

185. godina

Integrirani godišnji izveštaj za 2016. godinu

Generali Osiguranje Srbija



Integrirani godišnji
izveštaj za 2016.
godinu

Generali Osiguranje
Srbija

“ Brod ne ide napred ako
svako vesla za sebe.

Svahili poslovice

Sadržaj

5	O izveštaju	55	Perspektiva
6	Pismo generalnog direktora	56	Perspektiva
9	Mi, Generali	59	Rizici i mogućnosti
10	Naša istorija – Grupa	60	Rizici i mogućnosti
12	Naša istorija – Srbija	65	Finansijski izveštaj
15	Generali Osiguranje Srbija	66	Finansijski izveštaj
16	Generali Osiguranje Srbija u brojkama	75	Napomene uz finansijski izveštaj
18	Ključne činjenice za 2016. godinu	79	Rečnik pojmova
19	Značajni događaji nakon 31.12.2016.		
22	Naše rukovodstvo		
26	Vizija, misija, vrednosti		
28	Vrednosti na delu – Srbija		
30	Proces stvaranja vrednosti		
32	Naša strategija		
43	Naši rezultati		
49	Generali Osiguranje Srbija – Neživotno osiguranje		
52	Generali Osiguranje Srbija – Životno osiguranje		

Organi upravljanja

na dan 31.12.2016.

Nadzorni odbor

Gregor Pilgram predsednik

Stefano Culos član

Toplica Spasojević nezavisni član

Izvršni odbor

Dragan Filipović predsednik

Gorana Rašić član

Veselin Danilovac član

Nataša Marjanović član

Branko Pavlović član

Komisija za reviziju

Láska Ondřej predsednik

Renáta Šmejkalová član

Rada Radović član

Matično društvo osnovano u Trstu 1831. godine
Osnovni kapital 1.559.883.538 u potpunosti uplaćen
Sedište u Trstu, piazza Duca degli Abruzzi 2

Poreski broj i matični broj Društva 00079760328

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

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

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

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

O izveštaju

U skladu sa praksom koju smo usvojili prethodne godine, nastavljamo sa promovisanjem integrisanog razmišljanja i izveštavanja.

Integrirani izveštaj ima za cilj poboljšanje kvaliteta podataka dostupnih akcionarima i omogućava još efikasnije i produktivnije upravljanje kapitalom.

On 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 kreira vrednost.

On jača uticaj ulaznih podataka (finansijskih, intelektualnih, prirodnih...) i promoviše njihovu međuzavisnost.

Integrirani izveštaj podržava integrisano razmišljanje, donošenje odluka i aktivnosti čiji je cilj kreiranje kratkoročnih, srednjoročnih i dugoročnih vrednosti.

U skladu sa korporativnim izveštavanjem Generali grupe, pristupom koji je usvojen 2013. godine, Srbija i ove godine nastavlja sa izradom godišnjeg integrisanog izveštaja.

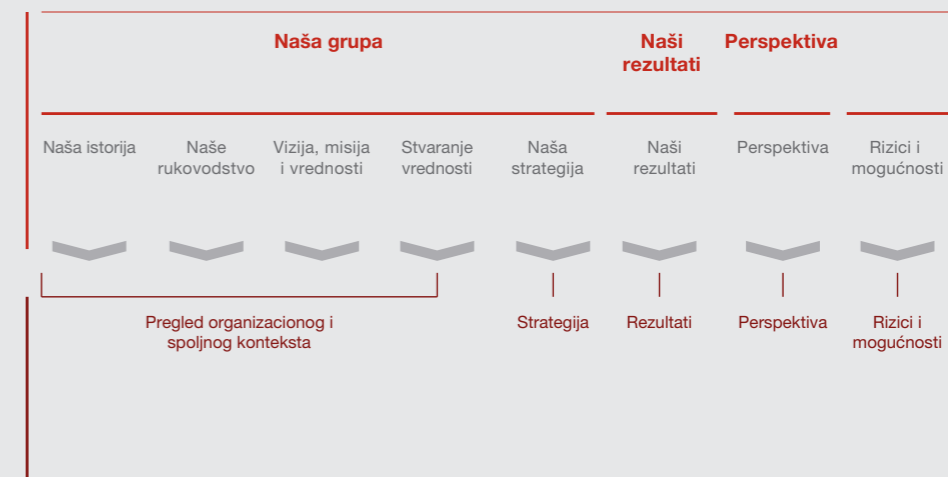
Moderan način sagledavanja finansijskih izveštaja sada je naša stvarnost i na krilima uspeha iz 2015. i ove godine predstavljamo vam izveštaj koji će unaprediti donošenje poslovnih odluka, predstaviti proces kreiranja vrednosti i svim zainteresovanim stranama približiti poslovanje Generali Osiguranja Srbija.

Rezultati poslovanja Generali Osiguranja Srbija prikazani u ovom izveštaju u potpunosti su usklađeni sa međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (IFRS) i zahtevima Generali grupe, pa u određenim segmentima odstupaju od statutarne finansijskih izveštaja u Republici Srbiji.

Odeljci integrisanog godišnjeg izveštaja



Sadržaj <IR> okvira



Odgovornost za Godišnji integrisani izveštaj

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

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



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



Pratite Generali na



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

Pismo generalnog direktora



Dragan

Filipović

Završili smo 2016. godinu sa odličnim rezultatima, pokazavši još jednom da smo kao tim u stanju da svojim klijentima, akcionarima i zaposlenima pružimo dugoročne vrednosti. Postignuti poslovni rezultati, kako u tehničkom delu poslovanja tako i sa snagom kapitala, u skladu su sa strateškom politikom Grupe i čine Generali Osiguranje Srbija jednim od najuspešnijih osiguravajućih društava u regionu Srednjoistočne Evrope i vodećim društvom na tržištu osiguranja u Srbiji.

U 2016. godini ostvarili smo bruto premiju od 161,1 milion evra. Operativni rezultat od 20,7 miliona evra, racio solventnosti od 164,6% i rast neto dobiti na 19,2 miliona evra (+4,3%) čine Generali Osiguranje Srbija najprofitabilnijim društvom na srpskom tržištu. Mi smo ključni pokretač razvoja tržišta u segmentu životnog osiguranja i ojačali smo prvu poziciju na tržištu. Ovi rezultati su solidna osnova za dalji razvoj našeg Društva.

Imajući u vidu složeno okruženje u kojem vlada jaka konkurencija, pad cena proizvoda osiguranja i niske kamatne stope, koji imaju značajne posledice na našu oblast poslovanja, mi smo još ponosniji na postignute rezultate.

Ovo je takođe bila godina velikih inovacija za nas i naše klijente. Ulaganjem velikog napora u fokusiranost na klijenta – jedan od glavnih stubova naše strategije – u toku 2016. godine sproveli smo niz projekata i inicijativa. Uvođenje životnog osiguranja povezanog sa ulaganjem u investicione fondove, pojednostavljenje uslova životnog osiguranja i digitalizacija fokusirani su na zadovoljstvo i zadržavanje klijenata i na pojednostavljanje i ubrzanje naših unutrašnjih procesa da budu jednostavniji, pametniji i efikasniji.

Inovativnost je ključni element odgovora na nove trendove na tržištu osiguranja i treba da zadovolji očekivanja klijenata. Pokretanjem novih inicijativa i projekata želimo da poboljšamo prodajnu mrežu i odnos sa klijentima i pokažemo da shvatamo važnost brige o klijentima i razvoja mreže klijenata za poslovni uspeh.

To ćemo učiniti bržim sprovođenjem i intenzivnijim korišćenjem tehnologije i inovacija, bitnih uslova za dobijanje trke do vrha u sektoru osiguranja, sektora od vitalnog značaja za rast i dobrobit modernog društva.

Naše jačanje ne potvrđuje samo naše liderstvo u industriji osiguranja. Cilj nam je da postupamo u skladu sa korporativnom društvenom odgovornošću i ulogom korporativnog građanina sadržanom u našoj misiji: zaštita od rizika, sprečavanje rizika, upravljanje rizikom i obavezno dugoročno sagledavanje rizika. To su taktike koje će voditi naše inicijative, sa ciljem održivosti i stvaranja zajedničke vrednosti.

Naš cilj je da postanemo lider u maloprodaji osiguranja u Srbiji. Dodatno ćemo poboljšati poslovni učinak, stvarati dugoročne vrednosti i povećavati efikasnost kroz povećanje produktivnosti. Ojačaćemo svoju konkurentsku prednost u životnom osiguranju, osiguranju imovine i osiguranju u slučaju nezgode, na osnovu tehničkih performansi i profitabilnosti. Što se tiče potreba naših klijenata i distributivnih mreža, iskoristićemo sve svoje kapacitete za inovacije i snagu našeg brenda.

Kao i uvek, ponos na postignute rezultate delimo sa svojim zaposlenima, distributerima i poslovnim partnerima, uz najiskreniju zahvalnost. Oni predstavljaju našu snagu i oni su pravi razlog za optimizam po pitanju budućnosti Generalija i krilatog lava u Srbiji.

Dragan Filipović,
Predsednik Izvršnog odbora



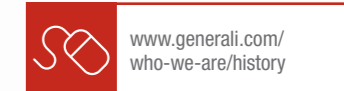
Mi, Generali

10 Naša istorija – Grupa

12 Naša istorija – Srbija

Naša istorija – 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, strateškog i izuzetno važnog sektora za rast, razvoj i dobrobit modernih društava. Za skoro 200 godina izgradili smo grupu koja posluje u preko 60 zemalja sveta kroz više od 420 društava, sa skoro 74 hiljade zaposlenih.



1832-1914

1919-1945

1915-1918

1946-2010

2011-2015

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.

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

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

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

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

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

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

Poslednjih godina pokrenuta je nova faza promene, uz **ново najviše rukovodstvo i korporativnu reorganizaciju** koja je svedok rađanja Generali Italije u svetlu procesa restrukturiranja, završetka preuzimanja manjinskih udela Generali Deutschland Holding i Generali PPF Holding i eliminisanja sporednih delatnosti. Generali predstavlja svoj **strateški plan** na Dan investitora, u maju 2015. godine. Cilj je postavljanje novog modela poslovanja i postizanje novih, ambicioznih ciljeva.



Naša istorija – 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.

Sprovodeći cilj da postanemo regionalni lider, u skladu sa ovlašćenjima dobijenim od Generali grupe, preko društva Blutek Auto proširili smo poslovanje na druge uslužne delatnosti, kao što je pružanje usluga tehničkog pregleda vozila.

2006

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 društvo na tržištu. Situacija na tržištu osiguranja dramatično se menja donošenjem novog Zakona o osiguranju (2004), kada Narodna banka Srbije postaje nadzorni organ i u skladu s novim zakonom zatvara mnoga osiguravajuća društva sa nedovoljnom kontrolom i sredstvima.

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

2007-2013

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

2014-2016

Nakon isteka ugovora i kupovine preostalog udela, Generali postaje stopostotni vlasnik i menja naziv u Generali Osiguranje Srbija a.d.o. septembra, 2014. godine. Novo ime i stalni fokus na klijente i inovacije postaju prepoznatljivi na tržištu i daju Društvu nov, moderan imidž. Godina 2015. nije bila važna samo za rast premija i profitabilnosti: Bila je značajna i zbog otvaranja novog sedišta Generali Srbija. Sedište je tada premešteno na novu adresu, omogućivši Generaliju da poboljša korisničke usluge, upravljanje i podršku, aktivnosti koje su ranije bile razmeštene na tri različite lokacije. Ovo je učinjeno kako bi se podstakla efikasnost i opipljiv je dokaz poverenja koje Generali grupa ima u svoj ogranak u Srbiji.

Godine 2016. Društvo potvrđuje svoju sposobnost da uvećava profit, posvećujući posebnu pažnju isplati dividendi i ekonomičnosti.

Odličnim rezultatima poslovanja i neto rezultatom od skoro 20 miliona evra, Generali Srbija ispunjava ambiciozne ciljeve i zadržava poziciju najprofitabilnijeg osiguravajućeg društva na srpskom tržištu. U skladu sa strategijom Grupe, ključni prioriteta u 2016. godini bili su pojednostavljenje i poboljšanje organizacije Društva, proizvoda i usluga. Bili smo otvoreni za predloge klijenata i agenata dobijene kroz NPS i pojednostavili proizvode i dokumentaciju uvođenjem modernih i inovativnih rešenja. Aplikacije za mobilne telefone za prodaju i štete i upotreba drona za preuzimanje rizika i likvidiranje šteta projekti su koji doprinose uspesima ostvarenim u 2016. godini.





