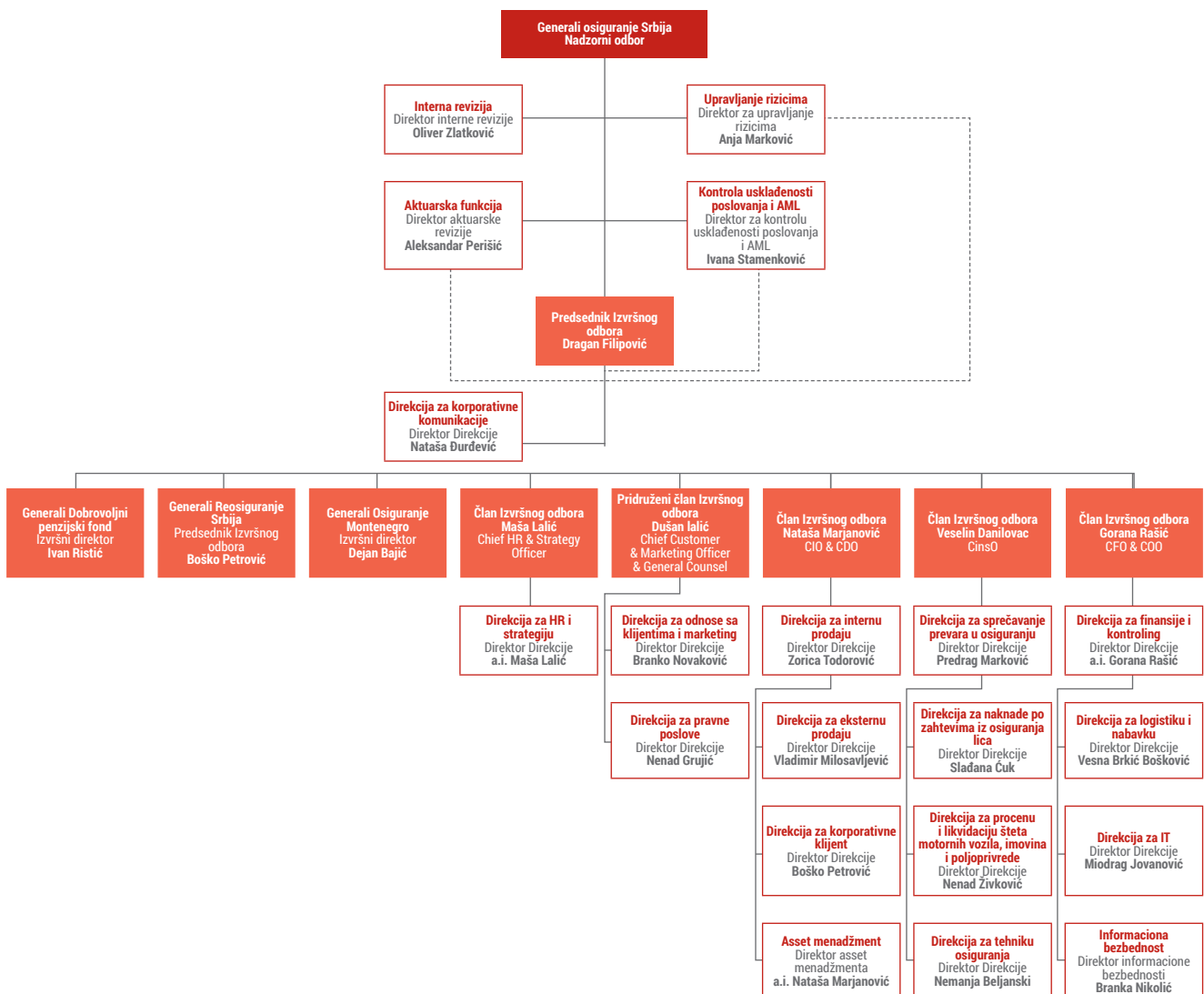
Naš proces transformacije počeo je promenama u organizacionoj strukturi i odgovornostima. Definisali smo ključne oblasti koje će nas dovesti do organizacije orjentisane ka klijentu i zato smo uspostavili nove funkcije u top menadžmentu:

- › **Chief Distribution Officer** – funkcija koja objedinjuje sve kanale prodaje i ima jasnu strategiju pristupa klijentima.
- › **Chief Client Officer** – nova funkcija u okviru koje su centralizovane sve aktivnosti koje se odnose na iskustvo klijenata i koja nam pomaže da budemo bolji partneri našim klijentima.
- › **Chief HR and Strategy Officer** – HR kao strateški partner i nova funkcija koja će pomoći u definisanju lokalne strategije i vodiće strateške projekte sa velikim uticajem na poslovanje.
- › **Razvoj proizvoda, underwriting i pricing** objedinjen je u jednu celinu pod CInsO-om čime stavljamo veći fokus na pro-

fitabilnost i razvoj naših proizvoda. Sinergija tehničkog, stratejskog i marketinškog tima donosi novu vrednost klijentima.

Pored toga što je primarna ideja kojom smo se u transformaciji vodili iskustvo koje želimo da obezbedimo našim klijentima, transformacija je donela i značajne promene za naše zaposlene, pre svega zaposlene u prodaji – unapređivanje radnih uslova, stimulaturniji i transparentniji sistemi nagrađivanja, nove mogućnosti za napredak i razvoj karijere.

Naša transformacija rezultat je timskog rada. Imali smo kros-funkcionalni tim koji je radio na kreiranju efikasne organizacije sa jasnim odgovornostima. Prilikom dodeljivanja uloga u novoj organizaciji akcenat je stavljen na talente i brinulo se o tome da dobiju uloge u kojima će se dalje razvijati i ostvariti veći i vidljiviji uticaj na poslovanje. Od aprila 2021. 100 ljudi je preuzelo nove uloge od čega 40 talenata.



Razvojne inicijative Generali akademije

„Doscendo discimus“ ili „Poučavajući učimo“ je izreka koja datira s početka nove ere i izrekao ju je antički filozof Seneka. Industrijska revolucija 4.0 je pokazala da smo kroz razvojne inicijative Generali akademije uvremenjeno i na pravi način pristupili razvoju i unapređenju veština i znanja naših zaposlenih.

Danas, kada se poslovno okruženje pred našim očima menja, postalo je očigledno koliko je razvoj ključan za konkurentno poslovanje. Za zaposlene, prateći aktuelne trendove, organizujemo i obezbeđujemo adekvatne razvojne aktivnosti i osiguravamo da zaposleni imaju prave kompetencije kako bi kontinuirano razvijali kompaniju.

U toku 2021. godine za zaposlene smo organizovali različite razvojne inicijative u skladu sa razvojnim potrebama.

Za ključne ljude u kompaniji sa velikim iskustvom, poslovnim potencijalom i izraženom motivacijom da napreduju obezbedili smo učešće u dvogodišnjem programu MEMBA 2.0. Program je napravljen na osnovu najbolje svetske prakse, a istovremeno prilagođen za implementaciju na lokalnom nivou, sa ekspertima u ulozi predavača koji kroz program polaznicima omogućavaju lični i profesionalni razvoj.

Takođe, za naše lidere obezbedili smo i učešće u ekskluzivnom edukativnom programu Srpske asocijacije menadžera – SAM akademija. Ovaj program kroz sinergiju razmene iskustva, znanja, kao i najboljih primera, obezbeđuje učesnicima usavršavanje profesionalnih performansi pojedinaca. Program je kreiran u skladu sa najnovijim edukativnim trendovima menadžerskih praksi koje su okrenute ka budućnosti poslovanja.

I za sve zaposlene, u skladu sa potrebama posla obezbedene su eksterne obuke kroz koje su u skladu sa aktuelnim zahtevima tržišta bili u prilici da usvoje nova znanja i veštine potrebne za vrhunske rezultate.

U naše interne razvojne inicijative je uključen veliki broj koleginica i kolega na svim pozicijama i ponosni smo na doprinos kojim doprinosimo kontinuiranom razvoju veština i kompetencija.

„Menadžeri po prvi put“ je program koji je osmišljen za menadžere koji se po prvi put nalaze na poziciji „people“ menadžera, tj. ljudi koji rukovode nekim timom. Cilj programa je da nakon šest meseci budu osnaženi za upravljanje timskim resursima, ljudima i prioritetima. Program obuhvata mentoring iskusnih menadžera i edukativne teme Leadership, Psihološka sigurnost, Nova dimenzija feedback-a i Asertivnost. U okviru programa otvorena je i mogućnost da se u skladu sa potrebama uključe teme koje su potrebne za konkretnu grupu. Podrška za učesnike programa je pokrivena kroz jutarnje kafe, okupljanje novih menadžera jednom mesečno za razmenu iskustava i mapiranje poten-

cijalnih tema, „coaching“ sesije na kraju programa u slučaju potrebe. Alati koji su obezbeđeni za polaznike su priručnik za mentora i mentija, „e-toolkit“ koji u kratkoj formi pokriva sve ključne aktivnosti. Za ovaj program nagrađeni smo nagradom je AFA Talent Development Forum u kategoriji „Najbolja talent-inicijativa“.

Generali akademija, je u saradnji sa Direkcijom za IT i integrirani sistem menadžment, razvila trening „Umetnost projektnog menadžmenta“. Trening je kreiran za kolege koje će voditi kompanijske projekte. Cilj ovog treninga je da se kolege upoznaju sa projektnim procesom, alatima i tehnikama potrebnim za uspešno definisanje projektne dokumentacije i njene realizacije. Trening je koncipiran na metodologiji Project Management Institute-a (PMI).



U 2021. aktivno smo radili na promovisanju mentoring programa kao razvojnog pristupa i 200 naših zaposlenih je bilo u prilici da preuzme ulogu mentora ili mentija. Mentoring program gledamo kao jedan od najboljih metoda za prenošenje znanja i veština, i kao priliku da rušimo silose između direkcija, osnažujemo međudirekcijsku saradnju i izgradimo kulturu timskog rada. Tokom 2021. mapirali smo potrebu i za obrnutim-mentoringom kao programom gde iskusni menadžeri uzimaju uloge mentija, a manje iskusni zaposleni ulogu mentora, a realizaciju ove vrste mentoringa planiraćemo tokom 2022..

Takođe, kroz razvojni plan Performance Management procesa Generali akademija organizuje veliki broj obuka koje zaposlenima pomažu u kontinuiranom razvoju veština i kompetencija, neophodnim za uspešan rast i razvoj zaposlenih, tima i kompanije.

MAP2theNEW

MAP2theNEW je novi trening za menadžere dizajniran da osnaži menadžere timova ključnim veštinama i znanjima za upravljanje timovima u novoj normalnosti koje definiše hibridno okruženje rada. MAP2theNEW sastoji se od 3 modula za e-učenje i 3 virtuelne sesije za zajedničku analizu sadržaja i načina primene u svakodnevnim aktivnostima. Tri modula pokrivaju tri teme presudne za buduće poslovanje Generali Srbija. Modul 1, istražuje pristupe i tehnike kako

da menadžer organizuje tim za hibridno radno okruženje. Modul 2, fokusiran je na to kako razviti tim da sa motivacijom i osećajem zajedničke svrhe ostvare zajednički uspeh. Modul 3, osnažuje menadžere da kreiraju sigurne sredine u svojim timovima za pokretanje inovacija. Tokom 2021. godine oko 50% menadžera (tačnije 77) je kompletiralo program MAP2theNEW, a tokom 2022. plan je da svi menadžeri završe program.

Mentorska škola

Generali akademija je organizovala i realizovala program Mentorska škola, za mentore i talente u prodajnoj sili životnog osiguranja.

Ideja ovog programa je da našim kolegama na poziciji mentora pružimo neophodna znanja i veštine, kao i da ih istovremeno motivišemo da u radu sa saradnicima budu posvećeni i da istražuju sopstveni i potencijal svojih saradnika, sa ciljem konstantnog razvoja i usavršavanja.

Ceo projekat je zamišljen kao kombinacija predavanja sa predavačima iz različitih sektora kompanije Generali, radionica, simulacija i rada u realnim situacijama svakog mentora. Za ovaj program nagrađeni smo nagradom je AFA Talent Development Forum u kategoriji Najbolji neakademski edukator.



Reskilling proces

Svetski ekonomski forum je procenio da će preko 54% zaposlenih započeti potreban reskilling do kraja 2022. Generali Srbija je tokom 2021. godine otpočela proces mapiranja potrebnih veština i uspešno smo mapirali preko 50 veština potrebnih u Generaliju kako bismo premostili jaz između

potrebnih veština i sasvim novih kompanijskih uloga. Smatramo da su nove veštine siguran put u digitalni svet koji će omogućiti da ostvarimo naš dugoročni cilj i postanemo Lifetime partneri našim klijentima. Tokom 2022. više od 50 naših kolega biće reskilovano za preuzimanje novih odgovornosti.

Novi onboarding

Tokom perioda pandemije, svi smo bili primorani da se prilagođavamo novim, hibridnim uslovima rada. Imajući u vidu izazove sa kojima se svakodnevno susrećemo, shvatili smo da je zapravo novozaposlenima potrebna najveća podrška i zato smo usmerili našu pažnju na njihov uspešniji početak rada. Izmenili smo onboarding i prilagodili ga "novoj normalnosti". Kako bismo napravili onboarding takav da odgovara realnim potrebama, organizovali smo fokus grupe sa novozaposlenima, razmenili međusobno svoja dosadašnja iskustva sa onboardingom, ali naravno, vodili računa i o potrebama i mogućnostima biznisa. Novi onboarding počinje i pre prvog

radnog dana, jer se u tom periodu trudimo da pripremimo sve kako bismo što bolje dočekali novog kolegu – pripremimo opremu, obezbeđujemo potrebne pristupe i spremamo poklon dobrodošlice. Prvog radnog dana, novozaposlenog očekuje kafa sa HRBP-om i nadređenim, upoznavanje sa timom i radnim mestom, nakon čega se za njega radni dan već završava. U narednim danima, novi kolega dobija plan adaptacije koji uključuje ciljeve i zadatke kojima bi trebalo da ovlada u prvih 3, odnosno 6 meseci. Uz podršku i praćenje menadžera, u ovom delu adaptacije značajnu ulogu ima i buddy - dodeljeni kolega koji ima dvojaku ulogu – i kao stručni mentor, ali i kao "drugar", neko ko će uticati na to da se novi kolega najbolje socijalizuje. Pripremili smo i obuke koje bi trebalo da budu odslušane na samom početku, sve su u e-learning formatu, prilagođene kombinovanom načinu rada. U prvim danima, najvažnija e-learning obuka je Upoznaj Generali, jer obuhvata sve važne detalje o kompaniji koje bi svaki zaposleni trebalo da zna, od istorije Generalija u svetu i kod nas do aktuelnih podataka, kao i sve korisne informacije potrebne za početak rada: kako izgleda onboarding proces, koji su benefiti rada u Generaliju, koje su mogućnosti daljeg



razvoja i druge. Ipak, najponosniji smo na obuku Mi Generali, uživo ali i online obuku tokom koje se međusobno upoznaju svi novozaposleni tekućeg meseca i na kojoj im dobrodošlicu požele ključni ljudi iz kompanije. Na samom početku obuke imaju priliku da upoznaju i razgovaraju sa direktorom Filipovićem koji prisutnim kolegama pojašnjava ključne informacije o kompaniji i biznisu osiguranja i strpljivo odgovara na

pitanja deleći svoje iskustvo. Pored ove prilike za druženje, nove kolege mogu razmenjivati svoje ideje i pitanja i na portalu za novozaposlene Upoznaj Generali, i takođe pronaći puno korisnih informacija potrebnih za rad. Trenutno pratimo efekte novog onboardinga i osluškujemo da li postoji još nešto što bi novozaposlenima značilo u prvim danima rada u Generali-ju.

Planiranje naslednika

Krajem 2021. godine smo uspešno sproveli proces planiranja naslednika i za članove Izvršnog Odbora, ali i za ceo B-1 nivo, kao i kontrolne funkcije. Ovaj proces nam je izuzetno važan jer sada imamo celokupnu sliku toga ko su ljudi na koje možemo

računati u budućem poslovanju kompanije Generali. Na nama je da u predstojećem periodu dobro isplaniramo na koji način ćemo usmeriti pažnju na potencijalne zamenike, sa ciljem da i dalje podstičemo njihov razvoj, motivaciju i dobre rezultate.

Generali praksa 5.0

Nakon jednogodišnje pauze zbog perioda Covid-19 pandemije, prošle godine smo ponovo organizovali letnju praksu za studente, petu sveukupno. Tromesečnu praksu je pohađalo četvero studenata, od kojih je njih troje nakon prakse i zaposleno, na šta smo izrazito ponosni.

Razvojne inicijative za grupne i regionalne talente

I tokom 2021. godine naši ljudi su nastavili da se razvijaju kroz različite regionalne i grupne inicijative:

- › **Future owners:** Program namenjen razvoju mladih, perspektivnih ljudi, koji su globalno prepoznati kao budući lideri. Petoro naših kolega je deo ovog programa, čiji završetak očekujemo u 2022. godini.
- › **Peer to Peer coaching:** Tokom prošle godine učešće u ovom šestomesečnom programu uzelo je dvoje naših ko-

lega. Cilj programa bila je razmena iskustava naših regionalnih talenata sa profesionalcima iz drugih industrija na nivou regiona.

- › **Grup Mentoring Program:** Organizovan za grupne talente na menadžerskom nivou. Troje naših kolega je učestvovalo.
- › **Elevate circles program:** Cilj ove inicijative je bilo jačanje uticaja žena sa naglaskom na preuzimanju odgovornosti. Jedna naša koleginica bila je deo inicijative.

Anketa o angažovanju 2021

Počev od 2015 godine, Generali Grupa krenula je sa sprovođenjem ankete o angažovanju zaposlenih. Na ovaj način, svake dve godine aktivno pitamo zaposlene da iskreno iznesu svoje utiske o različitim aspektima rada u kompaniji: o uslovima rada, mogućnostima za razvoj, saradnji sa nadređenima i kolegama, komunikaciji sa klijentima... Kao rezultat dobijamo jasne smernice šta naši ljudi žele, merimo napredak koji smo postigli u odnosu na prethodnu anketu i što je najvažnije, pokrećemo promene u skladu sa aktuelnim potrebama naših zaposlenih.

Tokom prošle godine radili smo na realizaciji akcionog plana koji je bio rezultat prethodne ankete iz 2019. godine, a krajem godine, tačnije u oktobru sprovedena je četvrta po redu anketa o angažovanju. Čak 99% zaposlenih je odgovorilo na anketu i iznelo svoje mišljenje na različite teme koje utiču na nivo angažovanja. Ovaj put, anketom smo pitali naše ljude i kako vide rad u novim hibridnim uslovima, tačnije u Novoj normalnosti. S obzirom da je hibridni rad, ali pre svega pandemija Covid 19 doprinela značajnim promenama kojima smo morali da se prilagodimo, naš engagement skor od 90 nam govori da su naši ljudi i dalje u velikoj meri angažovani, motivisani i spremni da ulažu dodatni napor. Dobijeni skor angažovanja je veoma visok rezultat u poređenju sa skorom angažovanja u drugim kompanijama, a možemo reći i najveći skor ili među najvećim unutar Generali grupe.

Nakon kaskadiranja rezultata ka svim zaposlenima, kreirali smo akcioni plan koji će nam biti u fokusu do naredne ankete o angažovanju. Želimo da teme koje smo adresirali pokažu našim ljudima da uvažavamo njihovo mišljenje, cenimo njihove potrebe i činimo sve da budu zadovoljni i srećni.



ZADOVOLJSTVO GENERALIJEVIH KLIJENATA

Vreme pandemije... nepoznato, izazovno, neizvesno za sve nas i za klijete. Doživotno partnerstvo, obećanje koje smo im dali, iznenada i bez najave bilo je na testu.

„Važno nam je da znamo da ste Vi i Vaši bližnji bezbedni. Recite nam da li možemo da učinimo još nešto kako biste se osećali sigurnije u novonastalim okolnostima?“, bile su reči koje su sa puno nade, utehe i istinske želje da pomognu, naši zaposleni kroz proces ispitivanja zadovoljstva klijenata svakodnevno upućivali klijentima. Pokazali smo da smo pravi oslonac u teškim trenucima. Preduzimali smo male akcije koje su u ovim izazovnim vremenima bile od ključnog značaja za živote naših klijenata. Otići umesto starije osobe u nabavku hrane, omogućiti nabavku zaštitnih maski, samo su neke od aktivnosti koje su bile naša svakodnevica.

Kontaktirali smo preko 53.000 klijenata.

Potvrdu da radimo pravu stvar smo dobijali iz dana u dan.

Zadovoljstvo klijenata za period 2020/2021 ogleda se u 72,4% Promotera naše usluge. NPS score je za ove dve godine ostvario porast od 3,2 u odnosu na 2019.godinu i iznosi 63,1, što je ujedno najbolji rezultat od uvođenja NPS procesa.

Drugu godinu za redom dobitnici smo prestižnih medalja **Mi cenimo svoje klijente** i **Vrhunska izvrsnost** za izvanredan odnos sa klijentima i saradnicima. Medalje dodeljuje međunarodna organizacija ICERTIAS (International Certification Association GmbH) u sklopu programa **Prijatelji klijenata**.

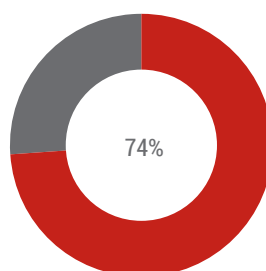
Ova važna priznanja ponovo potvrđuju našu posvećenost ka građenju dobrih odnosa sa klijentima i saradnicima i stalnom poboljšanju usluga.



Pružanje usluge putem digitalnih alata bilo je u našem fokusu. Naša posvećenost razvoju ovog segmenta bila je od ključnog značaja za neometano pružanje usluge klijentima tokom prethodne dve godine.

