

Integrirani godišnji izveštaj za 2018. godinu

Generali Osiguranje Srbija



Integrirani godišnji izveštaj za 2018. godinu

Generali Osiguranje Srbija



Da bismo postigli velike stvari,
nije dovoljno samo da radimo,
već i da sanjamo; ne samo da
planiramo, nego i da verujemo.

François Anatole Thibault

Organi upravljanja na dan 31.12.2018.

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 1.565.165.364 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



Kontakti dostupni na kraju dokumenta

Sadržaj

04 O izveštaju

06 Pismo generalnog direktora

08 Mi, Generali

10 Naša istorija – Generali grupa

12 Naša istorija – Generali Osiguranje Srbija

14 Generali Osiguranje Srbija

16 Generali Osiguranje Srbija u brojkama

18 Ključne činjenice za 2018. godinu

20 Kalendar za 2019. godinu

22 Generali strategija 2019-2021.

24 Naši ljudi

34 Naša pravila poslovanja sa integritetom

36 Strategija na delu pravi razliku

38 Naša svrha poslovanja i stvaranje vrednosti

40 Živimo vrednosti

42 Naša uprava

46 Naši rezultati

48 Opšti pregled tržišta osiguranja

49 Ključni podaci o poslovanju kompanije

53 Rezultati - Neživotno osiguranje

56 Rezultati - Životno osiguranje

58 Perspektiva

62 Rizici i mogućnosti

70 Finansijski izveštaj

72 Finansijski izveštaji

81 Napomene uz finansijske izveštaje

84 Rečnik pojmova



O izveštaju

Integrirani izveštaj o poslovanju postao je naš najvažniji finansijski izveštaj. Redovno ga objavljujemo od 2015. godine i dostupan je našim klijentima, akcionarima i široj javnosti na srpskom i engleskom jeziku.

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

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

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

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

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

Ukoliko nije drugačije navedeno, svi iznosi prikazani u ovom izveštaju iskazani su u milionima EUR uz primenu zvaničnog prosečnog kursa evra za 2018 godinu: 1EUR = 118,24 RSD. Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, zbog čega se zbir pojedinačnih zaokruženih iznosa u tabelama ne mora uvek poklapati sa zaokruženim zbirnim iznosom.



Odeljci integriranog godišnjeg izveštaja



Sadržaj <IR> okvira



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

Mi, Generali

Naši rezultati Perspektiva

Naša istorija

Naša strategija

Vizija, misija i vrednosti

Naši ljudi

Uprava

Finansijski pokazatelji poslovanja

Perspektiva

Rizici i mogućnosti

Finansijski izveštaji

Odgovornost za integrisani godišnji izveštaj

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

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

Pratite Generali na



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

Pismo generalnog direktora

Dragan Filipović



Generali Osiguranje Srbija je u 2018. godini ostvarilo odlične rezultate. Godina nije bila laka, a ukupan rast tržišta osiguranja iznosio je 6,6 odsto. Stabilna makroekonomska situacija u zemlji pogoduje daljem razvoju industrije osiguranja u Srbiji, sa akcentom na daljem podizanju svesti građana o neophodnosti osiguranja i jačanju i razvijanju opšte kulture osiguranja.

Ostali smo najveća osiguravajuća kompanija u Srbiji po ukupnoj imovini, druga najveća kompanija po ukupnoj premiji i vodeća osiguravajuća kompanija po profitabilnosti. Godinu smo završili sa povećanjem ukupne premije i operativnog rezultata. Ostvareni rezultati su nam omogućili da ispunimo, u nekim slučajevima i premašimo, planirane veličine, čime smo potvrdili svoju sposobnost i posvećenost ostvarenju izuzetnih rezultata.

U skladu sa kulturom održivosti i dugoročim planiranjem Generali grupe, Generali Osiguranje Srbija četvrtu godinu zaredom objavljuje Integrirani izveštaj. Pored uobičajenih finansijskih informacija, izveštaj sadrži i nefinansijske podatke o našem društveno odgovornom poslovanju, sa osvrtom na brigu o zaposlenima i zajednici u kojoj živimo i radimo.

U prethodnom periodu posvetili smo se optimizaciji i digitalizaciji procesa, uvođenju novih tehnoloških rešenja u poslovanje, osmišljavanju novih proizvoda i usluga i unapređenju odnosa sa klijentima radi stvaranja dugoročnih dobrih odnosa. Pored toga, zajedno sa Fondacijom Novak Đoković, počeli smo da sprovodimo program za porodice u okviru Generalijeve inicijative The Human Safety Net, sa ciljem da povećamo svest o važnosti ranog razvoja dece, promovišemo pravo sve dece na jednake životne šanse, ali i prikupimo sredstva kako bismo pomogli organizovanje edukativnih radionica za roditelje.