Generali

Osiguranje

Srbija

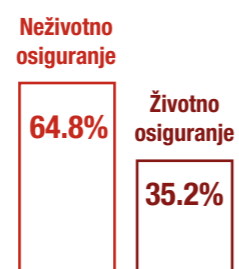
- 16 Generali Osiguranje Srbija u brojkama
- 18 Ključne činjenice za 2016. godinu
- 20 Kalendar za 2017. godinu

- 22 Rukovodstvo – organi upravljanja
- 26 Vizija, misija, vrednosti
- 28 Vrednosti na delu – Srbija
- 32 Naša strategija

Generali Osiguranje Srbija u brojkama

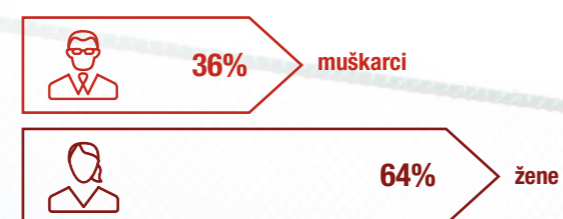
Bruto obračunata premija

+6,4%
161,1 m. evra



Naši zaposleni

1.647



Operativni rezultat

-5,3%
20,7 m. evra

Neto dobit

+4,3%
19,2 m. evra

Racio Solventnosti I

164,6%

Neživotno osiguranje

Bruto obračunata premija neživotnog osiguranja

+6,8%
104,5 m. evra

60,3% motorna vozila
39,7% ostalo

Životno osiguranje

Bruto obračunata premija životnog osiguranja

+5,7%
56,6 m. evra

31,2% jednokratno
68,8 % višekratno

Kombinovani racio

88,9%

Ekvivalent godišnje premije (APE)

+14,1%
11,6%

Operativni rezultat

16,4 m. evra

Operativni rezultat

4,3 m. evra

Tržišna pozicija



Tržišna pozicija



Racio solventnosti I

182,3%

Racio solventnosti I

139,1%



Ključne činjenice za 2016. godinu

2016

januar

Promene organa upravljanja i rukovodstva došle su kao odgovor na zakonske uslove i nove ambicije i potrebe Grupe u regionu

Posle skoro pet godina uspešnog vođenja Generali Osiguranja Srbija, generalni direktor Andrea Simoncelli prihvatio je novi zadatak Grupe u kompaniji Generali Poljska

Dragan Filipović imenovan je za novog predsednika Izvršnog odbora i generalnog direktora

april

Po prvi put na domaće tržište plasiraju se proizvodi životnog osiguranja povezani sa ulaganjem u investicione fondove. **Generali Osiguranje Srbija je prvo osiguravajuće društvo koje svojim klijentima nudi ove proizvode**

Kompanija dobija novi **ISO 14001:2004** – Sistem upravljanja zaštitom životne sredine i OHSAS 18001:2007 – Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu

Uvodi se novi **ISO 10002:2014** Sistem upravljanja kvalitetom i zadovoljstvom kupaca

Generali Osiguranje Srbija objavljuje prvi Integrirani godišnji izveštaj za 2015. godinu na nivou društva, prvo u Generali Grupi i prvo na tržištu osiguranja u Srbiji

maj

jun

jul

Društvo usklađuje poslovanje, kapital, sredstva, obaveze, organe upravljanja, organizaciju i akta sa odredbama Zakona o osiguranju

Na sednici održanoj 7. jula 2016, Izvršni odbor Narodne banke Srbije usvojio je Strategiju za sprovođenje Solventnosti II u Srbiji

oktobar

Resertifikacija **ISO 9001:2015** – Upravljanje kvalitetom

novembar

Uvođenje elektronskog potpisa - **elektronsko postpisivanje zahteva za naknadu štete** u Generali Osiguranju Srbija

Resertifikacija **ISO 27001:2013** – Sistemi upravljanja bezbednošću informacija

Značajni događaji nakon 31. decembra 2016.

Nije bilo značajnih događaja nakon 31. decembra 2016.

Kalendar za 2017.godinu

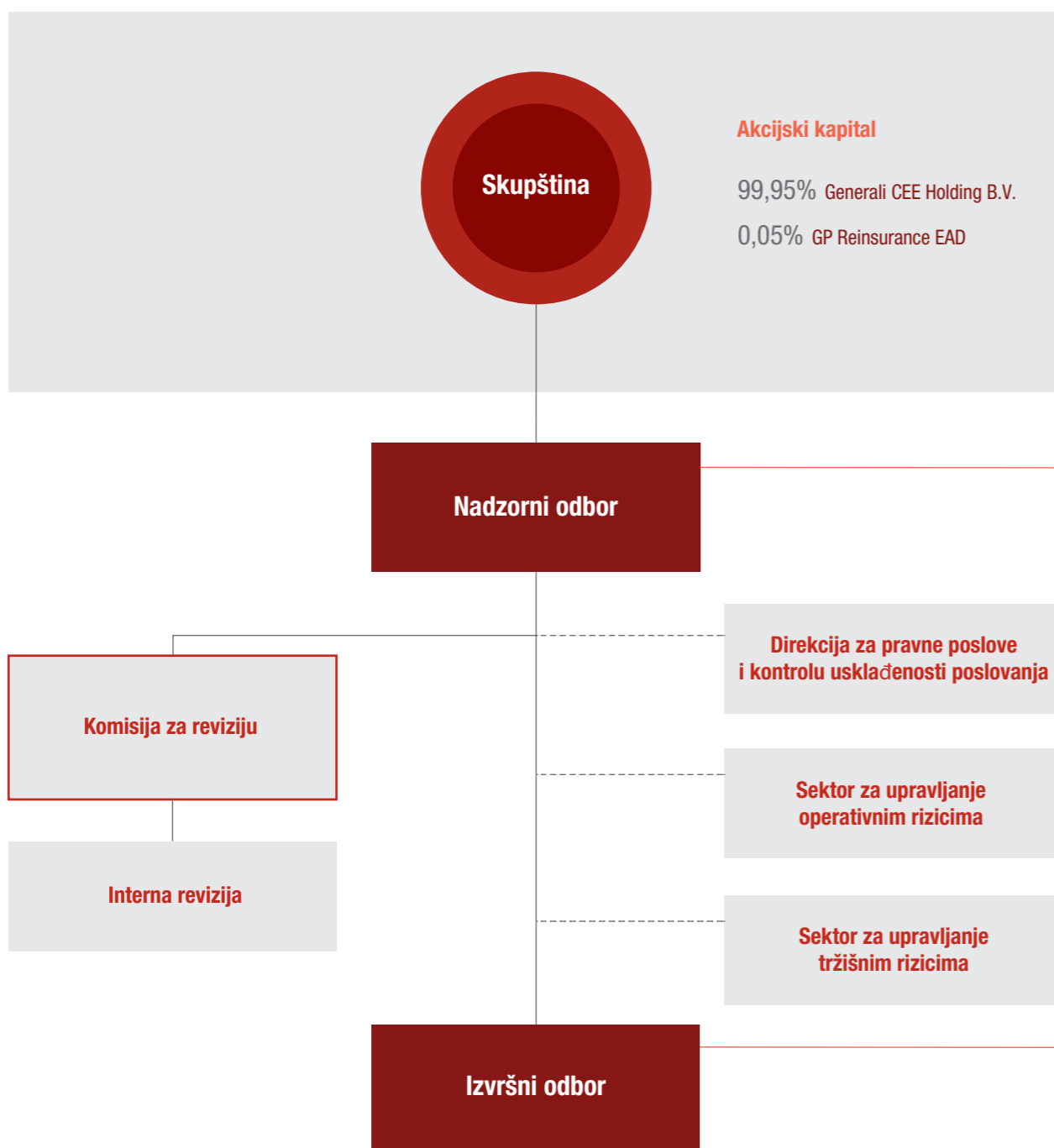


Naša uprava

Društvo je tokom 2016. uspostavilo dvodomni sistem upravljanja nakon usklađivanja sa odredbama novog Zakona o osiguranju, koji je stupio na snagu 27. juna 2015. godine.

Organi Društva su: Skupština akcionara, Nadzorni odbor i Izvršni odbor.

Pravo glasa u Skupštini imaju akcionari Društva, srazmerno učešću u kapitalu Društva.



http://www.generali.rs/o_nama/generali_srbija/menadzment.888.html

Nadzorni odbor

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

Nadzorni odbor Društva od 19.7.2016. godine čine



Gregor Pilgram
Predsednik

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



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



Štefano Culos
Član

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



Toplica Spasojević
Nezavisni član

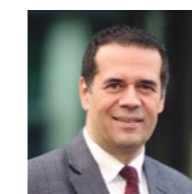
Suosnivač ITM, predsednik Udruženja korporativnih direktora, potpredsednik Savetodavnog odbora NALED-a, član Skupštine Privredne komore Beograda

Izvršni odbor

Izvršni odbor ima pet članova. Imenuju se na period od četiri godine, uz prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije.

Izvršni odbor vodi poslove Društva i vrši dnevni nadzor aktivnosti zaposlenih u Društvu. Izvršni odbor ima nadležnosti predviđene Zakonom o osiguranju i Statutom Društva. Svaki član Izvršnog odbora zastupa Društvo zajedno sa predsednikom ili drugim članom Izvršnog odbora (ograničenje zastupanja supotpisom).

Izvršni odbor čine:



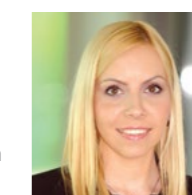
Dragan Filipović
CEO

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



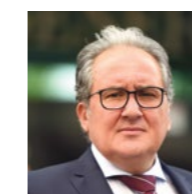
Gorana Rašić
CFO

Član Izvršnog odbora Generali osiguranja Srbija, zadužena za finansije, član Upravnog odbora Generali Osiguranja Montenegro, član Upravnog odbora kompanije Blutek Auto



Nataša Marjanović
CIO

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija, zadužena za investicije, odgovorna za koordinaciju aktivnosti Društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima Generali



Veselin Danilovac
CInsO

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



Branko Pavlović
COO

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

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

Na kraju 2016. godine Komisiju za reviziju činili su:



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

Stalna pomoćna tela Izvršnog odbora su: Odbor za upravljanje rizicima, Komisiju za proizvode i preuzimanje rizika (P&UWC) i Komisija za bezbednost informacija.

Odbor za upravljanje rizicima pruža podršku upravi Društva u ispunjavanju obaveza propisanih zakonom i Pravidnikom Društva o funkcionisanju sistema internih kontrola i upravljanju rizicima i pomaže u organizovanju i funkcionisanju uspostavljenog sistema internih kontrola, proceni njegove adekvatnosti i stvarnog redovnog funkcionisanja, kao i u identifikovanju i upravljanju glavnim korporativnim rizicima. Odbor obaveštava i daje preporuke i savete upravi Društva o potrebi preduzimanja adekvatnih mera i aktivnosti radi upravljanja rizicima na nivou kompanije.

Odbor za upravljanje rizicima čine:



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

Komisija razmatra slučajeve premašivanja utvrđenih limita za preuzimanje rizika, donosi zaključke i predloge i pruža podršku Izvršnom odboru Društva u procesu odlučivanja.

Komisiju za proizvode i preuzimanje rizika čine:



Kao i direktori direkcija na koje se odnosi tema koju Komisija razmatra.

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

Komisiju za bezbednost informacija čine:



Vizija, misija, vrednosti

Naša vizija

Naš cilj je da aktivno štitimo i unapređujemo život ljudi

Aktivnost

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

Zaštita

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

Poboljšanje

Generali je posvećen stvaranju novih vrednosti.

Ljudi

Veoma brinemo o budućnosti i životu svojih klijenata i zaposlenih.

Život

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

Naša misija

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

Prvi izbor

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

Pružanje

Obezbeđujemo najbolje rezultate dok težimo najvišem učinku.

Relevannost

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

Pristupačnost

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

Osiguravajuća rešenja

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

Naše vrednosti

Ispunjavanje obećanja

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

Cenimo svoje ljude

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

Živimo sa zajednicom

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

Otvorenost

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

Naša pravila za poslovanje sa integritetom

Poslujemo u skladu sa zakonom, internim propisima i profesionalnom etikom.

Kodeks ponašanja određuje pravila ponašanja koja treba poštovati radi promocije različitosti i uključivanja, upravljanja ličnim podacima i privatnošću, sprečavanja sukoba interesa, korupcije, mita, pranja novca, finansiranja terorizma i međunarodnih sankcija i pravilnog upravljanja odnosa sa kupcima i dobavljačima.

Smernice za odgovorno investiranje regulišu odgovorne investicione aktivnosti na nivou Grupe.

Politika koja se odnosi na zaštitu životne sredine i klimu sadrži vodeće principe strategije i ciljeva Grupe na polju upravljanja zaštitom životne sredine.

Etički kodeks za dobavljače naglašava opšte principe za pravilno i profitabilno upravljanje odnosima sa ugovornim partnerima.



www.generali.com/info/download-center/policies
www.generali.com/our-responsibilities



Za više informacija na temu sprečavanja korupcije:
Izveštaj o održivosti iz 2016, str. 24

Imamo i strukturisani interni regulatorni sistem, **Generali Internal Regulation System** (GIRS).



Izveštaj o korporativnom upravljanju i udelu vlasništva iz 2016, str. 45

Vrednosti na delu – Srbija

Jedinstvena ideja oživljavanja vrednosti pokrenuta je na nivou Grupe. Dvadeset zaposlenih dobrovoljno učestvuje u osmišljavanju i sprovođenju akcija koje koriste lokalnoj zajednici, a zaposlenima pomažu da žive zdravije, da se druže i da se takmiče.

Ambasada vrednosti



Generali Osiguranje Srbija podržalo je organizovano učešće na maratonima u Beogradu i Budimpešti.

Naši zaposleni su ukupno pretrčali više od 323 kilometra.



323
km

55 učesnika
igre na Tari, 2016



6 medalja

>1t
sakupljenih
plastičnih
čepova

900 zaposlenih
učestvovalo u
Generali danu

45 zaposlenih
potpisalo donorske kartice



više od
100 zaposlenih
dobrovoljnih davalaca krvi

Naši zaposleni su 2016. odigrali važnu ulogu na Četvrtim igrama osiguranja, održanim na planini Tari. Naš tim brojao je 55 učesnika i pristalica. Imali smo učesnike u svim sportovima i osvojili smo zlatne medalje u ženskoj odbojci i muškoj košarci, srebrnu medalju u ženskoj košarci i bronzane medalje u ženskom pikadu, muškom tenisu i odbojci.