Ispitivanje zadovoljstva klijenata u oblasti korišćenja digitalnih alata svrstalo nas je u top 3 zemlje u Grupi u 2020 godini. 66% naših korisnika zadovoljno je digitalnim alatima.

Naša ambicija je bila da budemo još bolji. U tome smo i uspeali. Klijenti su 2021. godine još zadovoljniji našim uslugama i alatima. 74% klijenata je zadovoljno našim digitalnim uslugama i alatima.



+8p.p.
u odnosu na 2020.

Velika nagradna igra koju smo organizovali pod nazivom „Osiguraj i odvezi” je još jedna aktivnost na koju smo jako ponosni. Nagradni fond je bio najveći do sada koji je organizovala ijedna osiguravajuća kuća. Dobitnici glavnih nagrada prilikom saopštavanja o osvojenoj nagradi, nisu kri-li iznenađenje, radost ali i suze radosnice.



Digitalizacija je uveliko već prisutna, a digitalno tržište se razvija neverovatnom brzinom. Na tržištu se sve više prodaje i komunicira sa klijentima preko društvenih mreža. Proteklih par godina radimo na tome da i naši agenti budu digitalno vidljivi u okviru projekta **Digitalna vidljivost**. Sada već imamo **380 digitalnih agenata** koji su obučeni kako da predstavljaju sebe i kako da komuniciraju sa klijentima na društvenim mrežama. **84% naših digitalnih agenata je aktivno na društvenim mrežama** gde redovno objavljuje svoje postove i gradi poverenje među klijentima.

Kroz mnoštvo novih inovativnih i digitalnih rešenja unapređujemo iskustvo klijenata 24/7. U 2021. godini na kontakt centru je obavljeno je preko **140.000 razgovora** sa klijentima i razmenjeno preko **61.000 imejlava**. Tom prilikom klijentima smo promovisali nove digitalne alate:

- › Aplikaciju za daljinsku procenu štete na vozilima (Snap-sheet)
- › Aplikaciju za daljinsku procenu štete u kući (Livegenic)
- › Onlajn video konsultacije sa lekarom

Uz podršku kolega Generali grupe unapredili smo i proces komunikacije sa potencijalnim klijentima i sprovodili aktivnosti za stvaranje još većeg interesovanja o kupovini proizvoda i korišćenju usluga osiguranje. Ne samo da smo bili pioniri novog procesa, već smo i rezultatima potvrdili da smo među najboljima u Regionu CEE. Naši agenti su bili ključ ovog procesa i razgovarali su sa preko **28.000 potencijalnih klijenata** od kojih nam je **4.125 ukazalo poverenje** i postali su deo velike Generali porodice.

Tradicionalno i u 2021. godini Generali Osiguranje je generalni sponzor **88. međunarodnog poljoprivrednog sajma i sajmova Lorist**.



KLIJENTSKI PARAMETRI

	2020	2021	YoY
Broj klijenata/ugovarača na kraju perioda	590,893	628,180	+6%
Broj polisa	844,902	916,228	+0,7%
Stopa zadržavanja klijenata	67.5%	68.9%	+1.4 pp

Konstantna posvećenost održivosti

Naša posvećenost održivosti je treći stub Generali 2021 strategije i podrazumeva stvaranje dugoročne vrednosti za sve naše zainteresovane strane; ne samo akcionare, investitore i klijente, već i zaposlene, dobavljače, lokalne zajednice, životnu sredinu i društvo uopšte.

U skladu s tim, svake godine povećavamo iznos prikupljene premije za zelene i socijalne proizvode. Na tržištu nudimo proizvode koji uzimaju u obzir tip klijenata, njihovo odgovorno ponašanje ili ugovoreno pokriće i adekvatno odgovaraju na određene socijalne i potrebe za očuvanjem životne sredine. U tom smislu, nudimo proizvode koji su namenjeni starijoj populaciji, deci, licima koja su ostala bez posla, oboljelima od teških bolesti i osobama sa privremenim ili trajnim invaliditetom.

Za ljude koji se odgovorno ponašaju prema zdravlju imamo proizvode koji obezbeđuju preventivne zdravstvene preglede i proizvod koji sadrži nutrigenetsku analizu, tj. izrađuje plan ishrane i zdravog života na temelju genetske osnove



pojedinka. U oblasti zelenih proizvoda izdvajaju se osiguranja od katastrofalnih nepogoda namenjena velikim kompanijama, malim i srednjim preduzećima i domaćinstvima, i osiguranja za zaštitu useva i plodova od poplave, suše, grma, grada i drugih nepogoda.

Generali će i ubuduće plasirati zelene i socijalne proizvode kojima će zajedno sa klijentima pozitivno uticati na društvo i životnu sredinu.

Postavljamo nove standarde društvene odgovornosti

Odgovornost prema životnoj sredini i lokalnoj zajednici deo je strateškog opredeljenja Generali Osiguranja Srbija. Važna karika poslovne kulture kompanije je negovanje različitosti i inkluzivnog radnog okruženja. Generali Osiguranje Srbija svake godine postavlja nove standarde društveno odgovornog poslovanja i nastoji da ličnim primerom podstiče društvenu odgovornost.

Potvrda da se Generali Osiguranje Srbija ističe kao lider u oblasti društvene odgovornosti stigla je u vidu nagrade **Đorđe Vajfert** za podršku i razvoj porodice, za aktivnosti koje kompanija sprovodi u okviru inicijative The Human Safety Net.

The Human Safety Net je inicijativa Generali grupe, a Generali Osiguranje Srbija već četiri godine sa ponosom sprovodi program za porodice kroz saradnju sa Fondacijom Novak Đoković. Cilj ovog partnerstva je da kroz podršku programa fondacije „Podrška, ne perfekcija” pomogne roditeljima, starateljima i hraniteljima dece do šest godina starosti u savladavanju svakodnevnih izazova u vaspitanju i odgajanju dece, budući da je ovaj period ključan za dalji razvoj deteta. Do sada je preko hiljadu roditelja u više od 20 gradova u Srbiji pohađalo ovaj program. O značaju programa „Podrška, ne perfekcija” govori priznanje koje mu je početkom ove godine dodelio prestižni Evropski časopis za razvojnu psihologiju. Ono potvrđuje da su rezul-





tati programa merljivi i da doprinose kvalitetu života dece i roditelja.

Sa ciljem da omogući podršku što većem broju roditelja i staratelja u Srbiji, u okviru projekta „Proširi uticaj“ inicijative The Human Safety Net, Generali grupa je donirala sredstva za otvaranje 15 centara za roditelje u gradovima širom Srbije, gde će moći da dobiju savete stručnjaka, steknu nove veštine i razmenjuju ideje i iskustva. Centri za roditelje su u 2021. godini otvoreni u saradnji sa Fondacijom Novak Đoković i lokalnim samoupravama. Centri su otvoreni u Kovačici, Pančevu, Šapcu, Vladimircima, Sremskoj Mitrovici, Užicu, Jagodini, Baču, Beogradu, Novom Sadu, Petrovcu na Mlavi, Sjenici, Paraćinu i Irigu.

Zahvaljujući sredstvima koje Generali Osiguranje Srbija donira za svaku popunjenu anketu o zadovoljstvu klijenata, nabavljeno je 42 tablet uređaja za obrazovne ustanove za decu. Cilj je da se deci omogući da, uz vođenje odrasle osobe, prate obrazovne sadržaje, upoznaju se sa digitalnim svetom i uče na zabavan, multimedijalni način.

Pored toga što pruža finansijsku podršku, Generali Osiguranje Srbija podstiče svoje zaposlene da volontiraju u raznim aktivnostima. Tokom juna, u okviru prvog **Globalnog izazova**, humanitarne akcije Generali grupe, 400 zaposlenih iz čitave

Srbije je trčalo, vozilo bicikl ili čistilo ulice. Na ovaj način želili smo da proširimo svest o važnosti brige o zdravlju, zaštiti životne sredine i pružanju podrške ljudima koji žive u manje povlašćenim životnim uslovima. Ujedno smo želili da podstaknemo građane Srbije da podrže aktivnosti zaposlenih kompanije i daju prilog za opremanje senzornih soba za decu sa smetnjama u razvoju. Prikupljena sredstva su donirana za opremanje senzornih soba u Zaječaru, Kovačici i Sjenici kako bi se pružila pomoć deci sa smetnjama u senzornoj integraciji i učenju da razvijaju čula i kognitivne sposobnosti.

Budući da je pandemija COVID-19 uticala i na odnose roditelja i dece, inicijativa The Human Safety Net je u saradnji sa međunarodnim stručnjacima pripremila savete za roditelje širom sveta kako bi im pomogla da se lakše bore sa stresnim situacijama. Volonteri iz Generali Osiguranja Srbija su ih preveli i snimili video zapise, i tako ih učinili dostupnim porodicama u Srbiji. Ovi saveti su stigli do polaznika programa „Podrška, ne perfekcija“, a preko biltena kompanije, društvenih mreža i agenata i do klijenata.

Zaposleni Generali Osiguranja Srbija ove godine su organizovali i onlajn uskršnju i božićnu humanitarnu aukciju. Na aukciji su se prodavali ukrasi i predmeti koje su napravili zaposleni, a prikupljena sredstva su uplaćena Fondaciji Novak Đoković.

NAŠA PRAVILA POSLOVANJA SA INTEGRITETOM

Poslujemo u skladu sa zakonom, internim pravilima i poslovnom etikom.

Održivo poslovanje, težnja ka izvrsnosti u internim procesima i život sa zajednicom igraju aktivnu ulogu i prevazilaze svakodnevno, redovno poslovanje. Posvećeni smo i privrženi interesima svih zainteresovanih strana i celokupne društvene zajednice.

Generali grupa podržava održivo poslovanje zbirkom javnih politika i smernica:

Kodeks ponašanja od svakog zaposlenog u kompaniji zahteva poštovanje utvrđenih pravila ponašanja. Ova pravila su ugrađena i u promociju različitosti i inkluzije, upravljanje sukobima interesa, zaštitu ličnih podataka i sprečavanje korupcije.

Politika Grupe o životnoj sredini i klimi sadrži vodeće principe za utvrđivanje strategija i ciljeva za upravljanje uticajem na životnu sredinu.

Smernice za odgovorno investiranje propisuju odgovorno investiranje na nivou Grupe.

Etički kodeks za dobavljače propisuje opšta pravila za ispravno i profitabilno upravljanje odnosima sa dobavljačima.



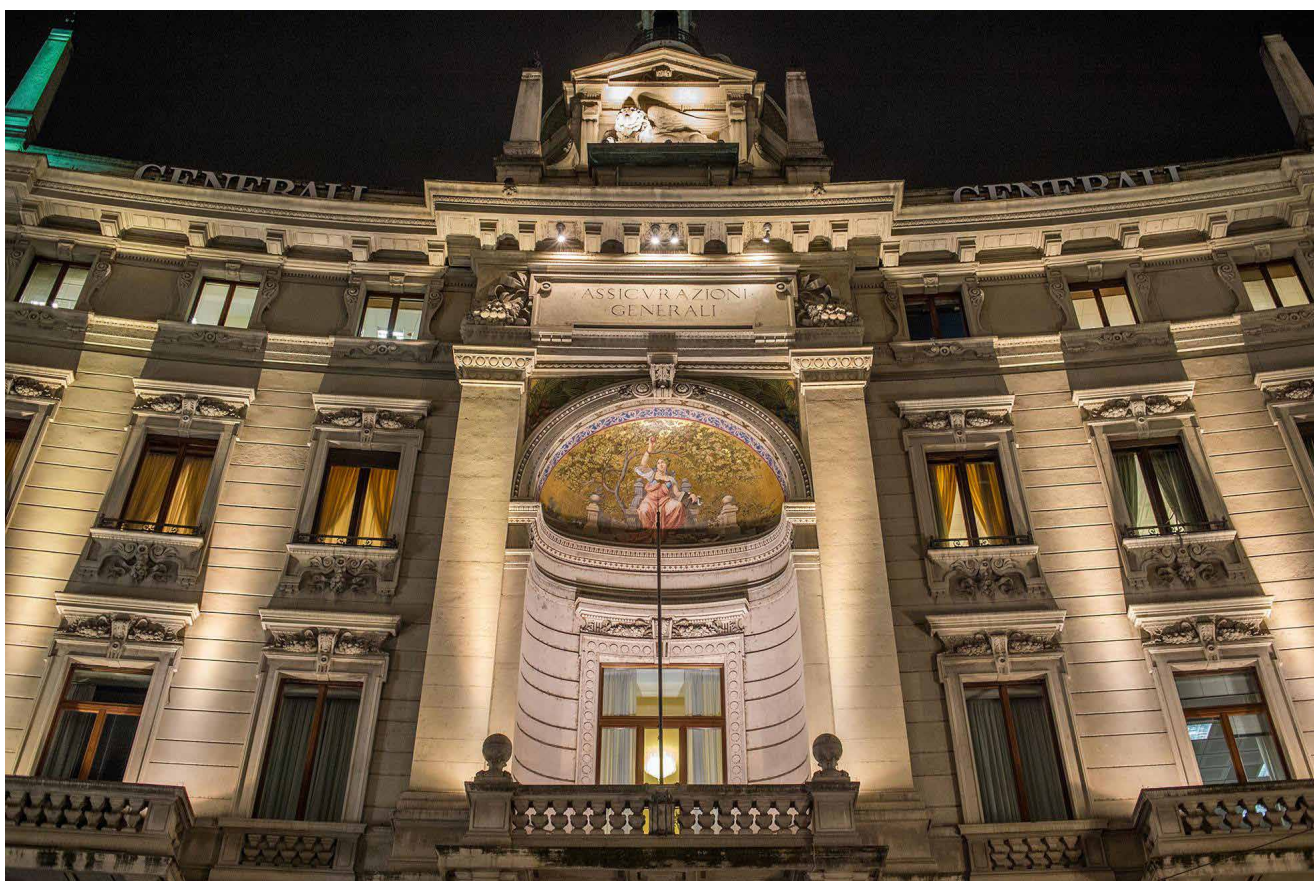
Zajedno, ove politike i smernice doprinose poštovanju ljudskih prava, na šta se naročito fokusiramo od 2017. godine. Cilj je da se otkriju, spreče i ublaže glavni direktni rizici koji prete kršenju ljudskih prava i identifikuju oblasti i aktivnosti koje treba unaprediti.

Grupa takođe ima strukturirani interni regulatorni sistem, ustanovljen Generalijevom politikom sistema interne regulative (GIRS). Regulativom Grupe obuhvaćen je sistem internih kontrola, upravljanje kompanijom i upravljanje rizicima.

Primarni rizici u oblasti usklađenosti poslovanja prate se preko posebnih programa koji se primenjuju širom Grupe. Kroz specifične aktivnosti, uključujući i one čiji je cilj sprečavanje korupcije, redovno pratimo svoju izloženost rizicima sa ciljem svođenja na minimum potencijalnih reputacionih i ekonomskih šteta koje nastaju zbog kršenja zakonskih odredbi.

Mi osuđujemo sve oblike korupcije i finansijskog kriminala i borimo se protiv njih. U skladu sa politikom o uzbunjivačima koju godinama primenjujemo, svojim zaposlenima, klijentima i dobavljačima omogućili smo anonimno prijavljivanje eventualnih kršenja ljudskih prava 24 časa dnevno preko Group Compliance Helpline, i objektivno i nezavisno upravljanje prijavama. Takođe smo usvojili rigoroznu politiku protiv svih oblika odmazde.

Poseban fokus Grupe ogleda se u poštovanju zakonskih i regulatornih zahteva u pogledu međunarodnih sankcija u svim jurisdikcijama u kojima Generali posluje, kao i u primeni najviših standarda u oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, uključujući i sprečavanje, ometanje širenja i finansiranje oružja za masovno uništenje. U cilju zaštite reputacije Grupe i adekvatnog upravljanja prethodno navedenim rizicima, definisana su načela i pravila za upravljanje poslovima koji mogu biti izloženi riziku u pogledu sankcija koje nameću relevantni međunarodni organi i nacionalne vlade, kao i sprečavanje zloupotrebe svih pravnih lica u okviru Grupe za pranje novca i finansiranje terorizma.



GENERALI STRATEGIJA 2021.

Želimo da svojim klijentima budemo partner za ceo život, da im nudimo inovativna, personalizovana rešenja kroz distributivnu mrežu kojoj nema premca.

Biti vodeći na evropskom tržištu osiguranja za pojedince, profesionalce i MSP, dok gradimo fokusirano, globalno upravljanje imovinom, koristeći mogućnosti na tržištima koja imaju visok potencijal.

PROFITABILAN RAST

OJAČATI LIDERSKU POZICIJU U EVROPI:

učvrstiti poziciju broj 1 na tržištu

FOKUS NA TRŽIŠTA OSIGURANJA KOJA IMAJU VISOK POTENCIJAL:

15%-25% godišnje stope rasta zarada u periodu 2018-2021 u zavisnosti od zemlje do zemlje i segmenta u kojem poslujeemo

RAZVITI GLOBALNU PLATFORMU ZA UPRAVLJANJE IMOVINOM:

15%-25% godišnje stope rasta zarada u periodu 2018-2021.

UPRAVLJANJE KAPITALOM I OPTIMIZACIJA FINANSIJA

UVEĆATI GENERISANJE KAPITALA:

>10,5 milijardi evra stvorenog kapitala u periodu 2019-2021.

POVEĆANJE POVRAĆAJA GOTOVINE:

+35% gotovine vraćene u holding u periodu 2019-2021. u odnosu na period 2016-2018.

SMANJENJE NIVOVA DUGA I TROŠKOVA:

1,5-2,0 mlrd EUR smanjenje duga do 2021.
70-140 mlrd EUR smanjenje godišnjih troškova kamata do 2021. u odnosu na 2017.

INOVACIJA I DIGITALNA TRANSFORMACIJA

ŽELIMO DA POSTANEMO PARTNER ZA CEO ŽIVOT NAŠIM KLIJENTIMA

OMOGUĆITI DIGITALNU TRANSFORMACIJU PRODAJNE MREŽE

TRANSFORMACIJA I DIGITALIZACIJA MODELA POSLOVANJA

Oko 1 mlrd EUR biće uloženo u interne strateške inicijative u periodu 2019-2021.

3

KLJUČNA FAKTORA
ZA REALIZACIJU
STRATEGIJE

01

NAŠI LJUDI

GENERALI GRUPA 2021. FINANSIJSKI CILJEVI

RAST ZARADE PO AKCIJI

PROSEČNA GODIŠNJA
STOPA RASTA
U RASPONU

6%-8%
U PERIODU 2018-2021.

7,6%
OSTVARENO ✓

RAST DIVIDENDI

KUMULATIVNO
**4,5 - 5,5
milijardi evra**
DIVIDENDI U PERIODU
2019 - 2021.

**4,52 milijarde
evra**
OSTVARENO ✓

VIŠA STOPA POVRAĆAJA ZA AKCIONARE

>11,5%
PROSEČNA STOPA
POVRAĆAJA NA
KAPITAL U PERIODU
2019-2021.

Stopa povraćaja na kapital 2019.
12,4%
OSTVARENO ✓

Stopa povraćaja na kapital 2020.
7,7%
Uticaj COVID-19
i drugih jednokratnih
faktora ✗

Stopa povraćaja na kapital 2021.
12,1%
OSTVARENO ✓



02

**SNAŽAN
BREND**

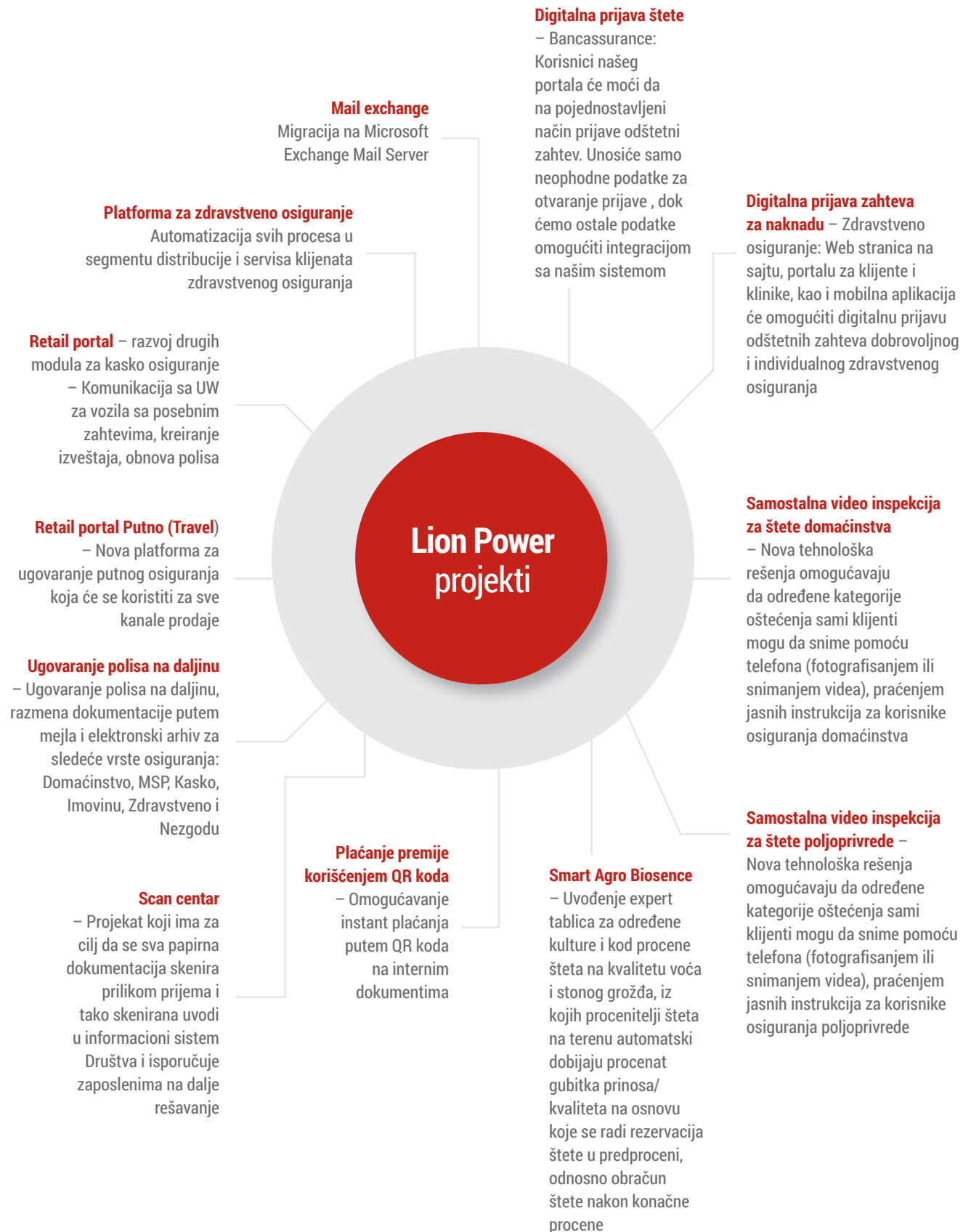
03

**STALNA POSVEĆENOST
ODRŽIVOM POSLOVANJU**

STRATEGIJA NA DELU

Projekti realizovani u 2021. godini

Najvažniji Lion Power projekti koje smo realizovali u 2021. godini su:





Ostali bitni projekti koje smo realizovali su:

- › Portfolio aplikacija za fondove Basic i Index - Automati-zacija obračuna investicionih jedinica, smanjenja vreme-na obračuna, smanjenje operativnog rizika, automatizacija izveštaja za NBS.
- › Domotics (SmartHome) - U saradnji/partnerstvu sa VIP mob operaterom imamo komercijalnu akciju poklanjanja senzora za dim, provalu, poplavu uz nase proizvode HH I SME klijentima Generalija.
- › New Digital Health Services - Telekonsultacije - U saradnji sa GDC i EA pružanje novog servisa osiguranicima kolektivnog zdravstvenog osiguranja - telekonsultacije.
- › Uvođenje SAP S/4 Hana – Razvoj procesa i informacionog sistema koji će za rezultat imati prebacivanje glavne knjige iz lokalnog informacionog sistema na SAP platformu.
- › E-arhiva - Elektronska arhiva društva (uređenje i unapređenje postojećih nezavisnih segmenata elektronske arhive realizovanih prema dosadašnjim potrebama biznisa), arhiviranje novih elektronskih faktura, uređenje procesa vođenja evidencije kvalifikovanih sertifikata, kao i omogućavanje dugoročnog čuvanja elektronske dokumentacije u skladu sa aktuelnom regulativom.