Svoju posvećenost zadovoljstvu zaposlenih potvrdili smo uvođenjem politike Smart Working i dobijanjem sertifikata Family Friendly Enterprise za društveno odgovorno upravljanje kompanijom sa fokusom na usklađivanju poslovnog okruženja i privatnog života. Mi znamo da su naši ljudi ključni za naše poslovanje i njihovo zadovoljstvo i lojalnost su nam veoma važni. Jedna smo od retkih kompanija u Srbiji koja je dobila ovaj sertifikat i jedina u industriji osiguranja, na šta sam veoma ponosan.

Rezultati iz 2018. godine pokazuju da smo pored povećanja premije i operativnog rezultata ostvarili i povećanje u investicionoj imovini dostigavši 463,1

miliona evra i povećali broj klijenata. Značajno smo učvrstili leadersku poziciju u životnom osiguranju i ostali lider u zdravstvenom osiguranju.

Novembra prošle godine, Grupa je predstavila Generali 2021, novi strateški plan čiji je cilj da korišćenjem potencijala ubrza rast. Na nivou Grupe težimo da postanemo partner klijentima za čitav život, nudeći inovativna i prilagođena rešenja i oslanjajući se na svoju nenadmašnu mrežu distribucije.

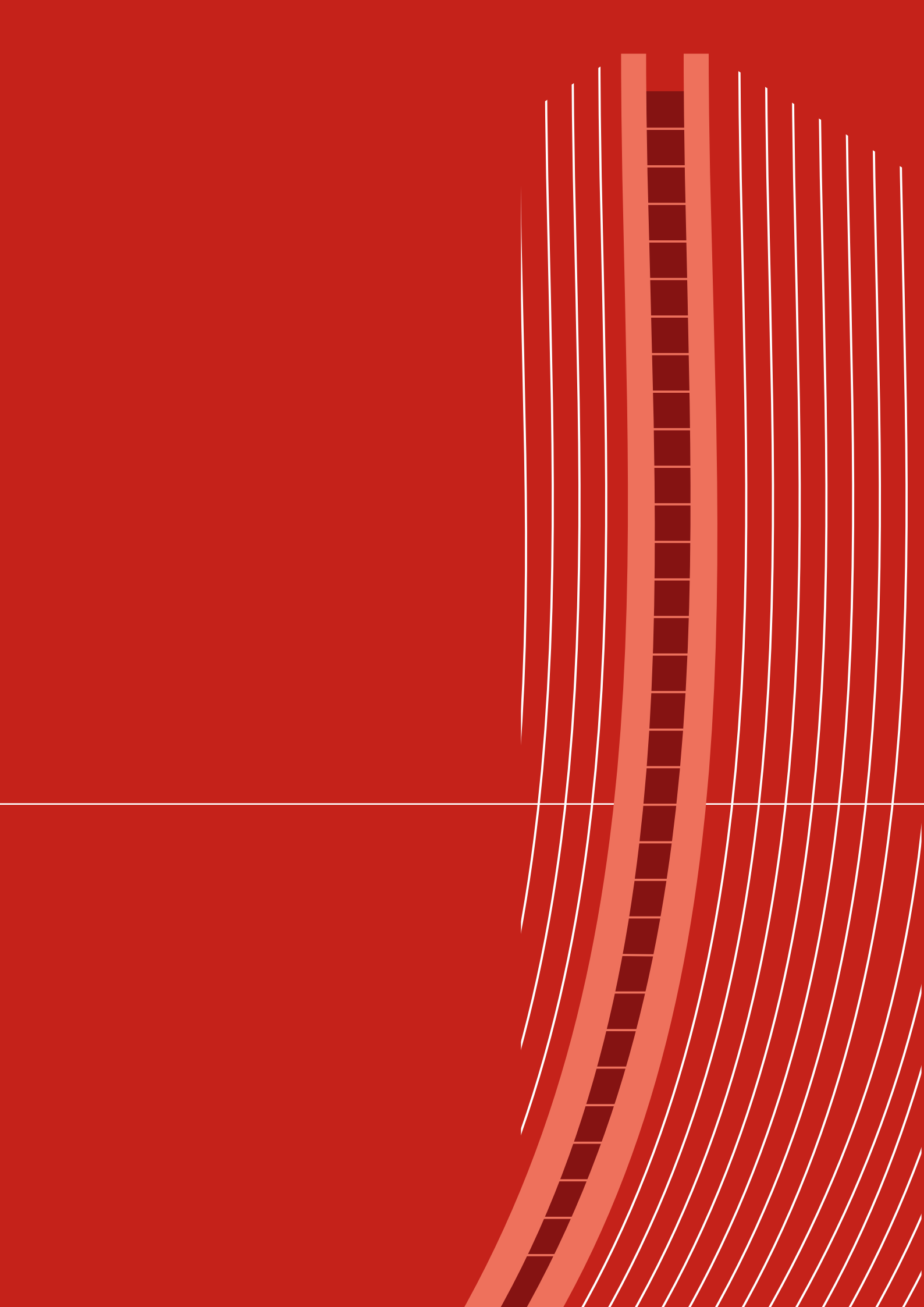
Generali Osiguranje Srbija želi da postane lider u svim vrstama osiguranja namenjenim pojedincima i malim i srednjim preduzećima. Pored toga, koristimo snagu i iskustvo Generali grupe i osmišljavamo nova rešenja za korporacije, državne i privatne institucije i velika preduzeća kako bismo odgovorili na njihove potrebe koje se iz godine u godinu menjaju.

