

Integrirani godišnji izveštaj za 2019. godinu

Generali Osiguranje Srbija



Integrirani godišnji izveštaj za 2019. godinu

Generali Osiguranje Srbija



Ubrzaćemo transformaciju
Grupe, sa klijentima u srcu
promena. Njihove potrebe vodiće
transformaciju kanala prodaje,
operativnog modela, naših
zaposlenih i ponude proizvoda

Frederic de Courtois
Generalni direktor, Generali

Organi upravljanja na dan 31.12.2019.

Nadzorni odbor

Gregor Pilgram (predsednik)

Stefano Culos (član)

Toplica Spasojević (nezavisni član)

Izvršni odbor

Dragan Filipović (predsednik)

Gorana Rašić (član)

Veselin Danilovac (član)

Nataša Marjanović (član)

Komisija za reviziju

Petra Jankovská (predsednik)

Renáta Šmejkalová (član)

Rada Radović (član)

ISIN: IT0000062072
Reuters: GASL.MI
Bloomberg: G:IM

Matično društvo osnovano u Trstu 1831. godine
Osnovni kapital 1.569.773.403 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



Kontakt podaci nalaze se na kraju dokumenta

Sadržaj

04 O izveštaju

06 Uvodna reč

09 Mi, Generali

10 Naša istorija – Generali grupa

12 Naša istorija – Generali Osiguranje Srbija

15 Generali Osiguranje Srbija

16 Generali Osiguranje Srbija u brojkama

18 Ključne činjenice za 2019. godinu

20 Korporativni kalendar i važniji projekti za 2020. godinu

22 Generali strategija 2019-2021.

24 Naši ljudi

36 Naša pravila poslovanja sa integritetom

38 Strategija na delu

40 Svrha našeg poslovanja i stvaranje vrednosti

42 Živimo svoje vrednosti

44 Naša uprava

49 Naši rezultati

50 Opšti pregled tržišta osiguranja

51 Glavni podaci o poslovanju kompanije

55 Neživotno osiguranje

58 Životno osiguranje

61 Perspektiva

67 Rizici i mogućnosti

75 Finansijski izveštaj

76 Finansijski izveštaji

85 Napomene uz finansijske izveštaje

88 Rečnik pojmova



O izveštaju

U vreme kada blagovremene, jasne i precizne informacije izbijaju na čelo najvažnijih resursa kojima raspolažu kompanije i pojedinci, Generali Osiguranje Srbija, po uzoru na Generali grupu, poslednjih pet godina objavljuje redovne integrisane izveštaje o poslovanju.

Integrirani izveštaj o poslovanju postao je naš najvažniji finansijski izveštaj. Rado ga delimo sa našim klijentima, akcionarima i širom javnosti.

Izveštaj za 2019. je naš peti izveštaj ovoga tipa. Iz godine u godinu unapređujemo način na koji predstavljamo svoje rezultate i aktivnosti i formiramo sveobuhvatnu sliku o Generali Osiguranju Srbija kroz finansijske i nefinansijske pokazatelje, strategiju i unapređenja, 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, MRS i MSFI, koji su na raspolaganju samo internim korisnicima u okviru Grupe, revizorima i nadzornom organu.

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 statutarних finansijskih izveštaja u Republici Srbiji.

Ukoliko nije drugačije navedeno, svi iznosi prikazani u ovom izveštaju iskazani su u milionima evra, uz primenu zvaničnog prosečnog kursa evra za 2019 godinu: 1 EUR = 117,84 RSD. Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, zbog čega se zbir pojedinačnih zaokruženih iznosa u tabelama ne mora uvek poklapati sa zaokruženim zbirnim iznosom.





Mi, Generali

Naši rezultati Perspektiva

Odeljci integrisanog godišnjeg izveštaja

Naša istorija

Naša strategija

Vizija, misija i vrednosti

Naši ljudi

Uprava

Finansijski pokazatelji poslovanja

Perspektiva

Rizici i mogućnosti

Finansijski izveštaji



Sadržaj <IR> okvira

Odgovornost za integrisani godišnji izveštaj

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

Izveštavanje se 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).

Pratite Generali na



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

Uvodna reč

Dragan Filipović, generalni direktor



Generali Osiguranje Srbija završilo je 2019. godinu sa velikim zadovoljstvom. Ponosni smo što smo ostvarili odličan rezultat u poslovanju i svoja strateška poslovna opredeljenja.

Dostigavši 31,4 miliona evra, operativni rezultat je u 2019. godini povećan za 9,6%. Zabeležen je rast najvažnijih poslovnih pokazatelja: premija je porasla za 7,8%, investiciona aktiva za 11,8%, broj klijenata za 0,8%.

Podjednako je važno i to što smo, uporedo sa dobrim poslovanjem, negovali strateške ciljeve Generali grupe. Razvijali smo opštu kulturu osiguranja i podizali svest građana o njegovom značaju, gradeći sa klijentima partnerstvo za ceo život. Za kompaniju kao što je Generali to je podjednako važno kao i operativni rezultat.

Sve ovo ne bi bilo moguće da nismo imali tim od 1600 obučenih i motivisanih ljudi. To je baza Generali Osiguranja Srbija, sa znanjem i duboko usađenom korporativnom kulturom, i to je ono što nas čini snažnim. Taj tim je ostvario rezultat i ja od srca zahvaljujem svakom članu, na svakoj poziciji.

U 2019. godini ispunili smo obaveze i obećanja prema svima sa kojima nas posao spaja. Naši ljudi imaju podsticajno okruženje, prijatnu atmosferu za rad i priliku da se lično razvijaju i da rastu sa kompanijom. Naši klijenti su dobili efikasnu i ljubaznu uslugu i, što je najvažnije, sigurniju budućnost za sebe, porodicu, imovinu i posao. Pred našim akcionarima su dobar poslovni bilans i reputacija kompanije kojima mogu da se ponose.

Veoma nam je važno da sve što radimo bude u potpunom saglasju sa širom društvenom zajednicom i u njenom interesu. Da je društvena odgovornost u osnovi našeg poslovanja, potvrdili smo brojnim akcijama, koje su deo ovog izveštaja.

Kada je reč o budućnosti Generali Osiguranja Srbija, nemam nikakvu sumnju da su pred nama nove uspešne godine. Imamo snažan kadrovski temelj, jasnu strukturu i korporativnu kulturu. Spremni smo da radimo i u dobrim i u teškim uslovima, da na tržište donosimo inovativne proizvode, da se menjamo i prilagođavamo, i zbog toga sam uveren da ćemo ostvariti svoje ambiciozne planove.

Spremnost da radimo i u težim uslovima pokazali smo ove godine, tokom vanrednog stanja uvedenog zbog pandemije bolesti Covid-19. Od samog početka, glavni cilj nam je bio da sačuvamo zdravlje naših ljudi, klijenata i partnera. Srećan sam i ponosan što mogu da potvrdim da smo pravovremenim sprovođenjem adekvatnih preventivnih mera i zalaganjem svih nas u Generaliju uspeali da sačuvamo zdravlje ljudi, ali i da obezbedimo da poslovni procesi teku neometano, na zadovoljstvo naših klijenata. Zadržali smo i lični i timski radni elan i motivaciju na visokom nivou. Nismo dozvolili da sve stane. Naprotiv, pokazali smo da smo zaista inovativni, da smo na vreme uspešno digitalizovali važne procese, da smo agilni i snažni tim i da možemo uspešno da radimo van kancelarije. Tokom vanrednog stanja, preko 90% naših ljudi je radilo od kuće. Dobro koordinisanim radom i komunikacijom, za samo nekoliko dana klijentima smo omogućili da korišćenjem digitalnih alata prijave odštetne zahteve i obnove ili kupe polisu osiguranja. Određenim klijentima smo proširili pokriće na Covid-19, a raznim aktivnostima i donacijama podržali smo zajednicu u kojoj živimo i radimo. Timskim radom trudili smo se da očuvamo psihičku i emotivnu sigurnost zaposlenih i klijenata. Poverenje stvoreno tokom vanrednog stanja biće ključno za oporavak ne samo ljudi, već i kompanija, lokalne i globalne ekonomije. Mi u Generaliju smo se obavezali da ćemo biti doživotni partner klijentima i činimo sve da ispunimo to obećanje.

Osnov za optimizam daje nam i stabilna makroekonomska situacija. Stabilnost valute, finansijska stabilnost i disciplina i prognoziran rast BDP-a za 2021. godinu su dobra podloga za uspešan razvoj finansijskih usluga.

Kada se pomene ime Generali, ono asocira na tradiciju. Mi smo kompanija koja traje jer gradimo trajne poslovne i partnerske odnose. Hoćemo da budemo dugoročni, pa i doživotni partner svima sa kojima delimo iste vrednosti, i to ćemo činiti kroz najbolju poslovnu praksu i uz visoke standarde etičnog i odgovornog poslovanja.

Želim da zahvalim svima koji su bili deo još jedne uspešne poslovne godine. To su naši klijenti, naši zaposleni, agencije, zastupnici, partnerske organizacije i institucije, lokalna zajednica. Bez sinergije svih nas ne bi bilo sjajnih rezultata.





Mi, Generali

- 10 Naša istorija – Generali grupa
- 12 Naša istorija – Generali Osiguranje Srbija

Naša istorija – Generali grupa

Postojimo od 1831. godine kao nezavisna italijanska grupa sa izraženim prisustvom na međunarodnom tržištu. Mi smo jedan od najvećih globalnih igrača u industriji osiguranja, strateški izuzetno važnog sektora za rast, razvoj i dobrobit modernih društava. Za skoro 200 godina izgradili smo grupu koja posluje u preko 50 zemalja sveta kroz više od 400 društava i sa skoro 72.000 zaposlenih.

1831

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

1832-1914

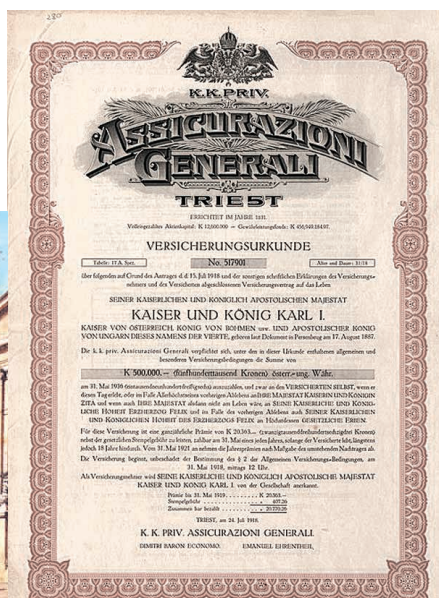
Positivan društveno-ekonomski kontekst, izrazita poslovna sposobnost osnivača i strateški povoljan geografski položaj Trsta omogućili su rast i napredak Generalija. Godine 1857, **Generali dospeva na berzansku listu Trsta**, a 1881. godine **postaje grupa**. Kao rezultat, u Italiji i inostranstvu osnivaju se zavisna društva, među kojima je prvo bilo Erste Allgemeine, osnovano u Beču 1882. godine.

1915-1918

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



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



1919-1945

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

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

1946-2010

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

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

2011-2019

Poslednjih desetak godina Generali grupa posvetila je reorganizaciji i transformaciji poslovanja. Nakon sveobuhvatnog i uspešnog finansijskog preokreta (2012–2015), a zatim i operativnog (2016–2018), **Generali piše novo poglavlje u svojoj istoriji.**

Trogodišnja strategija „Upotrebimo snagu za ubrzanje rasta“, predstavljena 21. novembra 2018. godine, oslanja se na istoriju Generalija i na naše snage za konsolidaciju liderstva na evropskom tržištu osiguranja, naročito za fizička lica, profesionalce i mala i srednja preduzeća, kroz

ponudu inovativnih i personalizovanih rešenja.

Region Centralne i istočne Evrope, kojem pripadaju i kompanije u Srbiji i Crnoj Gori, strateški je važan Generali grupi. To je potvrđeno i 2018. godine, kada je kompanija počela da posluje u dvema važnim državama – Austriji i Rusiji.

Generali nastavlja jačanje u regionu 2019. godine, novim akvizicijama u Poljskoj i Sloveniji.



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.

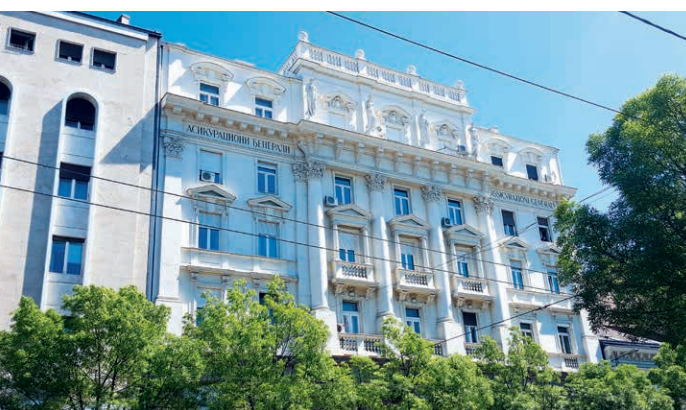
1998-2006

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.

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

2014-2019

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.

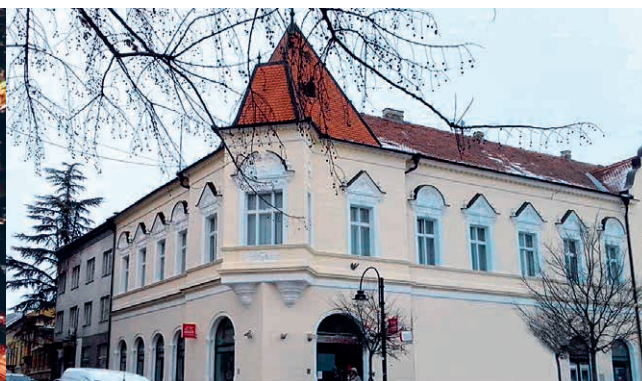
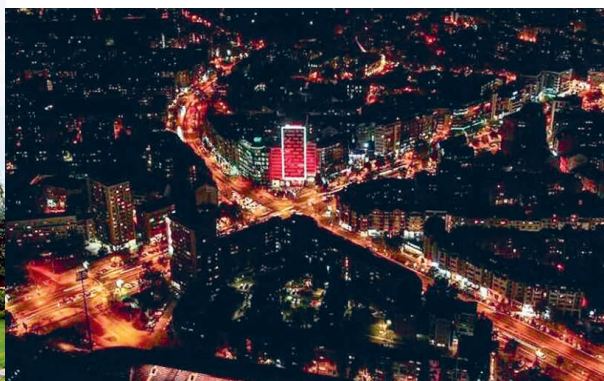
Brigu o zadovoljstvu zaposlenih potvrdili smo uvođenjem politike rada van kancelarije (smart working). Zahvaljujući tome i sprovođenju mnogih drugih mera i aktivnosti, krajem 2018.

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.





Generali Osiguranje Srbija

16	Generali Osiguranje Srbija u brojkama
18	Ključne činjenice za 2019. godinu
20	Korporativni kalendar i važniji projekti za 2020. godinu
22	Generali strategija 2019-2021.
24	Naši ljudi
36	Naša pravila poslovanja sa integritetom
38	Strategija na delu
40	Svrha našeg poslovanja i stvaranje vrednosti
42	Živimo svoje vrednosti
44	Naša uprava

Generali Osiguranje Srbija u brojkama

BRUTO OBRAČUNATA PREMIJA

196,0 m. evra

+7,8%

NEŽIVOTNO OSIGURANJE

68,1%

ŽIVOTNO OSIGURANJE

31,9%

OPERATIVNI REZULTAT

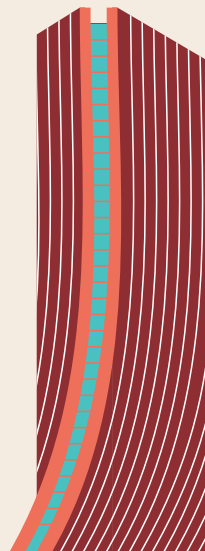
31,4 m. evra

+9,6%

NETO KOMBINOVANI RACIO

78,3%

- 8,3 p.p.



OPERATIVNI REZULTAT
NEŽIVOTNO

26,4 m. evra

+24,7%

OPERATIVNI REZULTAT
ŽIVOTNO

5,0 m. evra

-32,9%

INVESTICIONA
IMOVINA

517,0 m. evra

+11,2%

EKVIVALENT GODIŠNJE PREMIJE (APE)
ŽIVOTNO

11,5 m. evra

+0,4%

NETO
REZULTAT

30,2 m. evra

+8,1%

NAŠI LJUDI

1.659

+13,3%



MUŠKARCI

ŽENE

ŽENE U NAJVIŠEM RUKOVODSTVU

35%

65%

50%

NAŠI KLIJENTI

617.979

+0,8%

Ključne činjenice za 2019. godinu

Mart

Početak lokalnog talent programa za treću generaciju talenata – razvijamo buduće lidere.

Na međunarodni Dan žena, 8. mart, održan je drugi po redu događaj #BeBoldForInclusion, u okviru inicijative za različitost i inkluziju koja se sprovodi širom Generali grupe.

Usvojeni su finansijski izveštaji za 2018. godinu. Usvojena je odluka o raspodeli dividendi nakon pripisivanja dela dobiti ugovaračima štednih polisa životnog osiguranja.

Manifestacija „Ljubav u proleće” i ove godine okupila je naše mališane u prostorijama kompanije. Zabavljali su ih animatori, učestvovali su u radionicama i posetili roditelje na poslu.

Održan je „Maraton inovacija”, važan događaj za ostvarenje naše strategije, na kome se predstavljaju i usvajaju nove ideje sa ciljem unapređenja poslovanja.

April

Generalno sponzorstvo Međunarodnog sajma poljoprivrede u Novom Sadu, najvećem poljoprivrednom sajmu u regionu.

Objavljen je Integrirani godišnji izveštaj za 2018. godinu.

Obnovili smo standarde ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, ISO 10002:2014, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 i ISO 22301:2012

Jun

Nova, treća po redu anketa o angažovanju.

Druga kvantitativna studija uticaja (QIS II) u okviru priprema za primenu regulatornog okvira Solvency II u Republici Srbiji.

Jul

Polugodišnja sednica Nadzornog odbora.

Uskladili smo poslovanje sa standardom ISO 50001:2011 – Sistemi menadžmenta energijom.

2019.

Avgust

Počela je primena Opšte uredbe o zaštiti podataka o ličnosti (21.8), koja klijentima garantuje zaštitu ličnih podataka od mogućih zloupotreba.

Septembar

Uvedena je mogućnost komunikacije s klijentima preko Vibera. To će značajno ubrzati, unaprediti i modernizovati našu komunikaciju i doprineti građenju doživotnog partnerstva sa klijentima.

Oktober

Do kraja oktobra 2019. završili smo preko trideset projekata digitalne transformacije. Među najvažnijima su digitalizacija prodaje životnog osiguranja, objedinjena baza podataka o klijentima i portal za prodaju kasko osiguranja. Projekte je pozitivno ocenio Generali ACEER.