- › E-fakture - Standardizacija faktura, uz zadovoljavanje svih zahteva standarda i elektronsko potpisivanje istih.
- › Kupipolis.rs & Generali - Prodaja digitalnih polisa putem zastupničke platforme Kupipolis.rs.
- › Osiguranik.com - prodaja digitalnih polisa putem zastupničke platforme Osiguranik.com.
- › Akcija "Naši heroji" - Generali Osiguranje Srbija je u saradnji sa Privrednom komorom Srbije postala deo programa podrške za NAŠE HEROJE, gde smo obezbedili posebne pogodnosti za medicinsko osoblje i volontere koji su angažovani na prvoj liniji odbrane od COVID-19.



Projekti planirani za 2022. godinu

Najznačajniji projekti koje planiramo da započnemo u 2022. godini su:

Unisex tarife za proizvode životnog i zdravstvenog osiguranja- Uvođenje unisex tarife za proizvode životnog (18 proizvoda) i zdravstvenog osiguranja (4 proizvoda) u skladu sa novim Zakonom o rodnoj ravnopravnosti koji stupa na snagu 01.01.2023.

Paperless sistem obrade šteta - Nezgoda - aplikacija koja omogućava dodelu, obradu i praćenje rešavanja odštetnih zahteva iz različitih vrsta osiguranja u elektronskom obliku u sprezi sa postojećim (unapređenim) aplikacijama za obradu šteta i za upravljanje dokumentima.

Retail portal - modul domaćinstvo - Nastavak rada na Retail portalu i omogućavanje prodaje osiguranja domaćinstva na ovaj način.

Retail Portal – mala i srednja preduzeća – Agent na jednom mestu, u jednom kontaktu može da osigura MSP i izda online polis.

Identifikacija klijenta na daljinu - Ova identifikacija ima primenu prilikom prodaje polisa životnog osiguranja kao i prijave bilo koje štete za polise životnog osiguranja, uključujući i otkupe polisa i doživljenje.

Osiguranje za ugrožene porodice u Srbiji - Uključivanje u osiguranje ranjivih kategorija stanovništva, porodice sa decom sa smetnjama u razvoju.

CRM softver - Poboljšanja efikasnosti zaposlenih u internoj prodajnoj sili kada je reč o prodaji i ostalim tačkama komunikacije sa klijentima.

Claims Tracking - Unapređenje postojećih opcija provere statusa odštetnih zahteva na sajtu implementacijom novih funkcionalnosti.

Medic call center - Preuzimanje MCC u našu organizaciju.

Unapređenje klijentskog portala – Unapređen proces registracije korisnika klijentskog portala.

Bezbednosna poboljšanja u 2021. godini

Kao bezbednosna poboljšanja istakli bismo:

- › U skladu sa COVID situacijom **povećan je kapacitet VPN-a** i primenjen je **dodatni monitoring** aktivnosti IT sistema.
- › Izvršeno ažuriranje **McAfee FDE** (Full Drive Encryption - Modul za enkripciju prenosnih medija) modula na svim radnim stanicama. Enkripcija podrazumeva zaštitu hard diskova od neovlašćene manipulacije kao i zaštitu podataka u slučaju gubitka prenosnog računara.
- › Implementacija alata za **dvofaktorsku autentifikaciju (2FA)** i uvedena je obavezna 2FA za VPN korisnike i O365 korisnike i pristupe produkcionim serverima.
- › Obavljena bezbednosna procena (testiranje ranjivosti svih hostova u rač. mreži i pen test web aplikacija).
- › Implementiran novi proces za upravljanje incidentima kroz grupnu platformu Pitagora, usklađen sa novim grupnim Tehničkim merama kao i lokalni i regionalni SOC (Security operation center) koji aktivno primenjuje pomenuti proces.
- › Završena identifikacija i procena rizika primenljivih na nivou grupe koji potencijalno utiču na fizičku imovinu Generali grupe i shodno tome uveden sistem za video nadzor server sobe i zamenjen sistem za upravljanje pristupom server sobi.
- › Završena je implementacija **Network Access Control (NAC)** alata za kontrolu pristupa računarskoj mreži i proveru antivirus softvera na uređajima.
- › Završena implementacija Metodologije za bezbedan razvoj aplikacija i metodologije upravljanja Cloud servisima.

Bezbednosna poboljšanja planirana u 2022. godini

Od planiranih **bezbednosnih projekata u 2022. godini**, istakli bismo:

- › Povezivanje Identity Access Management (IAM) alata za automatizaciju i unapređenje procesa dodele prava i privilegija korisnicima IT sistema sa aplikacijama.
- › Projekat implementacije **Privilage access management (PAM)** alata za upravljanje privilegovanim korisnicima. Alat je namenjen za obaveznu kontrolu prava pristupa i aktivnosti privilegovanih korisnika kako internih tako i eksternih a u skladu sa svim zahtevima Grupe.
- › Projekat implementacije **Shared Folder Monitoring tool** - alata za monitoring aktivnosti nad deljenim folderima u skladu sa zahtevima najbolje bezbednosne prakse i zahteva Grupe.
- › Projekat implementacije **APT & Malware Protection tool** (alat za antivirus i antimalware zaštitu) **Crowd strike** grupnog alata na svim radnim stanicama i serverima u IT sistemu po zahtevima Grupe.
- › Unapređenje **Anti DDOs** zaštite na internet linkovima po zahtevima Grupe.
- › Unapređenje procesa upravljanja ranjivostima nad IT infrastrukturom i aplikacijama po zahtevima Grupe i primena grupne platforme Pitagora.
- › Bezbednosno testiranje administrativnog podešavanja **O 365 Cloud servisa i Aktivnog direktorijuma**, kao i usklađivanje sa preporukama testiranja po najboljim bezbednosnim praksama i zahtevima grupe.
- › Uvođenje procesa bezbednosnih provera IT trećih lica koje uključuju procenu rizika kao i sigurnosna testiranja po zahtevima Grupe.

SVRHA NAŠEG POSLOVANJA I STVARANJE VREDNOSTI

Mi poslujemo u globalnom okruženju koje karakteriše finansijska i geopolitička nestabilnost, digitalna revolucija, pitanja sajber bezbednosti, klimatskih promena, demografskog starenja, novih sistema blagostanja, kao i pandemije. Mi smo posvećeni korišćenju prednosti koje imamo u resursima, klasifikovanih prema principima integrisanog izveštavanja (The International <IR> Framework). Korišćenjem našeg čvrstog i otpornog biznis modela, mi stvaramo vrednost u kratkom, srednjem i dugom roku za sve stajholdere, od naših klijenata do akcionara, zaposlenih, prodavaca, agencija, brokera i banaka, poslovnih saradnika i društvene zajednice, a sve u cilju obezbeđivanja sigurnije i održivije budućnosti.





FINANSIJSKI KAPITAL
LJUDSKI KAPITAL
DRUŠTVENI KAPITAL

PROIZVEDENI KAPITAL
INTELEKTUALNI KAPITAL
PRIRODNI KAPITAL

NAŠA SVRHA

Omogućiti ljudima da oblikuju sigurniju budućnost, tako što brinemo o njihovim životima i težnjama





VREDNOSTI

-  Ispunjavamo obećanja
-  Vrednujemo naše ljude
-  Živimo sa zajednicom
-  Mi smo otvoreni



www.generali.com/who-we-are/our-culture

MODEL PONAŠANJA

-  Preuzimanje odgovornosti
-  Pojednostavljenje
-  Inovacije
-  Ljudski pristup

BREND



GENERALI STRATEGIJA 2021

Želimo da svojim klijentima budemo partner za ceo život, da im nudimo inovativna, personalizovana rešenja kroz distributivnu mrežu kojoj nema premca.

Želimo da budemo vodeći evropski osiguravač za sektor stanovništva, profesionalaca i malih i srednjih preduzeća, istovremeno gradeći globalne platforme za upravljanje imovinom i tražeći prilike na tržištima sa visokim potencijalom.

NAŠA UPRAVA

U okviru izazovnog ekonomskog i finansijskog okruženja, mi smo ubeđeni da je naša uprava - koja je u skladu sa najboljim međunarodnim praksama i koja je u skladu sa preporukama korporativnog upravljanja - primerena da efektivno primenjuje našu strategiju i **održivi razvoj** Kompanije.



UTICAJ SPOLJAŠNJEG OKRUŽENJA

- GEOPOLITIČKA I FINANSIJSKA NESTABILNOST
- PANDEMIJA I EKSTREMNI DOGAĐAJI
- DIGITALNA REVOLUCIJA I SAJBER BEZBEDNOST

- KLIMATSKE PROMENE
- STARENJE I NOVA DOBROBIT

NAŠ POSLOVNI MODEL

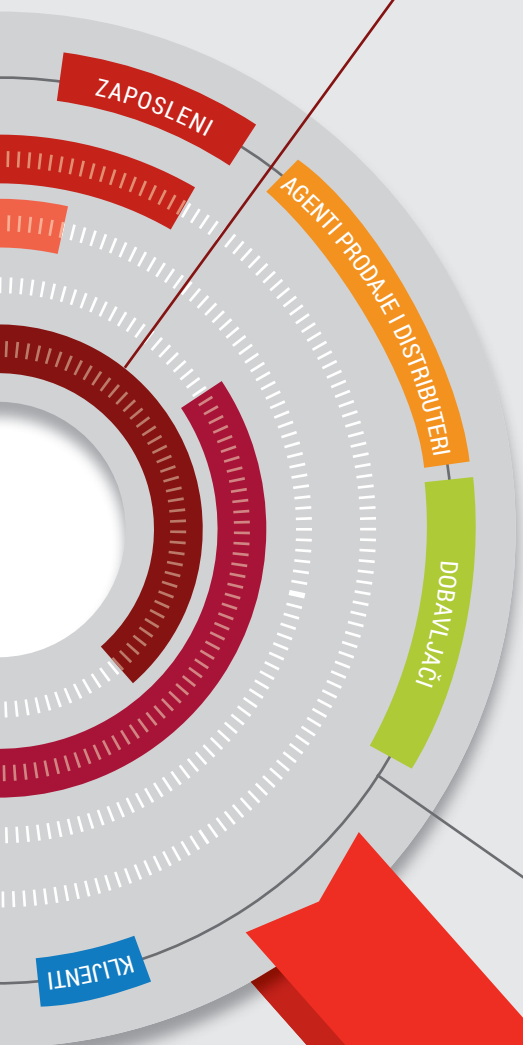
Mi se efektivno suočavamo sa tržišnim izazovima, koristeći naše jake strane, jasnu strategiju, fokus na tehniku osiguranja, jaku mrežu distribucije, dobru kapitalnu poziciju i **raznovrstan model poslovanja**, koji se pokazao otpornim na složene spoljne uticaje, kao što je pandemija.

Mi razvijamo jednostavna, integrisana, prilagođena i konkurentna **rešenja osiguranja** života i imovine. Ponuda obuhvata štedna osiguranja, osiguranja zaštite pojedinca i porodice, osiguranje vezano za investicione jedinice, osiguranje od auto-odgovornosti, osiguranje domaćinstva, osiguranje od posledica nezgode i zdravstveno osiguranje, kao i pokrivača za komercijalne i industrijske rizike i prilagođene planove za multinacionalne kompanije. Oslanjamo se na inovacije, kao ključni pokretač budućeg razvoja da bismo omogućili brži razvoj proizvoda. Takođe, posvećeni smo rešenjima sa velikom dodatom vrednošću iz perspektive zaštite okoline i društvene zajednice. Strogi uslovi selekcije rizika se primenjuju u procesu preuzimanja rizika.

Mi nudimo proizvode i usluge zasnovane na **višekanalnoj strategiji distribucije**, oslanjajući se na **nove tehnologije**, ne samo preko sopstvenog prodajnog tima, već i kroz mrežu zastupnika i finansijskih savetnika, posrednika, banko-osiguranja i direktnih kanala. Sopstvena prodajna mreža je veoma vredna za naš poslovni model. Njihova uloga je redovno održavanje komunikacije sa klijentima, podrška klijentima, ciljajući izvrsno klijentsko iskustvo i promovisanje brenda Generali.

Premije koje dobijamo od klijenata odgovorno se ulažu u sredstva visokog kvaliteta. Vodimo računa da sredstva u koja ulažemo budu u skladu sa politikama koje se tiču zaštite okoline i društvene zajednice.

Isplaćujemo štete i naknade iz osiguranja našim osiguranicima i korisnicima osiguranja u slučaju smrti, kao posledica nezgode ili u slučaju ostalih osiguranih slučajeva. Isplata je zagarantovana kroz odgovarajuće upravljanje imovinom i obavezama.



FINANSIJSKI KAPITAL
LJUDSKI KAPITAL
DRUŠTVENI KAPITAL

PROIZVEDENI KAPITAL
INTELEKTUALNI KAPITAL
PRIRODNI KAPITAL

ŽIVIMO SVOJE VREDNOSTI

Briga o zaposlenima

Kao i prethodna, i 2021. godina je bila izazovna u smislu posledica pandemije uzrokovane Covid 19 virusom. Vođeni idejom da je zdravlje naših zaposlenih i naših klijenata najveći prioritet, obezbedili smo sve potrebne uslove da rizik širenja virusa među kolegama svedemo na najmanju moguću meru. Omogućili smo kolegama da nesmetano rade od kuće,

obezbedili smo punu platu za period odsustva prouzrokovan Covid 19 virusom kao i novčanu podršku za potrebne medicinske suplemente. U skladu sa naporima koje je Vlada Republike Srbije uložila u promociju vakcinacije stanovništva sa ciljem sprečavanja širenja virusa, obezbedili smo nagradni dan svim našim kolegama koji su se vakcinisali.

Benefiti

Nastavili smo da radimo na tome da Generali bude i ostane naše omiljeno mesto za rad. U tom duhu, oslušujući ideje naših kolega iskazane u Anketi o angažovanju obezbedili smo nove benefite za naše kolege. Više od 1000 naših kolega je dobilo benefit u vidu privatnog zdravstvenog osiguranja koji je jedan od najcenjenijih benefita koje kompanije obezbeđuju svojim zaposlenima. Pored redovnog sistema godišnjih bonusa koji imamo za sve zaposlene, razvili smo novi sistem Spot bonusa na koje zaposleni mogu da računaju tokom čitave godine. Sistem je usmeren na nagrađivanje rezultata naših kolega tokom godine pokazanih u svakodnevnom radu na realizaciji naše Life time partner ambicije. Proširen je broj radnih mesta u sistemu godišnjih bonusa tako da danas imamo više od 200 kolega koji svojim doprinosom realizaciji strateških kompanijskih ciljeva mogu da budu nagrađeni sa dodatne 3 mesečne zarade ili više.

Nove ideje, nove pogodnosti, nova inspiracija. Pored svih popularnih i masovnih pogodnosti za zaposlene, našu brigu smo usmerili posebno na kolege koji imaju troje ili četvoro dece. U našoj kompaniji ih je čak 60. Prepoznali smo specifičnosti njihovih „velikih porodica“ i kreirali novu Family Friendly pogodnost. Od prvog januara 2022. kolegice i kolege će imati mogućnost da koriste dodatne dane plaćenog odsustva, dobijaju classic polisu sa pokrićem od 30.000 eur odnosno 40.000 eur i dodatno, kolegice i kolege koje imaju četvoro dece mogu da računaju i na finansijsku pomoć kompanije u iznosu od 1000€, kad god bude potrebno, za ono što je njima važno.

Gradimo jaku kulturu brižnosti i zbog toga neprekidno tragamo za novim pogodnostima koje će dodatno poboljšati živote naših ljudi i njihovih porodica.

Life Time Partner Vebinar

Poslednje tri godine radimo na realizaciji našeg cilja da postanemo doživotni partner našim klijentima.

Naši Life Time Partner vebinari su organizovani tako da se kod učesnika način razmišljanja i rada u potpunosti prilagode klijentocentričnom razmišljanju u kome je klijent centar našeg poslovanja.

U cilju ostvarenja našeg strateškog cilja za tri godine više od 1200 naših zaposlenih je učestvovalo na događaju koji zaposlenima pomaže da dožive i razumeju šta znače i kako izgleda kada smo odgovorni, inovativni, jednostavni i jedni prema drugima pokazujemo ljudski pristup i empatiju.

Coffee to grow – koncept za jaku fidbek kulturu između kolega i kolegistica

Dovoljno je da se vidimo na kafi, zajedničkoj pauzi, ručku ili u nekoj drugoj situaciji i razmenimo utiske o međusobnoj saradnji.

Teme za razgovor?

Lični odnosi i osećanja, razgovor o međusobnim očekivanjima, dogovori kako se izazovi prevazilaze, razmena pozitivnih primera koji pomažu u obavljanju posla, analiza situacija i ponašanja koja nekada otežavaju saradnju.



Potpuni Family Friendly sertifikat

Naša kompanija je prva kompanija u finansijskom sektoru koja je postala dobitnik potpunog Family Friendly Enterprise sertifikata.

Dobijanje potpunog sertifikata je potvrda da je našoj kompaniji prioritet briga o zaposlenima i njihovim porodicama. Generali Osiguranje Srbija svojim zaposlenima obezbeđuje pogodnosti koje im olakšavaju usklađivanje privatnog života i posla. Potpuni sertifikat nam je dodeljen zbog uvođenja 15 novih mera koje su postavile temelj jačanja kulture brige o zaposlenima.

Ovim sertifikatom Generali osiguranje Srbija nastavlja da pomera granice i da predstavlja primer za pozitivnu primenu najnovijih trendova na tržištu Republike Srbije.

Predstavnicima konsultantske kuće TMS CEE, Vladimir Radić i Katarina Pešić uručili su potpuni sertifikat predstavnicima

top menadžmenta naše kompanije Gorani Rašić, Nataši Marjanović, Veselinu Danilovcu, Maši Lalić i Dušanu Laliću, kao i menadžerki za organizacionu kulturu, Ivani Mulić.



Jubileji

Nastavili smo dobru praksu proslave važnih jubileja pa smo i ove godine napravili virtuelno slavlje i putovanje u Veneciju u čast kolega koji sa nama dele zajedničke vrednosti već 10,15 ili 20 godina.





*Putovanje u centar
tradicije i elegancije*



Nedelja različitosti #NašaRazličitostPraviRazliku

Ponosni smo što negujemo različitost među zaposlenima i imamo raznolike timove koji sprovode kompanijske inicijative. Naša kompanija posvećuje veliku pažnju razvoju mladih talenata, prisutnosti žena na menadžerskim pozicijama i primer smo na tržištu kada je reč o jednakosti polova među zaposlenima.

Povodom Međunarodnog dana tolerancije koji se obeležava 16. novembra, nastavili smo dijalog na temu različitosti i inkluzije. U periodu od 16. do 19. novembra organizovali smo Generali Nedelju različitosti #NašaRazličitostPraviRazliku tokom koje smo kroz raznolike sadržaje ukazali na značaj ovih tema.