Imajući u vidu našu leadersku tržišnu poziciju u mnogim oblastima poslovanja, ali prvenstveno zahvaljujući posvećenosti, talentu, veštinama i ponosnom osećanju pripadnosti preko 1.400 naših zaposlenih koji doprinose da napravimo razliku na tržištu, siguran sam da će Generali Osiguranje Srbija ostvariti ciljeve zacrtane za 2021. godinu. Zahvalnost dugujemo i partnerskim bankama, agencijama i zastupnicima koji dele naše vrednosti i značajno nam pomažu u ostvarenju rezultata.

Želim svim našim zaposlenima i partnerima da se zahvalim što svakodnevno omogućavaju da iz godine u godinu ostvarujemo cilj svog poslovanja – da vodimo računa o životima i imovini naših klijenata i time im omogućimo da imaju mirnije snove i bezbedniju budućnost.

Dragan Filipović





Mi, Generali

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

Naša istorija – Generali grupa

1831

Postojimo od 1831. godine kao nezavisna italijanska grupa sa izraženim prisustvom na međunarodnom tržištu. Mi smo jedan od najvećih globalnih igrača u industriji osiguranja, strateškog i izuzetno važnog sektora za rast, razvoj i dobrobit modernih društava. Za skoro 200 godina izgradili smo grupu koja posluje u preko 50 zemalja sveta kroz više od 400 društava i sa 71 hiljadom zaposlenih.

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

1832-1914

Positivan 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 toga, u Italiji i inostranstvu osnivaju se zavisna društva, među kojima je prvi bio Erste Allgemeine osnovan u Beču 1882. godine.



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



1915-1918

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

1919-1945

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

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

1946-2010

Posle Drugog svetskog rata, budućnost Trsta je neizvesna. Da bi ozvaničilo 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, npr. INA i Toro, kao i do pokretanja zajedničkih ulaganja u centralnoj i istočnoj Evropi i Aziji.

2011-2018

Pokrenuta je nova faza promena, sa **novim višim rukovodstvom** i unutrašnjom **reorganizacijom**. U novembru 2016. godine, na Dan investitora, Grupa je predstavila **svoj dopunjeni strateški plan**, čiji je cilj uspostavljanje novog poslovnog modela.

Region Centralne i Istočne Evrope je proširen dvema važnim državama – Austrija i Rusija su od 2018. pod okriljem Generali CEE Holdinga u okviru kojeg posluje i Generali Osiguranje Srbija.

U novembru 2018. godine, na Dan investitora, Grupa je predstavila trogodišnju strategiju usmerenu na klijente i stvaranje doživotnog partnerstva sa njima. Nova strategija je detaljno opisana na strani 22.



Naša istorija – Generali Osiguranje Srbija

1998-2006

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

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

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

2006

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



2007-2013

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

2014-2018

Kupovinom preostalog udela, septembra 2014. godine **Generali grupa postaje stopostotni vlasnik kompanije i menja naziv u Generali Osiguranje Srbija a.d.o.** Novo ime i stalni fokus na klijente i inovacije postaju prepoznatljivi na tržištu i daju kompaniji nov, moderan imidž. Godina 2015. nije bila važna samo zbog rasta premija i profitabilnosti, već i zbog **otvaranja novog sedišta Generali Osiguranja Srbija u Beogradu**. 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 2016. godine obeležilo je uvođenje prvih mobilnih aplikacija za prodaju i štete i drona za procenu rizika i likvidaciju šteta,

što nam je dalo podstrek da 2017. godine hrabro **nastavimo dalje**. Nakon prvih uspeha u onlajn prodaji putnog osiguranja, **2017. godine uvodimo prodaju osiguranja domaćinstva i mnoge druge funkcionalnosti za klijente** u aplikaciji i na sajtu.