Drugom godinu zaredom Ambasada vrednosti organizovala je Generali Dan, akciju koja promovise timski duh.

Više od 900 zaposlenih iz svih krajeva zemlje učestvovalo je u ovom jednodnevnom događaju. Bila je to prilika da se promovise inicijativa „Kutija za novčiće” i inicijativa doniranja organa. Donorske kartice potpisalo je 45 zaposlenih.

Prikupili smo, spakovali i uručili novogodišnje poklone ustanovama „Čuvarkućica”, „Nurdor” i OŠ „Dušan Dugalić”. To je bila najveća kampanja našeg Društva ove vrste.



Stvaranje vrednosti



Naša strategija, str. 25 za ciljeve od 2016. do 2018.

Kapital

Ulaganja

Finansije

Ljudski resursi

Intelekt

Društvo i odnosi

Priroda

OKRUŽENJE

Zajednica

Zaposleni

Klijenti

Finansijska zajednica

Zastupnici i distributeri

OKRUŽENJE

NAŠA STRATEGIJA
NAŠA UPRAVA
NAŠ MODEL POSLOVANJA
INOVACIJA

VIZIJA MISIJA VREDNOSTI



Mi razvijamo jednostavna, integrirana, prilagođena i konkurentna **rešenja osiguranja** života, imovine i osiguranja za slučaj smrti usled nezgode. Ponuda obuhvata štedna osiguranja, osiguranja zaštite pojedinca i porodice, osiguranje vezano za investicione jedinice, osiguranje od auto-odgovornosti, osiguranje domaćinstva, osiguranje od posledica nezgode i zdravstveno osiguranje, kao i pokrivača za komercijalne i industrijske rizike i prilagođene planova za multinacionalne kompanije.



Mi nudimo proizvode i usluge zasnovane na višekanalnoj strategiji distribucije, uglavnom preko sopstvenog prodajnog tima, ali i kroz mrežu zastupnika i finansijskih savetnika, posrednika, banko-osiguranja i direktnih kanala koji omogućavaju klijentima dobijanje informacija o alternativnim proizvodima, upoređivanje mogućih varijanti željenog proizvoda i oslanjanje na odličnu postprodajnu uslugu.



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

Kapital

Stvorena vrednost

Finansije

Ljudski resursi

Intelekt

Društvo i odnosi

Priroda

SPOLJAŠNJI KONTEKST

Nove potrebe klijenata

Tehnološki razvoj

Neizvesno finansijsko i makroekonomsko okruženje

Razvoj regulatornog okvira

Environmental challenges

Demografske i društvene promene

Model poslovanja koji se primenjuje u našoj strategiji ima za cilj maksimalno iskorišćavanje uloženog kapitala i okruženja u datom spoljašnjem kontekstu, kao i stvaranje nove vrednosti za naše klijente i akcionare.

Naša strategija

Ubrzanim korakom ka savršenstvu



U maju 2015. godine uveli smo strategiju jednostavnijeg i pametnijeg osiguravača za klijente i distributere u cilju poboljšanja sposobnosti ostvarenja profita i dividende.



Spoljni kontekst predstavlja značajan izazov za: ekonomsku, finansijsku i političku nesigurnost s jedne strane, što dovodi do veće nestabilnosti kamatnih stopa, marže državnih i korporativnih obveznica i tržišta kapitala i, s druge strane, drugačije ponašanje potrošača, prvenstveno zbog brze tehnološke evolucije i strožih propisa.

“ Naše jačanje ne potvrđuje samo industrijsko liderstvo., Generali takođe ima za cilj da deluje kao globalna referentna tačka za korporativnu društvenu odgovornost, što se najbolje postiže ugradnjom uloge korporativnog građanina u misiju osiguranja: da zaštiti, spreči rizik, upravlja rizikom i obavezno dugoročno planiranje.

— Philippe Donnet,
Izvršni direktor Generali grupe

Naši ljudi su uvek

u samom središtu naše strategije

Poboljšanje učinka poslovanja

Optimizacija učinka na međunarodnom tržištu



Cilj nam je da održimo raznoliko globalno prisustvo fokusiranjem na tržišta na kojima možemo postići visoku poziciju i odlične rezultate. Stoga ćemo odustati od kompanija koje nisu profitabilne i ne zadovoljavaju potrebe rasta kako bismo ulagali u one delatnosti koje stvaraju veći prinos.

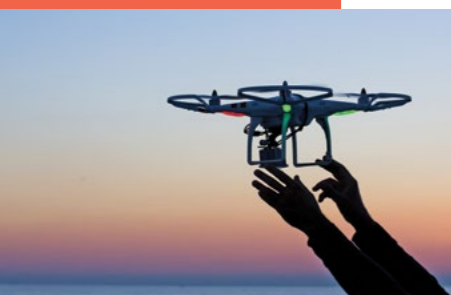
Racionalizacija procesa rada



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

Poštujući preporuke klijenata, Generali Srbija se 2016. fokusirao na pojednostavljanje dokumentacije proizvoda i prilagođavanje terminologije klijentu. Na primer, kod opisa proizvoda životnog osiguranja smanjili smo prosečan broj stranica sa 25 na pet. Usredsređenost na zahteve za naknadu štete bez mnogo papirologije i na modernizaciju odeljenja za isplatu šteta još je jedna potvrda sprovođenja strategije u Generali Osiguranju Srbija. Digitalni potpis i obradu štete u potpunosti oslobodenu papirologije proširimo proširimo gde god je to moguće.

Poboljšanje tehničkih kapaciteta



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

Zajedno sa Generali CEE Holdingom uveli smo korišćenje dronova u preuzimanja rizika i snimanju šteta u Srbiji. Mi smo prvi u industriji osiguranja dobili licencu za korišćenje dronova za snimanje imovine velike vrednosti. Ovo je jedinstveno rešenje za dobijanje detaljne dokumentacije i uštedu vremena i troškova.

Stvaranje dugoročne vrednosti

Usvajanje novog portfelja osiguranja

Povećaćemo se udeo proizvoda sa niskom stopom zahteva za kapitalom i prihoda od provizija kako bi se stvarala dugoročna vrednost uz očuvanje portfelja i povećanje otpornosti pri suočavanju sa tržišnom nestabilnošću.

Već prepoznato kao tržišni lider u inovacijama sa stalnim fokusom na profitabilnosti, Generali Osiguranje Srbija predstavilo je prvi proizvod koji podrazumeva ulaganje u investicione fondove na tržištu osiguranja u Srbiji, samo nekoliko meseci nakon što je to omogućio novi Zakon o osiguranju. Čim se poboljšaju opšti tržišni uslovi za razvoj investicionih fondova, očekujemo povećanje prodaje ovog proizvoda.



Generali je jedan od lidera osiguranja u oblasti telematike, sa preko 1,3 miliona polisa koje koriste razne tehnološke alate kao što su mobilne aplikacije ili crne kutije za podsticanje odgovornog ponašanja u vožnji kako bi se smanjio broj nezgoda i prikupljanja korisnih informacija koje se mogu koristiti za razvijanje proizvoda i usluga prilagođenijih potrebama klijenata. Nedavno su pokrenute i prve polise umreženog domaćinstva, važne inovacije u sektoru osiguranja domaćinstva od rizika.



Inovacija usmerena na klijenta i distribuciju



Više od
58,000
poslatih upitnika



Više od
10,000
poziva nezadovoljnim
klijentima

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

T-NPS program Grupe

Pokrenut 2015, program Net Promoter Score „Slušaj i deluj“ trenutno je aktivan u 26 poslovnih jedinica i pokriva oko 90% baze klijenata.

Kao deo ovog programa, Generali Osiguranje Srbija poslalo je klijentima preko 58.000 upitnika i dobilo veliki broj odgovora. To znači da naši klijenti žele da se njihov glas čuje i da su zainteresovani za budućnost Generalija

Pozvali smo više od 1700 nezadovoljnih klijenata kako bismo saznali čime su nezadovoljni i organizovali smo radne grupe kako bismo odgovorili na dobijene informacije. Razgovarali smo i sa preko 9000 pasivnih klijenata i promotera.

Povratne informacije nam ukazuju na to šta klijenti cene, a šta možemo poboljšati. Do danas je sprovedeno šest rešenja koja brzo donose rezultate, a napravili smo i tri strukturalna poboljšanja, kao što su pojednostavljanje uslova životnog osiguranja, korisnički servis 24/7 i portal za klijente sa polisom zdravstvenog osiguranja na našoj novoj internet stranici.



Digitalna tehnologija

Generali Osiguranje Srbija shvatilo je značaj novih, modernih tehnologija pre svojih konkurenata i razvilo mobilnu aplikaciju koja se koristi uglavnom za prodaju osiguranja, prijavu štete i za opštu podršku klijentima. Prvi proizvod koji se može prodati i platiti korišćenjem samo naše aplikacije je polisa putnog osiguranja. Očekujemo da će ova aplikacija postati najčešće korišćen alat za prodaju polisa putnog osiguranja u 2017. godini.



Jačanje brenda

Cilj nam je da postanemo prvi izbor klijenata i stoga se zalažemo za:

- jačanje brenda
- povećanje vidljivosti ne samo kroz sponzorstvo i medijsku podršku, već i kroz optimizaciju pretraživača za procenu osiguravajućih pokrića;
- pružanje pomoć zastupnicima u izgradnji odnosa sa dodatnom vrednošću sa postojećim i potencijalnim klijentima i usvajanje pristupa prodaji koji je još više savetodavno orijentisan.

Četiri glavne inicijative za ostvarenje ovih ciljeva su:



optimizacija broja brendova radi povećanja efikasnosti



okretanje usklađenijem medijskom miksu/troškovima medijskog oglašavanja



davanje prednosti zajedničkim platformama i strateškim partnerstvima za efikasno podsticanje smanjenja troškova



reorganizovanje asortimana proizvoda kako bismo zaštitili ono što je klijentima najvrednije



Moramo da poznajemo svoje klijente bolje od drugih, da im pružamo vrhunsko iskustvo i uvek nudimo usluge nepromenjenog kvaliteta u skladu sa njihovim očekivanjima.

— Isabelle Conner,
Direktor Marketinga Grupe

Strategija usmerena na ljude

Naši zaposleni uvek u samom središtu naše strategije

Proces preobražaja koji nas čini Jednostavnijim, Bržim, Pametnijim podržava Generali strategija orjentisana ka ljudima, koja ima četiri prioriteta.



Osiguranje se menja. Zbog toga želimo da stvorimo okruženje u kojem se inovativnost i odvažnost ohrabruju, u kojem se ljudi ne plaše izazova i zajedničkog rada i gde žele da otkriju najbrži način za sprovođenje novih rešenja inkluzivno i otvoreno okruženje u kojem je klijent na prvom mestu.

Mesto u kojem preispitujemo kako radimo i pronalazimo jednostavnija i pametnija rešenja. Mesto u kojem svako od nas, gde god se nalazili, može dati doprinos i promeniti stvari nabolje. Mesto gde se preuzimanje odgovornosti nagrađuje. Cenimo radoznalost, kreativno razmišljanje i glad za znanjem. Cenimo ljude koji su spremni da pomognu u oblikovanju našeg poslovanja. Vrednovanjem i razvijanjem svojih ljudi bićemo spremni za izazove koji su pred nama.

Zbog toga je razvijena Generali People Strategy, koja je deo poslovne strategije i omogućava primenu principa Jednostavnije, Pametnije, Brže (Simpler, Smarter, Faster). Njena četiri prioriteta su:



MERENJE I PROMOVISANJE ANGAŽOVANOSTI

Podsticanje traženja i davanja konstruktivnih komentara u svakodnevnom radu i kroz Anketu o globalnom angažovanju, naši zaposleni mogu da učine Generali još boljim mestom za rad.

Godina koja je za nama protekla je u znaku realizacije akcionog plana i povećanja angažovanja zaposlenih na osnovu rezultata Ankete o globalnom angažovanju iz 2015. „Tvoje vreme je u tvojim rukama”, „Korpa za bebe”, „Slobodan dan za roditelje đaka prvaka”, samo su neke od realizovanih inicijativa koje doprinose uspostavljanju balansa između poslovnog i privatnog života.

PODRŽAVANJE KULTURE UČINKA

Strukturirani razgovori o učinku sa zaposlenima pomažu da budemo u skladu sa vrednostima i strateškim ciljevima kompanije.

U 2016. godini pokrenut je projekat „Iskoristi svoj potencijal” koji treba da pomogne zaposlenima da bolje upravljaju svojim učinkom i da obezbedi uspeh i zadovoljstvo kroz razvijanje ličnih i profesionalnih potencijala. Ova inicijativa je prethodne godine bila pilot-projekat. Povratnu informaciju o učinku je dobilo 137 zaposlenih. Plan je da ove godine projektom bude obuhvaćeno 618 zaposlenih.

Podeljeno je preko 70 korpi za bebe i više od 900 novogodišnjih paketića

Oko 60% zaposlenih u službama podrške iskoristilo je mogućnost fleksibilnog radnog vremena

148 kolega je dobilo nagradu povodom 10 odnosno 15 godina rada u kompaniji

PRIVATANJE NOVOG GLOBALNOG SISTEMA UPRAVLJANJA

Prihvatanje skupa globalno definisanih „zlatnih pravila” i njihovo ugrađivanje u novi Generali sistem upravljanja, usmeravanje menadžera ka neophodnom načinu razmišljanja, veštinama i alatima, kako bi efikasno upravljali ljudima i organizacijom.