Kroz video materijale upoznavali smo se sa različitim temama koje se tiču ljudi sa ograničenim sposobnostima kroz iskustva naših kolega iz Generali grupe. Podsetili su nas i edukovali zbog čega je važno stalno promovisanje ove teme i izgradnja inkluzivnog radnog mesta. Na otvorenoj online radionici, naši D&I ambasadori su razgovarali sa Draganom Filipovićem, predsednikom Izvršnog odbora i Dušanom La-

ličem, pridruženom članu Izvršnog odbora i podsetili na sve aktivnosti koje smo pokrenuli u cilju izgradnje okruženja gde su različitosti poželjne.

Za ljubitelje digitalnih izdanja, pripremili smo podcast sa članicom Izvršnog odbora Goranom Rašić i influenserkom Teodorom Miljković u kojem su razgovarale o ženama liderkama, izazovima sa kojima se žena svakodnevno susreće, kako u poslu tako i u privatnom životu, ali i tome koliko je važna uloga muškaraca u pozicioniranju žena u biznisu. Tips & Tricks kao posebno brzinsko podsećanje šta svako od nas može da uradi, pripremile su naše članice Izvršnog odbora, Gorana Rašić, Maša Lalić i Nataša Marjanović.

Dan devojčica u IKT sektoru 2021

Nastavili smo da podržavamo Manifestaciju Dan devojčica u IKT sektoru koje organizuje Udruženje poslovnih žena Srbije. Cilj Manifestacije je da osnaži devojčice završnih razreda osnovne škole prilikom odabira budućih profesija – da ne podležu stereotipima, već da se rukovode ličnim interesovanjima i talentima. Za buduće generacije uvek smo tu,

da ih ohrabrimo i motivišemo da slušaju sebe kada odlučuju o svojoj budućnosti. Ove godine, organizovali smo druženje devojčica 7. i 8. razreda iz O.Š. „Sveti Sava“ iz Vrčina. Sa našim uspešnim menadžerkama koje su na zabavan način predstavile IT svet i pokazale da biti žena u IT sektoru nije nemoguća misija.

Nagrade i priznanja

Na manifestaciji “Cvet uspeha za ženu zmaja 2021”, koje organizuje Udruženje poslovnih žena Srbije, naša kompanija je osvojila 3. mesto u kategoriji rodno najsensitivnija kompanija. Drugu godinu za redom Udruženje poslovnih žena prepoznaje i nagrađuje naš rad. Priznanje „Rodno najsensitivnija kompanija“ za Generali predstavlja potvrdu da se kontinuirano i na pravi način brinemo o našim zaposlenima, njihovim potrebama i ambicijama, negujući radno okruženje koje pruža jednake prilike za svakog pojedinca, isključivo favorizujući stručnost, posvećenost i postignute rezultate.



Digitalizacija

Nova normalnost uzrokovana Covid 19 virusom dodatno je ubrzala našu digitalnu transformaciju započetu pre nekoliko godina. Deo ovog procesa odvija se i u HR kroz Simba projekat, implementaciju novog alata za realizaciju ključnih HR procesa od momenta selekcije kandidata pa kroz sve dalje faze rada. Ovaj projekat omogućiće našim zaposlenima sasvim novo digitalno iskustvo u vidu 24/7 pristupa platformi sa svim HR podacima preko računara ili mobilnih telefona.

NAŠA UPRAVA

Organi upravljanja na dan 31.12.2021.

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

NADZORNI ODBOR



Gregor Pilgram
Predsednik

Započeo karijeru u Generali društvu u Sloveniji 1999. godine. U periodu 2013-2020. bio je član Odbora direktora Generali CEE Holdinga. Predsednik je Nadzornog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o. od 19.7.2016. godine i član je Nadzornog odbora mnogih članica Generali grupe. Od maja 2020. je na poziciji Predsednika Odbora direktora i CEO Generali Versicherung Austrija.



Michele Ciriaco
Član

U periodu 2006-2011. bio je predsednik Upravnog odbora Generali osiguranje d.d. Hrvatska, dok je više od šest godina proveo na mestu direktora Life ISC u CEE regionu. Od aprila 2021. godine je Direktor funkcije poslovna analiza i tehnička podrška u CEE regionu i član Odbora direktora u Generali Osiguranje Montenegro. Od 6.9.2021. je na poziciji člana Nadzornog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o.

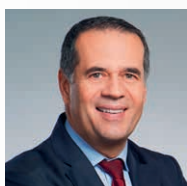


Toplica Spasojević
Nezavisni član

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

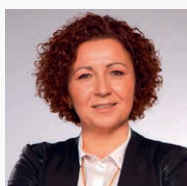
Izvršni odbor ima pet članova. Članove Izvršnog odbora bira Nadzorni odbor na period od četiri godine uz prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije.

IZVRŠNI ODBOR



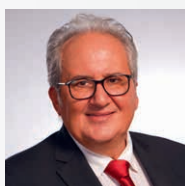
Dragan Filipović
CEO

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



Gorana Rašić
CFO i COO

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o. odgovorna za finansije, akture, logistiku, IT poslove i informacionu bezbednost i član Odbora direktora Generali Osiguranje Montenegro.



Veselin Danilovac
CinsO

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o. odgovoran za štete, sprečavanje prevara u osiguranju i razvoj proizvoda.



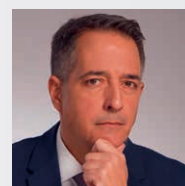
Nataša Marjanović
CIO i CDO

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o. odgovorna za investicije i prodaju, kao i za koordinaciju aktivnosti Akcionarskog društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom Generali Beograd.



Maša Lalić
Chief HR & Strategy Officer

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o. odgovorna za HR i strategiju.



Dušan Lalić
Chief Customer & Marketing Officer i General Counsel

Pridruženi član Izvršnog odbora odgovoran za klijente i pravna pitanja, do aprila 2021. godine obavljao dužnosti Chief Compliance Officer, AML Officer i Data Protection Officer.

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



Pored Komisije za reviziju, Nadzorni odbor je imenovao nezavisnog člana, Toplicu Spasojevića, za Lice zaduženo za pružanje podrške Nadzornom odboru u obavljanju poslova nadzora i praćenja sistema interne kontrole i upravljanja rizicima – u funkciji Komisije internih kontrola. Pomoć pri obavljanju ovih poslova imenovanom licu pružaju direktori kontrolnih funkcija Društva

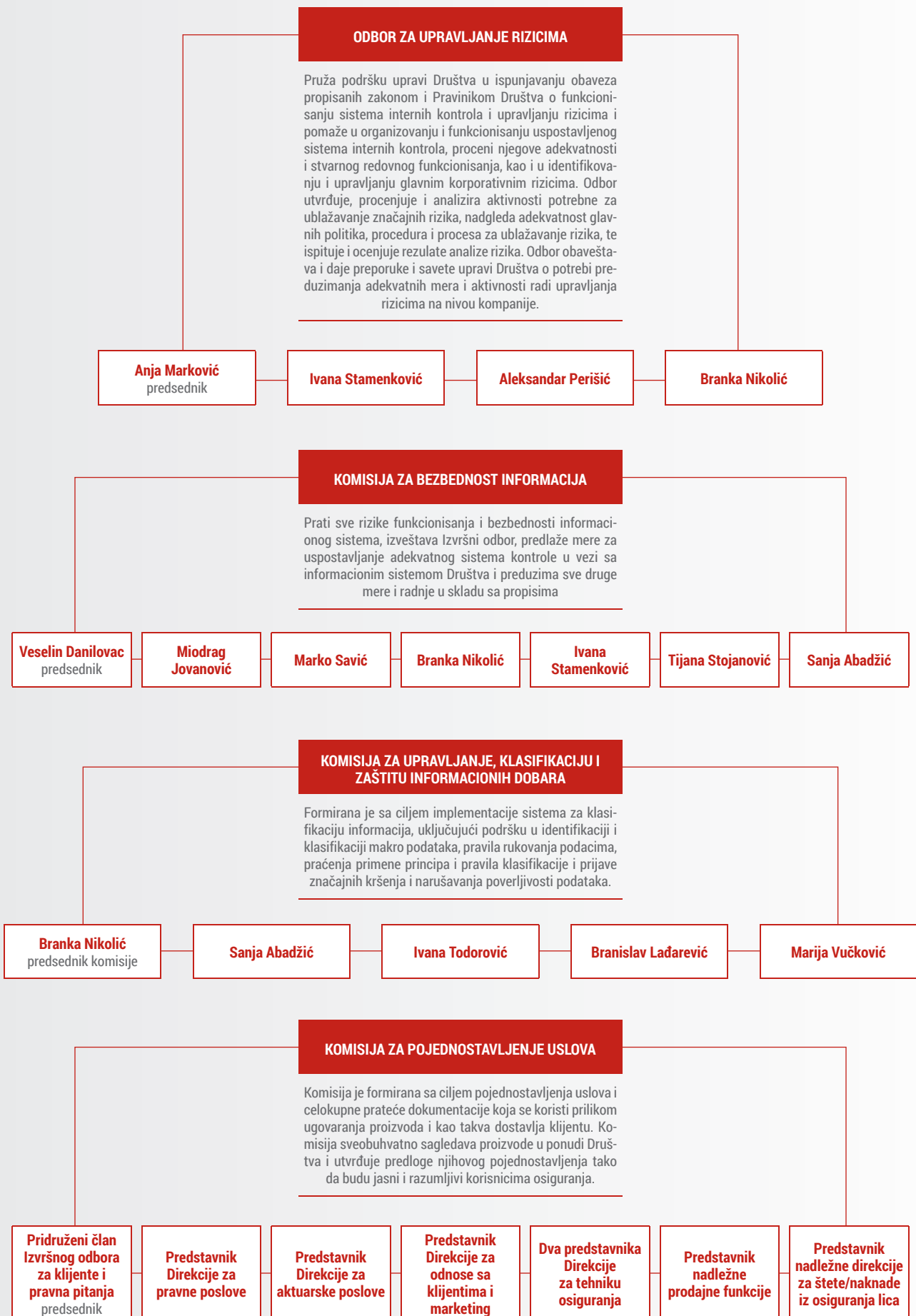


Izvršni odbor može imati stalna pomoćna tela čiji se sastav nadležnosti, obaveze i odgovornosti utvrđuju odlukom Izvršnog odbora.

Stalna pomoćna tela Izvršnog odbora su:

- Komisija za proizvode i preuzimanje rizika (LP&UW Committee),
- Odbor za upravljanje rizicima,
- Komisija za bezbednost informacija,
- Komisija za upravljanje, klasifikaciju i zaštitu informacionih dobara
- Komisija za pojednostavljenje uslova.







NAŠI REZULTATI



NAŠI REZULTATI

Opšti pregled tržišta osiguranja

17,7% TRŽIŠNI UDEO
GENERALI NEŽIVOTNO OSIGURANJE

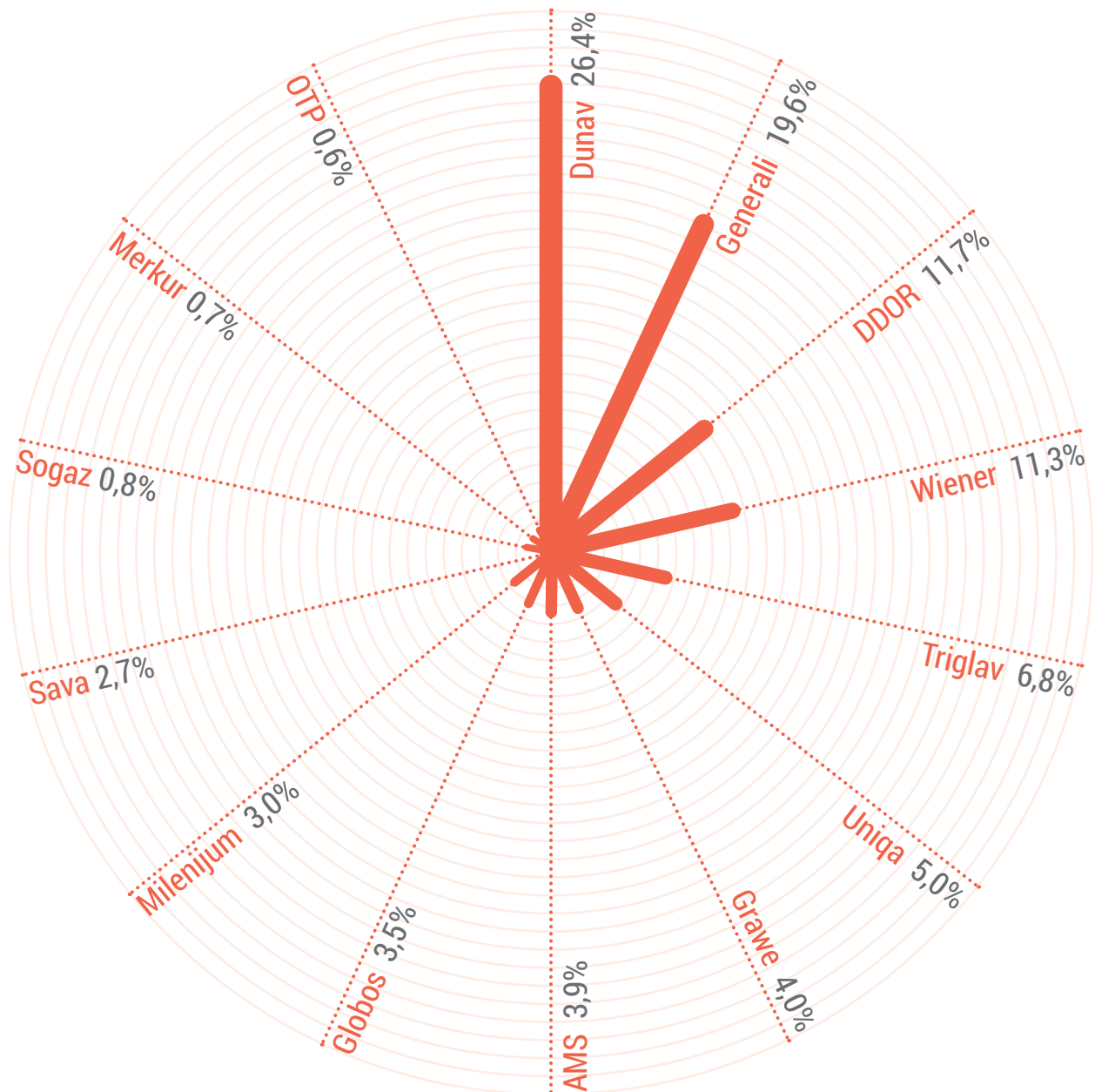
> 2. mesto

25,9% TRŽIŠNI UDEO
GENERALI ŽIVOTNO OSIGURANJE

> 1. mesto

1.016 miliona evra

UKUPNA TRŽIŠNA
BRUTO OBRAČUNATA PREMIJA



Najvažniji podaci o poslovanju kompanije

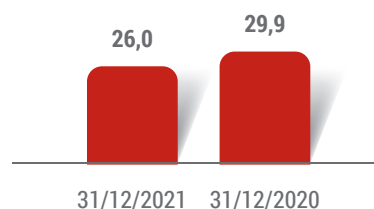
Svi iznosi u grafikonima iskazani su u milionima evra, osim ako nije navedeno drugačije. Korišćen je prosečni kurs za 2021. godinu: 1 EUR = 117,58 RSD. Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, zbog čega se ne moraju uvek poklapati sa zbirnim zaokruženim iznosima.

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.

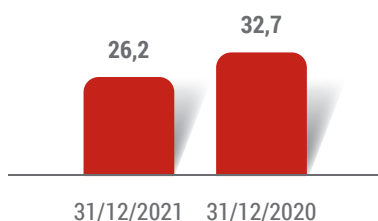
Bruto fakturisana premija



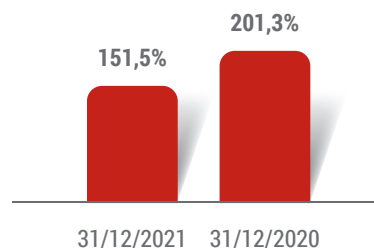
Neto rezultat



Operativni rezultat



Racio solventnosti I



Bruto obračunata premija dostigla je 199 miliona evra, što predstavlja rast od 6,0% u odnosu na 2020. godinu. Premija neživotnog osiguranja porasla je za 9,8%. Rast premije je zabeležen u svim vrstama neživotnih osiguranja, dok je u životnom osiguranju ostvareno manje premije u odnosu na 2020. godinu, prvenstveno kod proizvoda sa jednokratnim uplatama. U okviru imovinskih osiguranja realizovano je više premije u odnosu na prethodnu godinu, naročito u delu korporativnih osiguranja, ali i u osiguranju kredita, poljoprivrede, domaćinstava i malih i srednjih preduzeća. Ostvaren je veliki rast premije zdravstvenog osiguranja, čime je nastavljen višegodišnji dvocifreni rast premije u ovoj vrsti osiguranja. U delu osiguranja motornih vozila realizovana premija je veća za 7,2% u odnosu na prethodnu godinu, pre svega zahvaljujući bržem rastu kasko osiguranja. Kada je u pitanju premija životnog osiguranja, došlo je do pada od 1,8%, pre svega zbog manjeg obima prodaje proizvoda sa jednokratnom uplatom.

Društvo je u toku 2021. godine, tačnije od aprila meseca reorganizovalo prodajne kanale, tako da su formirane tri nove prodajne direkcije: interna prodaja, eksterna prodaja i prodajna direkcija za korporativna osiguranja i saosiguranja (banko-osiguranje i brokeri).

Obim prodaje po pomenutim kanalima je prilično ujednačen.

Direkcija za internu prodaju čini 34,6% ukupne realizovane premije Društva, i u 2021. prodaje uglavnom životno osiguranje ali sa ambicioznim planom povećanja neživotnih osiguranja. Direkcija za eksternu prodaju pretežno prodaje osiguranja

motornih vozila, ali i druge vrste neživotnih i životnih osiguranja i čini 36,6% premije. Direkcija za korporativna osiguranja dominantno prodaje imovinska i zdravstvena osiguranja i čini 28,8% realizovane premije u 2021. godini.

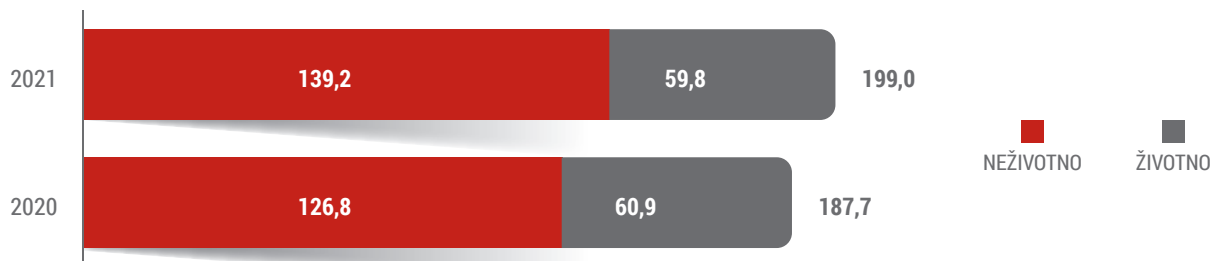
Društvo je ulagalo u razvoj prodajne mreže kako interne tako i eksterne, razvijajući alate neophodne za brže i jednostavnije kreiranje ponuda, digitalizovanje agenata prodaje, uvezivanje softverom sa agencijama i u druge aktivnosti namenjene prodaji.

Godina 2021. bila je uspešna po ostvarenoj profitabilnosti, iako su rezultati ispod nivoa ostvarenih u prethodnim godinama. Operativni rezultat dostigao je 26,2 miliona evra. U segmentu neživotnog osiguranja ostvarili smo pad od 33,2%, dok je u životnom ostvaren rast operativnog rezultata od 175,1%. U segmentu neživotnih osiguranja glavni razlog pada bio je tehnički rezultat koji će biti detaljnije analiziran u narednom poglavlju.

Investicioni prihodi iz redovnog poslovanja su u 2021. godini porasli za 10,6% u odnosu na prethodnu godinu.

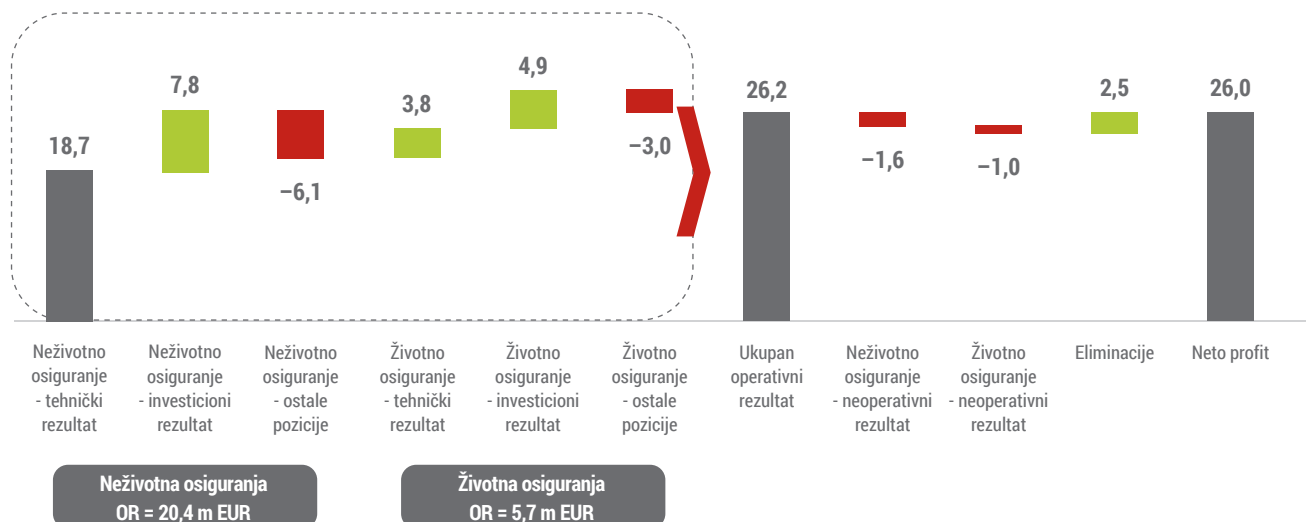
Kompanija je ostvarila neto rezultat od 26,0 miliona evra. Snažna kapitalna pozicija, merena metodologijom Solvency I, potvrđena je 2021. pre svega zahvaljujući ostvarenom rezultatu. Racio solventnosti za 2021. godinu iznosi 152,8%.