Novembar

Maraton inovacija, drugi ove godine.

Naša kompanija osvojila je tri nagrade na takmičenju Instituta za menadžment ljudskih resursa: Najbolja strategija razvoja; Najbolja strategija upravljanja talentima i Najbolji HR tim.

Lokalni NPS događaj.

Decembar

Kompanija Stanton Chase dodelila nam je nagradu za najbolji Talent program 2019. godine.

Više od 100 naših kolega proslavilo je 10 odnosno 15 godina rada u kompaniji.

Krajem decembra okupili smo preko hiljadu zaposlenih na proslavi još jedne uspešne poslovne godine.



Korporativni kalendar i važniji projekti za 2020. godinu

Mart

Kvartalna sednica Nadzornog odbora.

Zbog širenja virusa COVID-19 i na teritoriju Srbije uvedeno je vanredno stanje, što je dovelo do delimične ili potpune blokade velikog dela privrede i kretanja stanovništva.

Generali Osiguranje Srbija od sredine marta nesmetano posluje van kancelarija, koristeći mogućnosti i unapređenja koncepta rada van kancelarije (smart working) uvedenog još 2018. godine.

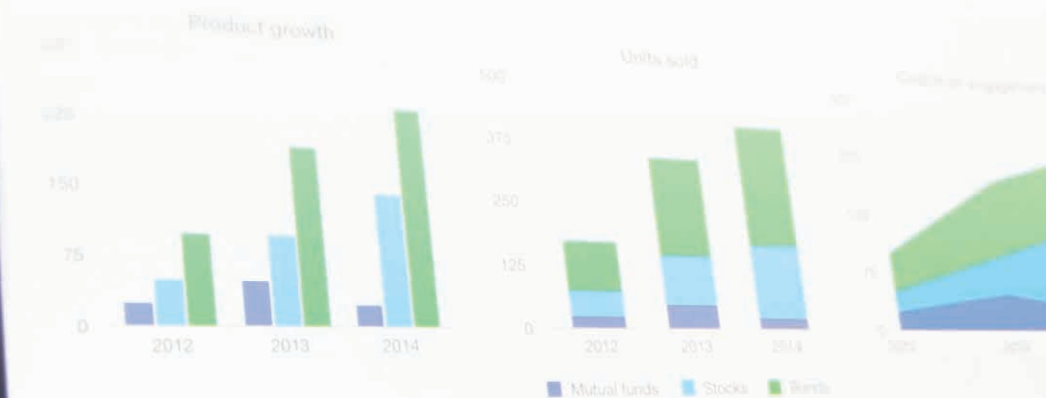
April

Nadzorni odbor – usvajanje finansijskih izveštaja za period do 31.12.2019. i raspodela dobiti.

Godišnja skupština i izveštavanje o rezultatima prvog kvartala 2020.

Jul

Polugodišnja sednica Nadzornog odbora.



2020.

DOGAĐAJI NAKON IZVEŠTAJNOG PERIODA

Nakon informacija o izbijanju virusa bolesti COVID-19 u martu mesecu u svetu, Evropi i našem regionu, Generali Osiguranje Srbija je preduzelo neophodne mere da zaštiti zaposlene, klijente i investitore i obezbedi bezbedne uslove za poslovanje. COVID-19 je doneo neizvesnost u celom svetu, pa tako i u Srbiji. Prvi oboleli dijagnosticirani su u Srbiji 6.3.2020, od kada počinje uticaj ove bolesti na život i poslovanje kod nas. S ubrzanim širenjem virusa i proglašenjem pandemije, Vlada Srbije je uvela vanredno stanje 15.3.2020. godine. Da bi se sprečila masovna okupljanja i usporilo širenje bolesti, ograničeno je kretanje stanovništva, a kompanijama je naloženo da ograniče ili obustave poslovanje.

Mi smo pratili i instrukcije Generali grupe: prešli smo na rad od kuće gde god je to moguće, ukinuli putovanja, okupljanja i sastanke i povećali upotrebu onlajn digitalnih alata. Sve ovo je omogućilo nesmetano poslovanje u jednakom ili dovoljnom kvalitetu i obimu i brigu o klijentima u izmenjenim uslovima.

Prvi direktan uticaj pandemije ogleda se u smanjenoj tekućoj likvidnosti, prvenstveno zbog smanjenja uplata za polise obaveznog osiguranja od auto-odgovornosti. Do toga je došlo zbog privremenog smanjenja obima registrovanja automobila. Imajući u vidu ukupno poslovanje, stabilnu poziciju, likvidnost i strukturu garantne rezerve, Društvo će biti u stanju da se izbori sa eventualnim problemima likvidnosti u narednim periodu. Zavisno od toga koliko će pandemija trajati, njeni efekti će se materijalizovati kroz prihode po vrstama osiguranja sezonskog karaktera, poput putnog osiguranja, ali njihov uticaj na poslovanje je minimalan (u prihodima ispod 5%). U drugim vrstama osiguranja očekuje se zastoj u prodaji ili eventualno pomeranje skadence.

Pored toga, urađena je analiza sposobnosti Društva da blagovremeno izvršava obaveze prema klijentima, dobavljačima, zaposlenima i državi, i dobijeni su zadovoljavajući rezultati.

Imajući u vidu procenjene efekte pandemije na likvidnost, prihode i troškove, i izloženost tekućeg portfolija riziku, zaključeno je da pandemija neće dovesti u pitanje poslovanja Društva.

Generali strategija 2019-2021.

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

Profitabilan Rast

JAČANJE LIDERSKE POZICIJE U EVROPI:

učvršćivanje pozicije
br. 1 na tržištu

FOKUS NA TRŽIŠTIMA OSIGURANJA SA VISOKIM POTENCIJALOM:

15%-25% godišnjeg rasta
dobitka u periodu 2018-2021.
u zavisnosti od države ili
segmenta

Upravljanje Kapitalom i Optimizacija Finansiranja

POVEĆATI STVARANJE KAPITALA:

> 10,5 mlrd EUR stvorenog
kapitala 2019-2021.
(kumulativno)

POVEĆANJE POVRAĆAJA GOTOVINE:

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

Inovacija i Digitalna Transformacija

ŽELIMO DA POSTANEMO PARTNER ZA CEO ŽIVOT NAŠIM KLIJENTIMA

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

OMOGUĆITI DIGITALNU TRANSFORMACIJU PRODAJNE MREŽE

Tri ključna faktora
za realizaciju strategije:

1. Naši ljudi

2. Snažan brend

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

RAZVIJANJE GLOBALNE PLATFORME ZA UPRAVLJANJE IMOVINOM:

15%-20% rast dobitka na godišnjem nivou u periodu 2018-2021.

SMANJENJE NIVOA 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.

TRANSFORMACIJA I DIGITALIZACIJA MODELA POSLOVANJA

Generali grupa 2021 – finansijski ciljevi



RAST ZARADE PO AKCIJI:

prosečna godišnja stopa rasta u rasponu

6%-8%

u periodu 2018-2021.



RAST DIVIDENDI:

55%-65%

raspon stope isplate dividendi u odnosu na ostvareni rezultat u periodu 2019-2021.



VIŠA STOPA POVRAĆAJA ZA AKCIONARE

> 11,5%

Prosečna stopa povraćaja na kapital u periodu 2019-2021.



3. Stalna posvećenost održivom poslovanju

Naši ljudi

Generali strategija 2019-2021 zasnovana je na osnaženim zaposlenima. Svesni da su ljudi ključni za implementaciju svake uspešne strategije, u 2019. godini fokus smo stavili na razvoj novih veština za digitalno doba, jačanje liderstva i talenata, promociju i nagrađivanje izuzetnih rezultata, i dalje unapređenje efikasnosti kroz jednostavnu i agilnu organizaciju.



1.659
ukupan
broj zaposlenih



65%



35%

13%

zaposlenih su menadžeri, među kojima

51%

čine žene

24%
zaposlenih
radi duže
od 10 godina

50%
zaposlenih
radi duže
od 5 godina

45%
zaposlenih
su milenijalci

41
godina
je prosečna starost
zaposlenih

276
unapređenja

Generali, naše omiljeno mesto za rad

Anketa o angažovanju 2019 Važno nam je šta misle naši zaposleni

Jedan od važnih faktora i polazna osnova za kreiranje strategije ljudskih resursa predstavljaju predlozi, očekivanja i želje naših zaposlenih. Zato je Generali grupa 2015. godine počela da sprovodi anketu o angažovanju, u kojoj svake druge godine zaposleni iskreno iznose svoje utiske o uslovima rada, mogućnostima za razvoj, saradnji sa nadređenima i kolegama, komunikaciji sa klijentima i o drugim aspektima rada u kompaniji. Kroz anketu dobijamo jasan uvid u to 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 zaposlenih.

U junu 2019. smo po treći put sproveli anketu o angažovanju. Odziv je bio sjajnih 100%. To nam je potvrdilo da naši zaposleni imaju puno poverenje da će menadžment zaista čuti i reagovati na njihove potrebe.

Anketa o angažovanju pokazuje i koliko su naši zaposleni racionalno i emotivno povezani i motivisani za rad. Izraženo u brojkama, ponosni smo što je procenat angažovanja u junu 2019. godine iznosio je 92%, što je 3% više u odnosu na 2017. godinu.

100%

zaposlenih uključeno u neki sistem varijabilne zarade

100%

zaposlenih dobilo godišnju ocenu svog rada



Borko Novaković,
preuzimač rizika

Kada mi je ćerka povredila ruku, tri nedelje sam brinuo o njoj. Mnogo mi je značilo što nisam morao da otvaram bolovanje. Radio sam od kuće i bez problema završavao sve poslovne obaveze.



Gordana Nikić,
specijalista za
HR administraciju

Od kada se rodila, ćerku Petru sam popodne uspavljivala uz pesmu „Zakleo se bumbar“. Kada mi je isteklo porodijsko bolovanje, uživale smo u omiljenom rituelu još četiri nedelje.

Podrška osobama sa invaliditetom

Za nas, jednake prilike podrazumevaju aktivnu borbu protiv diskriminacije i predrasuda, prihvatanje i negovanje različitosti, sprovođenje mera i osmišljavanje pogodnosti za zaposlene.

Generali Osiguranje Srbija svojim zaposlenima pruža materijalnu i savetodavnu pomoć u proceduri dobijanja statusa osobe sa invaliditetom, a zaposlenima sa invaliditetom daje:

- solidarnu novčanu pomoć u visini od 120.000,00 dinara godišnje,
- dodatnih pet radnih dana godišnjeg odmora.

Na ime solidarne pomoći, 2019. godine zaposlenima sa invaliditetom isplaćeno je preko tri miliona dinara.



Dobrodošlica za nove kolege

Veoma nam je važno da se nove kolege već od prvog radnog dana osećaju dobrodošlo u kompaniji. Da bismo period upoznavanja učinili što prijatnijim, za njih smo osmislili aktivnosti i obuku. Sve što treba da urade je da izdvoje 15 minuta i stave slušalice i pogledaju zanimljivu video-prezentaciju procesa integracije novozaposlenih u naš tim, prednosti rada u Generaliju i mogućnosti daljeg razvoja.

O radu, vrednostima i principima kompanije nove kolege saznaće više kroz obuku „Moja kompanija”. Generalni direktor i top menadžment pomoći će im da steknu širu sliku o našem poslovanju, a kroz ovu obuku upoznaće se i sa kolegama iz drugih sektora. Direktni nadređeni pomažu novim kolegama da se snađu kroz plan adaptacije, dok ključnu ulogu u njihovom uklapanju u novu sredinu ima buddy, kolega koji ih upoznaje sa članovima tima sa kojima će neposredno saradivati i upućuje ih u radne procese.

Znamo koliko je važno naoružati se znanjem o proizvodima koje nudimo, pa nove kolege iz prodajne sile prolaze obaveznu stručnu obuku. Nakon šest meseci rada, na testu poznavanja proizvoda i komunikacije sa klijentima, pokazuju šta su naučili i da li su spremni za samostalni rad.



Studentska praksa – od prve prilike do prvog posla

Svakog leta dajemo šansu mladim ljudima bez radnog iskustva da se kroz tromesečnu praksu upoznaju sa tržištem osiguranja i sa specifičnostima rada u našoj kompaniji. Kroz rad na realnim projektima i uz mentorsku pomoć iskusnih kolega, studentima završnih godina osnovnih i master studija pruža se šansa da steknu znanja i iskustva koja će im dati bolje šanse na tržištu rada i referencu za buduću karijeru.

Mnogi su ovu priliku iskoristili na najbolji mogući način – postali su deo našeg tima. U protekle četiri godine, od 22 praktikanta njih 18 primljeno je u stalni radni odnos nakon završene prakse. Tako smo proširili tim mladim, perspektivnim i motivisanim ljudima sa svežim idejama.



BENEFITI

ZDRAVLJE

- ISTEMERISKI PROJEKAT
- POLISA PRIVATNOG ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA
- KOLEKTIVNE POLISE
- POPUSTI U VEZI SA ZDRAVLJEM

BRIGA O PORODICI

- KURSA ZA BEBE
- SAVETODAVNA PODRUKA ZA POSLOVANJE SA DECOM I DECI
- POSLOVANJE SA RODITELJIMA IMAJECIMA
- PAKETI ZA BRIGU ZAPOLJENI
- POSLOVI I VEZI SA POSLOVIMA I OSIGURANJIMA GENERALI VITIC

ŠTEDNJA ZA BUDUCNOST

- PENZIJSKI FOND
- POPUSTI ZA POLISE ŽIVOTNO OSIGURANJA IŠTAKNOM KAPITALU

SPORT

- SPORTSKA OBLAČENJA SA MARKOM SPONSORISANIM AMBASSADOR
- FITNES
- GENERALI DAN
- POPUST NA SPORTSKI OBLAČENJE I ENCIKLE

STIL ŽIVOTA

- SMART WORKING
- 3 LUNA DANA
- POPUSTI I PRAKTIČNA POMOĆ FINEANCIJSKE AGENCIJE
- POPUSTI NA PUTOVANJE I OBLAČENJE
- ANTRESTRES JAGA RADOVNICE

KULTURA I OBRAZOVANJE

- POSREDOVANJE I KULTURNE DEJAVNOSTI
- KULturna i obrazovna
- MOOC
- MLP EDUKACIJA

QR code:

Benefiti za zaposlene

Nove beneficije: karte za pozorišta, sportska dešavanja i kulturne događaje u celoj Srbiji, novo pokriće kolektivne polise od posledica nesrećnog slučaja (nezgode), paketi za posebne kategorije zaposlenih (fleksibilne beneficije za osobe sa invaliditetom, posebne pogodnosti za samohrane roditelje u vidu dodatnih dana godišnjeg odmora i plaćanja školskog pribora i udžbenika za decu). Skeniranjem **QR koda** zaposleni mogu da pristupe svim beneficijama u bilo kom trenutku i sa bilo koje lokacije, preko svog pametnog telefona.

48
poklona za novorođene
bebe

893
novogodišnja paketića
za decu



Koncept smart working: rad van kancelarije, fleksibilno radno vreme (7-10 i 15-18), neplaćeno odsustvo, mesec dana skraćenog radnog vremena uz punu platu po povratku sa porodiljskog odsustva, oprema za video-sastanke i pametni telefoni, soba za predah, druženje i zabavu.



Uveli smo Wi-Fi u sve filijale



Brand Store: Generalijeva nova onlajn prodavnica omogućava zaposlenima da za svoje klijente brzo i jednostavno obezbede poklone s brendom Generali.

Prva family friendly finansijska organizacija u Srbiji

Generali Osiguranje Srbija je prva finansijska organizacija u Srbiji i regionu koja je dobila osnovni sertifikat *Family Friendly Enterprise*.

Sertifikat *Family Friendly Enterprise* se dobija za društveno odgovorno upravljanje sa fokusom na usklađivanju rada i privatnog života zaposlenih. Dodeljuje ga TMS CEE d.o.o. prema sertifikacionoj šemi slovenačkog Ekvilib instituta.



Godinu dana nakon sticanja sertifikata naši ljudi vide Generali kao svoje omiljeno mesto za rad, čime potvrđuju da smo na pravom putu ka sticanju punog sertifikata.

Jubileji



Uz pozitivnu i veselu atmosferu 106 kolega obeležilo je 10 odnosno 15 godina rada u kompaniji. Tema ovogodišnje proslave bila je „Zvižduk u 8“.



48
sati treninga
po zaposlenom

115
talenata

96%
zadržanih talenata

We LEARN – nove veštine za novo doba

Čak 95% zaposlenih smatra da će im za veće šanse za zadržavanje posla i napredak u karijeri biti potrebne nove veštine. Čak 38% kompanija teško nalazi ljude sa odgovarajućim veštinama. Da bi svojim ljudima pružila priliku za razvoj i prilagođavanje novom digitalnom svetu, Generali grupa je pokrenula do sada najmasovniji i najobimniji program edukacije.

We LEARN je novi Generalijev je inovativni koncept učenja koji kombinuje treninge uživo, digitalno učenje i animaciju sa entuzijazmom i stručnošću naših kolega iz celog sveta. **We LEARN** su osmislile i sprovode Akademija Grupe i lokalne Generali akademije kako bi podržale specifične potrebe Generalijevih kompanija na lokalnom nivou.

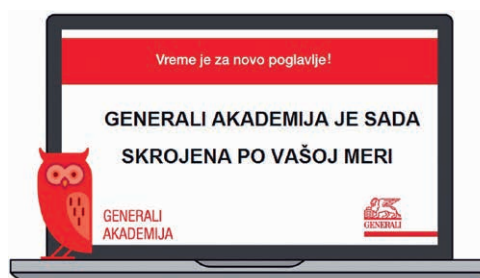
Program **We LEARN** ima tri ključne komponente:

- Osnovna: treninzi namenjeni svim zaposlenima radi sticanja znanja o ključnim strateškim inicijativama i uticaju digitalizacije.
- Škola novih uloga: mini-master programi koji podržavaju strateške ciljeve Grupe i otvaranje novih radnih mesta u oblastima kao što su nauka o podacima, internet stvari i dizajn cena.
- Nove veštine za evoluciju postojećih uloga: digitalni i treninzi uživo sa ciljem osposobljavanja zaposlenih u skladu sa novim tržišnim kretanjima. Grupa je prepoznala preko 60 novih veština koje će biti potrebne našim ljudima za nastavak uspešne transformacije kompanije.



Kroz program We LEARN želimo da razvijamo svoje ljude u partnere klijenata za čitav život.

Monica Possa, Group Chief HR & Organization Officer

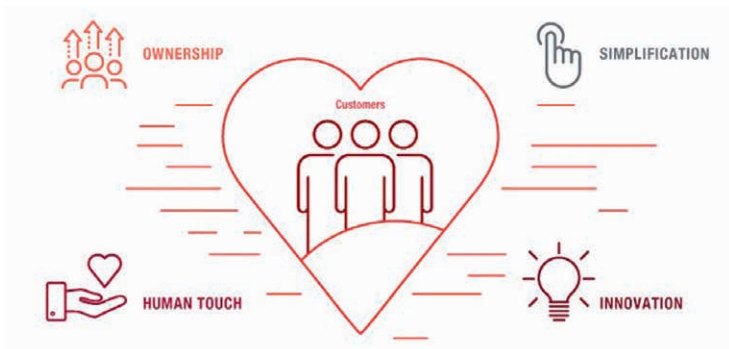


Kompanije se ne transformišu same od sebe – transformišu ih ljudi.