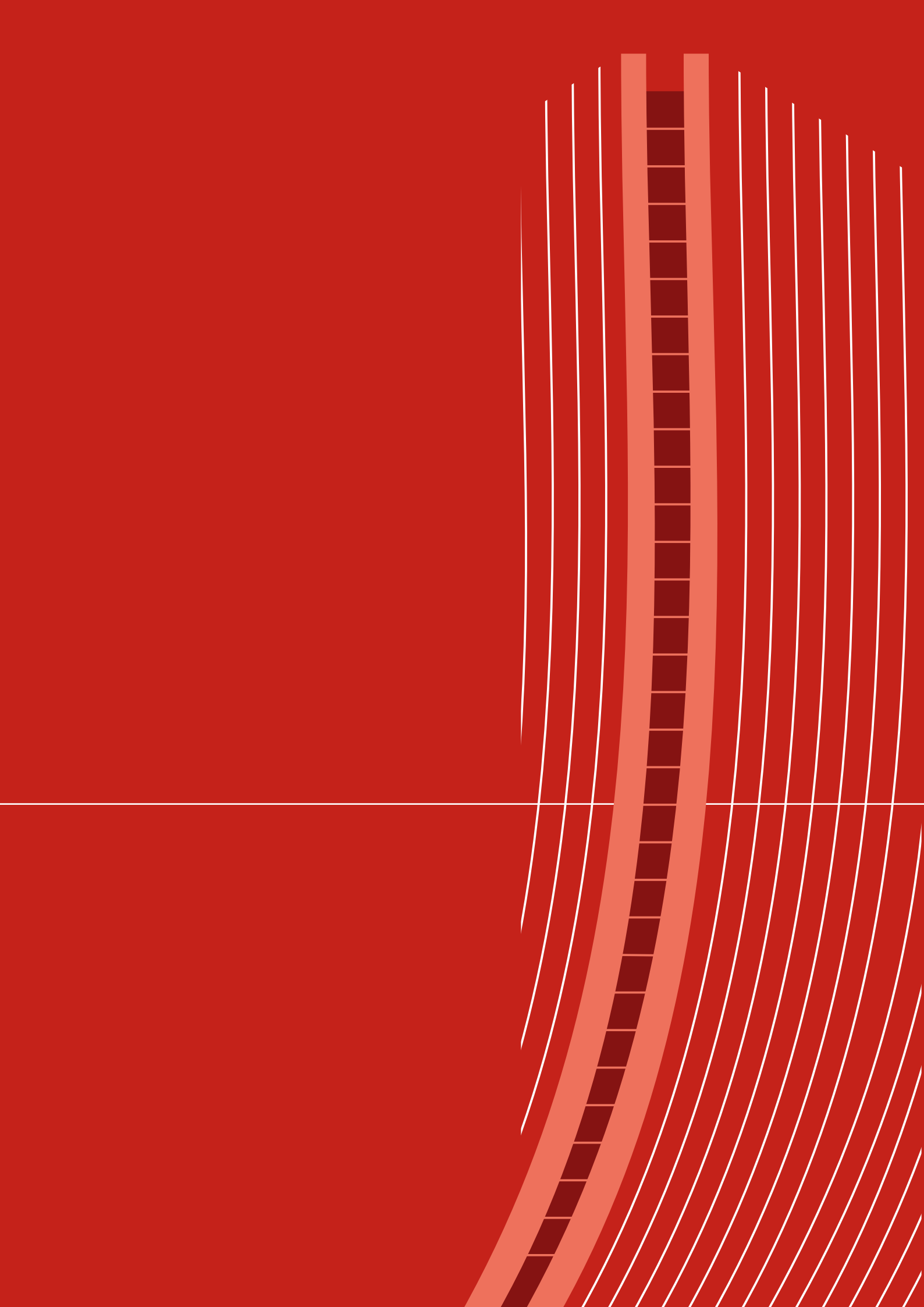
Zahvaljujući poboljšanom radu službi podrške klijentima pružamo bržu i efikasniju uslugu. Tako smo 2017. godine **u Beogradu uveli moderan i uređen sistem zakazivanja procene štete bez čekanja, kakav nije postojao na našem tržištu**.

Uz profitabilno poslovanje kao standard i ispunjavanje zahteva naših akcionara, i 2018. godine potvrđujemo usmerenost ka klijentu daljim podizanjem kvaliteta usluga i proizvoda, stalnim **ulaganjem u inovacije i tehnologije** koje koristimo, ali i stalnom brigom i **ulaganjem u veštine i znanja zaposlenih**.

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.

Usmerenost na zadovoljstvo zaposlenih potvrdili smo uvođenjem politike SMART WORKING. Zahvaljujući tome i sprovođenju mnogih drugih mera i aktivnosti, krajem godine postali smo prva finansijska institucija u Srbiji koja je dobila **sertifikat Family Friendly Enterprise**, na šta smo veoma ponosni.