Bruto fakturisana premija - struktura



Udeo neživotnog osiguranja u ukupnoj premiji se povećao zbog dinamičnog rasta u zdravstvenom i drugim vrstama neživotnog osiguranja s jedne strane, i pada premije u životnom osiguranju zbog manje realizacije štednog proizvoda sa jednokratnom uplatom, s druge strane. Kao i prethodnih godina, ukupnom rezultatu najviše je doprineo tehnički rezultat, pre svega u neživotnim osiguranjima. Tehnički rezultat je ipak dosta niži u poređenju sa 2020. godinom. Naime, znatno su porasli troškovi pribave osiguranja, uz istovremeno pogoršanje racia šteta u programima poljoprivreda i kasko. Glavni cilj u 2021. i narednim godinama bio je i biće ostvarivanje dobrog tehničkog rezultata u svim programima, jer doprinosi dugoročnim ciljevima kompanije kao što su održivo poslovanje i čvrsta kapitalna pozicija, posebno zbog trenda smanjenja prihoda od investiranja.

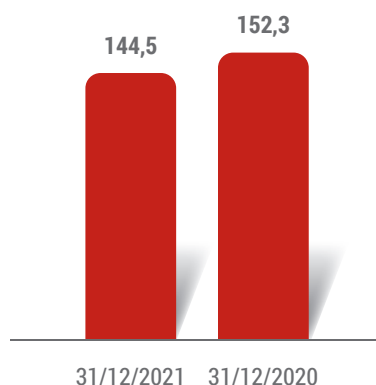
Struktura neto profita tekuće godine, u mil. evra



Opšti troškovi poslovanja, osim provizija, rasli su pre svega zbog troškova zarada, čiji je udeo u strukturi troškova više od polovine. Troškovi zakupa poslovnog prostora i pripadajući troškovi su u našoj kompaniji drugi po značaju, dok IT troškovi nastavljaju da rastu zbog ulaganja u infrastrukturu i informacionu bezbednost. Rast zarada je posledica reorganizacije, promena pozicija u kompaniji i usklađivanje sa tržišnim uslovima. Troškovi koji nisu zarade takođe su rasli, ali manje od inflacije i mahom su posledica povećanih trošenja za projekte kojima se unapređuje poslovanje i marketinške aktivnosti.

Aktivnom investicionom politikom, optimizacijom alokacije portfelja i ročnosti hartija od vrednosti, potragom za novim mogućnostima u datom tržišnom kontekstu, kompanija nastavlja da ostvaruje impresivne rezultate u oblasti investiranja. Iako je veći deo bruto prihoda od investiranja ostvaren u životnim osiguranjima, nakon raspodele dela rezultata koji je osiguranicima zagarantovan ugovorom o osiguranju kroz zagarantovanu stopu prinosa, i nakon raspodele dela profita kroz opciju učestvovanja u pozitivnom rezultatu preko zagarantovanog prinosa, neto prihod od investiranja u životnom osiguranju je na kraju godine manji od investicionog prihoda u neživotnom osiguranju. Prosečna stopa prinosa na investirana sredstva iznosi oko 4,0% i nešto je niža odnosu na 2020. godinu.

Kapital



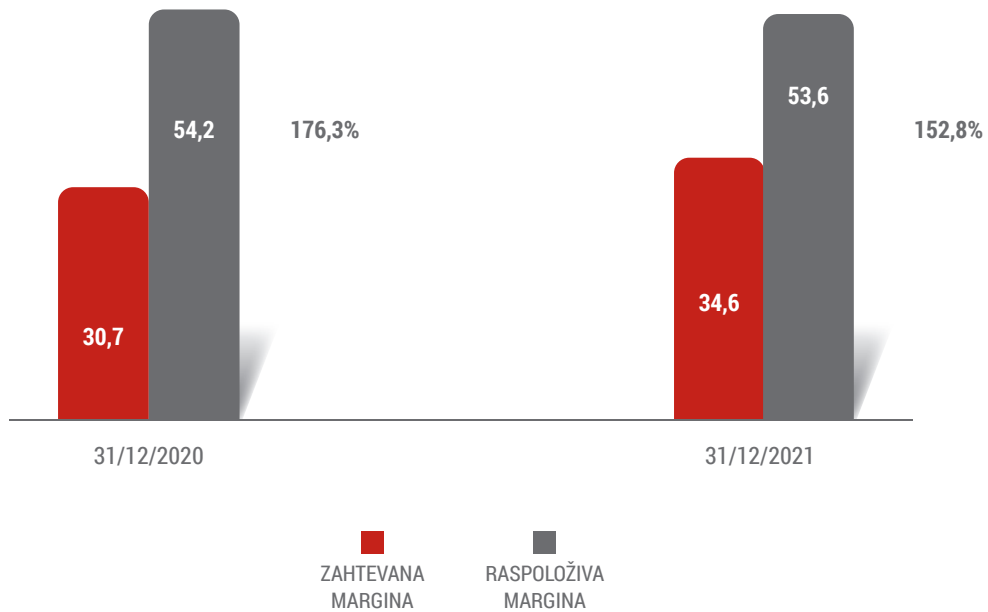
Ukupan kapital niži je za 5,1%, zbog smanjenja nerealizovanih dobitaka portfelja rezervi raspoloživih za prodaju. Politika isplate dividendi je ostala nepromenjena.

Od 2011. do kraja 2021. godine isplatili smo oko 124 miliona evra dividendi. Nakon usvajanja finansijskih izveštaja za 2021. godinu, isplata dividende je privremeno odložena.

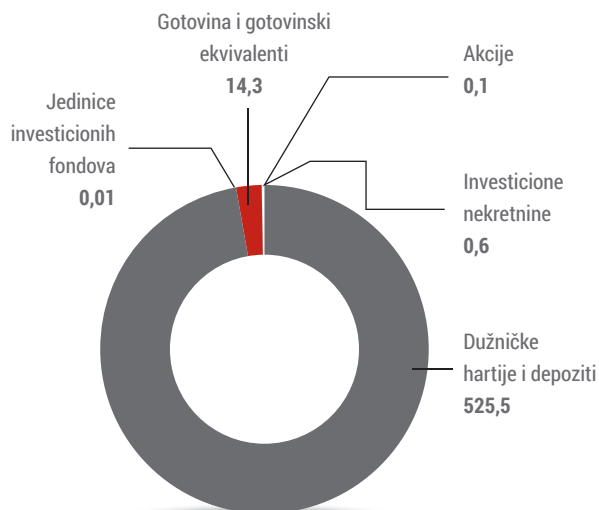
Razvoj sopstvenog kapitala

(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
Sopstveni kapital na kraju prošle godine	18,1	18,1
Rezerve	94,1	85,5
Dobitak/gubitak za period	26,0	29,8
Raspodeljene dividende	-21,0	-21,9
Nerealizovani dobitci i gubici	27,3	40,7
Sopstveni kapital na kraju perioda	144,5	152,3

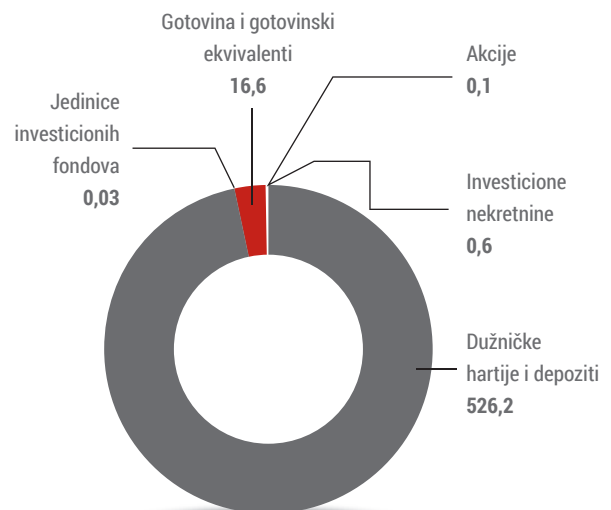
Solventnost I



Investicije na dan 31.12.2021.



Investicije na dan 31.12.2020.



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

Smanjenje novčanog toka iz poslovanja je posledica povećanja troškova pribave, većeg obima neto likvidiranih šteta kao i rasta ostalih troškova. U toku 2021. godine imali smo znatne prilive iz aktivnosti investiranja, pre svega zbog primljenih kamata.

Zbog rekordnog rezultata na kraju 2020. godine, društvo je isplatilo preko 21 milion evra dividendi akcionarima.

Tokovi gotovine		
(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
Tokovi gotovine iz poslovanja	5,5	27,4
Tokovi gotovine iz investicionih aktivnosti	15,3	0,5
Tokovi gotovine iz finansijskih aktivnosti	-23,1	-21,9
Tokovi gotovine ukupno	-2,3	5,9

Neživotno osiguranje

Generali Osiguranje Srbija ostaje čvrsto na drugom mestu na tržištu Srbije u segmentu neživotnog osiguranja, sa tržišnim udelom od 17,7% (-0,1 p.p.). Do ovog minimalnog pada tržišnog udela dolazi najpre zbog osiguranja imovine i nezgode, a sa druge strane nastavili smo dvocifreni rast u segmentu privatnog zdravstvenog osiguranja.

Na tržištu je i dalje najznačajnije osiguranje od auto-odgovornosti, s obzirom na to da 40,0% svih premija neživotnog osiguranja pripada ovoj vrsti osiguranja. To je visok procenat za jednu vrstu osiguranja, mada se taj procenat iz godinu u godinu postepeno smanjuje. U odnosu na prethodnu godinu došlo je do smanjenja od 3 procentna poena.

Segment koji u Srbiji brzo raste je zdravstveno osiguranje (27,5%), u kome je Generali dugogodišnji lider. Kasko osiguranje je u 2021. godini, kao i prethodnih godina ostvarilo visoke stope rasta (10,4%).

U imovinskim osiguranjima, pre svega od ostalih rizika, tržište je nastavilo dinamičan rast (16,6%). Osiguranje poljoprivrede poraslo je za 21,0%, nastavljajući snažan rast iz prethodnih godina, dok je osiguranje domaćinstava raslo po stopi od oko 9%.

Kao i mnogi drugi učesnici na tržištu osiguranja, Generali Osiguranje Srbija ostvaruje većinu svojih premija u osiguranju od autoodgovornosti. Međutim, 2021. godine došlo je do znatnog smanjenja udela ove vrste osiguranja u našem portfelju: sa 45% udela autoodgovornosti u ukupnoj premiji neživotnog osiguranja na kraju 2020, procenat je pao na 42,6% na kraju 2021. godine.

Mi smo orijentisani na druge vrste osiguranja, a naročito na segment stanovništva. Nastojimo da značajnije proširimo prodaju osiguranja kredita (CPI), zatim osiguranja domaćinstva malih i srednjih preduzeća. U sektoru korporativnih klijenata zabeležili smo izuzetan rast u osiguranju imovine (9,3%) i zdravstvenom osiguranju (23,3%).

Značajniji od stopa rasta premije je profitabilan rast, koji želimo da zadržimo u dužem roku.

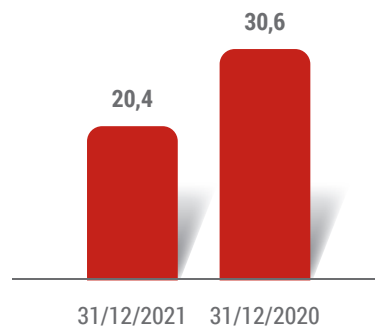
Kompanija je posvećena uvećavanju nivoa premija i poboljšanju profitabilnosti u svim vrstama osiguranja kroz unapređenje ponude (stvaranje novih proizvoda) i podizanje nivoa usluge, s namerom da klijenti budu zadovoljni, da postanu naši promotori i da postanemo njihov doživotni partner.

Nove tehnologije će nam pomoći da olakšamo i ubrzamo interakciju sa klijentima i da ostavimo više prostora našoj prodajnoj sili da budu dobri finansijski savetnici i na raspolaganju klijentima u ostvarenju njihovih snova.

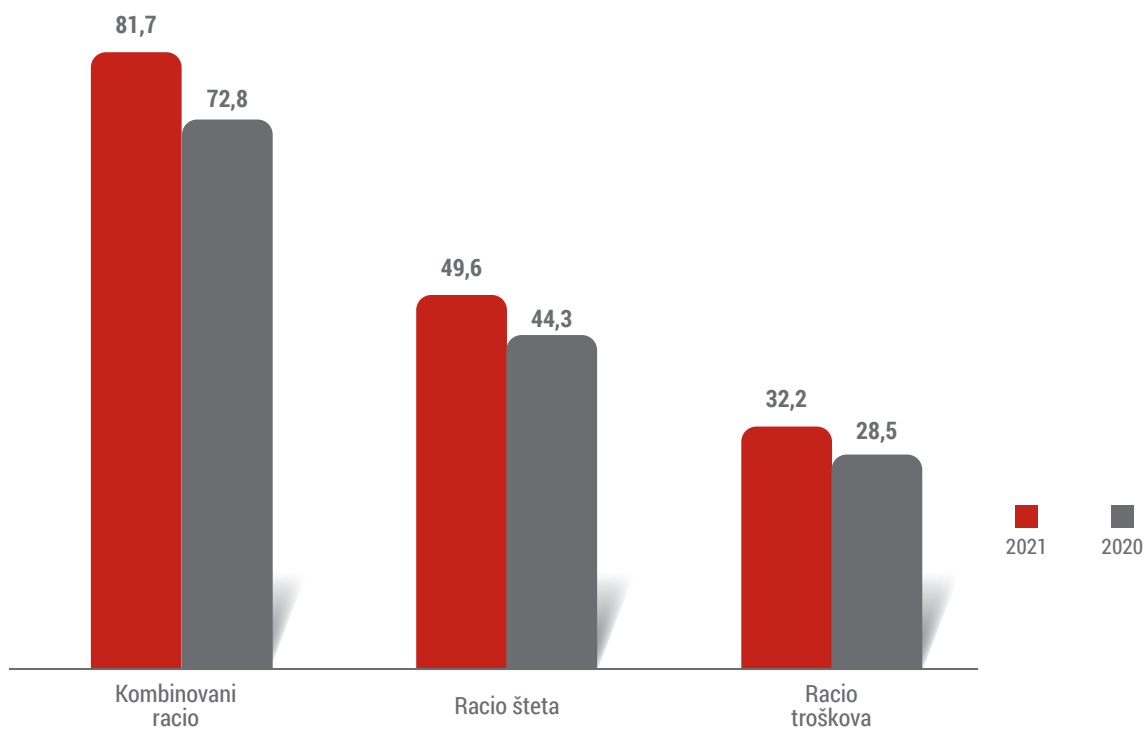
Bruto obračunata premija



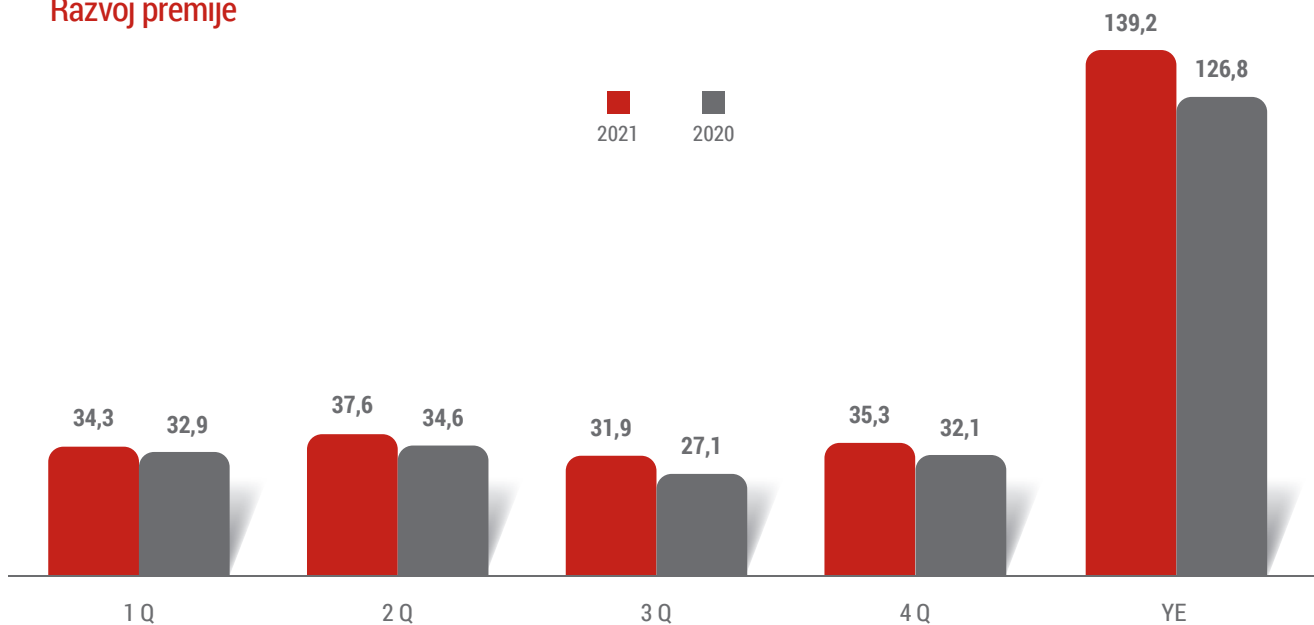
Operativni rezultat



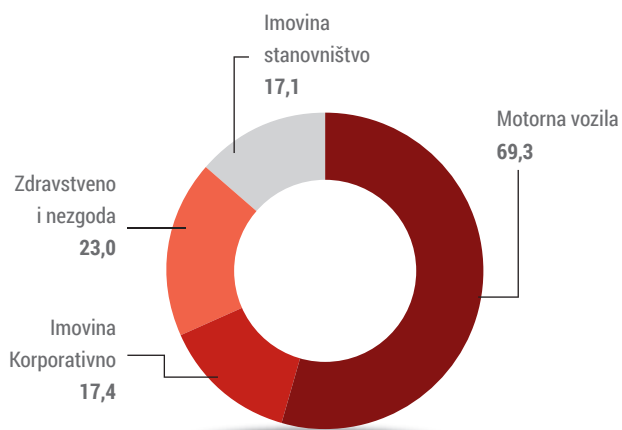
Kombinovani racio



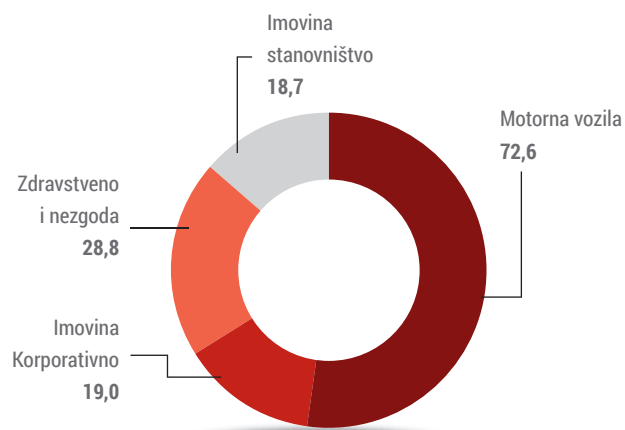
Razvoj premije



Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2021.



Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2020.



Tehnički rezultat neživotnog osiguranja

(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
Tehnički rezultat	18,7	27,8
Neto zarađena premija	107,9	106,0
Neto štete	(53,5)	(46,9)
Neto troškovi pribave i uprave	(34,7)	(30,2)
Ostali neto tehnički prihod	(1,0)	(1,1)

Neto kombinovani racio neživotnog osiguranja

	31/12/2021	31/12/2020	Promena
Racio šteta	49,6%	44,3%	5,3%
Racio troškova	32,2%	28,5%	3,7%
Kombinovani racio	81,7%	72,8%	9,0%

Životno osiguranje

Tržište životnog osiguranja je poraslo u 2021. godini za 3,6%. To je manji rast u odnosu na prethodnu godinu i u poređenju sa ranijim godinama.

Generali Osiguranje Srbija je zadržalo prvu poziciju u ovom segmentu. Za našu kompaniju važno je da prati pored premije i novu produkciju životnog osiguranja i to u pogledu odnosa štednog/riziko osiguranja kao i odnosa premija sa jednokratnim i višekratnim uplatama.

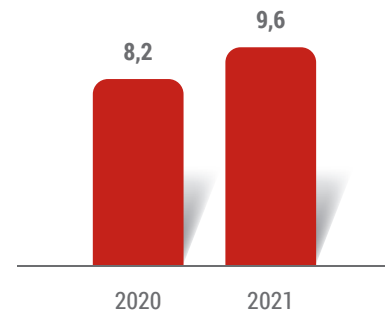
U 2021. godini smo ostvarili minimalni rast riziko premije (proizvodi usmereni na zaštitu) od 1,0% u odnosu na 2020. godinu, ali smo istovremeno ostvarili manje premije štednih i mešovutih osiguranja (-2,6%, odnosno 1,2 miliona evra manje). Glavni uzročnik pada premije štednog osiguranja je manja realizacija proizvoda sa jednokratnom uplatom, Premium profit, od 21,7%. Fokus kompanije je pre svega na riziko proizvodima. Nastojimo da preko svojih savetnika za prodaju potencijalnim klijentima ponudimo najbolja rešenja u skladu sa njihovim potrebama i mogućnostima. Budući da uz noseći proizvod nudimo i dopunska osiguranja za teže bolesti i nezgodu, ostvarena premija osiguranja dopunskih rizika uz životno osiguranje porasla je za 4,7%.