POVEĆANJE RAZNOVRNOSTI I INKLUZIJE

Negovanje inkluzivnog okruženja u kojem svako, bez obzira na biografiju, može da plasira ideje i tako da dodatnu vrednost organizaciji.

„Mislim da je ideja projekta sjajna. Lično mi je dosta značio otvoreni razgovor sa nadređenim o planovima i ciljevima za budućnost, ali i o stvarima koje bih možda mogao bolje da radim.”

Vuk Kolašinac
Rukovodilac Službe za provizije

Iskoristi svoj potencijal





OBEZBEĐIVANJE PLANA NASLEDNIKA ZA NAJVIŠE POZICIJE I JASAN PUT KARIJERE

Stvaranje individualnih planova razvoja za buduće lidere i kreiranje mape puta za sve vrste poslova na različitim nivoima u organizaciji.

RAZVIJANJE LIDERSKIH VEŠTINA

Neprestano ulaganje u naše lidere i talente na svim nivoima organizacije, kroz specijalno osmišljene programe razvoja, rad u međunarodnom okruženju i sticanje raznovrsnih iskustava. Prošle godine završen je program prve generacije lokalnih talenata, koji se smatra jednim od osam najuspešnijih globalno. Devet kolega je dobilo priliku za internacionalno iskustvo. Takođe, 15 menadžera je prošlo Mokrogorsku školu menadžmenta, modul General Management Program, a dva su dobila priliku za razvoj kroz program Mokrogorski Executive Master of Business Administration

PREPOZNAVANJE I RAZVIJANJE TALENATA NA LOKALNOM NIVOU

Uspostavljanje jedinstvene definicije za talente na globalnom nivou i fer proces njihove identifikacije kako bi naši najbolji ljudi ubrzali razvoj svoje karijere.

Prethodne godine završili smo selekciju druge generacije lokalnih talenata.

PRIVLAČENJE, IZBOR I ZADRŽAVANJE NAJBOLJIH LJUDI

Olakšavanje unutrašnje mobilnosti ključnih talenata širom Grupe i obezbeđenje izvrsnosti u smislu tehničkog znanja i umeća kroz obuku međunarodnih mladih talenata u okviru posebnog globalnog programa. Zapošljavanje ljudi čije su vrednosti u skladu sa našim vrednostima i našim modelom rukovođenja, koji su sposobni da doprinesu našim poslovnim ciljevima. Dvoje zaposlenih uključeno u Top Talent program CEE, a četvero u program Group Talent.

Šest zaposlenih dobilo priliku da stekne internacionalno iskustvo

Jedanaest zaposlenih čini drugu generaciju lokalnih talenata

Imamo i jednog učesnika u programu Global mentoring

Ukupno 415 sati specijalizovane obuke za menadžment

Čak 44 interno mobilnih zaposlenih

Sedmero zaposlenih pohađalo obuku Generali Group Academy

Održano skoro 175.000 sati obuke



STVARANJE JEDNOSTAVNIJE ORGANIZACIJE

Pojednostavljanje organizacije kako bi bila „spremna da vodi“ i kako bi se omogućio jednostavniji, pametniji način rada s većim fokusom na klijente.

PREPOZNAVANJE I ULAGANJE U KLJUČNE NOVE MOGUĆNOSTI

Unapređivanje veština naših ljudi pokretanjem paketa inicijativa za razvoj i obuku i jačanje sposobnosti osmišljavanja novih mogućnosti.

POJEDNOSTAVLJIVANJE HR PROCESA KORIŠĆENJEM NAJMODERNIJE PLATFORME

Primena sistema koji podržava HR procese, uključujući i upravljanje učinkom i učenjem.

PODRŽAVANJE PAMETNOG POSLOVANJA

Razvijanje novog pristupa radu koji nas osnažuje kroz povećanje fleksibilnosti, autonomije i odgovornosti. Prošle godine zaživeo je i Tim za inovacije. Čini ga 40 kolega iz svih direkcija, koji su angažovani na uobličavanju i razvoju ideja svih zaposlenih.

U 2016. godini u proseku smo svakog trećeg dana od kolega dobijali po jedan predlog za unapređenje poslovnog modela.

Njih šest je novčano nagrađeno.



NEGOVANJE NAČINA NA KOJI KLJENTIMA RAZMIŠLJAJU OD PRVOG DANA

Upoznavanje novozaposlenih sa strategijom, kulturom i vrednostima kompanije. Kontakt s klijentima biće veoma važan tokom prvih meseci rada, a ostvariće se kroz strukturisani program prilagodavanja organizaciji.

RAZUMEVANJE KAKO PODRŽATI ISKUSTVO KLJENATA

Ulaganje u upečatljivo učenje zasnovano na iskustvu, koje povećava znanje klijenata i svest svih našim ljudi.

ODAVANJE PRIZNANJA ZA PRUŽANJE ODLIČNE USLUGE

Širom Grupe uvode se kampanje u kojima se ističu aktivnosti zaposlenih koje su klijentima pružile vrhunsko iskustvo. Krajem 2016. i u Srbiji je lansirana globalna kampanja „Da li si ti heroj“ sa ciljem promocije zanimljivih priča naših zaposlenih o stvaranju pozitivnog iskustva kod klijenata.



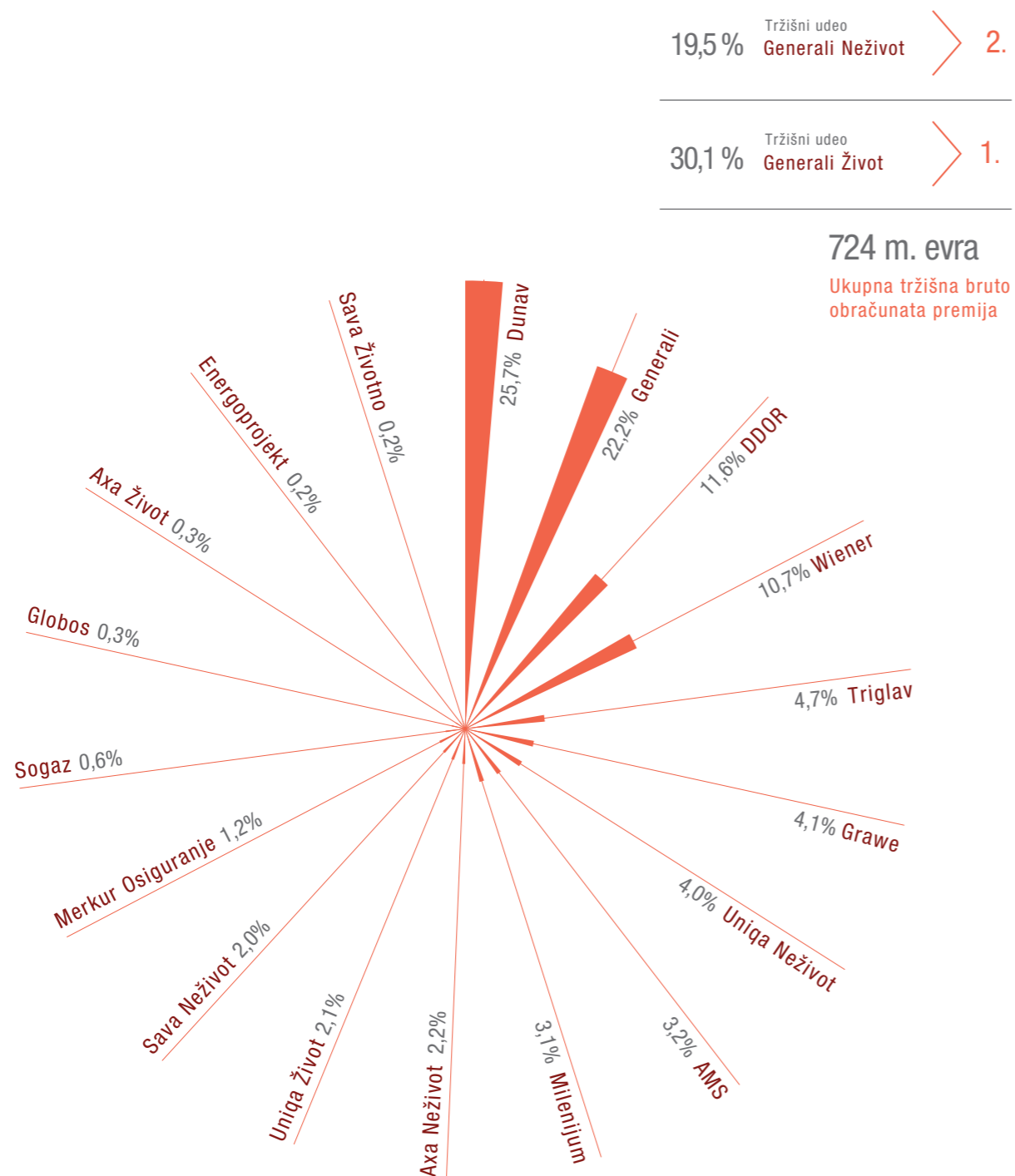
Naši

rezultati

- 49 Generali Osiguranje Srbija – neživotno osiguranje
- 52 Generali Osiguranje Srbija – životno osiguranje

Naši rezultati

Tržište osiguranja



Glavni podaci o rezultatu Društva

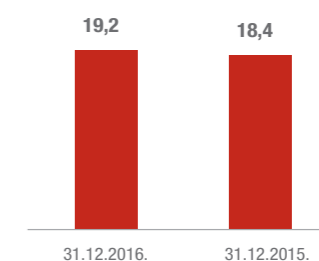
Ukoliko nije naznačeno drugačije, svi iznosi u grafikonima izraženi su u milionima evra.

Objavljeni finansijski izveštaji izrađeni su i prikazani u potpunosti u skladu sa međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (IFRS) i zahtevima Generali grupe, koji u određenim segmentima odstupaju od statutarne finansijskih izveštaja.