Generali Osiguranje Srbija

16	Generali Osiguranje Srbija u brojkama
18	Ključne činjenice za 2018. godinu
20	Kalendar za 2019. godinu
22	Generali strategija 2019-2021.
24	Naši ljudi
34	Naša pravila poslovanja sa integritetom
36	Strategija na delu pravi razliku
38	Svrha našeg poslovanja i stvaranje vrednosti
40	Živimo naše vrednosti
42	Naša uprava

Generali Osiguranje Srbija u brojkama

BRUTO OBRAČUNATA PREMIJA

181,2 m. evra

+8,3%

NEŽIVOTNO OSIGURANJE

65,3%

ŽIVOTNO OSIGURANJE

34,7%

OPERATIVNI REZULTAT

28,6 m. evra

+8,9%

NETO KOMBINOVANI RACIO

86,6%

-1,4%

OPERATIVNI REZULTAT
NEŽIVOTNO

21,1 m. evra

+10,9%

OPERATIVNI REZULTAT
ŽIVOTNO

7,5 m. evra

+3,6%

INVESTICIONA
IMOVINA

463,1 m. evra

+11,4%

**EKVIVALENT GODIŠNJE PREMIJE (APE)
ŽIVOTNO****11,4 m. evra**
- 1,7%**NETO
REZULTAT****27,8 m. evra**
+ 14,1%**RACIO SOLVENTNOSTI I**

NEŽIVOTNA OSIGURANJA

ŽIVOTNA OSIGURANJA

UKUPNO

179,3%**161,7%****172,0%****NAŠI LJUDI****1.464**
- 5,5%

MUŠKARCI

ŽENE

ŽENE U NAJVIŠEM RUKOVODSTVU

34%**66%****50%****NAŠI KLIJENTI****613.035**
+ 2,5%

Ključne činjenice za 2018. godinu



www.generali.rs/media

Mart

Započet je projekat „Smart Working”, kojim smo uveli brojne pogodnosti za udobniji rad zaposlenih.

Uveden je sistem godišnjeg nagrađivanja učinka zaposlenih u službama podrške na nemenadžerskim pozicijama čime su svi zaposleni dobili priliku ostvarivanja varijabilne zarade.

Započet je „Managerial Acceleration Program” u okviru kojeg menadžeri razvijaju veštine sa ciljem daljeg osnaživanja zaposlenih.

Dobili smo nagradu „Kapetan Miša Anastasijević” za doprinos privrednom i društvenom ambijentu.

April

Usvojeni su finansijski izveštaji za 2017. godinu. Usvojena je odluka o raspodeli dividendi, nakon pripisivanja dela dobiti ugovaračima štednih polisa životnog osiguranja.

Manifestacija „Ljubav u proleće” omogućila je mališanima da posete roditelje na poslu.

Maj

Generali Osiguranje Srbija dobilo je nagradu „Top Serbian Brands 2017” u kategoriji „Banke i osiguranja”.

Na Sajmu poljoprivrede u Novom Sadu, čiji smo generalni sponzor, predstavili smo aplikaciju za procenu šteta na usevima.

Započeta je dugoročna saradnja sa institutom BioSens na polju primene savremenih rešenja u osiguranju poljoprivrede.

Generali Osiguranje Srbija priključilo se 9. maja globalnoj inicijativi Generali grupe The Human Safety Net”, usmerenoj na zaštitu i unapređenje života ljudi izvan okvira svakodnevnog poslovanja.

Objavljen je Integrirani godišnji izveštaj za 2017. godinu.

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

Jun

Uskladili smo vlasničku strukturu u zavisnoj kompaniji Generali Osiguranje Montenegro u Crnoj Gori.

Generali grupa ostaje 100% vlasnik Generali Osiguranja Montenegro, s tim što su se pojedinačni udeli promenili.

U Beogradu smo bili domaćin sastanka „CFO Community”, koji je okupio finansijske direktore i najvažnije stručnjake Generali grupe iz ove oblasti.

Dobili smo priznanje „Superbrands” za 2017-2018. godinu.

Organizovane su uvodne radionice povodom primene novog IFRS 17 standarda.

Jul

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

2018.

Avgust

Kreirali smo novu, modernu elektronsku informativnu ponudu životnog osiguranja, čime smo započeli modernizaciju ovog, za nas važnog, segmenta poslovanja.

Septembar

Uselili smo se u novi objekat, na novoj adresi u Novom Sadu. Ovim smo omogućili našim klijentima iz Novog Sada i okoline da sve naše usluge dobiju na jednom mestu.

Obezbedili smo vrtić za decu naših zaposlenih po povoljnijim uslovima.