Omogućiti ljudima da oblikuju sigurniju budućnost brigom o njihovom životu i snovima, svrha je našeg postojanja, ono što nas inspiriše i motiviše.

Uvek smo usmeravali svoje napore ka poboljšanju života ljudi. To nastavljamo i danas, u sve složenijem svetu, sa čvrstom namerom da budemo doživotni partneri našim klijentima. Oslanjamo se na svoju sposobnost da se brinemo i pomažemo nudeći inovativna i personalizovana rešenja koja ljudima treba da omoguće da lakše donose odluke i oblikuju sigurniju budućnost za sebe, svoje najmilije, svoj posao, okruženje.

Generali želi da postane doživotni partner klijenata, ali to zahteva ogromnu transformaciju načina razmišljanja i rada. Zato je osnaživanje ljudi jedan od ključnih stubaca naše strategije i pokretača na tom strateškom putu. Sa tim ciljem, organizujemo događaje koji zaposlenima treba da pomognu da shvate na šta mislimo kada kažemo odgovornost, inovativnost, jednostavnost i ljudski pristup. Tokom 2019. preko 400 zaposlenih prisustvovalo je događajima kojima započinjemo zajednički rad ka ostvarenju ambicije da budemo kompanija usredsređena na klijente.



Kurs za pravi kurs

BusinessCool

Ostati uspešan u poslu, ići napred i iskoristiti prilike, u osnovi podrazumeva sposobnost sticanja i primenjivanja novih veština, i to ne intuitivno, već strateški. Škola BusinessCool namenjena je ključnim ljudima u kompaniji sa velikim iskustvom, poslovnim potencijalom i izraženom motivacijom da napreduju. BusinessCool se sastoji iz nekoliko radionica posvećenih veštinama budućnosti: stvaranju ličnog brenda, facilitaciji, analitičkom razmišljanju i donošenju odluka, upravljanju razvojem i osmišljavanju. U skladu s istraživanjima po kojima menadžeri treba da posvete 24 minuta nedeljno ličnom razvoju, BusinessCool im to omogućava kroz video-sadržaje, e-obuku, igrice i kratke testove.



Nagrada Stanton Chase za lokalni talent menadžment program

Kao kompanija koja ulaže u razvoj svojih zaposlenih, ponosni smo na vredno priznanje koje je naš lokalni Talent program dobio od kompanije Stanton Chase za najrazvijeniju praksu upravljanja talentima.

Beogradska kancelarija kompanije Stanton Chase od 2014. godine dodeljuje nagradu Talent menadžment kompanijama koje razvijaju i implementiraju programe za upravljanje talentima. U konkurenciji više od dvadeset kompanija, Talent menadžment program Generali Osiguranja Srbija prepoznat je kao najrazvijeniji pristup radu sa talentima. Ono što nas je posebno izdvojilo su uključenost top menadžmenta u rad sa talentima i prilike za njihov dalji razvoj kroz internacionalno iskustvo. Ovo priznanje je potvrda tržišta i šire HR zajednice da smo na pravom putu i svrstalo nas je među uspešne poslodavce na domaćem tržištu: Coca-Colu, Telenor, JTI, NIS i Nelt.



Talent menadžment program

Spoj digitalizacije i ljudskog pristupa

Prošle godine izabrali smo treću po redu generaciju za lokalni talent program. Dvanaestoro mladih kolega dobilo je priliku da se dve godine intenzivno usavršava. Svoje mesto u programu zaslužili su zahvaljujući radu na strateški važnim projektima kompanije, gde su uz mentorstvo generalnog direktora i članova izvršnog odbora razvili rešenja za četiri projekta.

Imajući u vidu da je jasna komunikacija osnova dobrog odnosa sa klijentima, talenti su unapredili postojeći sistem obaveštavanja. Predložili su kreiranje standardizovanog paketa jasnih i sažetih obaveštenja, koja će se arhivirati i koristiti u novim kanalima komunikacije. U skladu s novinama na tržištu i razvojem tehnologije, talenti su predložili mobilnu aplikaciju koja klijentima i kolegama na terenu omogućava jednostavnu i brzu prijavu i procenu štete. Jedan od ključnih ciljeva kompanije je automatizacija jednostavnih poslovnih zadataka koji se ponavljaju. Kako pomoći zaposlenima da robotizaciju prihvate kao deo Generali kulture, a robota kao novog kolegu, pokazali su nam talenti. Takođe, kao odgovor na potrebu za preglednim sistem koji će olakšati organizaciju i pretragu dokumenata, dobili smo predlog novog intraneta.

Zahvaljujući svojoj inventivnosti i sposobnosti da sagledaju širu sliku, naše mlade kolege uspešno ukazuju na prednosti spajanja digitalizacije i ljudskog pristupa. Oni nam pokazuju nam kako integracijom različitih delova sistema možemo ostvariti zajednički cilj – imati i zadovoljne klijente i zadovoljne zaposlene. Treća generacija talenata je svojim inovativnim rešenjima i kreativnim stilom prezentovanja pokazala da u kompaniji imamo buduće lidere i istinske doživotne partnere.





Racio nasleđivanja

2,2
Učešće žena
46%

Ukupno

5.647
dana rada van
kancelarije

Agilnost i strateško planiranje zaposlenih

Generali aktivno radi na efikasnoj i agilnosti, s fokusom na brzou usluzi. Težimo organizacionoj strukturi u kojoj nema dupliranja funkcija i mikro-menadžmenta.

Svoje poslovanje prilagođavamo i organizujemo prema potrebama klijenata. Zato vodimo računa da imamo prave ljude na pravom mestu, pažljivo i dugoročno planiramo potrebe za kadrovima, nove uloge i edukaciju zaposlenih.

U 2019. godini akcenat je bio na razvoju ekspertskih pozicija kao što su specijalisti za robotizaciju, specijalisti za sajber bezbednost, analitičari poslovnih procesa, specijalisti za marketinški učinak, prodavci digitalnih proizvoda i sl.

Za postizanje poslovnih ciljeva i realizaciju strategije ključna je organizaciona struktura kompanije. Stalno je analiziramo i unapređujemo da bismo na najbolji način odgovorili na sve poslovne izazove. Da bi rad bio efikasniji, usvojili smo tzv. zlatne principe organizacije, u skladu sa smernicama Grupe.

Promovišemo smart working, tj. moderniji, efikasniji i efektivniji način rada koji koristi prednosti tehnologije i kolektivnu inteligenciju organizacije.

Razvoj i unapređenje uvek su nam bili važni ciljevi. Danas, kada se poslovno okruženje brzo razvija, važniji su nego ikada. Zato pripremamo zaposlene za novu eru poslovanja.

Različitost i inkluzija

Na međunarodni Dan žena, 8. mart, održan je drugi po redu događaj #BeBoldForInclusion, u okviru inicijative za različitost i inkluziju koja se sprovodi širom Generali grupe. Glavna tema ovogodišnjeg događaja bilo je seksualno uznemiravanje.

Predstavnice Autonomnog ženskog centra, koji pruža podršku ženama izloženim bilo kojoj vrsti nasilja, uključujući i seksualno uznemiravanje, govore su o oblicima i posledicama seksualnog uznemiravanja i kako pružiti podršku osobi koja trpi seksualno uznemiravanje.



Kvalitetna komunikacija sa klijentima kao ključ uspeha

Upoznajmo! Prepoznamo! Komunicirajmo!

Kvalitetna komunikacija je naša zvezda vodilja u građenju odnosa sa klijentima. Njoj smo dodelili najviše resursa, što planiramo i u narednom periodu.

Ponosimo se što imamo kvalitetne kontakt podatke 20,6% klijenata. U odnosu na prošlu godinu, to je čak 8,9% više. Da bismo mogli što efikasnije da komuniciramo sa što više klijenata i da ih na vreme obaveštavamo o novitetima u kompaniji, kvalitet i broj njihovih kontakt podataka mora konstantno da raste.

Projekat Customer Journey nam je u prvoj fazi implementacije značajno pomogao da shvatimo koji sve procesi u kompaniji utiču na iskustvo klijenata. Sledeći korak je istraživanje njihovog doživljavanja tih procesa.

U cilju zadržavanja i generisanja veće premije po prvi put smo nagradili lojalne klijente. Iznenadili smo ih simboličnim poklonom, kartama za koncert. Zadržavanje klijenata sada je na nivou od 67,5% i ostaje jedan od prioriteta.

Uvedena je
VIBER KOMUNIKACIJA!



Svim klijentima smo čestitali novu godinu i poželeti da ostanu sa nama u godinama koje slede.



Kontakt centar ima najviše do sada obrađenih zahteva klijenata.



Od početka NPS-a (2015) do kraja 2019. godine ispitano je 70.000 klijenata i agenata o zadovoljstvu našim proizvodima i uslugama. Skoro 70% promotera nam potvrđuje da smo na pravom putu.

U potpunosti smo uskladili rad sa novim zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i počeli efikasnije da upravljamo marketinškim saglasnostima klijenata. Uspostavili smo sistem podrške agentima za efikasnu komunikaciju sa klijentima.

617.979
aktivnih ugovarača

10.500.000 RSD
premije putem Kontakt centra i
CRM kampanja

69.9%
promotera

20%
manje detraktora

67.5 %
zadržanih klijenata



Snazan brend

Nastojimo da iskustvo klijenata s brendom Generali bude u skladu sa ciljem Grupe da postanemo njihov doživotni partner.

Težimo da budemo proaktivni i usredsređeni na odnose sa klijentima i da integrišemo prevenciju, zaštitu i asistenciju u proizvode i usluge po meri klijenata. Naši agenti su u samom srcu ove transformacije. Podaci i tehnologija su ključne poluge koje našoj prodajnoj mreži omogućavaju brzo prilagođavanje i usvajanje novih proizvoda i usluga. Neprekidna povezanost, i podrška u realnom vremenu, omogućiće nam da stvorimo brža i dosledno dobra iskustva.

Doživotno partnerstvo s klijentima omogućava nam da transformišemo svoju ulogu pukog prodavca usluga i postanemo snabdevači integriranih rešenja koja dodaju istinsku vrednost životu, zdravlju, domu, radu i mobilnosti ljudi.

Posvećeni smo jačanju brenda Generali, želimo da do 2021. godine imamo najbolji NPS skor u Evropi i podstičemo razvoj novih poslovnih aktivnosti. Stoga moramo privući klijente da uzimaju u obzir, preferiraju i biraju Generali i povezivati ih sa našim agentima. Naš cilj je da imamo višu preferenciju brenda u odnosu na tržišno učešće.

Stalna posvećenost održivosti

Generali Osiguranje Srbija poštuje obaveze o održivom poslovanju usvojene na nivou Grupe. U skladu s tim, svake godine povećavamo iznos prikupljene premije za zelene i socijalne proizvode.

Na tržište smo plasirali proizvode koji uzimaju u obzir tip klijenata, njihovo odgovorno ponašanje ili ugovoreno pokrće 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, obolelima od teških bolesti i osobama sa privremenim ili trajnim invaliditetom.

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

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, groma, grada i drugih nepogoda. U okviru osiguranja domaćinstva, 2019. godine uveli smo pokrće za osiguranje solarnih panela sa pripadajućom opremom, a u okviru osiguranja useva imamo novo osiguranje jabučastog voća od prolećnog mraza.

Generali će i ubuduće osmišljavati ponudu zelenih i socijalnih proizvoda za odgovorne klijente koji žele pozitivno da utiču na društvo i životnu sredinu.



The Human Safety Net u Srbiji – pružimo deci bolju budućnost

Generali Osiguranje Srbija u partnerstvu sa Fondacijom Novak Đoković pruža podršku u ranom razvoju dece

Trudeći se da obezbede što bolje finansijske uslove za svoju porodicu, roditelji u Srbiji često ne provode dovoljno kvalitetnog vremena sa decom. Pored toga, brojna istraživanja pokazuju da roditelji koji su pod velikim stresom i koji nemaju podršku u podizanju dece pribegavaju neadekvatnim vaspitnim metodama.

Roditelji su najvažniji deo detetovog sveta. Njihov zadatak je da stvore bezbedno i predvidivo okruženje u kojem su zadovoljene detetove potrebe za sigurnošću i da obezbede stabilan psiho-fizički razvoj deteta.

U Srbiji ne postoji program pripreme i podrške roditeljima za obavljanje ove važne uloge na sistemskom nivou. Zato u okviru inicijative *The Human Safety Net* podržavamo Fondaciju Novak Đoković, koja želi to da promeni.

Fondacija Novak Đoković osnovana je sa ciljem da deci u Srbiji omogući bolje uslove za obrazovanje i odrastanje. Jedan od brojnih programa fondacije, „Podrška, ne perfekcija”, podstiče rani razvoj dece tako što roditeljima pruža priliku da kroz sticanje novih veština i razmenu iskustava pomognu deci da razviju svoj puni potencijal.

Program se odvija uz podršku inicijative *The Human Safety Net* od oktobra 2018. godine. Do sada je organizovano 39 radionica u tri ciklusa. Više od 700 roditelja u preko 25 gradova učestvovalo je u programu.

Tokom 2019. godine, 60 zaposlenih Generali Osiguranja Srbija volontiralo je u aktivnostima inicijative *The Human Safety Net*.



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 strukturani 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 štete 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.



Strategija na delu

Generali Osiguranje Srbija, vođeno strategijom i iskustvom Generali grupe, posebno je posvećeno unapređenju korisničkog iskustva. Klijentima nudimo najmodernija rešenja i vidove komunikacije, proizvode skrojene po meri pojedinca, sa ciljem izgradnje poverenja i partnerskog odnosa za ceo život.

Ulažemo značajne napore u modernizaciju poslovanja i kanala prodaje, i s ponosom možemo reći da smo klijentima na raspolaganju 24 časa dnevno.

Inovacije i digitalizacija su stubovi naše strategije. Digitalizaciju sprovodimo prateći program digitalne transformacije Generali grupe i do sada smo implementirali mnoge značajne projekte. Samo 2019. godine predstavili smo preko trideset novih modernih funkcionalnosti za klijente i agente.

Unapređenja za klijente

- Elektronsko plaćanje – plaćanje premija i dugovanja preko portala na sajtu kompanije.
- Plaćanje trajnim nalogom – plaćanje redovnih mesečnih obaveza premije osiguranja koje klijentu daje komfor, a kompaniji mogućnost boljeg planiranja novčanog priliva.
- *Smart Health* – olakšano korišćenje usluga zdravstvenog osiguranja preko mobilne aplikacije.
- Pomoć na putu – ugovaranje osiguranja pomoći na putu preko mobilne aplikacije.
- Osiguranje kućnih ljubimaca – ugovaranje osiguranja kućnih ljubimaca preko mobilne aplikacije.



Unapređenja za agente

- Digitalizacija prodaje životnog osiguranja – prodajnoj sili omogućena je digitalna prodaja osiguranja i izdavanje dokumentacije u papirnoj formi svedeno je na minimum. Veliki broj dokumenata sada se potpisuje elektronski i automatski šalje klijentu e-poštom.
- Portal za stanovništvo – unapređen sistem ugovaranja kasko osiguranja, uključujući i fotografisanje vozila.
- Portal za banke – za jednostavnije izveštavanje i lakši pregled poslovanja sa bankama.
- *Customer Journey* – izradili smo mapu kompletnog iskustva klijenata sa kompanijom u pogledu istraživanja brenda, odlučivanja, kupovine, ponašanja nakon kupovine, prijave i isplate šteta.
- Zadržavanje klijenata u internom kanalu prodaje – poseban sistem motivisanja i nagrađivanja agenata prema rezultatima u pogledu obnove osiguranja i zadržavanja klijenata.

Unapređenja za službe podrške

- Elektronski potpis i elektronska arhiva – značajno je smanjeno štampanje i distribucija papirne dokumentacije.
- Objedinjena baza podataka o klijentima – integracijom podataka o klijentima omogućeno je centralizovano upravljanje tim podacima.
- Primena optičkog prepoznavanja znakova (OCR) – uveli smo nove tehnologije i značajno ubrzali administrativne poslove.
- Usklađivanje poslovanja sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i razvoj digitalnog sistema upravljanja saglasnostima klijenata – klijenti uživaju prava garantovana zakonom, uključujući adekvatnu zaštitu ličnih podataka od mogućih zloupotreba. Sistemsko evidentiranje i upravljanje saglasnostima omogućava brže uspostavljanje kontakta s klijentima.
- Robotizacija manuelnih procesa – uvođenjem robota koji automatski izvršava zadatke uspeli da eliminišemo dosadne, repetitivne poslove. Paralelno je pokrenuta obuka o robotima i uspostavljanje adekvatne organizacije.
- Odobranje odluka i službenih putovanja – vrlo važan korak na putu ka potpunoj digitalizaciji poslova službi podrške.

Unapređenja IT bezbednosti

Krajem 2018. godine objavili smo novu strategiju za period 2019-2021. godine, koja objedinjuje aktivnosti za ubrzanje digitalne transformacije i modernizacije poslovanja, uz konstantno fokusiranje na informatičko-tehnološku bezbednost. Poslednjih godina bezbednost u ovoj oblasti značajno je unapređena modernim alatima i širenjem tima profesionalaca koji svakodnevno štite naše podatke i sisteme od eventualnih napada. Najznačajniji projekti sprovedeni u 2019. godini su:

- Primena alata za monitoring na mrežnom nivou (Darktrace). Alat omogućava lakše lociranje problema, potencijalnih upada ili zloupotreba i olakšava dijagnostiku funkcionisanja računarske mreže.
- Završen je projekat enkripcije. Na sve radne stanice je instaliran modul za enkripciju prenosnih medija, *McAfee File and Removable Media Protection (FRP)*. Enkripcija podrazumeva zaštitu hard-diskova od neovlašćene manipulacije i zaštitu podataka u slučaju gubitka prenosnog računara.
- Primena alata *Mobile Device Management (MDM)* kojim se svi mobilni uređaji u vlasništvu kompanije štite od neželjenog gubitka i curenja informacija.