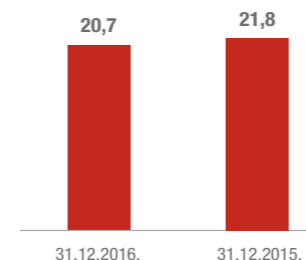
Bruto obračunata premija



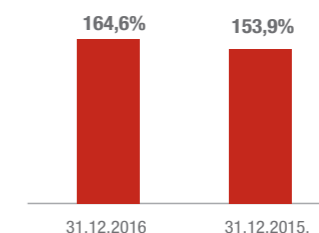
Neto rezultat



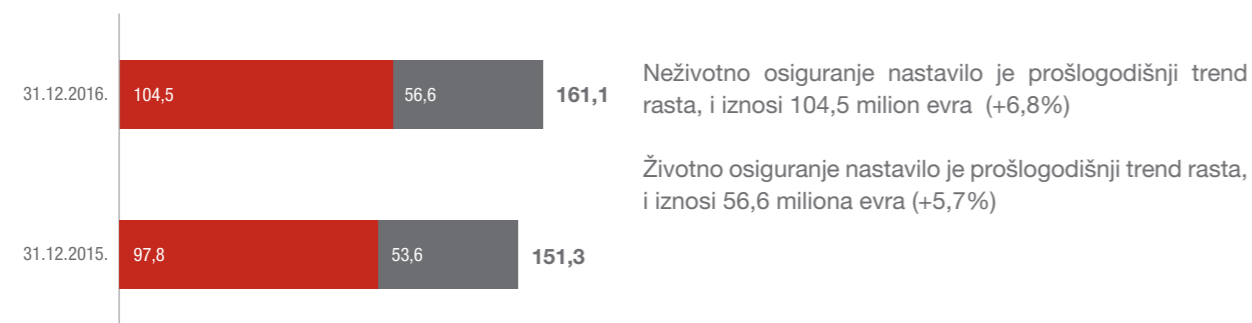
Operativni rezultat



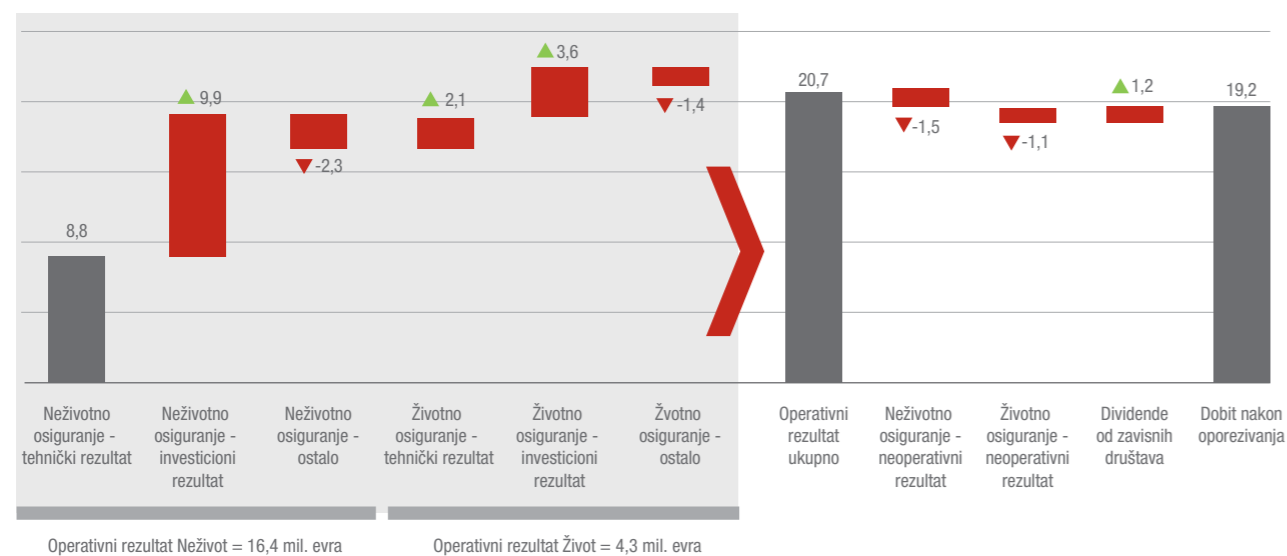
Racio solventnosti I



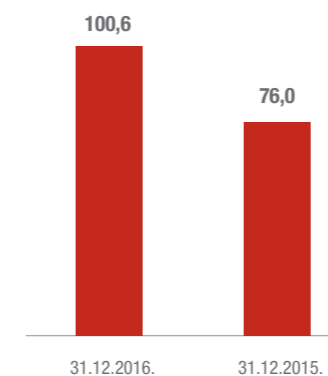
- Bruto obračunata premija premašila je iznos od 161 milion evra (+6,4%), što odražava snažan rast životnog i neživotnog osiguranja. Glavni pokretači rasta neživotnog osiguranja bili su agrobiznis (+36,8%) i zdravstveno osiguranje (+36,1%). Što se tiče životnog osiguranja, ostvaren je rast premije kod polisa sa višekratnim plaćanjem (+12,1% i štedno i riziko), dok je jednokratno plaćanje premije životnog osiguranja zabeležilo pad (-6,2%) zbog strategije koja nalaže smanjenje prodaje ovih vrsta osiguranja.
- Banke i brokri postaju sve važniji kanali prodaje neživotnog osiguranja. Za prodaju životnog osiguranja banke su drugi po veličini kanal prodaje, odmah iza tradicionalne sopstvene prodajne sile.
- Operativni rezultat je ostao na visokom nivou i premašuje 20 miliona evra, uprkos blagom padu (-5,3%) tehničkog rezultata neživotnog i životnog osiguranja.
- Neto rezultat od skoro 20 miliona evra je najviši rezultat do sada, dodatno pojačan dobrim investicionim rezultatom.
- Snažan kapitalni položaj potvrđen je regulatornim raciom solventnosti I od 164,6% (+10,7 p.p.)



Struktura neto profita tekuće godine, u mil.evra



- Snažan investicioni rezultat (+8,4%) glavni je pokretač ukupnog operativnog rezultata
- Visok tehnički rezultat neživotnog osiguranja, zahvaljujući dobrom kombinovanom raciu (88,9%)
- Dobar tehnički rezultat i odlična naplata potraživanja omogućili su visok pozitivan tok gotovine iz poslovanja



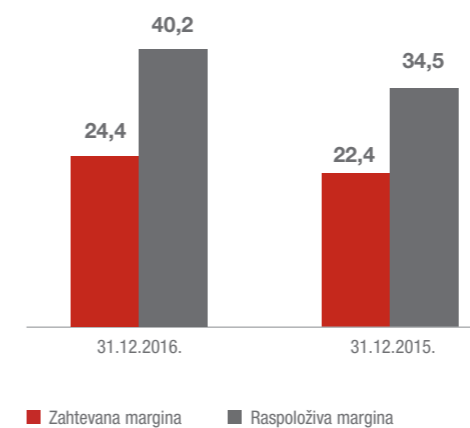
Snažan rast rezultata i povećanje rev. rezervi raspoloživih za prodaju uticalo je na rast sopstvenog kapitala u 2016. godini.

Akcijski kapital je ostao na istom nivou, 17,3 miliona evra. Od 2011. Društvo ima stabilnu politiku isplate dividendi. Prošle godine isplaćene su dividende u ukupnom iznosu od 6,1 miliona evra. Ove godine iznos dividendi biće udvostručen.

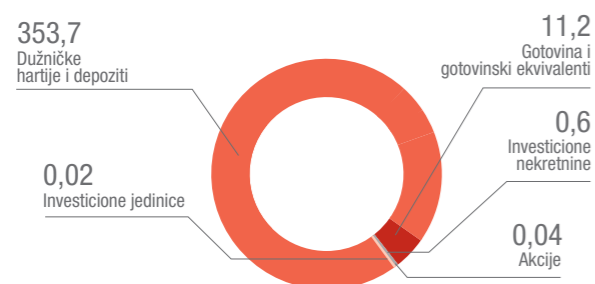
Od 2011. Društvo je isplatilo dividende u ukupnom iznosu od 43,3 miliona evra, uključujući dividende odobrene 2017. godine

Razvoj sopstvenog kapitala

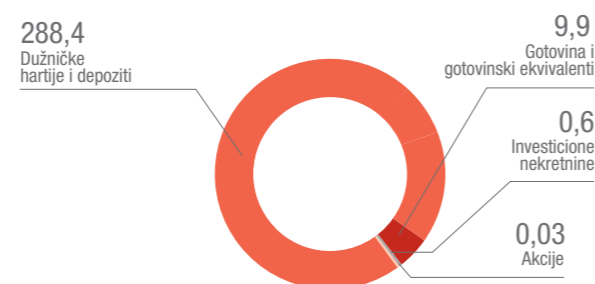
(u milionima evra)	2016	2015
Sopstveni kapital na kraju prošle godine	17,3	17,3
Rezerve	38,4	21,7
Dobitak/gubitak za period	19,2	18,4
Raspodeljene dividende	-6,1	-1,7
Nerealizovani dobitci i gubici	31,7	20,2
Sopstveni kapital na kraju perioda	100,6	76,0



Investicije na dan 31.12.2016.



Investicije na dan 31.12.2015.



Portfelj ulaganja se sastoji pretežno od državnih obveznica koje su klasifikovane kao raspoložive za prodaju. Akcije su praktično svedene na minimum zbog malog obima prometa na berzi i velike oscilacije cena. Po prvi put proizvodi povezani sa ulaganjem u investicione fondove (investicione jedinice) prisutni su u našem investicionom portfelju.

Likvidnost

Tokovi gotovine

(u milionima evra)

	2016	2015
Tokovi gotovine iz poslovanja	40,6	31,2
Tokovi gotovine iz investicionih aktivnosti	-29,8	-18,8
Tokovi gotovine iz finansijskih aktivnosti	-9,6	-5,2
Tokovi gotovine ukupno	1,2	7,2

Jak i pozitivan neto priliv gotovine iz poslovanja povećao je investicione mogućnosti.

Odliv gotovine iz finansijskih aktivnosti nastaje usled isplata dividendi i otplata kredita Grupi.

Generali Osiguranje Srbija
Neživotno osiguranje

Generali Osiguranje Srbija ostaje čvrsto na drugoj poziciji na tržištu osiguranja u Srbiji sa tržišnim učešćem od 19,5%.

Na tržištu i dalje dominira autoodgovornost sa skoro 46% od premije neživotnog osiguranja. Ipak, segment koji u Srbiji brzo raste je zdravstveno osiguranje (+41%), gde je Generali višegodišnji lider na tržištu. Iako relativno mali segment osiguranja, CPI (Osiguranje kredita) beleži izuzetan rast, skoro dvostruki u odnosu na prethodnu godinu. Ovo je povezano sa povećanom kreditnom aktivnošću banaka. Po prvi put u nekoliko godina kasko ima dvocifren rast (+11%), mada je nivo premije daleko ispod rekordne 2008. godine.

Tržištu osiguranja Srbije još uvek nedostaje prava kultura osiguranja, stoga obavezno osiguranje predstavlja glavni deo svih osiguranja u smislu premije.

Suša 2012. godine, grad i poplave 2014. godine neznatno su doprineli podizanju svesti stanovništva o potrebi da zaštiti svoju imovinu, iako su mnogi domovi, automobili i usevi uništeni. Ljudi su donekle navikli da u slučaju prirodnih katastrofa primaju pomoć od države.

Kada je reč o poplavama 2014, najveći pojedinačni iznos odštete u istoriji Društva plaćen je 2016. godine (preko 12 miliona evra).

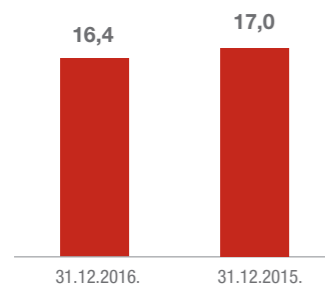
Kao što je i na tržištu uglavnom slučaj, Generali Osiguranje Srbija ostvaruje većinu premija iz osiguranja od autoodgovornosti. Svesni izloženosti takve strukture portfelja, Društvo želi da zadrži sadašnji nivo poslovanja u oblasti osiguranja od autoodgovornosti i da ojača druge vrste osiguranja, pre svega u segmentu



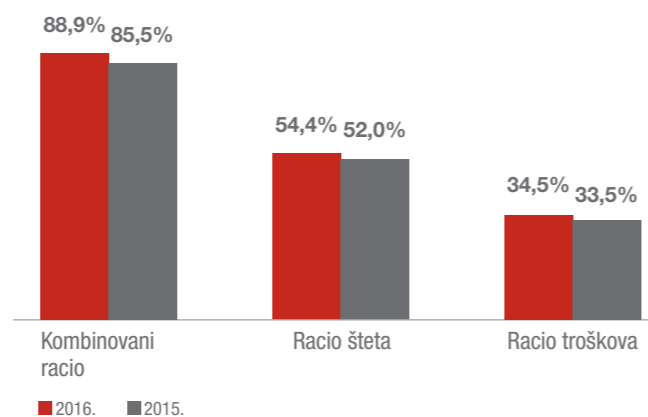
stanovništva. Rezultati 2016. godine potvrđuju orijentaciju Društva prema sektoru stanovništva i osiguranjima koja nisu osiguranja motornih vozila sa stopom rasta od +20%, pre svega u oblasti poljoprivrede, zdravstva i CPI. Segment stanovništva (uključujući AO i kasko osiguranje) pokazao se stabilnijim u pogledu prihoda od premije. Što je još važnije, stabilniji je i u pogledu učestalosti štetnih događaja i sveukupno je poželjniji za osiguravajuće društvo u pogledu disperzije rizika i smanjenja izloženosti velikim klijentima.

Društvo je posvećeno povećanju obima premija i profitabilnosti u svim linijama poslovanja kroz poboljšanje postojećeg asortimana i stvaranje novih proizvoda, s akcentom na digitalnoj transformaciji i reorganizaciji portfelja.

Operativni rezultat – Neživotnog osiguranja



Kombinovani racio



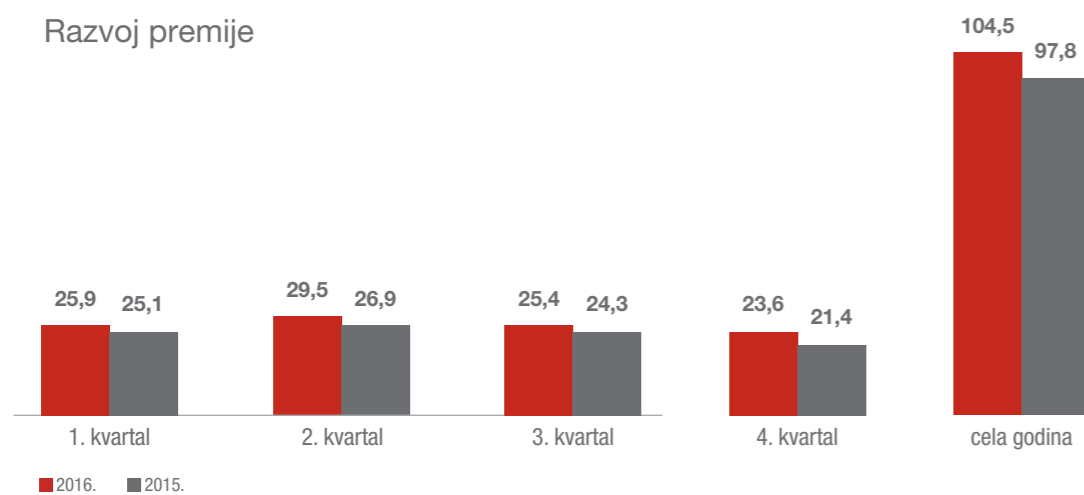
Bruto obračunata premija



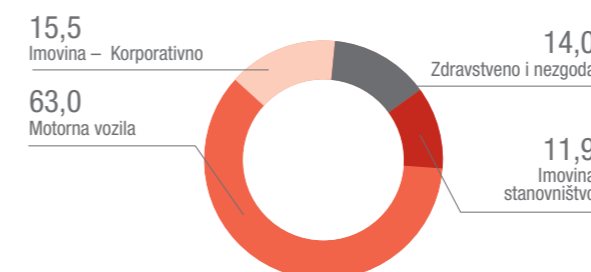
Segment neživotnog osiguranja pod jakim je uticajem AO. Segment korporativnih osiguranja ograničen je brojem potencijalnih klijenata. Segment stanovništva i dalje je vrlo slab, mada sa značajnim potencijalom.