Oktober

Uradili smo prvu kvantitativnu studiju uticaja (QIS I) u okviru priprema za primenu regulatornog okvira Solvency II u Republici Srbiji.

Započeli smo saradnju sa Unicredit bankom u Srbiji, i tako postali deo globalne saradnje Generali grupe i Unicredit grupe.

U okviru programa THSN započeli smo saradnju sa Fondacijom Novak Đoković.

Novembar

Objavljena je nova strategija Generali grupe za period 2019-2021. godine.

Nakon uvođenja velikog broja povoljnosti za zaposlene u prethodnim godinama, a u cilju unapređenja balansa između privatnih i poslovnih obaveza zaposlenih postali smo prva finansijska organizacija u Srbiji koja je dobila sertifikat „Family Friendly Enterprise”.

Decembar

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



Korporativni kalendar i važniji projekti za 2019. godinu

Mart

Nadzorni odbor
– kvartalna sednica.

Početak lokalnog
talent programa za
treću generaciju
talenata.

April

Nadzorni odbor
– usvajanje
finansijskih
izveštaja za period
do 31.12.2018. i
raspodela dobiti.

Godišnja skupština
i izveštavanje o
rezultatima prvog
kvartala.

Manifestacija
„Ljubav u proleće”.

Maraton inovacija -
događaj na kome se
generišu i usvajaju
nove ideje sa ciljem
unapređenja našeg
poslovanja.

Maj

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

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

Nadzorni odbor
– polugodišnja
sednica.

2019.

Avgust

Dana 21.08. počinje primena Opšte uredbe o zaštiti podataka o ličnosti (GDPR), koja će obezbediti klijentima uživanje prava zagantovanih zakonom i adekvatnu zaštitu ličnih podataka od mogućih zloupotreba.

Septembar

Podnošenje trogodišnjih planova Izvršnom odboru Generali CEE Holdinga – ACEER.

Oktober

Nadzorni odbor – kvartalna sednica.

Novembar

Maraton inovacija - događaj na kome se generišu i usvajaju nove ideje sa ciljem unapređenja našeg poslovanja.

Decembar

Lokalni NPS događaj. NPS je program usmeren ka poboljšanju iskustva klijenata u interakciji sa našom kompanijom.



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, istovremeno gradeći globalne platforme za upravljanje imovinom i tražeći prilike na tržištima sa visokim potencijalom.

RAZVIJANJE GLOBALNE PLATFORME ZA UPRAVLJANJE IMOVINOM:

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

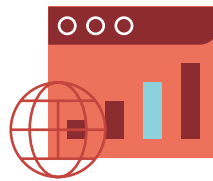
SMANJENJE NIVOA DUGA I TROŠKOVA:

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%

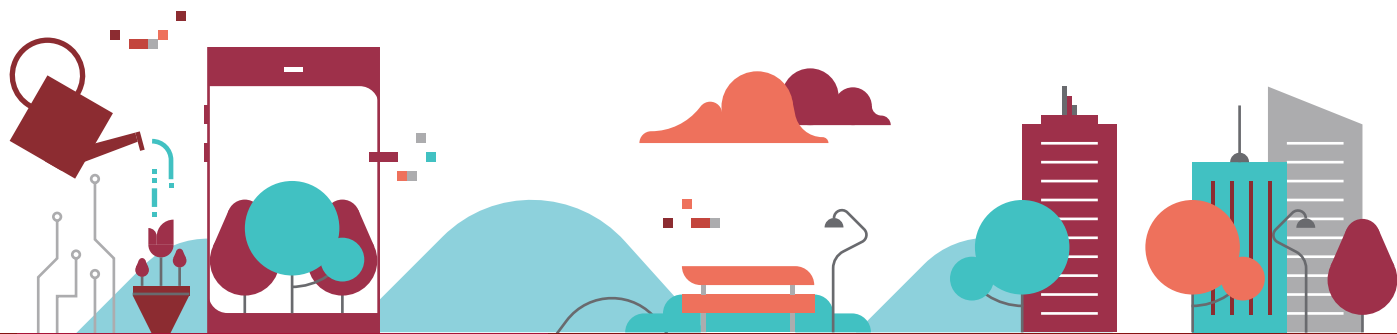
raspon stope isplate dividendi u odnosu na ostvareni rezultat u periodu 2019-2021.



VIŠA STOPA POVRAĆAJA ZA AKCIONARE

> 11,5%

Prosečna stopa povraćaja na kapital u periodu 2019-2021.



3. Stalna posvećenost održivom poslovanju

Naši ljudi



Generalijeva strategija usmerena na ljude, koja se zasniva na četiri prioriteta, omogućila je sprovođenje poslovne strategije kao i poštovanje naših vrednosti.