Svrha našeg poslovanja i stvaranje vrednosti

SPOLJNI FAKTORI

Geopolitička, makroekonomska i finansijska nestabilnost

Digitalna transformacija i informaciona bezbednost

FINANSIJSKI KAPITAL
LJUDSKI KAPITAL
DRUŠTVENI KAPITAL
INTELEKTUALNI KAPITAL
PROIZVEDENI KAPITAL
PRIRODNI KAPITAL

NAŠA SVRHA

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

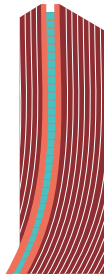
VREDNOSTI

Ispunjavamo obećanja
Vrednujemo naše ljude
Živimo sa zajednicom
Mi smo otvoreni



https://www.generali.rs/o_nama/vizija_isija_i_vrednosti.937.html

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 naša uprava - koja je u skladu sa najboljim međunarodnim praksama - je

NAŠ POSLOVNI MODEL



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,



Mi nudimo proizvode i usluge zasnovane na višekanalnoj strategiji distribucije, oslanjajući se na nove tehnologije, ne samo preko



Premije koje dobijamo od klijenata **odgovorno se ulažu u sredstva visokog kvaliteta.**



Prikupljenim premijama se upravlja u skladu s politikom za upravljanje imovinom i obavezama, kako bi se garantovala

Klimatske promene

Starenje i razvoj socijalne zaštite

OBLASTI NAŠE
KULTURNE
TRANSFORMACIJE

Odgovornost



Pojednostavljenje



Inovacije



Ljudski dodir

BREND



GENERALI

Communities
of Practice

Zajednice predstavljaju jedan od stubova naše strategije. One promovišu princip saradnje među kolegama, otklanjajući sve funkcionalne i geografske barijere; one prenose znanje i zajednički rade prepoznavanju i razvoju najboljih praksi u okviru Grupe. Zahvaljujući njihovom načinu rada, koji se zasniva na saradnji i kreativnosti, one ubrzavaju sprovođenja inovativnih ideja u inkluzivno okruženje, potpuno u skladu sa strategijom.

primerena da efikasno ispunjava strategiju kreiranja vrednosti za sve zainteresovane strane u srednjem i dugom roku.

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.

sopstvenog prodajnog tima, već i kroz mrežu zastupnika i finansijskih savetnika, posrednika, banko-osiguranja i direktnih kanala.

isplata šteta osiguranicima ili korisnicima osiguranja nakon smrti osiguranika, nesreće ili nastupanja osiguranog slučaja.

FINANSIJSKI KAPITAL
LJUDSKI KAPITAL
DRUŠTVENI KAPITAL
INTELEKTUALNI KAPITAL
PROIZVEDENI KAPITAL
PRIRODNI KAPITAL

Živimo svoje vrednosti

Ambasada vrednosti

Entuzijasti i volonteri Generali Osiguranja Srbija su 2014. godine osnovali Ambasadu vrednosti, koja se bavi pokretanjem i organizacijom društveno odgovornih akcija i mera za povećanje zadovoljstva zaposlenih. Naši ambasadori sami osmišljavaju i sprovode inicijative za pomoć zajednici i podstiču kolege da u njima učestvuju. Imamo stalnu saradnju sa Prihvatištem za decu Čuvarkućica, NURDOR-om, Osnovnom školom Dušan Dugalić, Domom za stare Bežanijska kosa, između ostalih.

Pored pomoći ugroženima u vidu druženja, uređenja prostora, prikupljanja novca, odeće, obuće, igračaka, slatkiša, didaktičkih sredstava, kućne hemije i drugih potrepština, kroz Ambasadu vrednosti naši zaposleni učestvuju u akciji „Čep za hendikep” i u redovnom dobrovoljnom davanju krvi. Ambasada vrednosti takođe pruža pomoć zaposlenima u našoj kompaniji kada se nađu u teškim životnim okolnostima.



Ljubav u proleće

U prethodne tri godine uspešno smo realizovali manifestaciju „Ljubav u proleće”. Tada naši mališani posećuju svoje roditelje na poslu. Trudimo se da oslušujemo dečje želje, pa smo za njih osmislili aktivnosti zabavno-obrazovnog karaktera koje su pokrile sve sfere njihovog interesovanja (muzika, sport, pisanje, crtanje, poligoni spretnosti). Ovaj prolećni dan zaslađen je kolicama i šećernom vunom.



Generalijev timski duh

Generalijev timski duh vodi nas do uspeha svih ovih godina. Kroz njega pokazujemo da imamo energiju i želju, da umemo da se družimo, da možemo da podnesemo i neuspeh, ali da nikada ne odustajemo. Uz podršku kolega na terenu i van njega, treći put zaredom zablistali smo na sportskim igrama osiguravajućih kompanija i osvojili još jedan pehar za prvo mesto u generalnom plasmanu.



Pravna klinika

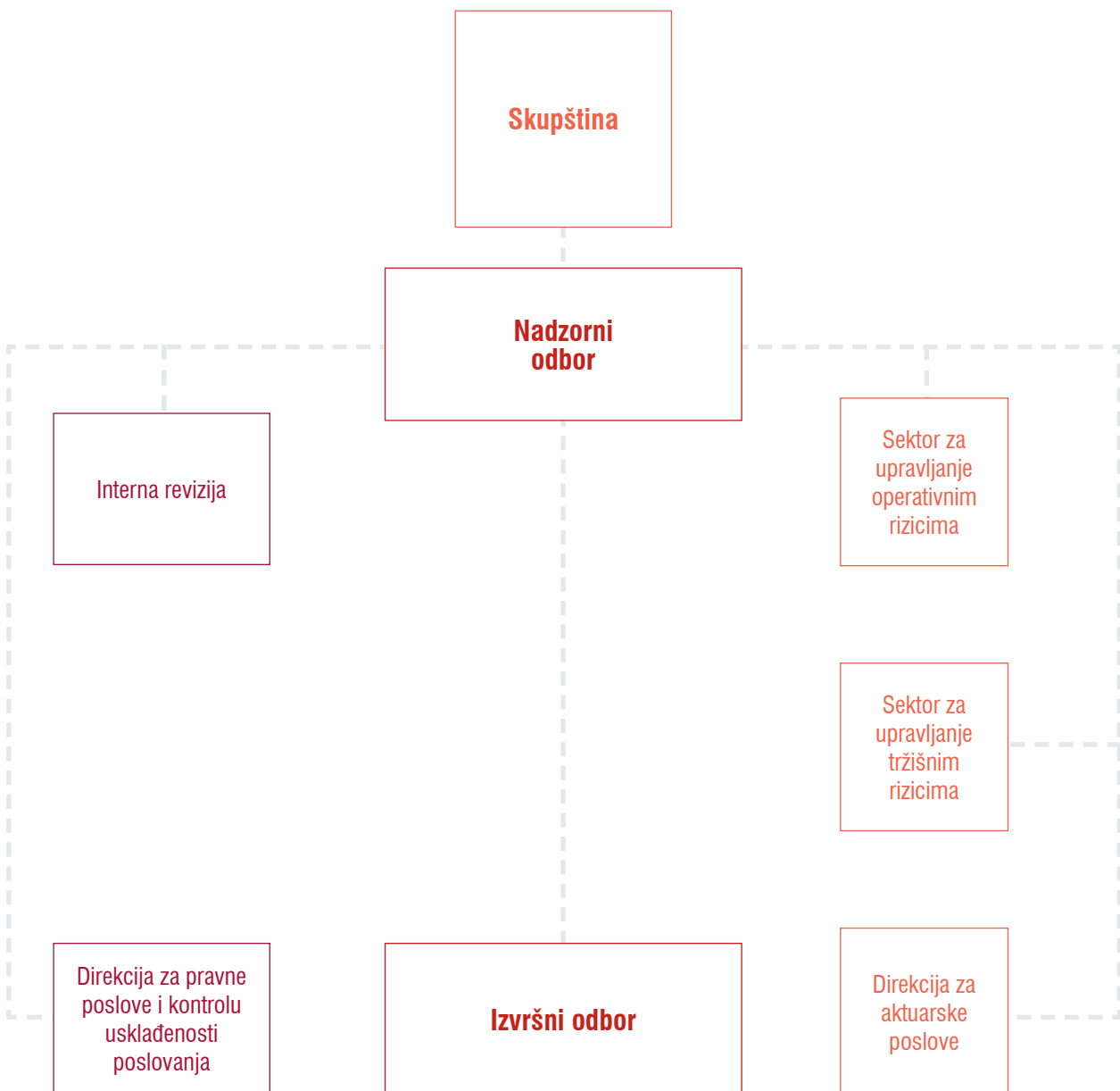
Direkcija za pravne poslove i kontrolu usklađenosti poslovanja i Sektor za radno pravo Direkcije za ljudske resurse i organizaciju pokrenuli su Pravnu kliniku, koja pruža besplatnu pravnu pomoć svim Generalijevim zaposlenima.

Članovi tima Pravne klinike daju savete, preporuke ili konkretna rešenja u brojnim oblastima.

Pravni problemi zaposlenih rešavaju se timski, ali oni koji žele da se povere samo jednom pravniku imaju i tu mogućnost. Sve informacije se tretiraju kao poverljive.

Naša uprava

U uslovima zahtevnog ekonomskog okruženja, uvereni smo da ćemo zahvaljujući našoj upravi – koja je organizovana u skladu sa najboljom međunarodnom praksom – ostvariti strategiju kreiranja vrednosti za sve zainteresovane strane, srednjoročno i dugoročno.



<https://www.generalicee.com/who-we-are/our-management>

Nadzorni odbor

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



Gregor Pilgram

Predsednik

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



Stefano Culos

Član

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



Toplica Spasojević

Nezavisni član

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

Izvršni odbor

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



Dragan Filipović

CEO

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



Gorana Rašić

CFO

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija, zadužena za finansije, IT i aktuarske poslove, član Odbora direktora Generali osiguranja Montenegro.



Veselin Danilovac

CInsO

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



Nataša Marjanović

CIO

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

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

Petra Jankovská
predsednica

Renata Šmejkalová
član

Rada Radović
član

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 razvoj proizvoda i preuzimanje rizika, Odbor za upravljanje rizicima, Komisija za bezbednost informacija, Komisija za upravljanje, klasifikaciju i zaštitu informacionih dobara i Komisija za pojednostavljenje uslova.

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

Veselin Danilovac
predsednik

Gorana Rašić
član

Anja Marković
član

Dušan Lalić
član

Aleksandar Perišić
član

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

Dušan Lalić
predsednik

Anja Marković
član

Darko Marković
član

Aleksandar Perišić
član

Miloš Arsić
član

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

Veselin Danilovac
predsednik

Miodrag Jovanović
član

Dušan Lalić
član

Vesna Minić Pavlović
član

Tijana Stojanović
član

Ivana Stamenković
član

Miloš Arsić
član

Sanja Abadžić
član

Nebojša Varoščić
član

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

Nebojša Varoščić
predsednik

Sanja Abadžić
član

Ivana Todorović
član

Branislav Lađarević
član

Vlatko Čanev
član

Komisija za pojednostavljenje uslova, sveobuhvatno sagledava proizvode u ponudi Društva i utvrđuje predloge njihovog pojednostavljenja tako da budu jasni i razumljivi korisnicima osiguranja. Komisiju čine različite funkcije Društva.

Dušan Lalić
predsednik

**Predstavnik
Direkcije za
aktuarske poslove**

**Predstavnik
Direkcije za
komunikacije**

**Dva predstavnika
Tehničke
direkcije**

**Predstavnik
nadležne prodajne
funkcije**

**Predstavnik
nadležne direkcije
za štete**



Naši rezultati

50	Opšti pregled tržišta osiguranja
51	Glavni podaci o poslovanju kompanije
55	Neživotno osiguranje
58	Životno osiguranje

Naši rezultati

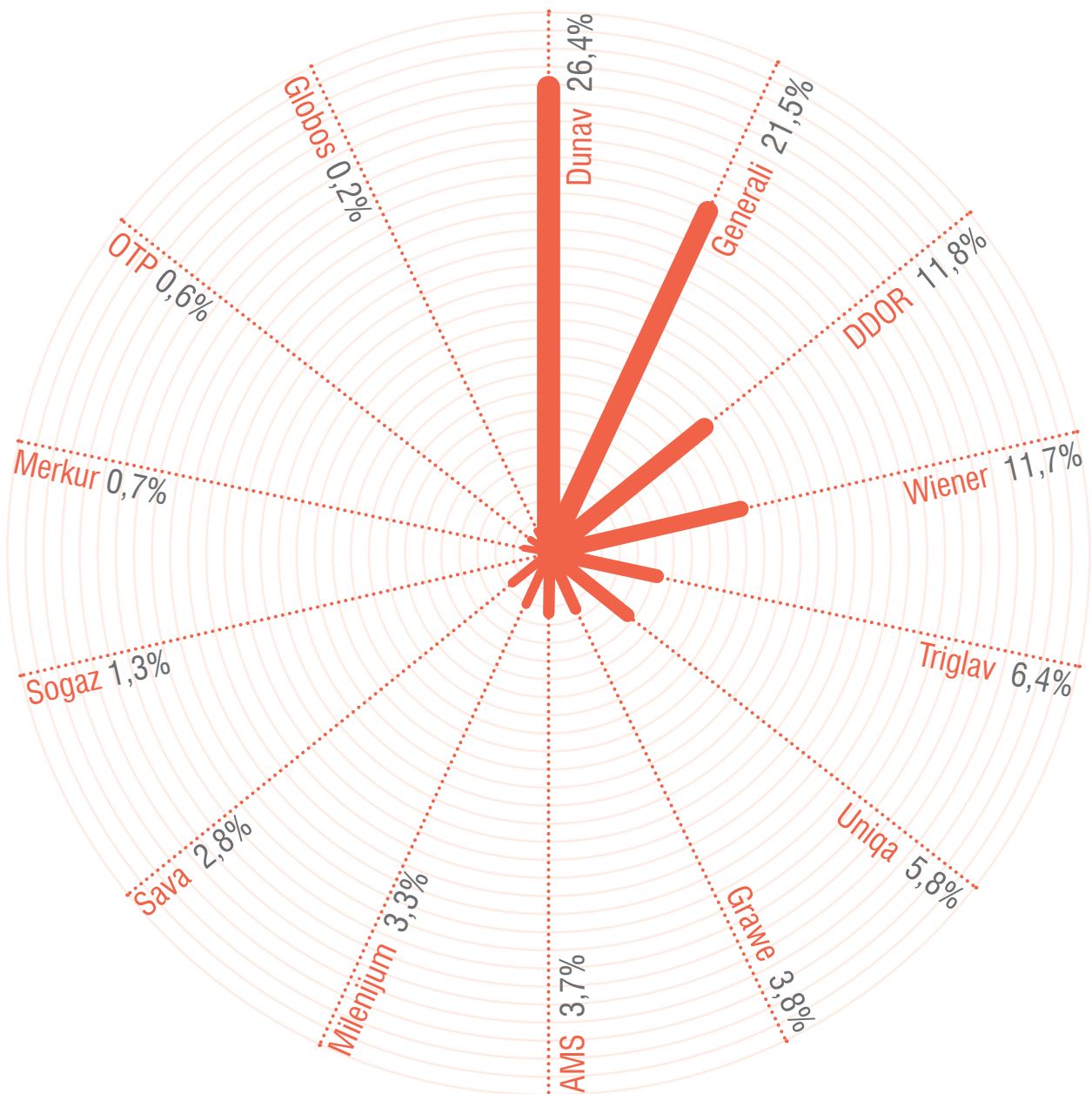
Opšti pregled tržišta osiguranja

19,1% Tržišni udeo
Generali neživotno osiguranje > 2. mesto

29,4% Tržišni udeo
Generali životno osiguranje > 1. mesto

912 miliona evra

Ukupna tržišna bruto obračunata premija



Glavni podaci o poslovanju kompanije

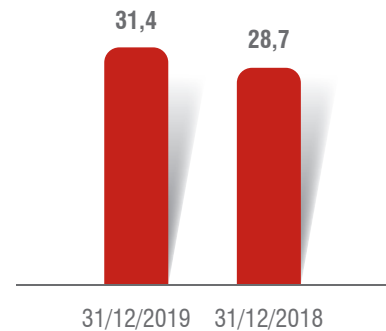
Svi iznosi u grafikonima iskazani su u milionima evra, osim ako nije navedeno drugačije. Korišćen je prosečni kurs za 2019. godinu: 1 EUR = 117,84 RSD. Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, zbog čega se ne moraju uvek poklapati sa zbirnim zaokruženim iznosima.

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

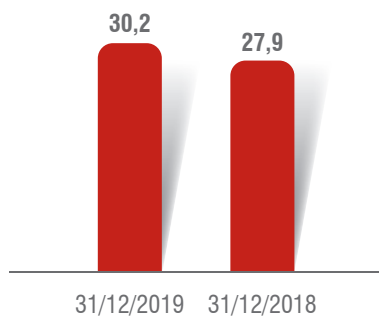
Bruto obračunata premija



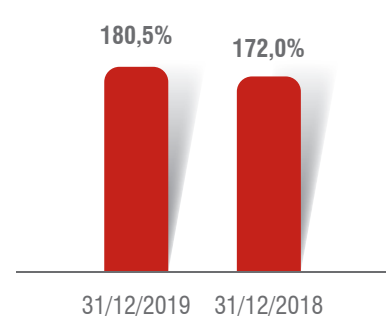
Operativni rezultat



Neto rezultat



Racio solventnosti I



Bruto obračunata premija dostigla je 196 miliona evra, što predstavlja rast od 7,8% u odnosu na 2018. godinu. Premija neživotnog osiguranja porasla je za 12,4%. Rast premije je zabeležen u svim vrstama osiguranja. U svim vrstama 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 dinamični rast premije u ovoj vrsti osiguranja. U delu osiguranja motornih vozila realizovana premija je veća za 5,2% u odnosu na prethodnu godinu, pre svega zahvaljujući kasko osiguranju. Kada je u pitanju premija životnog osiguranja, došlo je do pada od 0,8%, pre svega zbog manjeg obima prodaje proizvoda sa jednokratnom uplatom.

Društvo realizuje najviše premije preko sopstvenih kanala distribucije (zaposleni, prodaja iz centrale i filijala) i tako sprovodi strategiju doživotnog partnerstva s klijentima. Društvo istovremeno razvija strategiju multikanalne distribucije proizvoda, pre svega preko brokera i banaka.

Bankarski kanal prodaje nastavlja da beleži porast u distribuciji neživotnog osiguranja (32,3%) pre svega zbog rasta osiguranja kredita. U sektoru životnog osiguranja, ovaj kanal zabeležio je pad zbog smanjenja prodaje proizvoda Premium Profit. Društvo je krajem 2018. godine ostvarilo stratešku saradnju sa Unicredit bankom. Banke su drugi najvažniji kanal prodaje životnog osiguranja, sa udelom od 16,3% u premiji životnog osiguranja.

Poslednjih godina, prodaja preko brokera ostvaruje značajan rast, pre svega u zdravstvenom osiguranju. Tako je bilo i u 2019. Brokери su takođe doprineli rastu premije imovinskih osiguranja. Sa rastom premije od 62,8%, brokери su treći kanal po značaju u neživotnim osiguranjima.