Nova produkcija, tj. APE, u 2021. godini rasla je čak 17,9%. Kanal interne prodaje je najznačajniji kanal distribucije sa udelom od 72% u novoj produkciji, a rast koji je zabeležio u odnosu na prethodnu godinu je 16,1%.

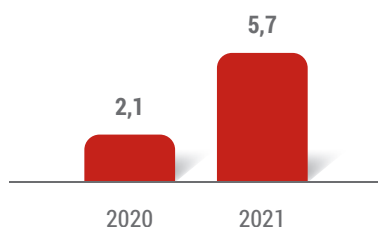
Bruto obračunata premija



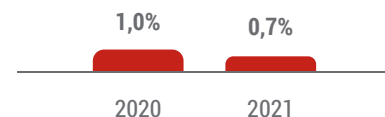
Ekvivalent godišnje premije (APE)



Operativni rezultat životnog osiguranja



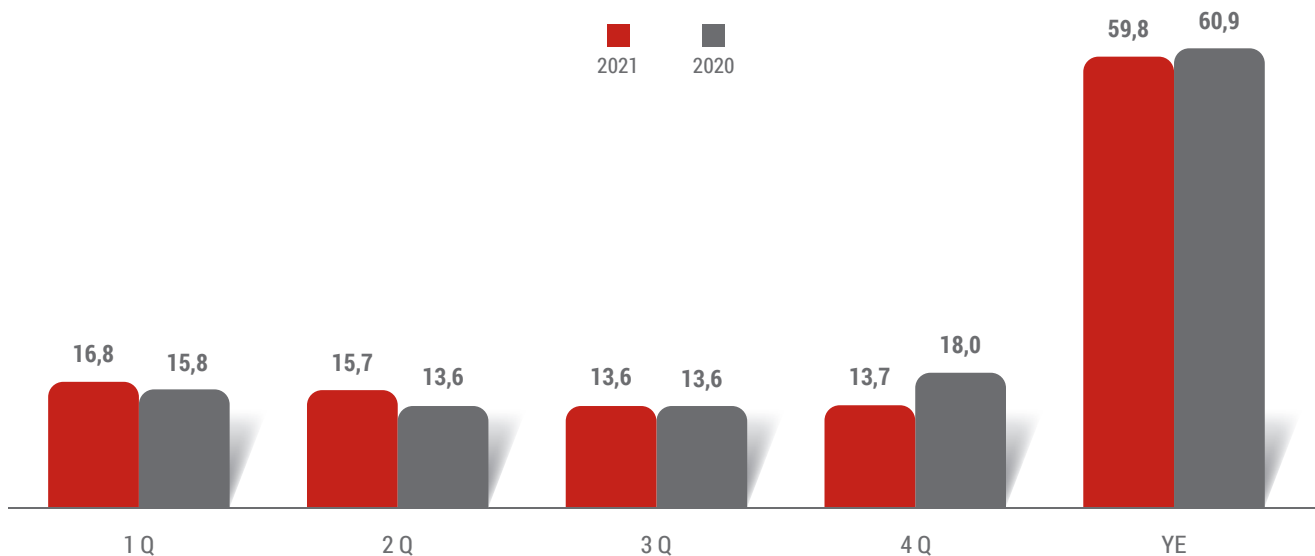
Profitabilnost novog portfelja



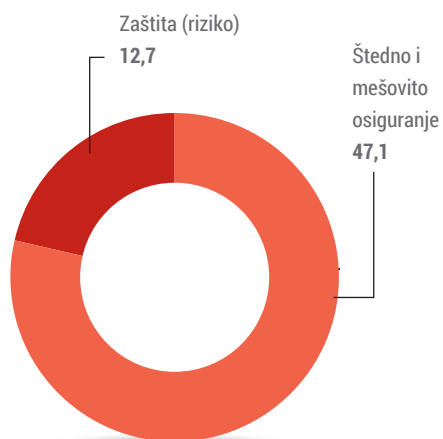
Udeo riziko proizvoda iznosi 21,3% u odnosu na ukupnu premiju životnog osiguranja. Cilj nam je da i dalje povećavamo udeo riziko osiguranja (proizvodi usmereni na zaštitu) u našem portfelju. Kada je reč o novoj produkciji riziko proizvodi činili su 37,3%.

U odnosu na prethodnu godinu, 5,7 miliona evra neto operativnog rezultata predstavlja značajan rast, i u investicionom i tehničkom delu rezultata. Profitabilnost novog portfelja je nešto niža u odnosu na prethodnu godinu, na šta su pre svega uticali troškovi po jedinici proizvoda i primenjene finansijske pretpostavke prilikom obračuna.

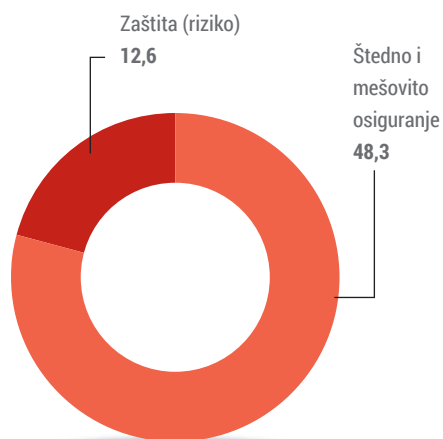
Razvoj premije



Bruto obračunata premija prema karakteristikama proizvoda 31.12.2021.



Bruto obračunata premija prema karakteristikama proizvoda 31.12.2020.





PERSPEKTIVA



Nedavna ekonomska kretanja u Srbiji

Srpska privreda se dobro oporavila od blage recesije 2020. godine koja je bila povezana sa uticajem COVID-19. Ekonomija je porasla za 7,4 odsto u 2021. godini, uglavnom zahvaljujući privatnoj potrošnji, zahvaljujući snažnom povećanju nivoa plata i potrošačkih kredita. Ekonomski oporavak u 2021. bio je širok, osim u sektoru poljoprivrede, gde je proizvodnja pala za 5,4 odsto u realnom smislu.

Procenjuje se da je siromaštvo (definisano kao prihod ispod 5,5 USD/dan u revidiranom paritetu kupovne moći iz 2011.) smanjeno sa 10,2 procenta u 2020. na 9,8 procenata u 2021. Stopa nezaposlenosti se smanjila na 9,8 procenata u četvrtom kvartalu 2021. godine, treća četvrtina. Plate su nastavile da rastu u 2021. godini za čak 9,6 odsto nominalno.

Konsolidovani fiskalni deficit je značajno smanjen u 2021. na procenjenih 4,1 odsto BDP-a sa 8,0 odsto u 2020. Javni dug na kraju decembra 2021. iznosio je 57,1 odsto BDP-a.

Inflacija se postepeno ubrzava od leta 2021. godine, a indeks potrošačkih cena je u februaru 2022. dostigao 8,8 odsto (na međugodišnjem nivou) u poređenju sa 1,2 odsto u februaru 2021. U Srbiji je inflacija hrane porasla više nego u bilo kojoj drugoj zemlji EU, što pogađa većinu najsiromašnijih slojeva stanovništva. Tarife energije za domaćinstva u Srbiji su regulisane i ostale su nepromenjene uprkos rastu troškova energije. Deficit tekućeg računa porastao je na procenjenih 4,4 odsto BDP-a za 2021. sa 4,1 odsto u 2020.

Ekonomske izgledi

Svetska Banka predviđa da će srpska privreda rasti oko 4–4,5 odsto godišnje u 2022. Međutim, rat u Ukrajini i rezultirajuće sankcije uvedene Rusiji imaće uticaj na srpski izvoz, strane direktne investicije, doznake i prihode od turizma. Kao takav, privredni rast za 2022. revidiran je naniže na 3,2 odsto. U srednjem roku, očekuje se da će privreda stalno rasti od oko 3 procenta godišnje.

Tekuća kriza u domaćem energetsom sektoru naglasila je važnost poboljšanog upravljanja državnim preduzećima. Gledajući u budućnost, potencijalne obaveze bi mogle da utiču na javne finansije u Srbiji, što ukazuje na potrebu da se dovrše reforme koje su do sada preduzete kako bi se državna preduzeća učinila finansijski zdravim i održivim. Vlada Srbije takođe može da iskoristi otvaranje novih poglavlja pravne tekovine EU da ubrza reforme i uskladi pravni i institucionalni sistem Srbije sa EU.

Očekuje se da će smanjenje siromaštva stagnirati 2022. Rat koji se odvija u Ukrajini predstavlja značajan negativni rizik za dobrobit domaćinstava u Srbiji. Iako se očekuje da će srpska privreda nastaviti da raste, rastuća inflacija će ograničiti kupovnu moć građana. Rastuće cene energije, ako se prenesu na tarife za energente u domaćinstvima, nesrazmerno bi uticale na siromašne. Srpska privreda se dobro oporavila od blage recesije 2020. godine koja je bila povezana sa uticajem COVID-19. Ekonomija je porasla za 7,4 odsto u 2021. godini, uglavnom zahvaljujući privatnoj potrošnji, zahvaljujući snažnom povećanju nivoa plata i potrošačkih kredita. Ekonomski oporavak u 2021. bio je širok, osim u sektoru poljoprivrede, gde je proizvodnja pala za 5,4 odsto u realnom smislu.

Sveukupno Svetska banka očekuje da će se rast privrede usporiti u 2022. godini u odnosu na prethodne dve godine.

Grupa Svetske banke finalizuje novi Okvir za partnerstvo sa zemljom (CPF) za 2022–2026, sa sveobuhvatnim ciljevima podrške Srbiji da postigne snažan oporavak od uticaja COVID-19 i podsticanje rasta koji će biti održiv kroz generacije. Strategija je usmerena na dva pravca: (a) rast koji je zeleniji i otporniji; i (b) inkluzivnije pružanje usluga. Ključne oblasti predložene podrške Grupe Svetske banke u Srbiji uključuju jačanje institucija i efikasnosti javnog sektora za veći kvalitet pružanja usluga; promovisanje zelenog i čistog razvoja u svim sektorima i prelazak na čistu energiju; i podsticanje ekonomske i finansijske otpornosti i razvoja tržišta. Okvir je usklađen sa nalazima Sistematske ažurirane analize zemlje iz aprila 2020. i sa Akcionim planom Vlade Srbije 2020–2022.

Reforme sledeće generacije su fokusirane na zelenu agendu Srbije i tranziciju ka niskougljeničnoj ekonomiji, unapređenje pružanja javnih usluga i promociju ekonomske inicijative, preduzetništva i inovacija i digitalnu ekonomiju. Kao podršku ovim reformama, nove kreditne aktivnosti Svetske banke uključuju seriju zajmova za razvojnu politiku zelene

tranzicije, čiji je cilj ubrzanje reformi koje bi pomogle da se osigura stabilan makro-fiskalni okvir za zeleni oporavak i da se promoviše tranzicija čiste energije i implementacija klimatskih promena. Svetska banka je takođe angažovana na jačanju institucionalnog, pravnog i regulatornog okvira za razvoj tržišta kapitala.

Slične projekcije dala je i Vlada Republike Srbije, kako je objavila Narodna banka u junu 2022.

Zbog negativnih efekata sukoba Ukrajine i Rusije i neizvesnosti u pogledu trajanja sukoba i ekonomskog efekata daljih sankcija EU prema Rusiji, revidirali su naniže projekciju rasta BDP-a za 2022. za 0,5 p.p. (sa raspona 4-5%, na 3,5-4,5%). Iz istog razloga, nova (majska) projekcija inflacije je na višem nivou (9,2% u 2022). Nakon dostizanja vrhunca u toku drugog kvartala 2022., očekuje se da će inflacija krenuti da pada, da bi se u granicama cilja vratila u drugoj polovini 2023.

U junu je referentna kamatna stopa NBS povećana za 0,5 p.p., na 2,5% posle nastavka konflikta u Ukrajini koji je uticao na produbljivanje energetske krize na globalnom nivou, dalji rast cena primarnih poljoprivrednih proizvoda i industrijskih sirovina, kao i na proizvodnju otežanog funkcionisanja međunarodnih lanaca snabdevanja.

Stabilnost bankarskog sektora je očuvana i dodatno ojačana. Kreditni rejting je potvrđen na nivou BB+ od strane agencija Fitch i S&P, dok su u uslovima pojačanih geopolitičkih tenzija izgledi promenjeni na stabilne.

Takođe je i tržište osiguranja stabilno i nastavilo umeren rast i u 2021.

Tržište osiguranja je, u uslovima povećanja i restrukturiranja rizika izazvanih pandemijom, klimatskim promenama, digitalizacijom i dr., pokazalo određeni stepen otpornosti. Tome je, između ostalog, doprinela promena svesti o tim rizicima, odnosno o potrebi za odgovarajućim pokrićem imovine, proizašlom iz obavljanja rada od kuće, značaju ulaganja u finansijsku sigurnost i važnosti našeg zdravlja i zdravlja naše porodice.

Sektor osiguranja u Republici Srbiji se po stepenu razvijenosti nalazi znatno ispod proseka zemlje člana Evropske unije. U prilog tome govore pokazatelji razvijenosti tržišta osiguranja – odnos ukupne premije i bruto društvenog proizvoda. Prema učešću premije u procenjenom bruto domaćem proizvodu u 2020. godini od 2,0% Republika Srbija je na 63. mestu na svetu, dok ovaj pokazatelj za zemlje članice Evropske unije iznosi čak 6,9%. U 2021. godini premija po stanovniku iznosi 175 dolara, odnosno 148 evra.

U uslovima uticaja rastuće globalne neizvesnosti ispunjene u 2022. godini, kao i uticaja pandemije virusa korona, koji traje više od dve godine, uloga sektora osiguranja u pružanju zaštite građana odnosno osiguranicima i obezbeđenje kontinuiteta pružanja usluga osiguranja još više dobija na značaju.

U tom smislu, na izazove iz međunarodnog okruženja u 2022. godini Narodna banka Srbije je odgovorila postepenim povećanjem restriktivnosti monetarne politike, kao i referentne kamatne stope, kako bi obezbedila kretanje inflacije u srednjem roku na niskom i stabilnom nivou.





RIZICI I MOGUĆNOSTI



U poslovnom okruženju koji karakteriše bezbroj izazova, uključujući istrajnost pandemije, nastavili smo da pratimo nekoliko veoma značajnih trendova koji predstavljaju rizike i mogućnosti za Generali Grupu i za naše zainteresovane strane. Integracija u okviru izazovne Generali 2021 strategije, sistematska procena rizika i posledična definicija njihovog praćenja omogućili su da podržimo našu sposobnost stvaranja vrednosti tokom vremena, potvrđujući otpornost našeg strateškog plana.

Geopolitička i finansijska nestabilnost

Geopolitičku i finansijsku nestabilnost 2021. godine nastavila je da karakteriše pandemija Covid-a 19, između pozitivnog uticaja koji je rezultat vakcinacije i smanjenja novih slučajeva i hospitalizacija, i obnovljenih neizvesnosti posle širenja novih sojeva virusa. Skok proizvodnih aktivnosti doveo je do globalnog ekonomskog oporavka, koji je dostigao svoj vrhunac u drugom kvartalu a nakon toga pretrpeo pad u drugoj polovini 2021. godine, zbog novog porasta slučajeva i uticaja na lance snabdevanja, koji je bio mnogo duži nego što je bilo očekivano. U 2021. godini BDP je porastao za 4.6 odsto u evrozoni i 5.5 odsto u Sjedinjenim Državama. Povećanje cena robe podstaklo je inflaciju, što je negativno uticalo na kupovnu sposobnost potrošača. Očekivanja posle vesti o efektivnosti sprovedenih mera za suprotstavljanje pandemiji uticala su na volatilitnost finansijskog tržišta, koja je u svakom slučaju nastavila da beleži mnogo niže nivoe od onih primećenih 2020. godine. U drugom delu 2021. godine, nekoliko odluka o monetarnoj politici, kao što je najava FED-a o početku redukcije monetarnih stimulacija i o novoj strategiji za ciljanje prosečne inflacije, generisala je neizvesnost i očekivanja veće volatilitnosti nego u prošlosti. Pored toga, vrhunac inflacije trajao je duže nego što su predvidele vlasti monetarne politike, što je dovelo do većih neizvesnosti u pogledu odluka centralnih banaka.

► Naš odgovor

Strategija alokacije sredstva i dalje se uglavnom vodi usklađenošću sa obavezama, prinosima i ciljevima Grupe po pitanju solventnosti.

Neizvesnosti zbog vanredne zdravstvene situacije, ograničenja regulatornog sistema i kontinuirano niske kamatne stope zahtevaju rigorozno i pažljivo upravljanje imovinom, u skladu sa obavezama. Preciznije, dugoročno usklađivanje obaveza vrši se pre svega putem državnih obveznica sa visokim kreditnim rejtingom.

Geografska diversifikacija i selektivni fokus na alternativne investicije (privatni kapital i privatni dug) i na materijalnu imovinu (investicije u nekretnine i / ili infrastrukturu, kako direktne, tako i indirektno) i dalje su važni faktori u tekućim investicionim aktivnostima koje imaju za cilj da kontrolišu rizike portfelja i održe trenutni prinos; multi-butik platforma koju je razvila Grupa ima za cilj povećanje investicionih kapaciteta u ovim tržišnim segmentima.

Takođe smo dodatno integrirali ESG dimenzije (zaštita životne sredine, društvena odgovornost i savesno korporativno upravljanje) u proces strateške alokacije investicija, posebno se fokusirajući na klimatske promene, podržavajući kompanije koje imaju manji uticaj u pogledu emisije fosilnih goriva i koje su fokusirane na održivi razvoj, u pogledu ekologije i u pogledu društvene odgovornosti.

Rizici kojima smo izloženi

Izloženi smo tržišnim rizicima koji proizilaze iz fluktuacije vrednosti investicija i kreditnim rizicima povezanim sa rizikom neispunjenja obaveza druge ugovorne strane kao i sa širenjem kreditnog spreda. Sa ovim rizicima se suočavamo poštujući principe zdravog i opreznog upravljanja, u skladu sa načelom opreznosti (Prudent Person Principle) i Politikom Grupe za upravljanje investicijama i smernicama za rizike. Grupa meri finansijske i kreditne rizike koristeći Interni model i Standardnu formulu, koji joj omogućavaju bolju prezentaciju rizičnog profila.

Za potrebe Grupnog izveštavanja, u Srbiji već nekoliko godina računamo kapitalni zahtev za navedene rizike prema okviru Solventnost II, iako ovaj okvir nije još uvek implementiran lokalno. Takođe merimo tržišne rizike obračunom vrednosti pod rizikom (VaR) na dnevnom nivou.

Pandemije i ekstremni događaji

Brzo širenje virusa Covid-19 postalo je jedan od najvećih globalnih izazova u poslednjih nekoliko decenija. Šireći se u Kini krajem 2019. godine, virus se brzo transformisao u pandemiju u prvih nekoliko meseci 2020. godine, sa brojem zaraženih od 318 miliona na globalnom nivou i preko 5.5 miliona smrtnih slučajeva početkom 2022. godine. Masovna distribucija vakcina rezultirala je time da je 79 odsto stanovništva potpuno vakcinisano u Italiji, 75 odsto u Francuskoj i 73 odsto u Nemačkoj početkom 2022. godine. Kampanja vakcinacije se nastavlja, iako je širenje zaraznijih sojeva virusa usporilo oporavak.

Što se tiče **sektora osiguranja** na nivou Evrope, ekonomski oporavak, koji je bio posebno snažan sredinom 2021. godine, pozitivno je uticao na segment životnog osiguranja, koji je najviše pogođen pandemijom. Nesigurnost povezana sa trajanjem pandemije i njenim ekonomskim posledicama (posebno u pogledu perspektiva na tržištu rada) povećala je averziju prema izlaganju riziku, što je dovelo do opreznije potrošnje i veće sklonosti ka štednji iz predostrožnosti.

U segmentu životnog osiguranja, štedni proizvodi i dobrovoljno penzijsko osiguranje zabeležili su oporavak u pogledu novih klijenata na nivou Generali grupe. Došlo je do sve većeg interesovanja za osiguranje za potrebe lične zaštite i zaštite domaćinstva, kako na individualnom nivou, tako i na nivou preduzeća.

U segmentu neživotnog osiguranja, non-motor linija je zabeležila odlične performanse, posebno u domenu zdravstvenog osiguranja. Sa povratkom u normalu i slobodom kretanja, frekvencija odštetnih zahteva je porasla.

Nastavak pandemije u 2021. godini, zajedno sa očekivanjima o efektivnosti sprovedenih pandemijskih mera, uticao je na nestabilnost finansijskog tržišta.

Tržište upravljanja kapitalom je ojačalo uprkos pandemiji, a imovina je nastavila da raste i na američkom i na evropskom tržištu. Kontinuirani pritisak na operative troškove potrebne za garantovanje kontinuiteta poslovanja i ispunjavanje regulatornih zahteva ukazuju na to da svetsko tržište kapitala ulazi u novu fazu, koja će zahtevati nove načine poslovanja. U narednim godinama konkurentska prednost će sve više zavisiti od korišćenja napredne analitike u svim poslovnim procesima, sa ciljem predviđanja trendova i boljeg razumevanja razvoja poslovanja. Kada je reč o rastu, nove klase imovine, sa posebnim fokusom na privatna i alternativna tržišta, postaće od fundamentalnog značaja i značiće da će strateške linije morati da se redefinišu i da će poslovni model i procesi morati da se prilagode.

► Naš odgovor

Uprkos upornosti pandemije 2021. godine, potvrđena je strategija Generali grupe i nastavljeno je sprovođenje nekoliko inicijativa sa ciljem da se osigura ostvarenje postavljenih ciljeva, kako finansijskih tako i nefinansijskih.