Slabiji operativni rezultat zbog negativnog trenda u kasko osiguranju i osiguranju u slučaju nezgode nadoknađen je drugim linijama poslovanja i dobrim investicionim rezultatom. Slično tome, neto kombinovani racio bio je pod negativnim uticajem kaska i osiguranja u slučaju nezgode.

Razvoj premije

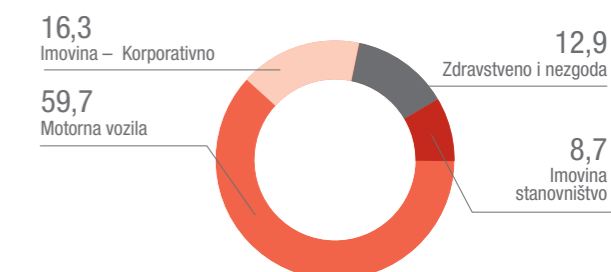


Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2016.



Osiguranje motornih vozila čini najveći deo Generali poslovanja. Na korporativni biznis negativno su uticali avijacija i energetski sektor, koji je ključni sektor privrede. Takođe, nove smernice Generali Grupe koje se odnose na preuzimanje rizika imale su negativan uticaj

Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2015.



na bruto obračunatu premiju korporativnog biznisa. Nezgoda, zdravstveno i stanovništvo zabeležili su popriličan rast u 2016. godini i doprineli uravnoteženju strukture našeg portfelja.

Tehnički rezultat

Tehnički rezultat neživotnog osiguranja

(u milionima evra)	2016	2015
Tehnički rezultat	8,8	11,0
Neto zarađene premije	85,7	79,9
Neto štete	(46,7)	(41,5)
Neto troškovi pribave i uprave	(29,6)	(26,7)
Ostali neto tehnički prihod	(0,7)	(0,6)

Snažan tehnički rezultat ostvaren je uglavnom zahvaljujući maloj učestalosti AO šteta (ispod 3%). Tokom 2016. godine zabeležen je trend pada kasko i zdravstvenog osiguranja u pogledu neto tehničkog rezultata, ali su preduzete mere da se uspostavi profitabilnost. Pored toga, brojne vremenske nepogode, npr. grad, negativno su uticale na profitabilnost u poljoprivredi.

Neto kombinovani racio neživotnog osiguranja

	2016	2015	Promena
Racio šteta	54,4%	52,0%	2,4%
Racio troškova	34,5%	33,5%	1,0%
Kombinovani racio	88,9%	85,5%	3,4%

Generali Osiguranje Srbija – životno osiguranje

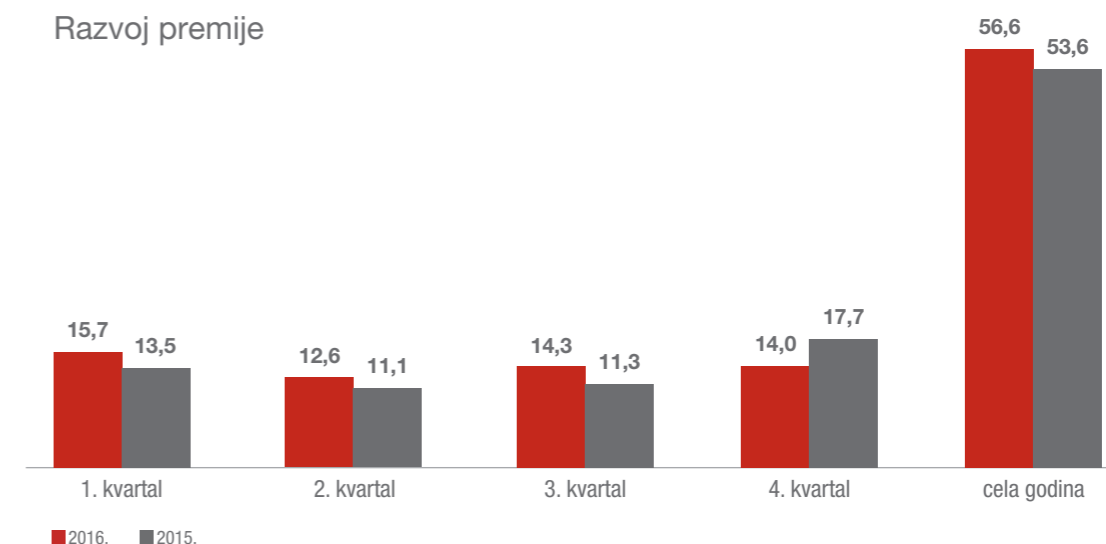
Generali Osiguranje Srbija ostaje čvrsto na prvom mestu, uz veliku razliku u odnosu na druge učesnike na tržištu osiguranja u Srbiji. Sa tržišnim učešćem od 30,1% (-4,0 p.p.), mi smo 8,1 p.p. ispred sledećeg osiguravača. Životno osiguranje je zabeležilo rast od 19,4% na tržištu, održavši visoku stopu rasta iz prethodnih godina.

Do gubitka od četiri procentna poena došlo je zbog toga što je prodaja našeg štednog proizvoda u banci zamenjena njihovim sličnim proizvodom. Generali je usmeren na prodaju proizvoda zasnovanih na pružanju veće zaštite, čime se vraća suštini osiguranja: zaštiti života ljudi i brizi o njihovim porodicama.

Najznačajniji događaj 2016. bilo je izdavanje prve polise životnog osiguranja sa ulaganjem u investicione fondove u Srbiji. Do kraja godine prodaja ovih polisa bila je skromna, ali je postavljena osnova za veliki potencijalni rast u narednim godinama.



Razvoj premije



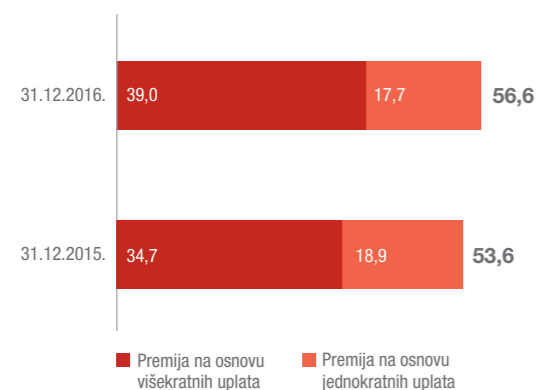
Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja 2016.

Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja 2015.

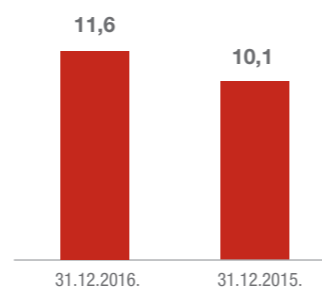


- Ukupna premija životnog osiguranja zabeležila je porast od 5,7%, što je još važnije kad se uzme u obzir da je premija sa višekratnim uplatama zabeležila brži porast, a jednokratna premija je smanjena.
- Proizvodi sa najbržim rastom su Providence i Senior Cash.
- Banke postaju sve važniji kanal prodaje. Generali Srbija drži 28% tržišnog učešća u životnom banko-osiguranju.
- Operativni rezultat zabeležio je pad (-10,5%), što odražava slabiji tehnički rezultat, ali ipak uz zadržavanje dobre profitabilnosti.
- Ekvivalent godišnje premije - APE uvećan je za 14%, uglavnom zahvaljujući proizvodu Senior Cash, ali i drugi proizvodi životnog osiguranja doprineli su ovom rastu, kao što su Providencia, Horizont i Group Life.

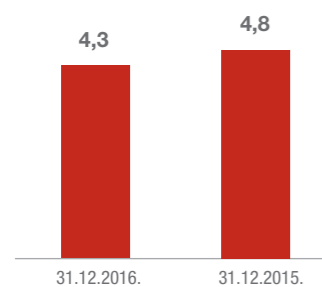
Bruto obračunata premija



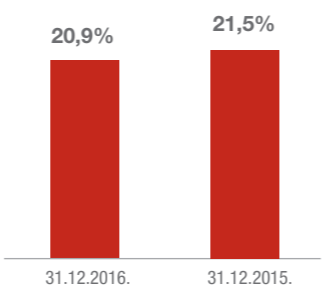
Ekvivalent godišnje premije (APE)



Operativni rezultat životnog osiguranja



Profitabilnost novog portfelja





Perspektiva

Perspektiva

Izvršni odbor Međunarodnog monetarnog fonda (MMF), 16. decembra 2016. godine završio je šestu reviziju ekonomskog učinka Srbije u okviru stand-by aranžmana (SBA).

Nakon odluke Izvršnog odbora, Tao Zhang, zamenik generalnog direktora i vršilac dužnosti predsedavajućeg, izdao je sledeće saopštenje:

„Program koji je podržao Fond ostvaruje pozitivne rezultate na kojima se temelje makroekonomsko upravljanje i strukturne reforme u Srbiji. Jačanje privrede se nastavlja, uz napore vlasti da se poboljšaju javne finansije, reše pitanja strukturalnih slabosti i ojača finansijski sektor. Stopa zaposlenosti je u porastu, inflacija ostaje čvrsto pod kontrolom, a javni dug je počeo da opada. Potpuno sprovođenje i čvrsto usvajanje reformskog programa od ključnog su značaja za učvršćivanje teško ostvarenih dobitaka, poboljšanje poslovne klime i podršku srednjoročnom rastu Srbije.

„Značajan napredak je postignut u fiskalnoj konsolidaciji 2016. godine zahvaljujući velikom prihodu i tekućoj kontroli troškova. Cilj institucionalnih reformi je obezbeđenje fiskalne održivosti i poboljšanje javnih usluga. Prioriteti obuhvataju eliminaciju domaćih neizmirenih obaveza, reformu državne uprave i sistema zarada i jačanje upravljanja javnim investicijama. Takođe su potrebni dalji napori da se smanje fiskalni rizici kroz restrukturiranje neodrživih državnih preduzeća, naročito u sektorima rudarstva, energetike i saobraćaja, uz poboljšanje mreže socijalne zaštite. Vlasti preduzimaju korake za jačanje procene javnih projekata i njihovu implementaciju, kao i za modernizaciju obrazovnog sistema.”

Očekuje se da će se napredak koji je potvrdio MMF nastaviti i da će pomoći na polju stranih investicija u godinama koje predstoje:

„Snižavanje ciljane stope inflacije odražava poboljšane makroekonomske temelje i poverenje tržišta. Taj cilj trebalo bi da podrži strategiju dinarizacije i pomogne smanjivanju dugoročne kamatne stope. Trenutna oprezna monetarna politika ostaje u skladu sa novim ciljem.”

Positivan razvoj zabeležen je i u finansijskom sektoru. „Reforme finansijskog sektora su ojačale otpornost sektora. Strategija za rešavanje nerealizovanih zajmova doprinela je smanjenju ukupne stope loših zajmova, a vlasti ostaju posvećene njenoj punoj primeni, posebno u pogledu državnih banaka.”

Rast sektora osiguranja je 2016. bio dvocifren, sa najbržim rastom premije životnog osiguranja zbog niže osnovice, kao i zbog razvoja proizvoda štednje koji su konkurentniji od štednje u bankama. Ipak, prodor osiguranja je na veoma niskom nivou, ispod 2% BDP-a i znatno niži nego u ostatku Evrope. Najveće društvo u vlasništvu države još uvek nije privatizovano, a Vlada nije objavila planove u tom pogledu.

MMF ima pozitivan stav o opštim izgledima za 2017. godinu, ali očekuje jači pritisak na dalje reforme radi postizanja rasta BDP-a iznad 3%: „Srbija je ostvarila značajan napredak kada je reč o poslovnom okruženju, ali ima još toga što bi trebalo da se uradi kako bi se povećalo poverenje investitora i potencijalni srednjoročni rast. Treba uložiti posebne napore da se poboljša sudski sistem, unapredi kvalitet pravosuđa i olakša efikasna vansudska arbitraža.”

Finansijski sektor, i posebno sektor osiguranja, razvijaće se u skladu sa opštom privredom i moraće da se radi na modernizaciji i orijentisanosti na klijente iz dela stanovništva mnogo više nego ranije.



Rizici

i mogućnosti

Rizici i mogućnosti

Rizici i mogućnosti eksternog konteksta

Glavni dugoročni faktori koji mogu značajno uticati na poslovanje i sposobnost Grupe da stvori vrednost

Novе potrebe klijenata

Strateški rizik Rizik osiguranja

U današnjem nesigurnom ekonomskom okruženju, stavovi potrošača prema proizvodima i uslugama osiguranja menjaju se u svetlu dva globalna trenda:

- **digitalizacija**, koja je uvela nove mogućnosti prodaje i drugačije upravljanje proizvodima osiguranja
- **ekonomska neizvesnost**, koja je uticala na ulaganja u proizvode štednje i druge proizvode osiguranja

Klijenti danas pridaju veću pažnju kvalitetu usluga: više se ne oslanjaju samo na zastupnika da nabave proizvod osiguranja, već imaju nezavisniji pristup odlučivanju, uključujući posetu internet stranicama osiguravajućih društava, čitanje komentara drugih klijenata na društvenim mrežama i upoređivanje ponuda različitih osiguravajućih kompanija putem za to specijalizovanih internet stranica.