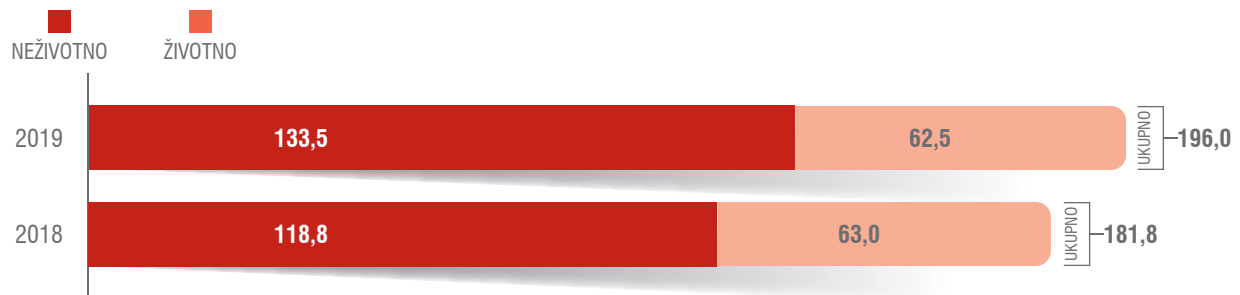
Godina 2019. bila je najuspešnija do sada po ukupnom rezultatu. Operativni rezultat dostigao je 31,4 miliona evra. U segmentu neživotnog osiguranja ostvarili smo rast od 24,7%, dok je u životnom ostvaren pad operativnog rezultata od 32,9%. U segmentu neživotnih osiguranja glavni pokretač rasta bio je tehnički rezultat.

Investicioni prihodi iz redovnog poslovanja su 2019. godine bili na sličnom nivou kao 2018.

Kompanija je ostvarila neto rezultat od 30,2 miliona evra, što predstavlja najviši rezultat u našoj istoriji.

Snažna kapitalna pozicija, merena metodologijom Solvency I, ojačana je 2019. pre svega zahvaljujući ostvarenom rezultatu. Racio solventnosti za 2019. godinu iznosi 180,5%.

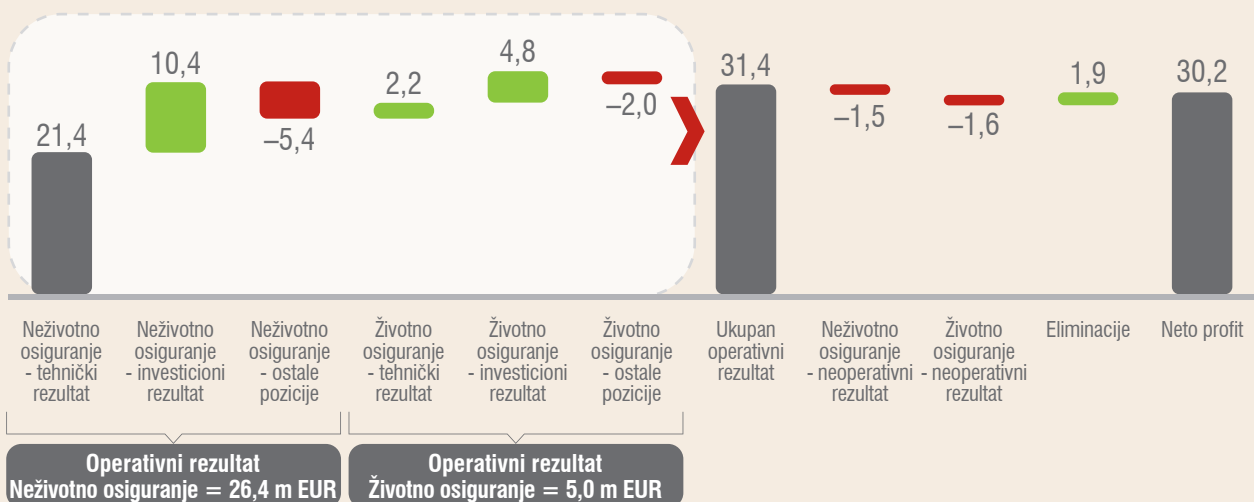
Bruto fakturisana premija - struktura



Udeo neživotnog osiguranja u ukupnoj premiji se povećao zbog novih ugovora sa velikim iznosima premije u imovinskim osiguranjima i rasta u zdravstvenom i drugim vrstama osiguranja s jedne strane, i pada premije u životnom osiguranju zbog manje realizacije štednog proizvoda sa jednokratnom uplatom, s druge strane.

Kao i 2018. godine, ukupnom rezultatu najviše je doprineo tehnički rezultat, ali ovoga puta pre svega u neživotnim osiguranjima. Znatno su smanjeni troškovi pribave osiguranja, pre svega u delu osiguranja od auto-odgovornosti, ali je istovremeno poboljšana tehnička profitabilnost u zdravstvenom osiguranju i u kasko osiguranju motornih vozila. Ovakav razvoj je u skladu sa suštinom osiguranja, 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



Godine 2018. prijavljena je najveća šteta u istoriji kompanije. Uzrok bio požar koji je doveo do oštećenja opreme i objekata i finansijskih gubitaka usled prekida proizvodnje. Međutim, raspodela rizika je bila prvo u poslu saosiguranja sa jednom domaćom kompanijom u odnosu 50%-50%, a onda se višak rizika cedirao u reosiguranje i inostranstvo, prvo unutar Generali grupe, a zatim kroz retrocesiju na globalnom nivou. U toku 2019. isplaćen je iznos od 48 miliona evra na ime rešavanje ove štete, dok je kompletan iznos likvidiran u prvom kvartalu 2020. godine.

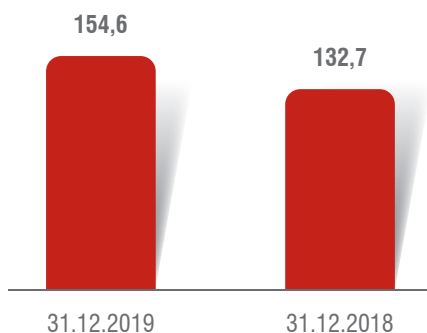
Opšti troškovi poslovanja, osim provizija, rasli su pre svega zbog troškova zarada, čiji je udeo u strukturi troškova nešto više od 50%. Troškovi zakupa poslovnog prostora i pripadajući troškovi su u našoj kompaniji drugi po značaju, dok IT troškovi nastavljaju da rastu zbog ulaganja u infrastrukturu.

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 5% i nešto je niža odnosu na 2018. godinu.

Kapital



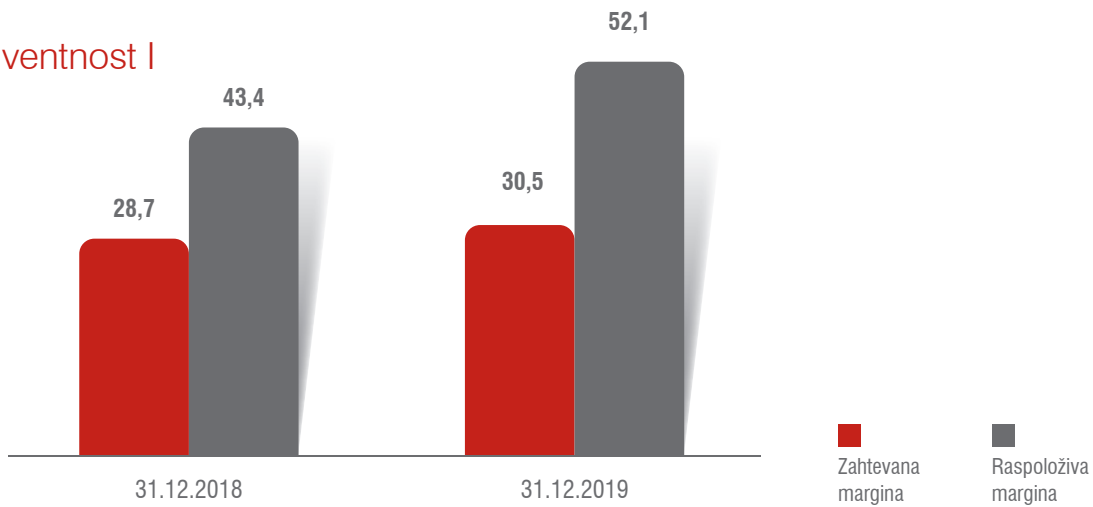
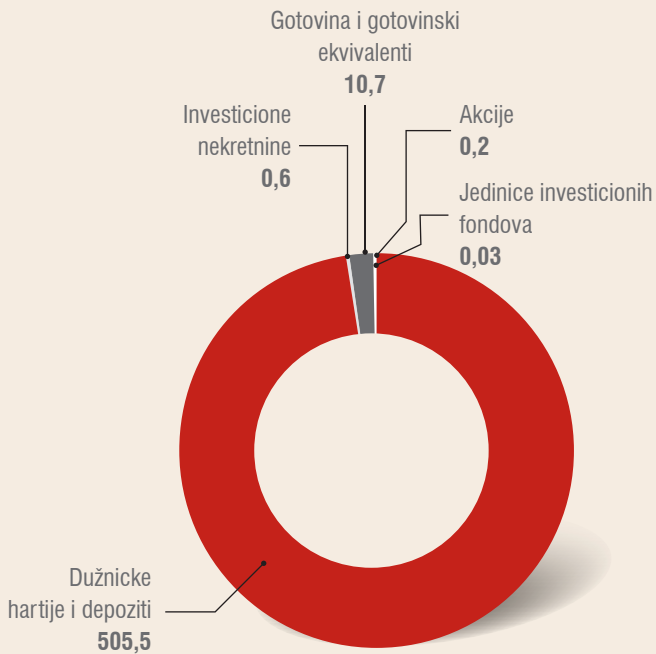
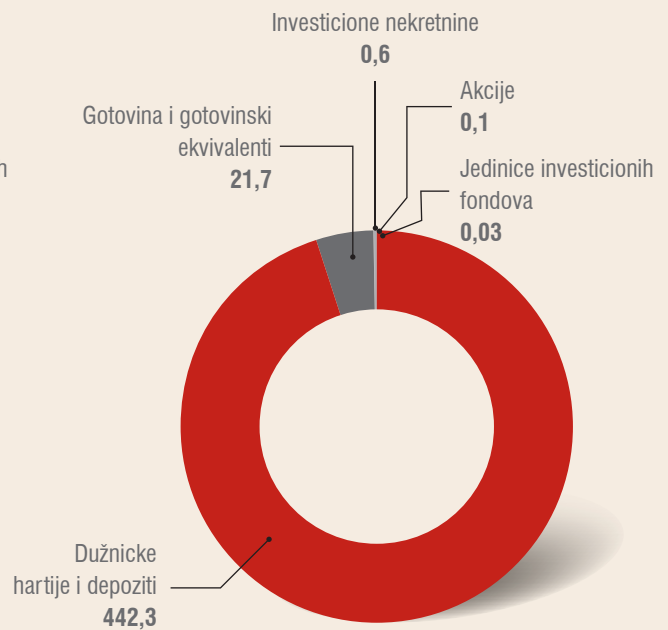
Ukupan kapital je porastao za 16,6%, zahvaljujući stabilnoj i održivoj politici isplate dividendi, snažnoj profitabilnosti i rastu rezervi od nerealizovanih dobitaka na ulaganja.

Od 2011. do kraja 2019. godine isplatili smo oko 81 milion evra dividendi. Nakon usvajanja finansijskih izveštaja za 2019. godinu, predviđena je isplata dividende akcionarima i u 2020. godini.

Razvoj sopstvenog kapitala

(u milionima evra)	31.12.2019	31.12.2018
Sopstveni kapital na kraju prošle godine	18,1	18,1
Rezerve	76,5	64,1
Dobitak/gubitak za period	30,2	27,9
Raspodeljene dividende	-21,4	-15,7
Nerealizovani dobitci i gubici	51,3	38,3
Sopstveni kapital na kraju perioda	154,6	132,7

Solventnost I

Investicije na dan
31.12.2019Investicije na dan
31.12.2018

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

Povećanje novčanog toka iz poslovanja je posledica većeg obima realizovane premije i smanjenja ostalih troškova sprovođenja osiguranja koje je društvo započelo krajem 2018. i sprovelo tokom 2019. godine. Odliv po osnovu zarada je imao suprotan efekat, tj. uticao je na smanjenje neto novčanog toka iz poslovanja. Tokom 2019. društvo je investiralo novčana sredstva u finansijske instrumente.

Zbog rekordnog rezultata na kraju 2018. godine, društvo je isplatilo preko 21 milion evra dividendi akcionarima.

Tokovi gotovine

(u milionima evra)	31.12.2019	31.12.2018
Tokovi gotovine iz poslovanja	39,7	26,1
Tokovi gotovine iz investicionih aktivnosti	-29,2	1,1
Tokovi gotovine iz finansijskih aktivnosti	-21,4	-15,7
Tokovi gotovine ukupno	-11,0	11,5

Neživotno osiguranje

Generali Osiguranje Srbija ostaje čvrsto na drugom mestu na tržištu Srbije u segmentu neživotnog osiguranja, sa tržišnim udelom od 19,1% (+0,7 p.p.). Do rasta tržišnog udela dolazi najpre zbog osiguranja imovine, zdravstvenog osiguranja, poljoprivrede i kasko osiguranja.

Na tržištu je i dalje dominantno osiguranje od auto-odgovornosti, s obzirom na to da 42,9% svih premija neživotnog osiguranja pripada ovoj vrsti osiguranja.

Segment koji u Srbiji brzo raste je zdravstveno osiguranje (32,2%), gde je Generali dugogodišnji lider. Kasko osiguranje je 2019, kao i prethodne tri godine, zabeležilo dvocifreni rast (15%).

U imovinskim osiguranjima, pre svega od ostalih rizika, tržište je nastavilo dinamičan rast. Osiguranje poljoprivrede poraslo je za 12,5%, nastavljajući snažan rast iz prethodnih godina, dok je osiguranje domaćinstava umereno raslo po stopi od 3,2%.

Kao i mnogi drugi učesnici na tržištu osiguranja, Generali Osiguranje Srbija ostvaruje većinu svojih premija u osiguranju od auto-odgovornosti. Međutim, 2019. godine došlo je do znatnog smanjenja udela ove vrste osiguranja u našem portfelju: sa nešto preko 50% udela auto-osiguranja u ukupnoj premiji neživotnog osiguranja na kraju 2018, procenat je pao na 45% na kraju 2019. godine.



Mi smo orijentisani i na druge vrste osiguranja, a naročito na segment stanovništva. Impresivne stope rasta u osiguranju kredita (CPI i PPI) od 50,7%, u osiguranju domaćinstva malih i srednjih preduzeća od 8,8% i u osiguranju poljoprivrede od 7,9%, potvrđuju našu orijentaciju. U sektoru korporativnih klijenata zabeležili smo izuzetan rast u osiguranju imovine (24,5%) i zdravstvenom osiguranju (39%).

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

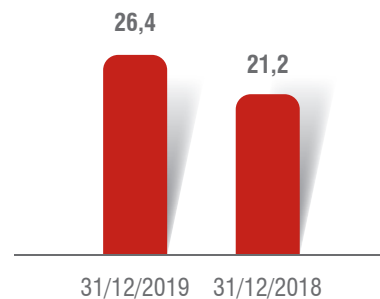
Kompanija je posvećena uvećavanju nivoa premija i poboljšanju profitabilnosti u svim vrstama osiguranja kroz unapređenje ponude (stvaranje novih proizvoda) i podizanje nivoa usluge, s namerom da klijenti budu zadovoljni, da postanu naši promoteri i da postanemo njihov doživotni partner.

Novе tehnologije će nam pomoći da olakšamo i ubrzamo interakciju sa klijentima.

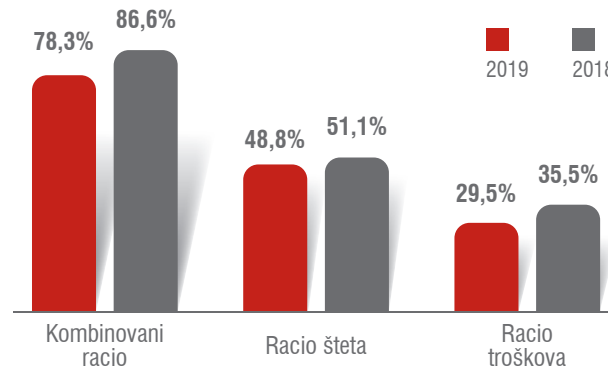
Bruto obračunata premija



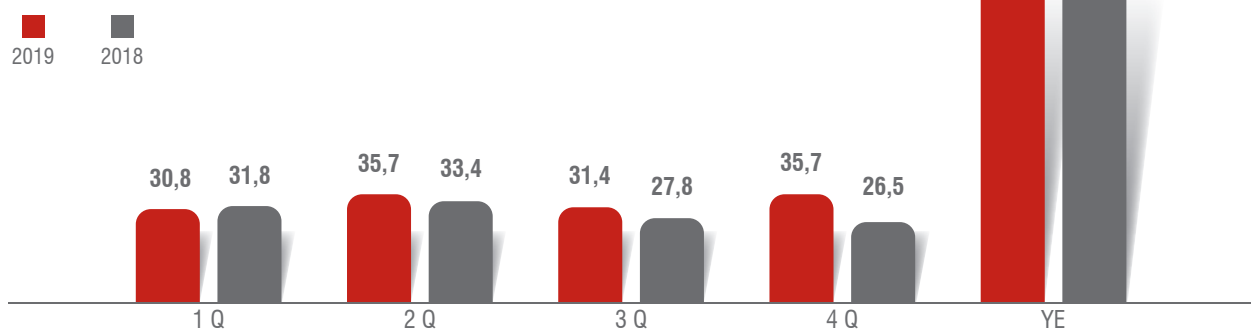
Operativni rezultat



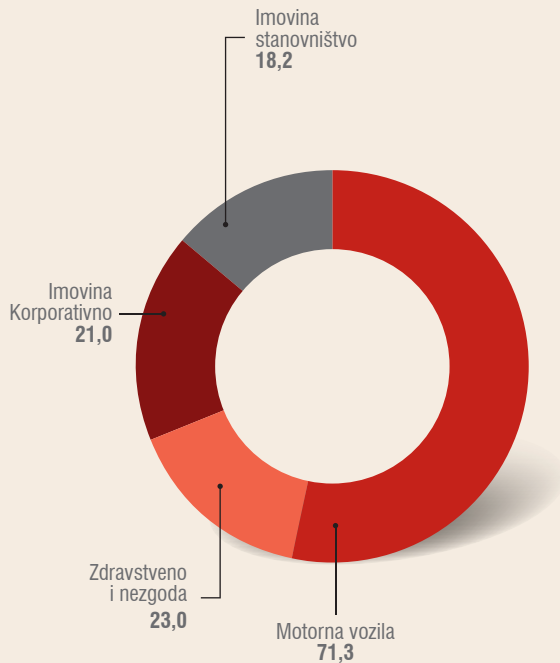
Kombinovani racio



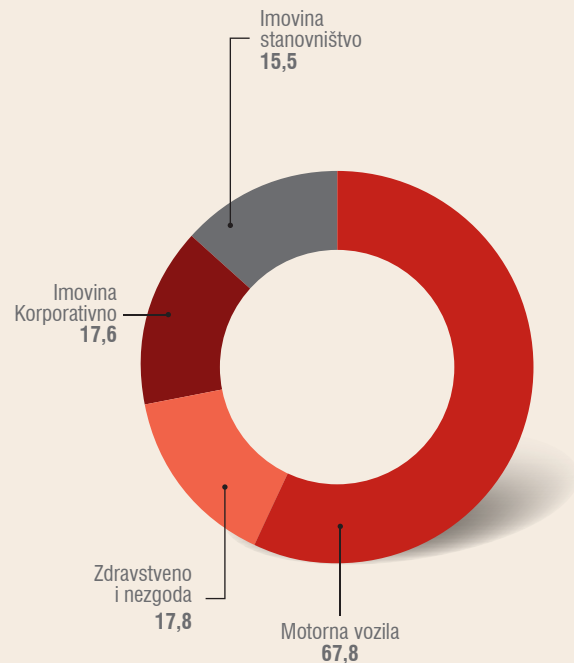
Razvoj premije



Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2019.



Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2018.



Tehnički rezultat neživotnog osiguranja

(u milionima evra)	31.12.2019	31.12.2018
Tehnički rezultat	21,4	12,4
Neto zarađena premija	103,7	98,8
Neto štete	(50,6)	(50,5)
Neto troškovi pribave i uprave	(30,6)	(35,1)
Ostali neto tehnički prihod	(1,1)	(0,9)

Neto kombinovani racio neživotnog osiguranja

	31.12.2019	31.12.2018	Promena
Racio šteta	48,8%	51,1%	-2,2%
Racio troškova	29,5%	35,5%	-6,0%
Kombinovani racio	78,3%	86,6%	-8,3%

Životno osiguranje

Tržište životnog osiguranja nastavilo je da raste u 2019. godini. Međugodišnji rast iznosi 5,4%. Generali Osiguranje Srbija je zadržalo prvu poziciju u ovom segmentu.

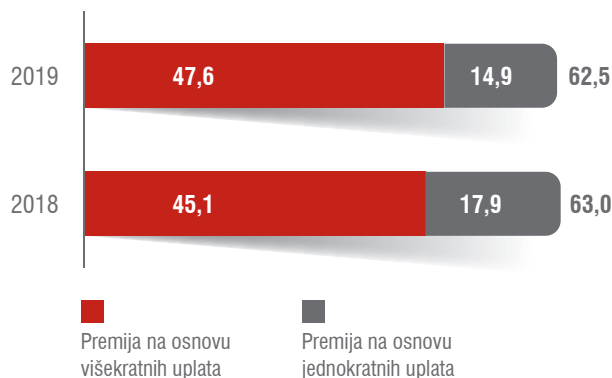
Za našu kompaniju važno je da prati premiju i novu produkciju životnog osiguranja u pogledu štednog odnosno riziko osiguranja i premija sa jednokratnim odnosno višekratnim uplatama.

U 2019. toj godini smo ostvarili rast riziko premije (proizvodi usmereni na zaštitu) od 13,2% u odnosu na prethodnu godinu, ali smo istovremeno ostvarili manje premije štednih osiguranja. Glavni uzročnik pada premije štednog osiguranja je manja realizacija proizvoda sa jednokratnom uplatom, Premium profit, od 18,2%, što je 3,2 miliona evra manje.

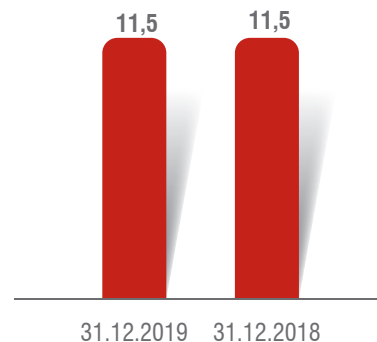
Fokus kompanije je pre svega na riziko proizvodima. Nastojimo da preko svojih savetnika za prodaju potencijalnim klijentima ponudimo najbolja rešenja u skladu sa njihovim potrebama i mogućnostima. Budući da uz noseći proizvod nudimo i dopunska osiguranja za teže bolesti i nezgodu, ostvarena premija osiguranja dopunskih rizika uz životno osiguranje porasla je za 12,9%.

Nova produkcija, tj. APE, u 2019. godini dostigla je nivo od 11,5miliona evra – praktično isto kao u 2018. godini (+0,44%). Nakon teške 2018. godine i prekida saradnje sa jednom od najvećih banaka u Srbiji, 2019. godine smo imali slično iskustvo sa čak dve vodeće banke. Međutim, kroz saradnju sa Unicredit bankom delimično smo ublažili ove negativne trendove, a ostatak nove produkcije nadoknadili smo boljim radom agenata prodaje, tj. prodajnih savetnika – naših zaposlenih. Rast je zabeležen u grupnim osiguranjima života, u doživotnom osiguranju (za stariju populaciju) i u osiguranju korisnika kredita.

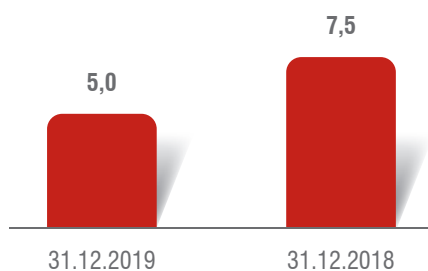
Bruto obračunata premija



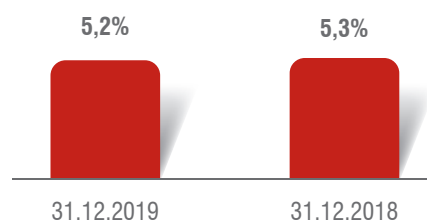
Ekvivalent godišnje premije (APE)



Operativni rezultat životnog osiguranja



Profitabilnost novog portfelja

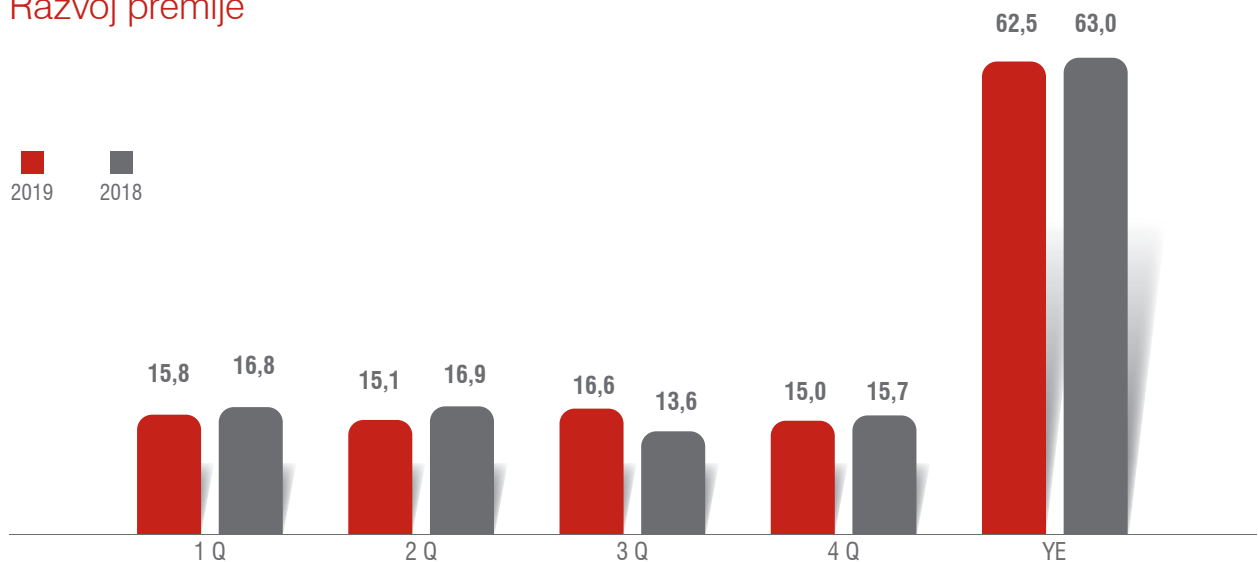


Udeo riziko proizvoda iznosi 20,2% u odnosu na ukupnu premiju životnog osiguranja, što predstavlja povećanje udela za 2,4 p.p. u odnosu na 2018. godinu. Udeo u ukupnoj novoj produkciji iznosio je 47,8% (+1,2 p.p.) 2019. godine.

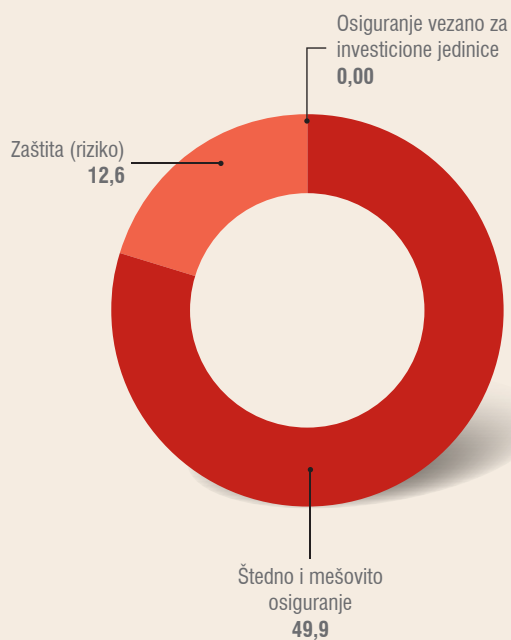
U odnosu na prethodnu godinu, 5,0 miliona evra neto operativnog rezultata predstavlja pad od 32,9%, što je posledica smanjenja realizovane i zarađene premije, nešto većih iznosa šteta, promene rezervi i rasta provizija.

Profitabilnost novog posla je na istom nivou kao i prethodne godine.

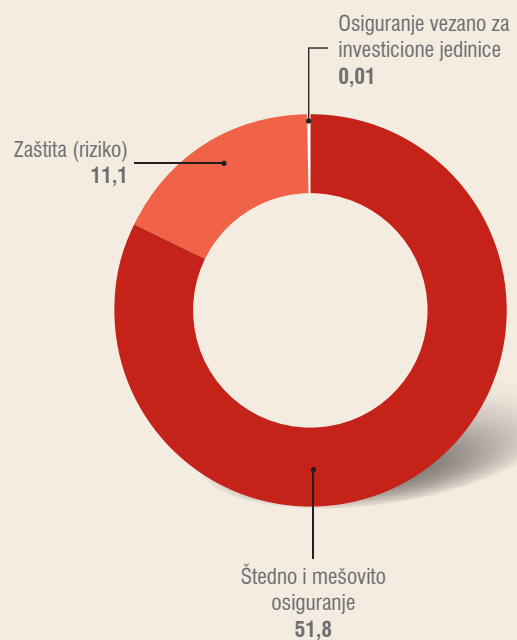
Razvoj premije



Bruto obračunata premija
prema karakteristikama proizvoda
31.12.2019



Bruto obračunata premija
prema karakteristikama proizvoda
31.12.2018





Perspektiva

Perspektiva

Održana makroekonomska stabilnost

U poslednjih šest godina, Srbija se transformisala. Niska inflacija i ekonomija stabilnog rasta, uravnotežena fiskalna pozicija, smanjenje javnog duga, značajno manji spoljni poremećaji i oporavak tržišta rada, pomogli su našoj ekonomiji da brzo odgovori na trenutne izazove, objavila je Narodna banka Srbije u svom izveštaju o makroekonomskim kretanjima u Srbiji u aprilu 2020. godine.

Rast BDP-a nastavljen je u 2019. godini snažnom ekonomskom ekspanzijom i, kao rezultat bržeg rasta investicija, dostigao stopu od 4,2%. Rast BDP-a između 4% i 5% očekuje se i u prvom kvartalu 2020. godine.

Usvojene mere fiskalne politike omogućiće vraćanje BDP-a na nivo pre krize do kraja godine, i održivi rast od oko 4% u srednjem roku.

Inflacija je u martu 2020. godine iznosila 1,3%, u skladu sa prognozom NBS. Inflatorna očekivanja su stabilna i usidrena unutar ciljanog raspona tolerancije ($3 \pm 1,5\%$).

Makroekonomska stabilizacija i poboljšanje poslovnog okruženja doprineli su visokom prilivu stranih direktnih investicija (SDI) od 7,3 milijardi evra u periodu 2018-2019. godine. Snažan priliv SDI nastavljen je u januaru-februaru 2020. godine (528 miliona evra). Izvoz robe i usluga zadržao je rast u januaru-februaru 2020. godine (12,1%), vođen izvozom proizvodnje i usluga.

Stopa nezaposlenosti dostigla je najniži nivo u istoriji (10%).

U aprilu 2020. godine, NBS je odlučila da smanji referentnu kamatnu stopu za dodatnih 0,25 p.p. (na 1,5%) kako bi ublažila negativne efekte pandemije COVID-19 na agregatnu tražnju i istovremeno obezbedila da inflacija ostane u granicama ciljane u srednjem roku.

Inflacija se čvrsto drži pod kontrolom – kreće se u proseku oko 2% u poslednjih šest godina. Dinamika inflacije je u 2019. godini uglavnom bila vođena cenama sirove hrane i energije. Kao rezultat naglog pada cena nafte i naftnih derivata, inflacija je usporena na 1,3% godišnje u martu.

Prosečna bazna inflacija u poslednjih šest godina iznosila je 1,4%, što je potvrdilo stabilnost cena. Vođena jednokratnim poskupljenjem cena telefonskih

usluga i putnih paketa, bazna inflacija je u martu iznosila 1,6%.

NBS očekuje da će u narednom periodu osnovna inflacija ostati na sličnom nivou. Inflatorna očekivanja su stabilna i kreću se u donjoj polovini ciljanog raspona tolerancije (2,3% u aprilu, objavljeno u Bloombergovom istraživanju).

Očekuje se da će se tokom prve polovine 2020. godine inflacija kretati oko donje granice ciljanog raspona tolerancije i postepeno se približiti ciljnoj sredini.

Snažan rast BDP-a nastavljen u prvom kvartalu 2020. godine

Nakon usporavanja ekonomske aktivnosti u prvoj polovini 2019. godine zbog negativnih spoljnih efekata i privremenog pada industrijske proizvodnje, BDP je u drugoj polovini godine rastao, dostigavši 6,2% u poslednjem kvartalu.

Procena rasta BDP-a od 4,4% za 1. kvartal 2020. godine zasniva se na visokom rastu industrijske proizvodnje, nastavku investicionih projekata i stabilnom rastu usluga. U 1. kvartalu se ne očekuje značajniji efekat pandemije COVID-19 već, kao i u većini drugih zemalja, u 2. kvartalu.

U poslednje dve godine, oko 80% rasta dolazilo je od fiksnih investicija, koje su u proseku dodale 3,5 p.p. na godišnji rast.

Potrošnja je ostala na planiranom nivou: rasla je sporije od ukupnog BDP-a, poboljšavajući dalje strukturu ekonomije.

U 1. kvartalu 2020. godine očekuje se sličan rast BDP-a, s osloncem na domaću tražnju i pretežno fiksne investicije, i s negativnim doprinosom neto izvoza.

Snažan, održiv i široko utemeljen rast

Pre pandemije COVID-19, očekivalo se da će u 2020. godini rast ostati na oko 4% u osnovnoj projekciji. Međutim, nacionalno zatvaranje zbog širenja korona virusa usporilo je ekonomiju, naročito pogodivši sektor

usluga u 2. kvartalu. Dinamika rasta u 2020. i 2021. godini zavisice od dužine zatvaranja i tempa oporavka odmah nakon ukidanja vanrednog stanja. Očekuje se da će se negativni efekti osetiti u 2. kvartalu 2020. godine, nakon čega sledi oporavak V oblika, a fiskalni i monetarni podsticaji pomoći će održavanju rasta BDP-a na oko 4% u srednjem roku.

U prethodne tri godine dinar je nominalno kumulativno apesirao za 5% u odnosu na evro. Jačanje dinara podstaknuto je boljim makroekonomskim osnovama Srbije, dobrim performansama i povoljnim izgledima za rast, što je doprinelo prilivu deviza od stranih direktnih investicija i povećanim nerezidentnim ulaganjima u dugoročne dinarske državne hartije od vrednosti. Od početka 2020. godine dinar je u odnosu na evro ostao uglavnom nepromenjen.

Fitch je poboljšao rejting Srbije sa BB na BB +, a Moodi's je u septembru 2019. nadogrudio izgled na „pozitivni“ iz „stabilan“. S&P je takođe povećao kreditni rejting Srbije sa BB na BB + u decembru, ocenivši izgled kao pozitivne. Fitch je u martu 2020. godine potvrdio rejting i izgled Srbije uprkos aktuelnoj krizi koju je izazvala pandemija, što je takođe pozitivan signal za investitore.

Misija Međunarodnog monetarnog fonda (MMF), koju je predvodio Jan Kees Martijn, posetila je Beograd krajem februara 2020. Cilj posete bila je procena realizacije 2019. godine, procena napretka u ispunjavanju obaveza u skladu sa Instrumentom za koordinaciju politika (IKP) i razgovor o prioritetima politike za 2020. godinu. Na kraju posete gospodin Martijn je dao sledeću izjavu:

„Makroekonomski rezultati Srbije ostali su snažni u 2019. godini, a rast procenjen na 4,2 procenta, podržan je snažnim direktnim stranim ulaganjima i jakim građevinskim aktivnostima. Nezaposlenost se smanjila na istorijski niske nivoe, uz stalni rast plata. Inflacija od 2 procenta u januaru ostaje u donjoj polovini ciljnog raspona. Otpornost finansijskog sektora i dalje se poboljšava, s tim da su nekvalitetni zajmovi pali na 4,1 odsto u decembru 2019. Fiskalni rezultati su i dalje jaki. Ukupno, država je u 2019. godini ostvarila fiskalni deficit od 0,2 posto BDP-a, u skladu sa ciljevima IKP-a, dok se javni dug smanjio na oko 52 odsto BDP-a.

„Makroekonomski izgledi za 2020. godinu su pozitivni, s predviđenim rastom od četiri odsto, a očekuje se da će inflacija ostati unutar donje polovine ciljanog raspona. Međutim, rizici su

povećani, posebno na spoljnom frontu, i ostaje važan program strukturnih reformi. U tom kontekstu, misija je naglasila potrebu da se u potpunosti sprovedu reforme u okviru IKP-a kako bi se učvrstili makroekonomski dobici i povećao potencijal za rast Srbije.

„Misija je pozdravila napore vlasti da završe privatizaciju Komercijalne banke i naglasila značaj privatizacije HIP Petrohemije. Takođe je ocenila pripreme za obezbeđivanje primene novog sistema zarada u javnom sektoru i prelazak na novi, strukturirani okvir javnog zapošljavanja 2021. Misija je podržala nedavne napore za pravilno praćenje fiskalnih rizika i razmotrila opcije za unapređenje fiskalnih pravila. Takođe je naglašena važnost jačanja upravljanja državnim preduzećima za poboljšanje efikasnosti i kvaliteta javnih usluga.”

Najnovije procene MMF je dao u aprilu 2020. U odnosu na devet zemalja u okruženju, Srbija će, prema procenama MMF-a, ove godine zabeležiti najmanji pad privredne aktivnosti, od minus tri odsto. Najbolja drugoplasirana država, uz privredni pad od minus 3,1 odsto, biće Mađarska, a za njom slede Severna Makedonija i Bugarska. Najveći privredni pad od minus 9 odsto zabeležiće Hrvatska i Crna Gora, procenjuje MMF.