Generali grupa je pokazala svoju otpornost, iako su ključna tržišta životnog osiguranja u Evropi značajno pogođena pandemijom tokom 2021. godine. Novi biznis je zabeležio pad, a strateški cilj je rebalans potrfelja životnog osiguranja. Riziko proizvodi su ostvarili dobre performanse u smislu nove produkcije, podstaknuti sve većom potrebom za osiguranjem. S tim u vezi, od početka pandemije odmah je pokrenuto nekoliko inicijativa za podršku klijentima, kako finansijskih tako i inicijativa pokretanja novih usluga sa dodatom vrednošću, od brige o fizičkom i mentalnom blagostanju do daljinske zdravstvene podrške.

U neživotnom osiguranju zabeležen je rast u okviru Generali grupe. U kontinuitetu sa 2020. godinom povećan je asortiman proizvoda sa novim pokrićima i uslugama, prilagođavajući uslove ugovaranja i poboljšavajući, uz upotrebu digitalne tehnologije, procese preuzimanja rizika i rešavanja odštetnih zahteva.

U svim poslovnim segmentima, reakcija Generali grupe u smeru jačanja procesa digitalizacije bila je odlučujuć faktor od početka pandemije. Pored ugovaranja i obnavljanja osiguranja na daljinu, uveli smo nove načine i prilike za interakciju sa našim klijentima (na primer, virtuelne događaje i kampanje lojalnosti) i pružili podršku agentima da budu vidljiviji na digitalnim kanalima. Multikanalni pristup se nastavlja i nastaviće da se oslanja na naš budući digitalni razvoj. Preciznije, digitalizaciju treba iskoristiti da pojačamo i proširimo sposobnosti prodajne sile. S tim u vezi, cilj je dalji razvoj u sledećim oblastima:

- da poboljšamo alate za upravljanje odnosima sa klijentima i promoviramo model konsultacija na daljinu kako bismo razumeli potrebe naših klijenata na bolje strukturisan način i predlagali najbolja moguća rešenja;
- da pružamo podršku agentima da savladaju promene u našoj mreži, postupno, ka razvijanju sve veće svesti o prednostima digitalne transformacije;
- da jačamo i širimo upotrebu digitalnih alata koji omogućavaju prikupljanje i preusmeravanje svih potencijalnih klijenata na fizičku mrežu;
- da jačamo prisustvo i vidljivost naših agenata preko društvenih mreža i na web-u, na primer objavljivanjem sadržaja koji su relevantni za njihove klijente.
- Da pojednostavimo procese, ubrzavajući njihovu automatizaciju kroz redizajn i primenu novih tehnologija
- Da personalizujemo ponude i usluge u skladu sa potrebama klijenata.

S obzirom na uporno niske kamatne stope, u 2021. godini ulaganje u portfolio osiguranja Generali Grupe bilo je zasnovano na održavanju prinosa portfolija, uz zadržavanje solidne pozicije solventnosti i adekvatne usklađenosti sa obavezama.

Rizici kojima smo izloženi

Pandemija može imati direktne i indirektne efekte na preuzimanje rizika.

Direktni efekti na preuzimanje rizika **životnog i zdravstvenog osiguranja** odnose se na potencijalno povećanje odštetnih zahteva kao posledica pandemije. Indirektni efekti odnose se na potencijalne potrebe klijenata za likvidnošću, proizvedene ekonomskom krizom, što može da podrazumeva veće otkupe. U oba slučaja, uticaj na Generali grupu do danas nije bio značajan. Da bismo nastavili da efikasno upravljamo ovim rizicima, unapred usvajamo adekvatne kontrole i pratimo promene u zahtevima i, za potrebe izveštavanja Grupe procenjujemo rizik od prekida osiguranja i smrtnosti, uključujući rizik od katastrofe koji je rezultat pandemije, koristeći Standardnu formulu okvira Solventnost II.

Mogući uticaj pandemije na preuzimanje rizika **neživotnog osiguranja** predstavljen je mogućim povećanjem rizika rezervisanja, koji pratimo koristeći Standardnu formulu okvira Solventnost II.

Pandemija je događaj uključen u okvir upravljanja operativnim rizicima Grupe, koji može ozbiljno da ugrozi kontinuitet poslovanja i, kao takav, kontinuirano se procenjuje, ublažava i prati. Pandemija je povećala izloženost nekolicini rizika koji utiču na ljude, procese, IT sisteme Grupe i, jasno, na spoljno okruženje. Da bi se upravljalo vanrednom situacijom izazvanom pandemijom Covid-19, usvojen je zajednički pristup širom Grupe, na osnovu mera usvojenih u Italiji kao odrednice, jer je to bila prva oblast u Evropi koja je pogođena. Kombinovano usvajanje svih zaštitnih mera bila je pravi ključ njihove efikasnosti, garantovane kroz praćenje razvoja situacije i koordinisano delovanje. To znači da je pandemija uticala na rizični profil u ograničenoj meri. Što se tiče ljudi, za upravljanje vanrednom situacijom na grupnom i lokalnom nivou, formirane su operativne grupe za praćenje razvoja situacije i garantovanje koordinisanog delovanja mera koje treba sprovesti:

- daljinski rad je bio predviđen tamo gde je to bilo moguće, u zavisnosti od vrste rada, a proširen je i na većinu administrativnih radnika tokom vanredne faze;
- uspostavljen je sistem za kategorizaciju nivoa rizika za sve zemlje, na osnovu kojeg su međunarodna poslovna putovanja bila blokirana ili ograničena;
- Grupni događaji su obustavljeni, ili, gde je to moguće, održani u virtuelnom/hibridnom režimu koristeći različita tehnološka rešenja;
- utvrđena su pravila pristupa kancelarijama preduzeća, kao i mere za ograničavanje rizika od širenja virusa;

Garantovanje efikasnog rada na daljinu, uz podršku digitalnih i fleksibilnih alata bilo je ključno tokom pandemijske krize u cilju očuvanja bezbednosti ljudi i njihovog angažovanja, kao i kontinuiteta poslovanja. Hibridni model rada biće fundamentalan i za budućnost rada u Generali-u, u takozvanom "Novom normalnom" režimu.

Da bi se upravljalo krizom izazvanom virusom Covid-19, određene su ad hoc mere kojima se garantuje kontinuitet operativnih procesa. Preciznije, IT infrastrukture su prilagođene tako da mogu da izdrže opsežnu upotrebu rada na daljinu. Stoga su izvršene investicije u:

- opremu zaposlenima, kako bi im se omogućio rad na daljinu;
- povećanje brzine povezivanja;
- jačanje alata za bezbedno upravljanje daljinskim vezama;
- povećanje procesnog kapaciteta kako bi IT sistemi bili efikasniji u celini.

Opsežna upotreba rada na daljinu takođe je dovela do veće pretnje od visokotehnološkog kriminala. Iz tog razloga, promene u vrstama napada se konstantno prate, a alati za identifikaciju napada i upravljanje adekvatnim i pravovremenim odgovorima su odmah ažurirani. Pored toga, sprovedene su i kampanje za povećanje svesti zaposlenih o potencijalnim sajber pretnjama vezanim za sumnjive i zlonamerne pokušaje. Potencijalne nove ranjivosti u vezi sa rešenjima koja se koriste za olakšavanje rada na daljinu konstantno su praćene; posebno su poboljšane procedure za ažuriranje računara kako bi se osigurala instalacija najnovijih verzija operativnih sistema i Office alata za automatizaciju, smanjujući njihovu ranjivost.

U slučaju daljeg pogoršanja krize, likvidnost bi mogla da postane tema koja zabrinjava sektor osiguranja. Do danas, uticaj primećen na poziciju likvidnosti Grupe nije bio značajan, takođe zbog preduzetih mera predostrožnosti i primene strategije finansijske optimizacije.

Digitalna revolucija i sajber bezbednost

Suočavamo se sa velikim promenama koje su posledica interakcije i ukupnog uticaja tehnološkog razvoja: Internet stvari, usluge online servera (Cloud), razvoj kognitivnog računarstva, naprednih analitika, automatizacija procesa uz pomoć robota (Robotic Process Automation – RPA), veštačka inteligencija, 5G i razvoj mobilnih mreža. Ovo su elementi koji doprinose stvaranju okruženja u kome se optimizuje efikasnost, rad i jača odnos sa klijentima, agentima i zaposlenima. Posebno smo svedoci širenja javnih i kontekstualnih podataka, progresivne digitalizacije, interakcije sa klijentima i sve veće potražnje za personalizovanim proizvodima, takođe zahvaljujući snazi računara i prostorima za skladištenje podataka dostupnim po niskim cenama. Ovi elementi omogućavaju osiguravajućim društvima da transformišu svoj način poslovanja i da uđu u svet digitalnih ekosistema, gde granice između kompanija koje su nekada bile raznolike i jasne, postaju sve slabije i slabije, kako bi se klijentima pružila kombinacija inovativnih usluga i tradicionalnih proizvoda.

Tehnološka evolucija takođe uključuje eksponencijalni rast visokotehnoloških pretnji, poput ciljanih napada 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 (na primer, Propisi o zaštiti podataka o ličnosti, [Zakon o informacionoj bezbednosti](#)).

► Naš odgovor

Ambicija na planu digitalnih tehnologija je da klijentima, agentima i zaposlenima pružimo najbolje moguće iskustvo, tako što ćemo postati agilna, inovativna, digitalizovana organizacija čiji rad počiva na dobroj obradi podataka.

Želimo da digitalne tehnologije ubrzaju promenu paradigme koju smo identifikovali: na primer, prelazak sa tradicionalnog osiguravajućeg pokrivača, obnove polise po njenom isteku i naknade štete, u inovativni svet gde nudimo personalizovana rešenja, koja integrišu i dalje centralnu komponentu osiguranja sa uslugama visoko-

tehnološkog sadržaja preventive i sa korisničkom podrškom. Kako bismo podstakli i ubrzali naš put da postanemo pravi životni partneri i da digitalizujemo operativni model, definisali smo Generali digitalnu strategiju koja se oslanja na pet ključnih faktora.



Naš digitalni put karakteriše činjenica da veliku pažnju posvećujemo konvergenciji, ključnoj strategiji za Grupu sa globalnim prisustvom kao što je Generali. Konvergencija je usmerena na standarde Grupe, zajedničku taksonomiju, centre izvrsnosti i odabrana rešenja koja primenjujemo u određenim oblastima, a koja su prepoznata kao prioriteta u digitalnom kontekstu. Naš cilj je da povećamo tzv. „time to value“, odnosno brzinu i fleksibilnost u implementaciji, uz poštovanje organizacionog modela Generali Grupe, **kao i bezbednosnih zahteva odgovarajućih najboljih bezbednosnih praksi i Grupne regulative.**

Posvećeni smo tome da obezbedimo garanciju klijentima da smo uvek opremljeni odgovarajućim bezbednosnim sistemima **bilo u klijentskom pristupu kroz naše aplikacije ili u internom informacionom sistemu** i da tako postanemo pouzdaniji za naše zainteresovane strane. Da bismo mogli efikasno da upravljamo sve većom kompleksnošću bezbednosnih rizika, usvojili smo tzv. Pristup sa jedinstvenom bezbednošću, zasnovan na snažnoj integraciji između informacione, visokotehnološke (sajber), fizičke i korporativne bezbednosti **uz upravljanje IT rizicima i upravljanje bezbednosnim događajima.** Usvajanje takvog holističkog pristupa dovodi do integracije procesa i alata za identifikaciju, procenu i upravljanje bezbednosnim rizicima i do sve veće otpornosti na nepovoljne događaje.

Strategija IT bezbednosti Generali grupe ima za cilj dalje povećanje bezbednosti kroz usvajanje inovativnih i naprednih rešenja i progresivnu standardizaciju i centralizaciju sektora za upravljanje bezbednošću na nivou Grupe. Jačamo otpornost na pretnje zahvaljujući poboljšanju sposobnosti da se spreči, identifikuje i odgovori na potencijalne sajber napade i zahvaljujući procenama rizika sa ciljem da se obezbedi adekvatan nivo bezbednosti poslovnim inicijativama zasnovanim na novim tehnologijama, kao što su Cloud i Internet of Things tehnologije. **Usvajamo različite bezbedonosne alate, metodologije, procese i sprovodimo akcije kroz koje garantujemo stalnu zaštitu od bezbedonosnih pretnji.**

Kao deo Grupe, Generali Srbija usvaja i sprovodi sve tehnološke i bezbednosne trendove kako bi omogućila zaštitu poslovanja od novih pretnji. Usaglašavanje sa zahtevima Grupe je kontinuirani proces, sa ciljem da se adekvatna rešenja zaštite od visokotehnoloških pretnji standardizuju i implementiraju u svim članicama Grupe.

Klimatske promene

Klimatske promene su materijalni rizik sa potencijalno ograničenim efektima u kratkom roku, ali sa katastrofalnim posledicama u dugom roku. Sa ovim rizikom povezan je visok stepen neizvesnosti u preciznom određivanju vremenskog okvira i u veličini uticaja u različitim geografskim područjima. Rizici od klimatskih promena mogu se podeliti na:

- Fizičke rizike, koji proizilaze iz katastrofalnih događaja kao posledica klimatskih promena, kao što su oluje, poplave, toplotni talasi;
- Tranzicione rizike, koji proizilaze iz ekonomskih kretanja proizvedenih prelaskom na zeleniju ekonomiju, sa nižim ili praktično nultim nivoom emisije gasova sa efektom staklene bašte.

Klimatske promene takođe stvaraju šanse za kompanije koje su u stanju da razviju proizvode i rešenja koja podržavaju prelazak na klimatski otpornu ekonomiju i koja povećavaju njenu otpornost. Kada je u pitanju tržište osiguranja, pogoršanje klimatskih fenomena - kao deo fizičkih rizika - može uticati na segment neživotnih osiguranja u pogledu određivanja cena osiguranja i pojave katastrofalnih događaja, utičući na broj i troškove odštetnih zahteva, troškove upravljanja, kao i troškove reosiguranja. Uticaj bi takođe mogao biti vidljiv na **segment životnog osiguranja**. Intenziviranje toplotnih talasa, povećana učestalost poplava i širenje staništa pogodnih za nosioce tropskih bolesti mogu pogoršati očekivanu stopu smrtnosti i morbiditeta.

Fizički rizici izazvani klimatskim promenama, koji pogoršavaju uslove života stanovništva i povećavaju zahteve za naknade koje nisu pokrivena osiguranjem, takođe mogu dovesti do pogoršanja društveno-političke stabilnosti i makroekonomskih i geopolitičkih uslova, sa efektima koji se prenose na ukupnu ekonomiju i na finansijski sistem.

Prelazak na zeleniju ekonomiju (tranzicioni rizici) podstaknut je promenama u nacionalnim ili međunarodnim javnim politikama, tehnologijama i preferencijama potrošača koje bi mogle da utiču na različite sektore, posebno one energetske intenzivne, sve do obezvređivanja imovine, odnosno potpunog gubitka vrednosti finansijskih sredstava u vezi sa sektorima koji intenzivno koriste ugljenik. Dobar deo uticaja ovih rizika zavisi od brzine usklađivanja sa strožim ekološkim standardima i od podrške javnosti. Na tranzicione rizike stoga utiču faktori obeleženi visokim stepenom neizvesnosti, kao što su politička, društvena i tržišna dinamika i tehnološke promene. Iako je danas teško odrediti brzinu tranzicije i njene rizike, oni će verovatno imati široke posledice, posebno u nekoliko sektora kao što je npr. energetika. Finansijske i osiguravajuće kompanije koje posluju u sektorima koje karakterišu visoke emisije gasova sa efektom staklene bašte i nemaju adekvatne strategije dekarbonizacije takođe bi mogle da budu izložene reputacionim rizicima.

Strategije ublažavanja klimatskih promena i adaptacije nude investicione mogućnosti, kao i mogućnosti za razvoj tržišta osiguranja. Kako se klimatski fenomeni i prirodne nepogode razvijaju i intenziviraju, moguće je povećanje potražnje za zaštitom kroz specifične polise osiguranja i umanjenje rizika. Novi propisi i javni planovi pokrenuti u Evropi usmereni na podsticanje prelaska na zelenu ekonomiju, zajedno sa promenama potrošačkih preferencija, podstiču potražnju za osiguravajućim proizvodima vezanim za sektor obnovljive energije, energetske efikasnosti i održivosti. Povećava se potražnja za proizvodima zelenog osiguranja povezanih sa održivim poslovanjem i za investicionim proizvodima povezanim sa zelenim ekonomijama. Dekarbonizacija ekonomije i veliko širenje sistema koji proizvode energiju iz obnovljivih izvora zahtevaju značajna ulaganja koja se samo delimično finansiraju javnim sredstvima, pa se na taj način povećavaju mogućnosti za privatne investicije.

► Naš odgovor

Generali grupa je definisala procese i alate za ublažavanje klimatskih rizika i za korišćenje mogućnosti koje proističu iz zelenih transakcija. Među njima su praćenje adekvatnosti aktuarskih modela za procenu rizika, pribegavanje mehanizmima prenosa rizika, periodična analiza investicija, inovacionih procesa proizvoda i usluga, dijalog sa zainteresovanim stranama i razvoj partnerstava za razmenu znanja i identifikovanje sistemskih rešenja. Posebno se ističe učešće Generali grupe u grupi Net-Zero Asset Owner Alliance, radnoj grupi UNEPPSI TCFD18, PRI (Principi za odgovorne investicije), klimatskoj akciji 100+ mreži, PRI i LSE (Londonska škola ekonomije i političkih nauka) koja ulaže u projekat Just Transition i Mreži lidera investitora.

Rizici kojima smo izloženi

Kratkoročnim fizičkim rizicima se upravlja kroz praćenje rizika i pažljiv odabir sa ciljem optimizacije strategije osiguranja uz upotrebu aktuarskih modela koji se periodično ažuriraju kako bi se procenile potencijalne štete, uključujući štete od prirodne katastrofe, pod uticajem klimatskih promena.

Generali grupa se okreće ugovorima o reosiguranju i alternativnim metodama prenosa rizika, kao što je emitovanje hartija od vrednosti koje štite od rizika od prirodnih katastrofa (cat bonds), poput Lion III Re. Da bi se smanjila izloženost korporativnih klijenata u segmentu neživotnih osiguranja (P&C) fizičkim rizicima, Generali Grupa pruža konsultantske usluge radi uvođenja tehničko-organizacionih poboljšanja koja mogu povećati zaštitu osigurane imovine čak i od ekstremnih prirodnih nepogoda i definišu se programi za prevenciju šteta i periodično se prate. Uspostavljene su posebne procedure kako bi se ubrzali procena i rešavanje šteta u slučaju prirodnih katastrofa i ekstremnih pojava kako bi se ojačala otpornost pogođenih teritorija i olakšala pomoć nakon vanrednih situacija i povratak u fazu normalnosti.

Što se tiče upravljanja tranzicionim rizicima, smanjuje se već ograničena izloženost investicionog portfolija emitentima iz sektora koji koriste uglj, kako bi se dostigla nulta izloženost u zemljama OECD-a do 2030. Postepeni pristup isključenja primenjuje se i na korišćenje katrana. Takođe je na nivou Generali Grupe postavljen cilj da investicioni portfolio bude klimatski neutralan do 2050, u skladu sa ciljem Pariskog sporazuma da ograniči globalno zagrevanje na 1,5°C u poređenju sa preindustrijskim nivoima.

Izloženost portfolija klijenata Generali grupe sektoru fosilnih goriva je niska: isključuju se rizici osiguranja povezani sa eksploatacijom uglja, gasa i nafte – bilo da je konvencionalna ili ne – a od 2018. se više ne nudi osiguranje za izgradnju novih elektrana na uglj i novih rudnika uglja, kao ni za postojeće elektrane na uglj koje su u vlasništvu ili kojima upravljaju novi klijenti.

Takođe je za preuzimanje rizika postavljen cilj postepenog smanjenja trenutne ograničene izloženosti sektorima koji koriste termalni uglj kako bi se dostigla nulta izloženost u zemljama OECD-a do 2030, i u ostalim zemljama do 2038.

U onim zemljama u kojima uglj ima udeo u domaćem energetsom miksu od preko 45%, da bi se ograničile negativne društvene posledice odluke da se napusti ovaj sektor, sprovode se aktivnosti saradnje sa kompanijama sa kojima postoji poslovna saradnja kako bi se primenio princip pravedne tranzicije, koja predstavlja kombinaciju potrebe za očuvanjem klime sa minimiziranjem posledica po zapošljavanje na lokalnom nivou i nabavku energije. Aktivnost saradnje usredsređena je na praćenje smanjenja emisija, zaštitu i prekvalifikaciju radnika i planove za podršku zajednici pomoću analiza njihovih troškova i investicija dodeljenih u ove svrhe.

Da bi se pokazala doslednost sa obavezama naših klijenata, emitenata i poslovnih partnera, smanjuje se emisija gasova sa efektom staklene bašte sa lokacija Generali-a i poslovnih putovanja tako što se kupuje zelena energija i promoviše upotreba održivijih prevoznih sredstava.

Da bismo iskoristili mogućnosti koje proizlaze iz ublažavanja i prilagođavanja klimatskim promenama, nudimo: rešenja za osiguranje koja štite klijente od šteta izazvanih prirodnom katastrofom, uključujući štete nastale pod uticajem klimatskih promena; pokriva za industrijska postrojenja za proizvodnju električne energije iz obnovljivih izvora; i rešenja u oblasti osiguranja za podršku klijentima u usvajanju održivog načina poslovanja. Takođe na nivou Generali grupe proširujemo ponudu investicionih proizvoda povezanih sa zelenim finansiranjem za segment stanovništva. Povećavamo naše direktne investicije u ekološke i održive poslove.

U 2021. godini Generali grupa emitovala je prvu održivu obveznicu sa ciljem finansiranja ili refinansiranja održivih projekata. Oni su identifikovani na osnovu kriterijuma koji uključuju one vezane za zelenu izgradnju, obnovljivu energiju, energetska efikasnost i ekološki transport.