Svaki prioritet je podržan posebnim inicijativama Grupe, čiji rezultati se mere i prate da bi se osigurao neprekidan napredak.

Strategija razvoja naših zaposlenih će u narednom periodu 2019-2021. biti fokusirana na razvoj ključnih veština, jačanje liderstva i talenata, nagrađivanje izuzetnih rezultata i uspostavljanje jednostavne i agilne organizacije.



1.464
ukupan
broj zaposlenih



66%
34%

14%

zaposlenih su menadžeri, među kojima

53%

čine žene

22%
zaposlenih
radi duže
od 10 godina

53%
zaposlenih
radi duže
od 5 godina

42%
zaposlenih
su milenijalci

Prosečna starost
zaposlenih je
41
godina

260
unapređenja

Generali, naše omiljeno mesto za rad

U iščekivanju nove ankete o globalnom angažovanju za 2019. godinu i u cilju povećanja zadovoljstva zaposlenih, tokom prošle godine realizovali smo plan koji broji preko 40 aktivnosti. Neke od njih su:

Sistem godišnjeg nagrađivanja učinka, namenjen svim zaposlenima koji nisu u sistemu nagrađivanja ili u nekom drugom sistemu bonusa/provizije.

100%
zaposlenih uključeno u neki
sistem varijabilne zarade

100%
zaposlenih dobilo
godišnji fidbek
o svom radu



Nove beneficije, namenjene svim zaposlenima: karte za pozorišta, sportska dešavanja i kulturne događaje u celoj Srbiji; novo pokrće 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.

70
poklona za novorođene
bebe i
835
novogodišnjih paketića
za decu



Koncept „smart working” podrazumeva: rad van kancelarije; fleksibilnije radno vreme (7-10 i 15-18); neplaćeno odustvo; mesec dana prilagođavanja za nove mame, a po povratku sa porodiljskog (4h rada uz punu platu); kupljena oprema za video-sastanke i pametni telefoni, soba za predah, druženje i zabavu.



Omogućili smo uvođenje WiFi u svim našim filijalama



Brand Store, Generalijeva nova onlajn prodavnica, pruža mogućnost zaposlenima da za svoje klijente brzo i jednostavno obezbede brendirane poklone i razne gedžete.

Mi smo prva Family friendly finansijska organizacija u Srbiji

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

Family Friendly Enterprise je postupak dodele sertifikata kompanijama za društveno odgovorno upravljanje sa fokusom na usklađivanju rada i privatnog života zaposlenih. Sertifikat dodeljuje TMS CEE d.o.o. prema sertifikacionoj šemi Ekvilib instituta.

Zahvaljujući pogodnostima koje nudi zaposlenima, Generali Osiguranje Srbija svrstalo se među prestižne poslodavce i postalo prva finansijska organizacija, od preko 90 u Srbiji, koja je dobila ovaj značajan sertifikat.



Generali Osiguranje Srbija već izvesno vreme svojim zaposlenima omogućava rad s fleksibilnim radnim vremenom, rad van kancelarije, poseban paket pogodnosti za osobe sa invaliditetom, savetovanje roditelja pri upisivanju dece u srednje škole, skraćeno radno vreme nakon porodiljskog odsustva uz isplatu pune zarade, dodatne dane godišnjeg odmora za samohrane roditelje, plaćanje školskog materijala za decu samohranih roditelja. Zaposleni imaju i zonu za predah uz društvene igre ili masažu i mogućnost opuštanja uz jogu.

Generali Osiguranje Srbija želi da nakon osnovnog dobije i puni FFE sertifikat. Pravo na sticanje punog sertifikata stiće se nakon tri godine uspešnog sprovođenja mera. Generalijev Family Friendly tim uveo je nove mere, kao što su novčane pozajmice za zaposlene, dodatni slobodni dani za novopečene tate, slobodni dani i skraćeno radno vreme za polazak dece u vrtić ili školu, prilagođavanje radnih uslova ličnoj situaciji zaposlenog, slobodni dani za učešće u volonterskim aktivnostima, pojačana komunikacija sa zaposlenima i dr.

Proslavljamo jubileje



Ovogodišnja proslava jubileja bila je posebna zbog rekordnog broja zaposlenih koji su obeležili 10, 15 i 20 godina rada u našoj kompaniji. Tema događaja je bio Svetski kup FIFA. Čak 157 kolega iz Srbije i 17 kolega iz Crne Gore zaslužni su za naše uspehe i stub su kompanije od njenog osnivanja.