U aprilskom izdanju izveštaja Svetske ekonomske prognoze MMF je objavio da se očekuje da će 2021. godine BDP Srbije porasti za 7,5%. Harmonizovana inflacija potrošačkih cena je 1,4% u 2020. godini, a 1,9% 2021. godine, navodi se u aprilskom izveštaju.

Predviđa se da će se nezaposlenost krajem 2020. popeti na 13,4%, sa 10,9% u 2019. godini, pre pada na 13,0% u 2021. godini.

Deficit tekućeg računa Srbije predviđa se na 6,1% BDP-a u 2020, a 5,5% u 2021. godini, saopštio je MMF.

Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) je svoju prognozu iznela u izveštaju Regionalne ekonomske perspektive za maj 2020. godine, promenivši svoju projekciju za novembar 2019. za ekonomsku ekspanziju od 3,5% u 2020. godini.

Očekuje se da će BDP Srbije pasti za 3,5% u 2020. godini zbog krize COVID-19, pre nego što poraste za 6,0% sledeće godine. Poslednjih godina Srbija je povećala integraciju u globalne lance snabdevanja,

uglavnom sa zemljama evrozone. Epidemija je poremetila međunarodnu trgovinu i primorala nekoliko velikih proizvođača u Srbiji na privremeno zatvaranje. Inflatorni pritisci ostaju umanjeni, a nakon tri smanjenja od 25 baznih poena u 2019. godini, centralna banka je snizila ključnu stopu politike za dodatnih 75 baznih poena u martu i aprilu 2020. godine, na ukupno 1,5%. Poslednji rezovi trebalo bi da ublaže uticaj pandemije na ekonomiju, piše u izveštaju EBRD-a.

U 2019. godini, sektor osiguranja u Srbiji porastao je za 7,4%, nešto brže u neživotnom segmentu (8,1%) od života (5,4%). Ukupni nivo osiguranja ostaje veoma nizak, manji od 2% BDP-a, što je znatno niže nego u ostatku Evrope.

Nakon 2016. godine, kada je primećen dvocifren rast premija životnog osiguranja zahvaljujući razvoju štednih proizvoda koji su bili konkurentniji od štednje u bankama, 2017. godine imali smo usporavanje, kao rezultat pada tehničkih kamatnih stopa širom tržišta osiguranja. Tržište životnog osiguranja nastavilo je rast 4-5% u 2018. i 2019. godini, uglavnom u tradicionalnim i štednim proizvodima, dok proizvodi vezani za jedinice još uvek nisu privlačni za kupce.

Sektor osiguranja, kao i ceo finansijski sektor, pre krize COVID-a trebalo je da raste u skladu sa ukupnim razvojem ekonomije.

Kako je pandemija COVID-19 zaustavila ceo svet, globalna ekonomija se kreće ka najgorem padu u istoriji posle Drugog svetskog rata. Najveći efekti krize biće vidljivi u rezultatima za 2. kvartal, i to već u maju. Kako se usporava tempo novih slučajeva COVID-19, vlade u Srbiji i u ostatku sveta izlažu detaljne planove izlaska iz krize.

Osiguravači širom sveta pažljivo razmatraju potencijalni uticaj COVID-19 na kratkoročne i dugoročne finansijske izgledе. Postoji zabrinutost u pogledu uticaja pandemije na ekonomsko okruženje uopšte, i konkretno, na izgledе za rast i profitabilnost u osiguravajućem portfelju i investiranju.

Na osiguravače širom sveta verovatno će uticati snažno usporavanje ekonomskih aktivnosti. Istovremeno, pad kamatnih stopa znatno će uticati na celu industriju osiguranja, a najviše na poslovanje u sektoru životnog osiguranja i anuiteta.

Osiguravači će verovatno morati da prilagode svoje budžete i planove primene, očekivanja novčanog toka i portfelj ulaganja, a isto će uraditi i Generali.



Rizici i mogućnosti

Rizici i mogućnosti spoljnog konteksta

Analizom konteksta u kojem poslujemo i osluškivanjem subjekata na koje utiču naše aktivnosti, identifikovali smo i detaljno opisali četiri megatrenda u pogledu rizika i mogućnosti za Generali grupu, za njen lanac vrednosti i za zainteresovane strane. Zahvaljujući nadgledanju i sistematskoj proceni rizika definišemo strategije i upravljamo aktivnostima da bismo zaštitili sposobnost stvaranja vrednosti.

Geopolitička, makroekonomska i finansijska nestabilnost

Usporavanje globalnog rasta koje je započelo 2018. godine nastavljeno je i tokom 2019. godine. Svetska banka istakla je kontekst rastućih rizika zbog obnovljenih trgovinskih tenzija između Kine i Sjedinjenih Američkih Država. One su se krajem godine smanjile zbog ekonomskih slabosti u industrijalizovanim zemljama, kao i zbog pada globalne trgovine i snage dolara. U Evropi se nastavlja složeno upravljanje Bregzitom, nakon zvaničnog izlaska Velike Britanije iz Evropske unije krajem januara 2020. godine. Početak 2020. godine obeležilo je širenje pandemije uzrokovane virusom bolesti COVID-19, koja je počela u Kini.

Na evrozonu je uticala kombinacija endogene nesigurnosti i slabiji globalni rast, sa recesijom u proizvodnom sektoru, smanjenim proizvodnim očekivanjima i, posledično, nižim investicijama. U Sjedinjenim Državama, GDP je 2019. godine porastao za samo 2,3% usled trgovinskih tenzija, usporavanja domaće potrošnje i većeg smanjenja investicija.

U tom kontekstu, Federalne rezerve SAD (Fed) i Evropska centralna banka (ECB) usvojile su lagane politike. Fed je smanjio stope za 75 baznih bodova dok je ECB ponovo pokrenuo kvantitativno ublažavanje, sa mogućim povećanjem inflacije u srednjem roku.

Kada je u pitanju sektor osiguranja, oslabio je trend pada koji je karakterisao evropski sektor životnog osiguranja od 2015. godine, mada i dalje ostaje pod uticajem dugoročnog pada u prinosima i tranzicije sa tradicionalnih proizvoda na unit-linked i hibridne proizvode. Na tržištu neživotnog osiguranja, uprkos makroekonomskom scenariju koji nije bio naročito dinamičan u 2019. godini, premija u glavnim zemljama evrozone rasla je brzim tempom, sa posebno dobrim učinkom u zdravstvenom osiguranju, uglavnom u Italiji i Francuskoj.

Naš odgovor na rizik

Strategija raspodele ulaganja i dalje se uglavnom vodi tržišnim očekivanjima i ciljevima profitabilnosti i solventnosti Grupe. Pravni sistem i konstantno niske kamatne stope na globalnom nivou povećale su neizvesnost i potrebu za opreznim i rigoroznim upravljanjem sredstvima u skladu sa obavezama. Geografska raznolikost i selektivno fokusiranje na alternativna ulaganja (privatni kapital) i osnovna sredstva (ulaganja u nekretnine i/ili infrastrukturu, direktna i indirektna) važni su činoci investicionih aktivnosti koje imaju za cilj ograničavanje rizika za portfolio i održavanje trenutnog nivoa profitabilnosti. Kreiranje platforme za upravljanje imovinom osiguranja deo je strategije za jačanje sposobnosti ulaganja u ove tržišne sektore.

Izloženi smo tržišnim rizicima koji proizilaze iz fluktuacija vrednosti investicija, i kreditnim rizicima povezanim sa rizikom neizmirenja obaveza ugovornih strana koji povećavaju kreditnog raspon. Ovim rizicima upravljamo sledeći principe zdravog upravljanja u skladu sa načelom opreznosti i odredbama definisanim u politici i smernicama Grupe za upravljanje investicijama i rizikom.. Grupa meri finansijske i kreditne rizike koristeći interni model i standardnu formulu.

Za potrebe Grupe, u Srbiji već nekoliko godina računamo kapitalni zahtev za navedene rizike prema okviru Solventnost II, iako se on još uvek ne sprovodi u zemlji.

Razvoj regulative

Decembra 2019. godine donet je Zakon o izmenama i dopunama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Pre toga, usvojene su izmene Zakona o centralnoj evidenciji stvarnih vlasnika, kojima se dodatno uređuje oblast sprečavanja pranja novca.

Tokom prošle godine izmenjeni su i drugi zakoni koji utiču na poslovanje Društva: Zakon o informacionoj bezbednosti, Zakon o reviziji, Zakon o računovodstvu, Zakon o elektronskoj trgovini i drugi. Izmenama Zakona o porezu na dohodak građana i Zakona o obaveznom socijalnom osiguranju uvedene su olakšice koje se ogledaju u oslobađanju od plaćanja poreza i doprinosa prilikom zapošljavanja lica koja ranije nisu imala status osiguranika po Zakonu o obaveznom socijalnom osiguranju.

Naš odgovor na rizik

U pogledu izmena zakonske regulative koje utiču na poslovanje naših kompanija, 2019. godine jedan od najvažnijih projekata bilo je usklađivanje sa novim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, kojim su propisi Republike Srbije usklađeni sa Opštom uredbom EU o zaštiti podataka o ličnosti (tzv. GDPR). Društvo je blagovremeno uskladilo svoje poslovanje sa odredbama ovog propisa.

MAKROEKONOMSKI
KONTEKST
FINANSIJSKA
RAZVOJ TRŽIŠTA
REGULATIVE
TEHNOLOGIJA I
DIGITALIZACIJA „BIG DATA“
KLIMATSKE PROMENE
DEMOGRAFSKE
PROMENE

Digitalna transformacija i sajber rizici

Suočavamo se sa velikim promenama koje su posledica tehnološkog razvoja: internet stvari, usluga onlajn servera (Cloud), razvoja kognitivnog računarstva, naprednih analitika, automatizacije procesa uz pomoć robota (Robotic Process Automation – RPA), veštačke inteligencije i razvoja mobilnih mreža. Sve ovo doprinosi stvaranju okruženja u kome se maksimalno povećavaju efikasnost i rad i jača odnos sa klijentima. Posebno svedočimo širenju javnih podataka, napretku u digitalizaciji klijenata, rastućem apetitu za personalizovanim proizvodima, sve većoj računarskoj snazi dostupnoj po razumnim cenama. U skladu s tim, osiguravajuća društva transformišu način poslovanja i gledanja na tzv. ekosisteme u kojima granice između proizvoda i usluge postaju sve slabije.

Istovremeno, brži tehnološki rast nagoveštava srazmeran razvoj visokotehnoloških pretnji u pogledu obima i tipologije (npr. ciljani napadi radi krađe informacija ili sprečavanja 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 radi sprečavanja povrede podataka (propisi o zaštiti podataka o ličnosti).

Naš odgovor na rizik

Analiza, unapređenje i upravljanje podacima sve više ulaze u srž procesa kompanije: od sistema za unapređenje identifikacije prevara, preko automatizacije procesa, do anticipiranja potreba klijenata i personalizacije ponude.

Obrada i analiza podataka koju vrše kompanije vrše samostalno ili preko podrške Grupe, kroz analitičku platformu, potrebna za novu generaciju kupaca osigurava anonimnost. Zahvaljujući jakoj unutrašnjoj kulturi,

konsolidovane su platforme i iskorišćena sinergija RPA i kognitivnih tehnologija, čime je omogućena automatizacija više kompleksnih procesa i povećan kvalitet i efikasnost.

Cilj je da se uspesi nekih članica Grupe na analitičkom i tehnološkom polju prošire na čitavu Grupu, i tako postigne ekonomija obima.

Snagu internog deljenja čine brojne stručne zajednice koje katalizuju interese sektorskih i poslovnih stručnjaka, čineći tako podelu i orkestraciju investicija efikasnim.

Nastavljamo sa kontinuiranim poboljšanjem i praćenjem kako platformi baziranih na tradicionalnim tehnologijama integracije (API) tako i na platformama tipa Blockchain/ Distributed Ledger, koje omogućavaju nove digitalne ekosisteme.

Pratimo nove tehnologije i štitimo se od novih pretnji, nastavljamo da jačamo svoje sposobnosti da otkrivamo, sprečavamo i reagujemo na potencijalne sajber napade primenom najinovativnijih bezbednosnih rešenja i stalnim poboljšavanjem procesa.

Konkretnije, uspostavili smo centar za bezbednost operacija (Security Operation Center – SOC) koji će

pratiti sve događaje zabeležene u našim sigurnosnim rešenjima 24/7, otkrivati potencijalne incidente i ulaziti u akciju smirivanja i obnavljanja. Rezultati SOC-a se prate na strukturiran način kroz specifične indikatore koji nisu prijavljeni zbog sigurnosnih razloga. U skladu sa modelom upravljanja operativnim rizikom, uveli smo interventnu procenu i okvir za određivanje prioriteta koje podržavaju IT alati dostupni kod nas. Grupni model regulatornog korpusa koji se odnosi na sigurnost informacija, u skladu sa glavnim referentnim standardima (NIST, ISO 27001 itd.) i najboljim praksama u sektoru osiguranja, dodatno je ojačan politikom bezbednosti. Na kraju, konsolidujemo bezbednosnu etiku u Grupi kroz mnoge inicijative za komunikaciju i obuku, uključujući i interne simulacije lažnog predstavljanja.

Operativne rizike merimo u skladu s regulatornim standardima i uz pomoć kvalitativnih i kvantitativnih modela koji nam omogućavaju da identifikujemo glavne izloženosti i definišemo adekvatnost postojećih kontrola.

Kao deo Grupe, Generali Osiguranje Srbija usvaja i sprovodi sve tehnološke i bezbednosne trendove kako bi zaštitilo poslovanje od novih pretnji. U toku je implementacija novih alata i opreme za postizanje što višeg nivoa IT bezbednosti.

Klimatske promene

Klimatske promene su materijalni rizik sa potencijalno ograničenim efektima u kratkom roku, ali dugoročno mogu biti katastrofalne. Stepenn nesigurnosti tačnog određivanja vremenskog okvira i veličine uticaja, posebno na lokalnom nivou, vrlo je visok. Identifikovani uticaji mogu se klasifikovati kao fizički i tranzicioni rizici (iz kojih mogu nastati sudski rizici) i mogućnosti.

Fizički rizici određeni su promenom ili pojačavanjem vremenskih pojava, uključujući ekstremne prirodne nepogode kao što su oluje i cikloni, požari, poplave i porast nivoa mora. U sektoru osiguranja, ovi fenomeni pre svega utiču na rizik cena i rizik od prirodne katastrofe u segmentu neživotnog osiguranja, što podjednako utiče na broj i troškove šteta, troškove upravljanja njima i troškove reosiguranja. Uticaj je takođe moguć u segmentu životnog osiguranja budući da intenziviranje toplinskih talasa i širenje staništa pogodnih za domaće nosioce tropskih bolesti mogu pogoršati očekivanu stopu smrtnosti i morbiditeta.

Takođe, fizički rizik uzrokovan klimatskim promenama koje pogoršavaju životne uslove stanovništva i povećavaju štetu koja nije pokrivena osiguranjem, može dovesti do pogoršanja društveno-političke stabilnosti i

makroekonomskih i geopolitičkih uslova, s kaskadnim efektima na ukupnu ekonomiju finansijskog sistema. U slučaju nedovoljnih infrastrukturnih i organizacionih mera za sprečavanje i ublažavanje fizičkog rizika izazvanog klimatskim promenama, u cilju jačanja otpornosti teritorija, sektor osiguranja mogao bi biti izložen riziku reputacije vezanom za tendenciono smanjenje njegove sposobnosti da ponudi adekvatno osiguravajuće pokriće po pristupačnim cenama.

Rizik tranzicije povezan je sa dekarbonizacijom ekonomije: promene u domaćim i međunarodnim javnim politikama, tehnologijama i preferencijama potrošača mogu uticati na vrednost instrumenata povezanih sa aktivnostima, sektorima i zemljama s visokom emisijom ugljenika. Dobar deo uticaja ovih rizika zavisi od brzine usklađivanja sa strožim standardima zaštite životne sredine i od zagarantovane podrške javnosti za rekonverziju. Na tranzicioni rizik stoga utiču faktori koji se odlikuju visokim stepenom neizvesnosti, kao što su politička, društvena i tržišna dinamika i tehnološke promene. Iako je brzinu tranzicije i njene rizike danas teško utvrditi, oni će verovatno imati široke posledice u nekoliko sektora, npr. u energetici.

Jedan od tranzicionih rizika je reputacioni rizik koji dolazi iz trgovinskih odnosa sa kompanijama u sektoru eksploatacije uglja, koje podležu sve većoj cenzuri javnog sektora.

Mogućnosti ublažavanja klimatskih promena i prilagođavanja predstavljaju se u strategijama. Izvesna je povećana potražnja za zaštitom i specifičnim rešenjima jer se vremenske prilike i ekstremne prirodne nepogode menjaju ili pojačavaju. Novi propisi Evropske unije, čiji je cilj stvaranje podsticaja za prelazak na zelenu ekonomiju, i promene u preferencijama potrošača,

podržavaju tržište osiguravajućih proizvoda vezanih za sektor obnovljivih izvora energije, a to podstiče potražnju institucionalnih investitora i stanovništva za investicionim proizvodima povezanim sa finansiranjem ekologije i za osiguravajućim rešenjima koja prate kupca u usvajanju održivih životnih stilova.

Na kraju, dekarbonizacija ekonomije i širenje sistema koji proizvode energiju iz obnovljivih izvora zahtevaju značajna ulaganja koja su samo delimično pokrivena javnim sredstvima, što povećava mogućnosti ulaganja iz privatnih sredstava.

Naš odgovor na rizik

Definisali smo procese i alate za ublažavanje rizika i korišćenje mogućnosti proizašlih iz klimatskih promena. To uključuje praćenje adekvatnosti aktuarskih modela za procenu rizika, korišćenje mehanizama prenosa rizika, periodične analize ulaganja, uvođenje inovativnih proizvodnih i uslužnih procesa, dijalog sa zainteresovanim stranama i razvoj partnerstva u sektoru radi razmene znanja i identifikacije sistemskih rešenja. Posebno treba istaći naše učešće u radnoj grupi UNEP-PSI TCFD, mreži Principi odgovornog investiranja (PRI), klimatskoj akciji 100+, projektu Londonske škole ekonomije i političkih nauka (LSE) Investiranje u pravednu tranziciju, i Mreži vodećih investitora.