Starenje i novo blagostanje

Posebni demografski i društveni fenomeni nastavljaju da pogađaju moderne zajednice i utiču na njihovu ekonomiju.

U zrelijim ekonomijama, svedoci smo stalnog procesa starenja stanovništva, prouzrokovanog dužim životnim vekom, neizvesnim efektima pandemije i smanjenom stopom nataliteta. Međunarodni fenomen migracije se samo delimično suprotstavlja ovom trendu, koji je u svakom slučaju pod uticajem društveno – političkih inicijativa usvojenih na lokalnom nivou.

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

Pandemija će dovesti do određenih uticaja – iako još uvek nedovoljno definisanih – na demografsku strukturu zajednica: Covid-19 je pogodio uglavnom starije osobe, ali je istovremeno povećao slabost samaca i mladih porodica koje su deo nestabilnog tržišta rada koje je najviše pogođeno. Zbog toga se očekuje podrška neuravnoteženim zajednicama, gde se povećanje socijalne zaštite i zdravstvenih potreba ne podudara sa odgovarajućim finansiranjem i pokrićem javnih sistema od strane aktivnog stanovništva. Zdravstvena zaštita prirodno evoluira prema sve sofisticiranijim, samim tim i skupljim, nabavkama i uslugama koje moraju da reaguju na nove, pa čak i ekstremne potrebe, što je tokom pandemije došlo do izražaja. U isto vreme, poboljšana svest o povezanosti zdravlja, životnog stila i okruženja razvija se zahvaljujući javnim društvenim inicijativama i većoj proaktivnosti i promociji sa tržišta stanovništva.

Nepostojani lokalni politički izbori opterećuju kvalitet sistema socijalne zaštite. Veća percepcija nesigurnosti utiče na zahtev za pokrićem zdravstvene zaštite i pristupom javnoj zaštiti, pa je to izmena sistemskih ravnoteža koja se može oblikovati samo na dugi rok.

U kontekstu ovoga, ograničena finansijska sredstva koja proizvede mlađe stanovništvo ili uopšte ona iz ličnih uštedovina moraju se pažljivije usmeravati i vrednovati.

► Naš odgovor

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. Posvećeni smo tome da postanemo doživotni partner našim klijentima, jačanjem dijaloga sa klijentima pružajući usluge dostupne 24 sata dnevno.

Scenario pandemije je još više naglasio kako dostupnost odgovarajućih usluga i informacija može biti ključni faktor diferencijacije. Sve više obraćamo pažnju na digitalnu transformaciju, i kao kanal komunikacije i kao sredstvo za poboljšanje efikasnosti usluga za naše klijente i našu distributivnu mrežu. Kroz svoj digitalni pristup, Generali je bio blizak sa svojim klijentima i svojom mrežom čak i u fazama lokdauna.

Klijentima pružamo potpune i lako dostupne informacije o proizvodima i uslugama, pomažemo im da razumeju glavne faktore koji mogu uticati na njihov kapacitet za stvaranje prihoda i na kvalitet života, kao i da tačno procene svoje štedne sposobnosti i da prepoznaju svoje sadašnje i buduće potrebe. Verujemo da je osiguranje najprikladnije sredstvo za predviđanje i blagovremeno zadovoljenje potencijalnih potreba ljudi svih starosnih grupa; stoga formulišemo i dajemo ponude čak i na slabije razvijenim tržištima.

Rizici kojima smo izloženi

Proizvodi životnog i zdravstvenog osiguranja, uključujući penzijsko osiguranje i proizvodi vezani za socijalnu zaštitu, podrazumevaju da Generali grupa prihvata preuzimanje biometrijskih rizika, obično mortaliteta, dugovečnosti i rizik od oboljevanja. Zato je potrebno upravljati ovim rizicima stalnim praćenjem socio-demografskih promena sa ciljem da se razume njihov relativni trend. Takođe imamo procese formiranja cena i odobravanja proizvoda koji nude preliminarnu analizu u vezi sa biometrijskim faktorima, u skladu sa lokalnim politikama nadzora nad upravljanjem proizvodima. Takvi procesi su deo strukturiranog upravljanja definisanog u Politici Grupe o preuzimanju rizika u oblasti životnog osiguranja. Na kraju, na nivou Grupe, merimo rizike smrtnosti, dugovečnosti i oboljevanja koristeći delimični Interni model, dok lokalno doprinosimo Generali grupi kroz obračun prema Standardnoj Formuli okvira Solventnost II.



FINANSIJSKI IZVEŠTAJI



FINANSIJSKI IZVEŠTAJI

Svi iznosi u tabelama izraženi su u milionima, osim ako nije drugačije navedeno. Korišćen je prosečni kurs za 2021. godinu: 1 EUR = 117,58 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)	31/12/2021	31/12/2020
AKTIVA	628,4	625,7
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,6	0,8
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,6	0,8
OSNOVNA SREDSTVA	12,7	14,7
Zemljište i građevinski objekti	9,1	10,9
Ostala osnovna sredstva i zalihe	3,6	3,8
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	21,8	19,4
INVESTICIJE	533,5	534,2
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,6	0,6
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja	7,3	7,3
Zajmovi i potraživanja	12,3	24,6
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	513,2	501,7
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	22,8	21,8
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	19,1	18,3
Potraživanja iz reosiguranja	1,1	0,9
Ostala potraživanja	2,6	2,7
OSTALA AKTIVA	22,7	18,1
Odloženi troškovi pribave	18,4	14,1
Potraživanja po osnovu poreza	1,8	2,1
Odložena poreska sredstva	0,0	0,0
Ostala sredstva	2,5	1,9
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	14,3	16,6

(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
KAPITAL I OBAVEZE	628,4	625,7
SOPSTVENI KAPITAL	144,5	152,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	144,5	152,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	2,0	1,2
TEHNIČKE REZERVE	433,2	422,5
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	70,7	65,8
Rezerve za neistekle rizike	0,0	0,0
Rezervisanja za nelikvidirane štete	51,2	53,0
Ostala rezervisanja za osiguranje	8,3	13,2
Matematička rezerva	303,1	290,5
FINANSIJSKE OBAVEZE	6,0	8,0
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	6,0	8,0
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	25,4	24,6
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	2,5	1,4
Obaveze iz reosiguranja	15,6	14,3
Ostale obaveze iz poslovanja	7,3	8,9
OSTALE OBAVEZE	17,2	17,0
Obaveze po osnovu poreza	2,1	2,7
Odložene poreske obaveze	5,0	7,1
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	10,1	7,2

BILANS STANJA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
AKTIVA	243,7	253,9
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,6	0,8
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,6	0,8
OSNOVNA SREDSTVA	10,1	11,5
Zemljište i građevinski objekti	7,0	8,5
Ostala osnovna sredstva i zalihe	3,1	3,1
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	19,8	17,9
INVESTICIJE	160,9	170,5
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,4	0,4
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja	6,2	6,2
Zajmovi i potraživanja	4,2	5,9
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	150,2	158,0
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	20,5	18,4
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	16,1	15,2
Potraživanja iz reosiguranja	1,0	0,8
Ostala potraživanja	3,5	2,3
OSTALA AKTIVA	27,2	24,6
Odloženi troškovi pribave	18,4	14,1
Potraživanja po osnovu poreza	1,8	2,1
Odložena poreska sredstva	0,0	0,0
Ostala sredstva	7,0	8,4
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	4,7	10,2

(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
KAPITAL I OBAVEZE	243,7	253,9
SOPSTVENI KAPITAL	90,2	97,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	90,2	97,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	0,2	0,2
TEHNIČKE REZERVE	120,5	120,8
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	70,1	65,2
Rezerve za neistekle rizike	0,0	0,0
Rezervisanja za nelikvidirane štete	48,9	51,4
Ostala rezervisanja za osiguranje	1,5	4,1
Matematička rezerva	0,0	0,0
FINANSIJSKE OBAVEZE	3,9	5,9
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	3,9	5,9
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	23,0	22,8
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	2,5	1,4
Obaveze iz reosiguranja	14,3	13,4
Ostale obaveze iz poslovanja	6,2	8,0
OSTALE OBAVEZE	5,9	7,0
Obaveze po osnovu poreza	2,1	2,7
Odložene poreske obaveze	0,8	1,8
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	3,0	2,6

BILANS STANJA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
AKTIVA	389,9	378,3
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,0	0,1
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,0	0,1
OSNOVNA SREDSTVA	2,6	3,1
Zemljište i građevinski objekti	2,1	2,4
Ostala osnovna sredstva i zalihe	0,5	0,7
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	2,0	1,5
INVESTICIJE	372,5	363,7
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	8,2	18,7
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	363,0	343,7
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	3,1	3,4
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	3,0	3,1
Potraživanja iz reosiguranja	0,1	0,0
Ostala potraživanja	0,0	0,3
OSTALA AKTIVA	0,0	0,0
Odloženi troškovi pribave	0,0	0,0
Potraživanja po osnovu poreza	0,0	0,0
Odložena poreska sredstva	0,0	0,0
Ostala sredstva	0,0	0,0
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKVIVALENTI	9,6	6,4

(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
KAPITAL I OBAVEZE	389,9	378,3
SOPSTVENI KAPITAL	54,3	55,0
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	54,3	55,0
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	1,8	1,0
TEHNIČKE REZERVE	312,7	301,8
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	0,0	0,0
Rezerve za neistekle rizike	0,0	0,0
Rezervisanja za nelikvidirane štete	2,3	1,6
Ostala rezervisanja za osiguranje	6,8	9,1
Matematička rezerva	303,7	291,1
FINANSIJSKE OBAVEZE	2,1	2,1
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	2,1	2,1
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	3,2	1,8
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	0,0	0,0
Obaveze iz reosiguranja	1,3	0,9
Ostale obaveze iz poslovanja	1,9	0,9
OSTALE OBAVEZE	15,8	16,5
Obaveze po osnovu poreza	0,0	0,0
Odložene poreske obaveze	4,2	5,3
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	11,5	11,2

BILANS USPEHA

(u milionima evra)

	2021	2020
UKUPAN PRIHOD	192,5	192,8
NETO ZARAĐENA PREMIJA	164,1	163,6
Bruto zarađena premija	194,1	189,1
Neto cedirana premija	-30,0	-25,5
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,0	0,0
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	0,0	0,0
Ostala investiciona sredstva	0,0	0,0
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	2,5	1,5
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	23,7	24,0
Prihodi od kamata	21,7	22,5
Ostali prihodi	0,2	0,1
Realizovani dobiti od investiranja	0,6	0,7
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	1,2	0,8
OSTALI PRIHODI	2,1	3,7
UKUPNO RASHODI	-164,8	-161,3
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-103,8	-102,8
Likvidirane štete i promena rezervi	-112,7	-104,2
Udeo reosiguravača	8,9	1,4
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.)	-2,7	-4,2
Rashodi po osnovu kamata	-0,2	-0,2
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	-0,4	0,0
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	-2,0	-4,0
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-45,6	-41,1
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-37,0	-32,9
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-8,7	-8,2
OSTALI RASHODI	-12,7	-13,3
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	27,7	31,5
POREZ NA DOBIT	-1,7	-1,6
DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD	26,0	29,9

BILANS USPEHA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2021	2020
UKUPAN PRIHOD	121,2	119,6
NETO ZARAĐENA PREMIJA	107,9	106,0
Bruto zarađena premija	134,3	128,1
Neto cedirana premija	(26,4)	(22,1)
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	-	-
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,0	-
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	-	-
Ostala investiciona sredstva	0,0	-
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	1,6	0,7
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	9,8	10,1
Prihodi od kamata	7,8	9,1
Ostali prihodi	0,2	0,1
Realizovani dobiti od investiranja	0,6	0,2
Nerealizovani dobiti	-	-
Ukidanje ispravke vrednosti	1,2	0,7
OSTALI PRIHODI	2,0	2,7
UKUPNO RASHODI	(99,2)	(89,4)
NETO ŠTETE OSIGURANJA	(53,5)	(46,9)
Likvidirane štete i promena rezervi	(60,4)	(46,9)
Udeo reosiguravača	6,9	(0,0)
RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA	-	-
RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA	-	-
RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.)	(1,6)	(2,6)
Rashodi po osnovu kamata	(0,2)	(0,2)
Ostali rashodi	(0,0)	(0,0)
Realizovani gubici	(0,4)	-
Nerealizovani gubici	-	-
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	(1,0)	(2,4)
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	(34,7)	(30,2)
Neto troškovi pribave i drugih provizija	(28,6)	(24,5)
Troškovi upravljanja investicijama	-	-
Ostali troškovi uprave	(6,1)	(5,7)
OSTALI RASHODI	(9,4)	(9,6)
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	22,1	30,2
POREZ NA DOBIT	(1,7)	(1,6)
DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	-	-
DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD	20,4	28,5

BILANS USPEHA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2021	2020
UKUPAN PRIHOD	71,2	73,2
NETO ZARAĐENA PREMIJA	56,2	57,5
Bruto zarađena premija	59,8	60,9
Neto cedirana premija	(3,6)	(3,4)
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	-	-
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,0	(0,0)
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	0,0	(0,0)
Ostala investiciona sredstva	0,0	-
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	0,9	0,8
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	13,9	13,9
Prihodi od kamata	13,9	13,4
Ostali prihodi	0,0	0,0
Realizovani dobiti od investiranja	-	0,5
Nerealizovani dobiti	-	-
Ukidanje ispravke vrednosti	0,0	0,0
OSTALI PRIHODI	0,1	1,0
UKUPNO RASHODI	(65,6)	(71,9)
NETO ŠTETE OSIGURANJA	(50,3)	(55,8)
Likvidirane štete i promena rezervi	(52,3)	(57,2)
Udeo reosiguravača	2,0	1,4
RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA	-	-
RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA	-	-
RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.)	(1,1)	(1,6)
Rashodi po osnovu kamata	(0,0)	(0,1)
Ostali rashodi	(0,0)	(0,0)
Realizovani gubici	-	-
Nerealizovani gubici	-	-
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	(1,1)	(1,6)
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	(10,9)	(10,8)
Neto troškovi pribave i drugih provizija	(8,4)	(8,4)
Troškovi upravljanja investicijama	-	-
Ostali troškovi uprave	(2,6)	(2,5)
OSTALI RASHODI	(3,3)	(3,6)
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	5,6	1,3
POREZ NA DOBIT	0,0	0,0
DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	-	-
DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD	5,6	1,3

NAPOMENE UZ FINANSIJSKE IZVEŠTAJE

Prosečan devizni kurs

Valuta	2021
EVRO	117,58

INVESTICIJE

(u milionima evra)	2021	2020
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	513,2	501,7
Akcije	0,1	0,1
Obveznice	513,2	501,5
Investiciona sredstva vrednovana kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Akcije	0,0	0,0
Obveznice	0,0	0,0
Jedinice investicionih fondova	0,0	0,0
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Plasmani u nekretnine	0,6	0,6
Ostali plasmani	19,7	31,9
Plasmani u zavisna i povezana lica	7,3	7,3
Depoziti	12,3	24,6
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	14,3	16,6
Ukupno investicije	547,8	550,8

TEHNIČKE REZERVE

(u milionima evra)	2021	2020
Tehničke rezerve neživotnog osiguranja	120,5	120,8
Rezervisanje za prenosne premije	70,1	65,2
Rezervisanje za štete	48,9	51,4
Ostala rezervisanja za osiguranje	1,5	4,1
Tehničke rezerve životnog osiguranja	312,8	301,8
Rezervisanja za prenosne premije	0,6	0,6
Rezervisanje za štete	2,3	1,6
Matematička rezerva	303,1	290,5
Rezervisanje za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
Ostala rezervisanja	6,8	9,1
<i>od kojih rezervisanja za test adekvatnosti obaveza</i>	5,0	7,1
Ukupno	433,2	422,5

REZERVISANE ŠTETE

Bruto rezerve

(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
Osiguranje motornih vozila	39,4	41,9
Ostala osiguranja osim motornih vozila	9,4	9,5
Osiguranje od posledica nesrećnog slučaja i zdravstveno osiguranje	4,0	3,7
Ostala osiguranja	5,4	5,8
Ukupno	48,9	51,4

SOPSTVENI KAPITAL

(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
Akcijski kapital	18,1	18,1
Kapitalne rezerve	0,0	0,0
Rezerve	73,1	63,6
Sopstvene akcije	0,0	0,0
Rezerve za nerealizovane dobitke i gubitke fin sredstava raspoloživih za prodaju	0,0	0,0
Obveznice	27,2	40,7
Akcije	0,0	0,1
Dobitak.gubitak perioda	26,0	29,9
Ukupno	144,5	152,3

ZAPOSLENI

	31/12/2021	31/12/2020
Rukovodioci	20	18
Srednji rukovodioci	171	192
Zaposleni	391	359
Ostali	1	1
Prodaja	999	1.139
Ukupno	1.582	1.709

NEKRETNINE	31/12/2021	31/12/2020
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,6	0,6
Zemljište i građevinski objekti (za sopstvenu upotrebu)	3,0	3,0
Ukupno	3,5	3,6

PLASMANI U ZAVISNA I POVEZANA PRAVNA LICA

(u milionima evra)	31/12/2021	31/12/2020
Plasmani u zavisna pravna lica uključena u konsolidaciju	7,3	7,3
Plasmani u nekonsolidovana zavisna pravna lica	0,0	0,0
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	7,3	7,3

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 koji obuhvata centralnu i istočnu Evropu

Klijent – fizičko ili pravno lice koje ima bar jednu aktivnu polisu osiguranja i u skladu s njom plaća premiju

NPS – „Net Promoter System“, sistem neto promotera, tj. sistematsko dobijanje povratnih informacija od klijenata u određenim trenucima, tj. transakcijama (kupovina polise, prijava štete, itd.). Klijentima se e-poštom šalje upitnik u kojem ocenjuju verovatnoću da će nas preporučiti bliskim osobama na skali od 0 do 10. Na osnovu odgovora kompanija identifikuje detraktore (0-6), pasivne (7-8) i promotere (9-10). Kada dobijemo ocenu, kontaktiramo sa svim učesnicima ankete

Kanal prodaje – način distribuiranja proizvoda krajnim kupcima

Različitost i inkluzija – podsticanje različitosti i inkluzije i suprostavljanje svim oblicima diskriminacije koje vodi

ka željenom ponašanju i eliminisanju nejednakosti

Promocija angažovanosti

– jačanje motivisanosti i posvećenosti zaposlenih kroz dijalog, slušanje i informisanje kao ključne aspekte njihovog angažovanja

Proizvodi sa društvenom vrednošću i proizvodi usmereni na zaštitu životne sredine

– tzv. socijalni i zeleni proizvodi. Socijalni proizvodi su usmereni ka zaštiti ranjivih kategorija stanovništva kao što su mladi i starije osobe u slučaju neželjenih događaja, uključujući i gubitak posla i profesionalna oboljenja (osiguranje od nezgode, zdravstveno i životno osiguranje). Takođe, ovim proizvodima se promoviše održivi razvoj (mala i srednja preduzeća) i zdrav životni stil. Zeleni proizvodi su proizvodi usmereni na smanjenje negativnog uticaja ljudskih aktivnosti na životnu sredinu, energetska efikasnost i pokrivenost rizika prirodnih i ekoloških katastrofa

HRBP – skraćena od „human resources business partner“, odnosno osoba iz direkcije za ljudske resurse i strategiju, koja se posebno bavi i posvećeno pruža podršku jednoj ili više direkcija

Stejkholder – eng. „stakeholder“ je zajednički pojam za sve zainteresovane strane, koji mogu biti pojedinci, preduzeća, društvena

zajednica i država, a koji imaju bilo kakav interes od postojanja i poslovanja Kompanije

MSP – skraćena koja označava poseban segment privrede, koje je društvo klasifikovalo kao „mala i srednja preduzeća“ po internoj metodologiji

D&I – skraćena od „diversity and inclusion“, predstavlja način na koje Društvo prihvata i pospešuje kulturu inkluzije i raznolikosti

Retail segment – predstavlja segment stanovništva

HR – ljudski resursi, organizacioni deo Društva koji se bavi kadrovskim pitanjima

MCC – skraćena od „medic call center“ je organizacioni deo društva koji se bavi podrškom klijentima u zdravstvenom osiguranju

ESG – skraćena od „Environmental, social, and corporate governance“. ESG predstavlja težnju Društva da poštuje principe održivog i odgovornog poslovanja

Tehničke komponente

AO – 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 – 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

Godišnji ekvivalent nove premije poslovanja (APE) – zbir novih godišnjih premija za polise osiguranja uvećan za jednu desetinu premija jednokratnih polisa osiguranja

Vrednost novog portfelja (NBV) – 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:

– šteta nastalih u tekućoj godini + troškovi

rešavanja šteta umanjeno za regrese i reosiguranje i

– zarađenih premija umanjenih za reosiguranje

Štete prethodne godine (nastanak) odnos između:

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

– zarađenih premija umanjenih za reosiguranje

Racio solventnosti I – odnos raspoloživog kapitala i zahtevanog kapitala

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

Ostale mere rezultata

Operativni rezultat dobija se 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 neoperativnim rezultatom se smatraju sledeće stavke: realizovani dobiti i gubici od prodaje nematerijalnih ulaganja, ispravke vrednosti potraživanja i drugi specifični prihodi i rashodi koji nemaju karakter ponavljanja. U segmentu neživotnog osiguranja sledeće stavke se smatraju neoperativnim rezultatom: svi realizovani dobiti i gubici, ispravke vrednosti potraživanja, efekti kursnih razlika, i drugi specifični prihodi i rashodi koji nemaju karakter da se ponavljanja

Operativni povraćaj na investicije – odnos između operativnog rezultata i prosečne investicije, obračunat na osnovu brojki iz finansijskih izveštaja

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