Tehnološki razvoj

Strateški rizik Operativni rizik

Suočavamo se sa korenitim promenama izazvanim efektima interakcije i kumulativnim efektima raznih tehnoloških dostignuća: internet, konstantan rast mobilnih mreža, „Cloud” usluge, razvoj kognitivnog računarstva i mašinskog učenja, elementi su koji doprinose stvaranju novog poslovnog okruženja. Jedinstvena dostupnost podataka o klijentima u kombinaciji sa tehnološkim mogućnostima brze, efikasne i jeftine obrade podataka omogućava sektoru osiguranja prilagođavanje cena i identifikovanje mogućih prevara. Međutim, to stvara potencijalne rizike koji proističu iz upravljanja ličnim podacima i nove izazove za tradicionalni model upravljanja rizikom osiguranja. Tehnologija, iako povoljan element procesa rada, predstavlja i potencijalnu opasnost (kvar opreme i sistema, itd.) i može i da ugrozi kontinuitet poslovanja.

Neizvesno finansijsko i makroekonomsko okruženje

Finansijski rizik Kreditni rizik Strateški rizik

Brojni politički događaji uticali su na svetsku ekonomiju 2016 godine: referendum o ustavnoj reformi u Italiji, Brexit i predsednički izbori u Sjedinjenim Američkim Državama. Na **makroekonomskom** nivou, Italija i dalje prolazi kroz teškoće, sa očekivanim rastom od 0,8%. Prognoze rasta u Evrozoni iznose 1,7% u 2016. i 1,5% u 2017. godini. Britanska ekonomija još uvek nije pokazala znake usporavanja, ali zabeležen je pad vrednosti funte od 17% u odnosu na evro. Potrošnja je usporena i investicije su slabe u SAD-u. Američke prognoze rasta su 1,6% za 2016. i 2,2% za 2017. godinu. Fed će zbog toga podići referentnu kamatnu stopu. Na lokalnom nivou, Srbija je imala dobar učinak u 2016. godini. Agencija Moody's potvrdila je u martu njen kreditni rejting na nivou B1 sa pozitivnim izgledima, nakon čega je u decembru usledila ocena BB od Standard & Poor's sa pozitivnim izgledima i BB od Fitch sa stabilnim izgledima. Lokalni rast BDP-a 2016. godine iznosio je 2,8%, a očekuje se da će nastaviti pozitivnim koracima, sa 3% planiranog rasta za 2017. godinu. Evropski sektor osiguranja karakteriše dobar učinak u pogledu premija osiguranja imovine i osiguranja od nezgode (sa izuzetkom Italije), u skladu sa, iako slabim, oporavkom privrede i određenim teškoćama u učinku životnih premija, pod uticajem niskih kamatnih stopa. Ovakva situacija bi trebalo da se nastavi i u 2017. godini. Jedini izuzetak se očekuje u Italiji, gde se predviđa poboljšanje premija životnog osiguranja. Što se tiče sektora osiguranja u Srbiji, 2016. godine bili smo svedoci rasta premija osiguranja imovine, osiguranja od nezgode i životnog osiguranja, uglavnom zbog kamatnih stopa koje su još uvek prilično dobre. Ovaj trend bi trebalo da se nastavi i u 2017. godini.

Naše upravljanje rizicima

Generali Osiguranje Srbija želi da bude prvi izbor **klijenata i distributera**. Kako bismo zadovoljili potrebe i poboljšali iskustva klijenata, nudimo jednostavna rešenja i prilagođene, inovativne usluge osiguranja, uključujući i digitalne. Analiziramo i sprovodimo pravu digitalnu transformaciju u poslovnim jedinicama da bismo imali efikasniju distributivnu mrežu. Interakcija sa klijentima u velikoj meri zasnovana je na savetodavnom pristupu. To znači tumačenje potreba klijenata i ponuda najboljih rešenja za njih.

Da bismo zaštitili pouzdanost, ugled i opstanak pod pretnjama prirodnog, ljudskog i tehnološkog porekla, takođe sprovodimo **upravljanje kontinuitetom poslovanja**, koji identifikuje kritične procese i operativne rizike koji mogu da prekinu poslovanje, mere za ublažavanje rizika i rešenja za oporavak i nastavak vitalnih procesa poslovanja u najkraćem mogućem roku i sa ograničenim finansijskim uticajem. Makroekonomska i finansijska očekivanja, uz očekivanja osiguranika u pogledu prinosa, pravila Solventnosti II koja se odnose na obračun ekonomskog kapitala i ciljevi Grupe u pogledu profitabilnosti glavni su faktori koji utiču na definisanje naše **strateške alokacije sredstava**. Pored toga, postepeno smanjenje kamatnih stopa i novo regulatorno okruženje učinili su još važnijim upravljanje imovinom koje je kontrolisano i fokusirano na usklađenost aktive i pasive. Što se tiče investicionih aktivnosti, diversifikacija i selektivni fokus na alternativne investicije su ključni su faktori za ograničavanje rizika portfelja i jačanje prinosa na ulaganja

Razvoj regulatornog okvira

Strateški rizik Operativni rizik

Industrija osiguranja odlikuje se detaljnim regulatornim sistemom koji se sastoji od domaćih i evropskih pravila i propisa koji se neprestano razvijaju. Neki od najznačajnijih su:

- **Solventnost II**, regulatorni okvir za poslovanje osiguravajućih društava na evropskom tržištu
- **Zajednički okvir Međunarodnog udruženja supervizora u osiguranju (IAIS)** za razvoj standardnih kvalitativnih i kvantitativnih kapitalnih zahteva na osnovu rizika osiguravajućih grupa koje posluju na globalnom nivou
- **Evropska direktiva o distribuciji osiguranja i propisima o obelodanjivanju i transparentnosti investicionih proizvoda**, koja garantuje izuzetno visok nivo zaštite klijenata
- **Evropska uredba o zaštiti ličnih podataka za bolju** zaštitu građana
- **Evropska direktiva o nefinansijskim informacijama**
- **MSFI 9** (o finansijskim instrumentima) i **MSFI 17** (o ugovorima o osiguranju)

Budući da nije članica Evropske unije, Republika Srbija nije usvojila Direktivu Solventnost II. Međutim, Zakon o osiguranju koji je usvojen 2014. godine približio je domaće propise zahtevima Solventnosti II, naročito kada su u pitanju adekvatnost kapitala, upravljanje rizicima i interna kontrola. Narodna banka Srbije objavila je 2016. godine Strategiju za implementaciju Solventnosti II u Republici Srbiji, u kojoj se opisuju faze usklađivanja sa navedenom direktivom. U skladu sa ovom strategijom, Narodna banka Srbije očekuje usklađivanje domaćih propisa do kraja 2018. godine.

Pored globalnih regulatornih promena koje utiču na Grupu, na lokalnom nivou se očekuje da će na poslove osiguranja uticati:

- novi model Zakona o zaštiti podataka u skladu sa evropskim zakonodavstvom, koji bi trebalo da bude usvojen 2017. godine
- novi Zakon o sprečavanju pranja novca, koji bi trebalo da bude usvojen u prvoj polovini 2017. godine.

Izazovi u zaštiti životne sredine

Rizik osiguranja Rizici u nastajanju Operativni rizik

Globalno zagrevanje usled efekta staklene bašte izazvanog ljudskom aktivnošću uzrok je sve češćih i razornijih **ekstremnih vremenskih uslova** poput veoma visokih temperatura i poplava. Ovi faktori utiču na ekonomski i društveni sistem i relativne potrebe osiguranja. Neophodne su odgovarajuće mere da bi se izbegle veće štete i povećana nestabilnost koja bi uticala na cenu polisa osiguranja, kao i zbog većeg zahtevanog kapitala zbog rizika koji se preuzimaju u osiguranje, i koji bi učinili osiguranje preskupim ili rizik, u ekstremnim slučajevima, nemogućim za osiguranje.

Demografske i društvene promene

Rizik osiguranja Rizici u nastajanju

Moderne zajednice odlikuju se konfliktnim demografskim i socijalnim fenomenima: kontinuirano **starenje stanovništva** usled produženog životnog veka i niže stope rađanja delimično neutrališe **povećana migracija** i povećanje mlađe populacije čiji je prosečni dohodak prilično ograničen i veoma osetljiv na fleksibilno i nesigurno tržište rada. Rizik je i dalje prisutan u neuravnoteženim društvima u kojima javni sistem ne može da pokrije sve veće zahteve nakon penzionisanja starije populacije, a finansijska sredstva koja proizvodi mlađa kategorija stanovništva i sredstva iz privatne štednje moraju se pažljivije usmeravati i vrednovati.

Naše upravljanje rizicima

Grupa se usredsređuje na vođenje poslovanja u skladu sa zakonom, internim propisima i pravilnicima i profesionalnom etikom i pomno prati razvoj regulatornog okvira. Osim toga, ona je ojačala **međunarodnu i multifunkcionalnu inicijativu** usmerenu ka unutrašnjoj razmeni znanja, iskustava i primera najbolje prakse u oblasti razvoja proizvoda i strategija distribucije kako bi bila spremna da ispuni regulatorne zahteve.

Grupa je takođe doprinela evropskoj debati o **zaštiti ličnih podataka** i prati dešavanja u **međunarodnim računovodstvenim standardima** kroz radne grupe obučene za investicije i ugovore o osiguranju. Kao deo Grupe, mi smo posvećeni poslovanju u skladu sa regulativom, pažljivo pratimo rizike i upravljamo rizicima u nastajanju. Društvo je član Udruženja osiguravača, kroz koje je aktivno uključeno u saradnju sa regulatornim telima i kroz koje, zajedno sa svojim konkurentima, teži jačanju lokalnog tržišta osiguranja.

Neprestano pratimo glavne opasnosti kojima smo izloženi korišćenjem aktuarskih modela za procenu štete koja bi mogla nastati usled prirodnih pojava. Na taj način možemo poboljšati strategiju preuzimanja rizika.

Reosiguranje igra ključnu ulogu. Zaštitom se upravlja na centralizovanoj osnovi kako bi se iskoristila ekonomija obima i strategija cena zahvaljujući veličini Grupe, sa ciljem iskorišćavanja poslovne diversifikacije.

Nastavljamo sa praćenjem i smanjenjem našeg **direktnog uticaja**, zalaganjem za ograničavanje globalnog zagrevanja do 2 °C **kroz rešenja za osiguranje** i naše **investicije**. Razvijamo i distribuiramo inovativne proizvode, i pružamo visok nivo usluga u cilju zadovoljenja potencijalnih zahteva za dodatnom i poboljšanom zaštitom od katastrofa, kao i proizvode koji podstiču moralno zdrave i ekološki održive odluke i ponašanje.

Takođe, u saradnji sa drugim zainteresovanim stranama podržavamo inicijative koje pomažu proširenje pristupa proizvodima osiguranja koji bi smanjili uticaj na javni sektor, kao i inicijative čiji je cilj sprečavanje i ublažavanje ekoloških rizika. Ulažemo odgovorno, ograđujući se u svom investicionom okviru od društava koja nanose štetu životnoj sredini. Podržavamo istraživanja i studije o rizicima za životnu sredinu.

Pratimo promene u društvu i upravljamo njihovim posledicama. Nudimo **efikasna, fleksibilna i modularna rešenja sa visokim sadržajem penzijske zaštite** i pomoći za pokrivanje troškova zdravstvene zaštite i odgovaranje na sve druge sadašnje i buduće zahteve pojedinca i porodice. Posvećeni smo jačanju dijaloga sa ljudima i pružanju potpunih i jednostavnih informacija o proizvodima i uslugama, pomažući im da razumeju glavne rizike koji mogu uticati na njihovu mogućnost ostvarivanja zarade i da precizno procene svoje štedne sposobnosti i finansijski jaz između penzije obračunate po starosnoj granici za odlazak u penziju i planiranog prihoda. Smatramo da je važno pružiti podršku u suočavanju sa mogućim potrebama starosti u dogledno vreme uz adekvatno finansiranje, u opštem kontekstu oskudnog znanja i sklonosti ugovaranja osiguravajućih rešenja.

Finansijski

izveštaji

1 2 3 4 5 6 7 8

Finansijski izveštaji

Ukoliko nije naznačeno drugačije, svi iznosi u tabelama izraženi su u milionima evra.

Objavljeni finansijski izveštaji izrađeni su i prikazani u potpunosti u skladu sa međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (IFRS) i zahtevima Generali Grupe, koji u određenim segmentima odstupaju od statutarних finansijskih izveštaja.

Društvo koristi isti devizni kurs (123,11) za sve stavke predstavljene u ovom dokumentu.