Fizičkim rizikom upravljamo kroz postupak praćenja rizika i optimizacije strategije preuzimanja rizika pomoću aktuarskih modela koji se periodično ažuriraju radi procene potencijalne štete, uključujući i od prirodne katastrofe usled klimatskih promena. Okrećemo se ugovorima o reosiguranju i alternativnim instrumentima prenosa rizika, poput izdavanja osiguravajućih hartija od vrednosti koje štite od rizika od prirodne katastrofe (obveznice). Pored toga, u cilju smanjenja izloženosti fizičkom riziku naših korporativnih kupaca u segmentu stanovništva pružamo usluge inženjerskog savetovanja za uvođenje tehničko-organizacionih poboljšanja koja mogu povećati zaštitu osigurane imovine čak i od prirodnih katastrofa, i definišemo i povremeno pratimo programe za prevenciju šteta. Konačno, uspostavili smo posebne postupke za ubrzanje procene i izmirenja šteta u slučaju prirodnih katastrofa i ekstremnih događaja kako bi se ojačala otpornost pogođenih teritorija, olakšala pomoć nakon incidenta i ubrzalo vraćanje u stanje normalnosti.

Što se tiče upravljanja tranzicionim rizikom, smanjujemo ionako ograničenu izloženost investicionog portfelja izdavaocima u sektoru eksploatacije uglja i rudnika uglja. U pogledu osiguranja, Grupa više ne preuzima

rizik izgradnje novih elektrana koje koriste ugalj kao izvor energije.

U zemljama u kojima ugalj čini preko 45% domaćih izvora električne energije, da bismo ograničili negativne društvene efekte odluke da napustimo ovaj sektor, sprovodimo angažovane aktivnosti sa kompanijama sa kojima imamo trgovinske odnose u cilju primene principa tranzicije koja kombinuje potrebu za zaštitom klimatskih uslova uz minimiziranje posledica na lokalno zapošljavanje i nabavku energije. U fokusu naših aktivnosti su praćenje smanjenja emisije, zaštita i prekvalifikacija radnika i izrada planova podrške za zajednicu zasnovanih na njihovim troškovima i investicijama u te svrhe. Konačno, da bismo pokazali da dosledno ispunjavamo obaveze prema kupcima, izdavačima i trgovinskim partnerima, pratimo emisiju gasova staklene bašte iz naših direktnih aktivnosti i primenjujemo progresivne strategije smanjenja emisije, uključujući kupovinu energije iz obnovljivih izvora.

Da bismo iskoristili mogućnosti ublažavanja i prilagođavanja klimatskim promenama, razvili smo i promovisali distribuciju osiguravajućih rešenja kojima štitimo kupce od katastrofalnih šteta, uključujući štete od uticaja klimatskih promena, i tako im pomažemo da usvoje održiv stil života i pokriće za sektor obnovljive energije. Takođe, u segmentu stanovništva proširujemo ponudu tematskih investicionih proizvoda povezanih sa ekološkim finansiranjem.

Da bismo iskoristili mogućnosti dekarbonizacije ekonomije i mera za jačanje otpornosti na klimatske promene, povećavamo ulaganja u ekološke obveznice i u održive infrastrukturne projekte. Takođe smo izdali svoju prvu ekološku obveznicu za finansiranje ili refinansiranje projekata koji se odnose, između ostalog, na poboljšanje energetske efikasnosti nekretnina Grupe u 2019. godini.

Demografske i društvene promene

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

U zrelijim ekonomijama, međunarodna migracija samo je delimično protivteža stalnom procesu starenja stanovništva prouzrokovanog dužim životnim vekom 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.

Sličan fenomen se vidi i van Evrope, iako raznolikog obima i u svakom slučaju značajnog na dužem vremenskom horizontu. 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 nepouzdanost tržište rada, koje ne pruža dovoljan stepen izvesnosti za finansiranje sistema socijalne politike.

Potreba za zdravstvenom zaštitom prirodno se razvija

prema sve sofisticiranijim, pa samim tim i skupljim, nabavkama i uslugama. U isto vreme, poboljšava se svest o povezanosti zdravlja, životnog stila i okruženja zahvaljujući javnim društvenim inicijativama i većoj proaktivnosti i promociji na tržištu stanovništva.

Lokalni vanredni politički izbori procenjuju se na solidarnosti sistema socijalne zaštite. Veća percepcija nesigurnosti utiče na zahtev za pokrićem zdravstvene zaštite i pristupom javnoj zaštiti, a ta izmena sistemskih ravnoteža može se oblikovati samo na dugi rok.

Ograničena ekonomska i finansijska sredstva koja proizvede mlađe stanovništvo ili, generalno, ona iz ličnih ušteđevina, moraju se pažljivije usmeravati i vrednovati.

U kontekstu dubokih promena, pitanje ljudskih prava dobija na značaju, posebno u manje zrelijim ekonomijama gde je zakon o radu u razvoju.

Naš odgovor na rizik

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. Posebno se fokusiramo na starije klijente sa rešenjima koja kombinuju štedne i proizvode finansijske zaštite u slučaju neželjenog događaja. Takođe smo posvećeni jačanju dijaloga sa klijentima i pružamo im usluge koje su dostupne 24 sata dnevno.

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

Verujemo da je osiguranje najbolji instrument za prognoziranje i ispunjavanje mogućih potreba i mlađih

i starijih pojedinaca. Stoga formulišemo i dajemo ponude čak i u slučaju tržišnih okolnosti koje nisu dobro poznate i u kojima pojedinci nisu toliko skloni osiguravajućim proizvodima.

Proizvodi životnog osiguranja podrazumevaju naše preuzimanje biometrijskih rizika, a to su obično smrtnost, dugovečnost i rizik od bolesti. Zato ovim rizicima treba upravljati kroz stalno praćenje sociodemografskih promena i analizu pretpostavki povezanih sa ovim parametrima. Takođe imamo procese **određivanja cena i odobravanja proizvoda** koji nude preliminarnu analizu slučajeva u pogledu biometrijskih faktora i strukturirano upravljanje definisano u politici **Grupe za preuzimanje rizika**. Na kraju, na nivou Grupe merimo rizike smrtnosti, dugovečnosti i oboljevanja koristeći interne modele.

Takođe se obavezujemo da ćemo poštovati ljudska prava u skladu sa smernicama i politikama Grupe, uključujući Kodeks ponašanja, Smernice o odgovornom ulaganju i Smernice o odgovornom preuzimanju rizika.



Finansijski izveštaji

Finansijski izveštaji

Svi iznosi u tabelama izraženi su u milionima, osim ako nije drugačije navedeno. Korišćen je prosečni kurs za 2019. godinu: 1 EUR = 117,84 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)	31.12.2019	31.12.2018
AKTIVA	631,9	599,6
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,8	0,3
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,8	0,3
OSNOVNA SREDSTVA	16,7	6,0
Zemljište i građevinski objekti	13,0	3,1
Ostala osnovna sredstva i zalihe	3,7	2,8
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	52,4	87,1
INVESTICIJE	513,5	450,3
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	18,8	6,6
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	486,9	435,8
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	23,0	16,9
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	19,0	13,7
Potraživanja iz reosiguranja	0,6	0,4
Ostala potraživanja	3,5	2,8
OSTALA AKTIVA	14,7	17,3
Odloženi troškovi pribave	11,8	13,9
Potraživanja po osnovu poreza	1,9	0,9
Odložena poreska sredstva	0,0	0,5
Ostala sredstva	1,0	2,0
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	10,7	21,7

(u milionima evra)	31.12.2019	31.12.2018
KAPITAL I OBAVEZE	631,9	599,6
SOPSTVENI KAPITAL	154,6	132,7
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	154,6	132,7
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	2,5	1,2
TEHNIČKE REZERVE	434,6	440,5
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	66,4	53,3
Rezerve za neistekle rizike	0,0	0,1
Rezervisanja za nelikvidirane štete	87,4	129,0
Ostala rezervisanja za osiguranje	9,2	7,8
Matematička rezerva	271,6	250,3
Rezervisanja za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
FINANSIJSKE OBAVEZE	10,0	0,0
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	10,0	0,0
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	21,2	14,7
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	1,5	1,5
Obaveze iz reosiguranja	12,1	6,5
Ostale obaveze iz poslovanja	7,7	6,7
OSTALE OBAVEZE	9,0	10,5
Obaveze po osnovu poreza	2,7	2,5
Odložene poreske obaveze	0,0	2,3
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	6,2	5,7

BILANS STANJA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	31.12.2019	31.12.2018
AKTIVA	287,1	296,0
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,6	0,2
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,6	0,2
OSNOVNA SREDSTVA	12,6	5,1
Zemljište i građevinski objekti	10,0	3,1
Ostala osnovna sredstva i zalihe	2,6	2,0
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	51,4	86,3
INVESTICIJE	176,0	161,1
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,4	0,4
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja	6,1	6,1
Zajmovi i potraživanja	4,2	3,3
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	165,3	151,2
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	20,1	14,6
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	16,4	11,5
Potraživanja iz reosiguranja	0,5	0,4
Ostala potraživanja	3,3	2,6
OSTALA AKTIVA	21,2	23,7
Odloženi troškovi pribave	11,8	13,9
Potraživanja po osnovu poreza	1,9	0,9
Odložena poreska sredstva	0,0	0,4
Ostala sredstva	7,5	8,5
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	5,2	5,0

(u milionima evra)	31.12.2019	31.12.2018
KAPITAL I OBAVEZE	287,1	296,0
SOPSTVENI KAPITAL	96,9	90,2
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	96,9	90,2
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	1,9	1,2
TEHNIČKE REZERVE	156,4	184,6
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	66,4	53,3
Rezerve za neistekle rizike	0,0	0,1
Rezervisanja za nelikvidirane štete	86,3	128,0
Ostala rezervisanja za osiguranje	3,7	3,2
Matematička rezerva	0,0	0,0
Rezervisanja za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
FINANSIJSKE OBAVEZE	7,4	0,0
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	7,4	0,0
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	19,2	13,3
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	1,5	1,5
Obaveze iz reosiguranja	11,7	6,3
Ostale obaveze iz poslovanja	6,1	5,6
OSTALE OBAVEZE	5,3	6,7
Obaveze po osnovu poreza	2,7	2,5
Odložene poreske obaveze	0,3	1,0
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	2,3	3,1

BILANS STANJA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE**(u milionima evra)**

	31.12.2019	31.12.2018
AKTIVA	351,7	310,1
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,3	0,1
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,3	0,1
OSNOVNA SREDSTVA	4,1	0,9
Zemljište i građevinski objekti	3,0	0,0
Ostala osnovna sredstva i zalihe	1,1	0,9
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	1,1	0,8
INVESTICIJE	337,5	289,2
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	14,6	3,3
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	321,6	284,6
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	2,9	2,3
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	2,6	2,2
Potraživanja iz reosiguranja	0,1	0,0
Ostala potraživanja	0,2	0,1
OSTALA AKTIVA	0,3	0,1
Odloženi troškovi pribave	0,0	0,0
Potraživanja po osnovu poreza	0,0	0,0
Odložena poreska sredstva	0,3	0,1
Ostala sredstva	0,0	0,0
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	5,5	16,7

(u milionima evra)	31.12.2019	31.12.2018
KAPITAL I OBAVEZE	351,7	310,1
SOPSTVENI KAPITAL	57,8	42,5
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	57,8	42,5
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	0,6	0,0
TEHNIČKE REZERVE	278,2	255,9
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	1,1	1,0
Ostala rezervisanja za osiguranje	5,4	4,6
Matematička rezerva	271,6	250,3
Rezervisanja za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
FINANSIJSKE OBAVEZE	2,6	0,0
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	2,6	0,0
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	2,0	1,4
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	0,0	0,0
Obaveze iz reosiguranja	0,4	0,2
Ostale obaveze iz poslovanja	1,6	1,2
OSTALE OBAVEZE	10,5	10,3
Obaveze po osnovu poreza	0,0	0,0
Odložene poreske obaveze	0,0	1,2
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	10,5	9,1

BILANS USPEHA**(u milionima evra)**

	2019	2018
UKUPAN PRIHOD	197,4	195,2
NETO ZARAĐENA PREMIJA	164,0	160,4
Bruto obračunata premija	196,0	181,8
Neto cedirana premija	-18,9	-16,7
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	1,9	3,1
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	25,7	24,5
Prihodi od kamata	23,5	23,0
Ostali prihodi	0,2	0,2
Realizovani dobiti od investiranja	0,3	0,7
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	1,8	0,6
OSTALI PRIHODI	5,8	7,2
UKUPNO RASHODI	-165,5	-165,8
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-105,9	-105,2
Likvidirane štete i promena rezervi	-117,4	-186,6
Udeo reosiguravača	11,6	81,4
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.)	-2,9	-2,7
Rashodi po osnovu kamata	-0,2	0,0
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	0,0	0,0
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	-2,7	-2,7
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-41,8	-46,0
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-34,8	-38,6
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-6,9	-7,4
OSTALI RASHODI	-15,0	-11,9
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	31,9	29,4
POREZ NA DOBIT	-1,7	-1,5
DOBITAK.GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK.GUBITAK ZA PERIOD	30,2	27,9

BILANS USPEHA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2019	2018
UKUPAN PRIHOD	120,4	116,7
NETO ZARAĐENA PREMIJA	103,7	98,8
Bruto obračunata premija	133,5	118,8
Neto cedirana premija	-16,8	-15,3
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	1,2	2,1
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	12,4	11,9
Prihodi od kamata	10,4	10,7
Ostali prihodi	0,2	0,1
Realizovani dobiti od investiranja	0,1	0,4
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	1,8	0,6
OSTALI PRIHODI	3,1	3,8
UKUPNO RASHODI	-92,7	-94,3
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-50,6	-50,5
Likvidirane štete i promena rezervi	-61,5	-130,7
Udeo reosiguravača	10,9	80,2
RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA	0,0	0,0
RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.)	-1,8	-1,4
Rashodi po osnovu kamata	-0,2	0,0
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	0,0	0,0
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	-1,7	-1,4
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-30,6	-35,1
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-25,7	-29,9
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-4,9	-5,2
OSTALI RASHODI	-9,6	-7,3
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	27,7	22,3
POREZ NA DOBIT	-1,6	-1,5
DOBITAK.GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK.GUBITAK ZA PERIOD	26,0	20,9

BILANS USPEHA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2019	2018
UKUPAN PRIHOD	77,0	78,5
NETO ZARAĐENA PREMIJA	60,4	61,6
Bruto obračunata premija	62,5	63,0
Neto cedirana premija	-2,1	-1,4
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	0,7	1,0
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	13,3	12,6
Prihodi od kamata	13,1	12,2
Ostali prihodi	0,0	0,0
Realizovani dobiti od investiranja	0,2	0,3
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	0,0	0,0
OSTALI PRIHODI	2,6	3,3
UKUPNO RASHODI	-72,8	-71,4
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-55,2	-54,7
Likvidirane štete i promena rezervi	-55,9	-55,8
Udeo reosiguravača	0,7	1,1
RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA	0,0	0,0
RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.)	-1,1	-1,3
Rashodi po osnovu kamata	-0,1	0,0
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	0,0	0,0
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	-1,0	-1,3
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-11,2	-10,9
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-9,1	-8,7
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-2,0	-2,1
OSTALI RASHODI	-5,4	-4,6
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	4,2	7,1
POREZ NA DOBIT	0,0	0,0
DOBITAK.GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK.GUBITAK ZA PERIOD	4,2	7,1

Napomene uz finansijske izveštaje

Prosečan devizni kurs

Valuta	2019
EVRO	117,84

Investicije

(u milionima evra)	31.12.2019		31.12.2018	
Akcije	0,2	0,0%	0,1	0,0%
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	0,2	0,0%	0,1	0,0%
Investiciona sredstva vrednovana kroz bilans uspeha	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Dužničke hartije i depoziti	505,5	96,4%	442,3	93,7%
Obveznice	486,7	92,8%	435,7	92,3%
Ostale dužničke hartije i depoziti	18,8	3,6%	6,6	1,4%
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Depoziti	18,8	3,6%	6,6	1,4%
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	486,7	92,8%	435,7	92,3%
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Plasmani u nekretnine	0,6	0,1%	0,6	0,1%
Ostali plasmani	7,3	1,4%	7,3	1,5%
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica	7,3	1,4%	7,3	1,5%
Derivati	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Ostali plasmani	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti¹	10,7	2,0%	21,7	4,6%
Ukupno investicije	524,3	100,0%	472,0	100,0%

Tehničke rezerve

(u milionima evra)	Bruto rezerve	
	31.12.2019	31.12.2018
Tehničke rezerve neživotnog osiguranja	156,4	184,6
Rezervisanje za prenosne premije	66,4	53,4
Rezervisanje za štete	86,3	128,0
Ostala rezervisanja za osiguranje	3,7	3,2
Tehničke rezerve životnog osiguranja	278,2	255,9
Rezervisanje za prenosne premije	0,5	0,5
Rezervisanje za štete	1,1	1,0
Matematička rezerva	271,1	249,8
Rezervisanje za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
Ostala rezervisanja	5,4	4,6
od kojih rezervisanja za test adekvatnosti obaveza	3,5	2,4
Ukupno	434,6	440,5

¹ Novčana sredstva i slični instrumenti uključujući čekove

Rezervisane štete (u milionima evra)	Bruto rezerve	
	31.12.2019	31.12.2018
Osiguranje motornih vozila	41,7	41,2
Ostala osiguranja osim motornih vozila	44,6	86,9
Osiguranje od posledica nesrećnog slučaja i zdravstveno osiguranje	3,8	3,2
Ostala osiguranja	40,9	83,7
Ukupno	86,3	128,0

Sopstveni kapital (u milionima evra)		
	31.12.2019	31.12.2018
Akcijski kapital	18,1	18,1
Kapitalne rezerve	0,0	0,0
Rezerve	55,1	48,4
Sopstvene akcije	0,0	0,0
Rezerve za nerealizovane dobitke i gubitke fin. sredstava raspoloživih za prodaju	51,3	38,3
Rezerve za nerealizovane dobitke i gubitke kroz kapital	0,0	0,0
Dobitak.gubitak perioda	30,2	27,9
Sopstveni kapital	154,6	132,7

Zaposleni		
	31.12.2019	31.12.2018
Rukovodioci	17	17
Srednji rukovodioci	187	195
Zaposleni	356	350
Ostali	2	2
Prodaja	1,097	900
Ukupno	1.659	1.464

Nekretnine

	31.12.2019	31.12.2018
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,6	0,6
Zemljište i građevinski objekti (za sopstvenu upotrebu)	3,1	3,1
Ukupno	3,7	3,7

Plasmani u zavisna i povezana pravna lica

(u milionima evra)	31.12.2019	31.12.2018
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 pojmovna

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

ACEER – region koji obuhvata Austriju, Centralnu i Istočnu Evropu i Rusiju

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 pokriće rizika prirodnih i ekoloških katastrofa

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 umanjeno za isplaćene benefite i štete i troškove osiguranja

Godišnji ekvivalent nove premije poslovanja (APE) – zbir novih godišnjih premija za polise osiguranja uvećano 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

Ostale mere rezultata

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

Štete tekuće godine (nastanak)

– odnos između:

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

– zarađenih premija umanjениh za reosiguranje

Štete prethodne godine (nastanak) odnos između:

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

– zarađenih premija umanjениh 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

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

Kontakt

Generali Osiguranje Srbija a.d.o.

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

Generali Osiguranje Srbija, tim za integrisano izveštavanje
Gorana Rašić
Dragan Vukmirović
integratedreporting@generali.rs



GENERALI

generali.rs