FINANSIJSKI IZVEŠTAJI - BILANS STANJA

BILANS STANJA

(u milionima evra)	2016	2015
AKTIVA	423,0	359,4
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,1	0,1
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,1	0,1
OSNOVNA SREDSTVA	5,9	6,5
Zemljište i građevinski objekti (za sopstvene potrebe)	3,0	3,3
Ostala osnovna sredstva i zalihe	2,9	3,2
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	9,7	15,1
INVESTICIJE	366,4	300,6
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,6	0,6
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja	9,8	10,0
Zajmovi i potraživanja	5,6	2,4
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	350,4	286,7
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,9
POTRAŽIVANJA	13,5	11,7
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	11,2	9,5
Potraživanja iz reosiguranja	0,1	0,3
Ostala potraživanja	2,1	1,9
OSTALA AKTIVA	16,3	15,4
Odloženi troškovi pribave	11,3	10,4
Potraživanja po osnovu poreza	1,3	1,3
Odložena poreska sredstva	0,3	0,0
Ostala sredstva	3,4	3,7
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	11,2	9,9

(u milionima evra)	2016	2015
KAPITAL I OBAVEZE	423,0	359,4
SOPSTVENI KAPITAL	100,6	76,0
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	100,6	76,0
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	2,7	1,0
TEHNIČKE REZERVE	301,3	259,0
Rezervisanja za osiguranje	0,0	0,0
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	45,6	40,7
Rezervisanja za nelikvidirane štete	46,0	49,2
Ostala rezervisanja za osiguranje	6,9	4,0
Matematička rezerva	202,9	165,1
Rezervisanja za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
FINANSIJSKE OBAVEZE	0,0	3,5
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	0,0	3,5
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	11,4	10,1
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	1,2	1,0
Obaveze iz reosiguranja	3,6	3,6
Ostale obaveze iz poslovanja	6,6	5,5
OSTALE OBAVEZE	7,0	9,8
Obaveze po osnovu poreza	1,6	2,3
Odložene poreske obaveze	0,6	0,5
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	4,8	7,0

Generali Osiguranje Srbija je kompozitno društvo koje se bavi i životnim i neživotnim osiguranjem. Društvo je zbog toga objavilo odvojene bilanse stanja i bilanse uspeha. S obzirom na to da se sredstva i obaveze društva odnose na oba segmenta, postoji izvesni iznos na tzv. klirinškom računu, tako da zbir odvojenih bilansa životnog i neživotnog osiguranja neće biti jednak bilansu stanja društva.

BILANS STANJA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2016	2015
AKTIVA	191,3	176,0
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,1	0,0
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,1	0,0
OSNOVNA SREDSTVA	4,8	4,4
Zemljište i građevinski objekti (za sopstvene potrebe)	2,7	2,8
Ostala osnovna sredstva i zalihe	2,1	1,6
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	9,5	15,0
INVESTICIJE	141,1	123,1
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,4	0,4
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja	8,8	8,9
Zajmovi i potraživanja	3,0	0,6
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	128,9	112,3
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,9
POTRAŽIVANJA	11,1	9,8
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	8,9	7,6
Potraživanja iz reosiguranja	0,1	0,3
Ostala potraživanja	2,1	1,9
OSTALA AKTIVA	20,5	21,3
Odloženi troškovi pribave	11,3	10,4
Potraživanja po osnovu poreza	1,3	1,3
Odložena poreska sredstva	0,2	0,0
Ostala sredstva	7,7	9,6
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	4,2	2,3

(u milionima evra)	2016	2015
KAPITAL I OBAVEZE	191,3	176,0
SOPSTVENI KAPITAL	80,8	65,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	80,8	65,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	2,6	1,0
TEHNIČKE REZERVE	93,9	91,7
Rezervisanja za osiguranje	0,0	0,0
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	45,6	40,7
Rezervisanja za nelikvidirane štete	45,7	48,9
Ostala rezervisanja za osiguranje	2,6	2,1
Matematička rezerva	0,0	0,0
Rezervisanja za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
FINANSIJSKE OBAVEZE	0,0	3,5
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	0,0	3,5
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	9,9	9,3
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	1,2	1,0
Obaveze iz reosiguranja	3,4	3,4
Ostale obaveze iz poslovanja	5,3	4,9
OSTALE OBAVEZE	4,1	5,2
Obaveze po osnovu poreza	1,6	2,3
Odložene poreske obaveze	0,9	0,8
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	1,7	2,2

BILANS STANJA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2016	2015
AKTIVA	236,6	189,5
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,1	0,1
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,1	0,1
OSNOVNA SREDSTVA	1,0	2,2
Zemljište i građevinski objekti (za sopstvene potrebe)	0,3	0,6
Ostala osnovna sredstva i zalihe	0,8	1,6
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	0,2	0,1
INVESTICIJE	225,3	177,5
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	2,6	1,9
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	221,5	174,4
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	2,3	1,9
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	2,3	1,9
Potraživanja iz reosiguranja	0,0	0,0
Ostala potraživanja	0,0	0,0
OSTALA AKTIVA	0,7	0,2
Odloženi troškovi pribave	0,0	0,0
Potraživanja po osnovu poreza	0,0	0,0
Odložena poreska sredstva	0,4	0,2
Ostala sredstva	0,3	0,0
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	7,0	7,6

(u milionima evra)	2016	2015
KAPITAL I OBAVEZE	236,6	189,5
SOPSTVENI KAPITAL	19,8	10,7
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	19,8	10,7
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	0,0	0,0
TEHNIČKE REZERVE	207,4	167,3
Rezervisanja za osiguranje	0,0	0,0
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	0,0	0,0
Rezervisanja za nelikvidirane štete	0,3	0,3
Ostala rezervisanja za osiguranje	4,2	1,9
Matematička rezerva	202,9	165,1
Rezervisanja za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
FINANSIJSKE OBAVEZE	0,0	0,0
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	0,0	0,0
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	1,6	0,8
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	0,0	0,0
Obaveze iz reosiguranja	0,3	0,2
Ostale obaveze iz poslovanja	1,3	0,6
OSTALE OBAVEZE	7,8	10,7
Obaveze po osnovu poreza	0,0	0,0
Odložene poreske obaveze	0,0	0,0
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	7,7	10,7

FINANSIJSKI IZVEŠTAJI – BILANS USPEHA

BILANS USPEHA

(u milionima evra)	2016	2015
UKUPAN PRIHOD	173,0	165,2
NETO ZARAĐENA PREMIJA	141,5	132,9
Bruto obračunata premija	156,2	148,2
Neto cedirana premija	-14,6	-15,3
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,7	0,9
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	0,0	0,0
Ostala investiciona sredstva	0,7	0,9
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	1,2	1,6
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ . OBJ.	21,1	19,7
Prihodi od kamata	19,7	17,0
Ostali prihodi	0,1	0,1
Realizovani dobiti od investiranja	0,0	0,0
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	1,3	2,6
OSTALI PRIHODI	8,5	10,1
UKUPNO RASHODI	-153,7	-145,9
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-96,3	-86,0
Likvidirane štete i promena rezervi	-103,8	-85,9
Udeo reosiguravača	7,5	-0,1
RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA	-0,2	0,0
RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.)	-3,0	-5,9
Rashodi po osnovu kamata	-0,1	-0,2
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	0,0	0,0
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	-3,7	-5,6
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-40,6	-36,9
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-33,9	-30,1
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-6,7	-6,7
OSTALI RASHODI	-13,6	-17,2
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	19,3	19,3
POREZ NA DOBIT	-0,1	-0,9
DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD	19,2	18,4

BILANS USPEHA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2016	2015
UKUPAN PRIHOD	100,4	97,2
NETO ZARAĐENA PREMIJA	85,7	79,9
Bruto obračunata premija	99,5	94,6
Neto cedirana premija	-13,8	-14,7
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,1	0,2
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	0,0	0,0
Ostala investiciona sredstva	0,1	0,2
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	0,6	1,1
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ . OBJ.	10,7	11,7
Prihodi od kamata	9,8	8,9
Ostali prihodi	0,1	0,1
Realizovani dobiti po osnovu investicionih sredstava	0,0	0,0
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	0,8	2,6
OSTALI PRIHODI	3,3	4,3
UKUPNO RASHODI	-84,5	-81,1
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-46,7	-41,5
Likvidirane štete i promena rezervi	-54,0	-41,4
Udeo reosiguravača	7,3	-0,1
RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA	-0,2	0,0
RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.)	-1,0	-3,7
Rashodi po osnovu kamata	0,0	-0,2
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	0,0	0,0
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu umanjenja vrednosti	-1,7	-3,5
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-29,6	-26,7
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-24,7	-21,4
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-4,9	-5,4
OSTALI RASHODI	-7,1	-9,2
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	15,9	16,1
POREZ NA DOBIT	-0,5	-1,1
DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD	15,4	15,0

Napomene uz finansijske izveštaje

BILANS USPEHA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2016	2015
UKUPAN PRIHOD	72,6	68,0
NETO ZARAĐENA PREMIJA	55,8	53,0
Bruto obračunata premija	56,6	53,6
Neto cedirana premija	-0,8	-0,6
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,6	0,6
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	0,0	0,0
Ostala investiciona sredstva	0,6	0,6
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	0,6	0,5
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	10,4	8,0
Prihodi od kamata	9,9	8,0
Ostali prihodi	0,0	0,0
Realizovani dobiti po osnovu investicionih sredstava	0,0	0,0
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	0,5	0,0
OSTALI PRIHODI	5,2	5,8
UKUPNO RASHODI	-69,2	-64,8
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-49,7	-44,5
Likvidirane štete i promena rezervi	-49,8	-44,5
Udeo reosiguravača	0,1	0,0
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.)	-2,0	-2,2
Rashodi po osnovu kamata	0,0	0,0
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	0,0	0,0
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu umanjenja vrednosti	-2,0	-2,1
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-11,1	-10,1
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-9,3	-8,8
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-1,8	-1,4
OSTALI RASHODI	-6,5	-8,0
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	3,4	3,2
POREZ NA DOBIT	0,4	0,2
DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD	3,8	3,4

Prosečan devizni kurs

Valuta	2016
EVRO	123,1105

Plasmani u zavisna i povezana pravna lica

(u milionima evra)	2016	2015
Plasmani u zavisna pravna lica uključena u konsolidaciju	8,6	8,6
Plasmani u nekonsolidovana zavisna pravna lica	1,2	1,4
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	9,8	10,0

Investicije

(u milionima evra)	2016		2015	
Akcije	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Investiciona sredstva vrednovana kroz bilans uspeha	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Dužničke hartije i depoziti	355,9	94,3%	290,0	93,4%
Obveznice	350,4	92,8%	287,6	92,6%
Ostale dužničke hartije i depoziti	5,6	1,5%	2,4	0,8%
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Depoziti	5,6	1,5%	2,4	0,8%
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	350,4	92,8%	286,7	92,3%
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0%	0,9	0,3%
Plasmani u nekretnine	0,6	0,2%	0,6	0,2%
Ostali plasmani	9,8	2,6%	10,0	3,2%
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica	9,8	2,6%	10,0	3,2%
Derivati	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Ostali plasmani	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	11,2	3,0%	9,9	3,2%
Ukupno investicije	377,6	100,0%	310,5	100,0%

Tehničke rezerve (u milionima evra)	Bruto rezerve	
	2016	2015
Tehničke rezerve neživotnog osiguranja	93,9	91,7
Rezervisanje za prenosne premije	45,6	40,7
Rezervisanje za štete	45,7	48,9
Ostala rezervisanja za osiguranje	2,6	2,1
Tehničke rezerve životnog osiguranja	207,4	167,3
Rezervisanje za prenosne premije	0,4	0,3
Rezervisanje za štete	0,3	0,3
Matematička rezerva	202,5	164,8
Rezervisanje za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
Ostala rezervisanja	4,2	1,9
od kojih rezervisanja za test adekvatnosti obaveza	1,9	0,6
Ukupno	301,3	259,0

Rezervisane štete (u milionima evra)	Bruto rezerve	
	2016	2015
Osiguranje motornih vozila	35,4	32,7
Ostala osiguranja osim motornih vozila	10,3	16,2
Osiguranje od posledica nesrećnog slučaja i zdravstveno osiguranje	3,7	3,1
Ostala osiguranja	6,6	13,1
Ukupno	45,7	48,9

Sopstveni kapital (u milionima evra)	Bruto rezerve	
	2016	2015
Akcijski kapital	17,3	17,3
Kapitalne rezerve	0,0	0,0
Rezerve	32,3	20,0
Sopstvene akcije	0,0	0,0
Kursne razlike	0,0	0,0
Rezerve za nerealizovane dobitke i gubitke fin, sredstava raspoloživih za prodaju	31,7	20,2
Rezerve za nerealizovane dobitke i gubitke kroz kapital	0,0	0,0
Dobitak/gubitak za period	19,2	18,4
Sopstveni kapital	100,6	76,0

Zaposleni	Bruto rezerve	
	2016	2015
Rukovodioci	19	23
Srednji rukovodioci	217	229
Zaposleni	324	311
Ostali	2	3
Prodaja	1,085	1,102
Ukupno	1,647	1,668

Nekretnine (u milionima evra)	Bruto rezerve	
	2016	2015
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,6	0,6
Zemljište i građevinski objekti (za sopstvenu upotrebu)	3,0	3,3
Ukupno	3,6	3,9



Rečník

pojmová

Opšte definicije

Opšte definicije

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

■ GOS – Generali Osiguranje Srbija
 ■ CEE region – Srednja i istočna Evropa

Tehničke komponente

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

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

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

■ **Bruto direktne premije** – bruto obračunate premije iz neposrednog poslovanja

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

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

NBV, vrednost novog portfelja

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

Profitabilnost novog portfelja

(**NBM**) – odnos između NBV/APE

Operativni povraćaj na investicije

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

Štete tekuće godine (nastanak) –

odnos između:

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

■ zarađene premije umanjene za reosiguranje

Štete prethodne godine

(**nastanak**) je odnos između:

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

■ zarađene premije umanjene za reosiguranje

Racio solventnosti I – odnos

raspoložive margine i zahtevane margine

Zarada po akciji – odnos neto

rezultata Grupe i ponderisanog prosečnog broja izdatih običnih akcija

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
 Dejan Kačavenda

integratedreporting@generali.rs

Štampa

Grafeks plus doo
 Drage Mihajlovića 27,
 11273 Batajnica
 Tel. 011/848-0633
 Mob. 063/246877
 E-pošta: filmovanje@mts.rs , grafeksplus@gmail.com



www.generali.rs