41,7
sati treninga
po zaposlenom

115
talenata

92,3%
zadržavanje talenata

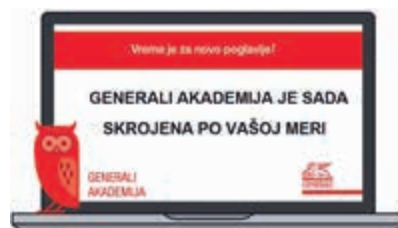
U 2018. okrenuli smo novo poglavlje Generali akademije

Individualni pristup

Programe obuke prilagođavamo individualnim razvojnim planovima naših kolega, potrebama biznisa i Generali kompetencijama.

Pripremne aktivnosti i aktivnosti nakon obuke

Razvoj zaposlenih je kontinuiran proces u kojem postoji čvrsta veza i saradnja između polaznika, nadređenih i Generali akademije. Razvili smo programe koji obuhvataju aktivnosti pre, tokom i nakon treninga. Omogućili smo obnavljanje sadržaja kroz razne dodatne materijale i redovnu komunikaciju između trenera i nadređenih. Nadređeni će proceniti da li je došlo do unapređenja konkretne veštine ili znanja.



Novi alati i metode

Kombinacija obuke uživo, individualnog rada, m-učenja, e-učenja, video-zapisa, mikroučenja, eksternih obrazovnih platformi.

Akademija je i dalje trajni partner u profesionalnom razvoju naših kolega.

MAP

Na nivou Generali grupe kreiran je novi globalni sistem liderstva.

Želimo da naši menadžeri imaju stav, veštine i alate potrebne za efikasno vođenje ljudi. Managerial Acceleration Program (MAP), pokrenut 2018. godine i u Srbiji, razvijen je kako bi se menadžeri dodatno osnažili i uključili u kulturne promene unutar Grupe. Zahvaljujući ovom programu, identifikovano je osam menadžerskih veština i izrađen je Generali Manifesto osnaživanja. Program obuke MAP-a počinje onlajn kursom posvećenim pripremi učesnika, nastavlja se uživo sa internim trenerima u trajanju od tri dana i završava se sesijom na kojoj svaki učesnik programa predstavlja promene koje je primenio u praksi. Do kraja 2019. godine obuku će proći svih 220 menadžera.



Utisci polaznika: „Ključna impresija je potpuna otvorenost i originalnost polaznika, što je dodatno osnažilo ljude i učinilo ih još privrženijim kompaniji.”

Generali savetovanje

Naša želja da sa klijentima razvijamo što kvalitetniji dugoročni odnos dovela je do novog pristupa u radu naših savetnika kroz jasno definisane principe ponašanja. U svojoj biti taj pristup podrazumeva pronalaženje pravog rešenja na osnovu jasnih potreba klijenata, uz davanje vrlo preciznih informacija o osiguravajućim pokrivenjima. Zahvaljujući takvom načinu rada sa klijentima, savetnici za osiguranje mogu obezbediti dugoročno partnerstvo sa klijentima i nedvosmileno ispuniti viziju kompanije – aktivno štiti i poboljšati živote ljudi.

Integracija ovih principa u sistem rada savetnika započeta je 2018. godine kroz brižljivo osmišljen program edukacije i nastavlja se kroz aktivno praćenje njihove primene u radu.



Utisci polaznika: „Obuka je konkretna, primenljiva, fokusirana na rešavanje problema u prodaji.”

Program „Talent menadžment“: pravo mesto da se izraste u lava

Da mogu rešavati potpuno nepoznate probleme, iz oblasti koje nisu njihovo polje rada, pokazale su nam tokom 2018. godine kolege koje su učestvovala u programu „Talent menadžment“.



Rezultati rada talenata su vidljivi i korisni za sve naše zaposlene

Ako je nekome potreban npr. crveni kišobran ili rokovnik sa krilatim laviom, može ih naći u onlajn prodavnici naših brendiranih proizvoda, koju su otvorili talenti. Kada dete naše koleginice bude spremno za polazak u vrtić, čekaće ga mesto u jednom od najboljih u kraju – onome koji su pronašli talenti i u kome deca zaposlenih imaju razne povoljnosti. Pored toga, talenti su rešavali i probleme iz biznisa, bili su podrška administraciji u rešavanju problema neuparenih uplata i razvijali portal koji će omogućiti lakši rad prodaje na terenu, a samim tim i brže odgovaranje na potrebe klijenta. Nakon godinu i po dana učenja i rada van svoje zone komfora, talenti su spremni da preuzmu nove uloge i veće odgovornosti u kompaniji.

Cilj našeg talent programa je stvaranje novih lidera, novih prijateljstava i osećaja ličnog razvoja. Zato ga svaki učesnik završi uz osmeh.



Racio nasleđivanja

1,47
Učešće žena
55%

7,9%
fluktuacija
u back office-u

Ukupno
2.620
dana rada van
kancelarije

Generali agilna organizacija

U digitalnom svetu koji se ubrzano menja, koji je dinamičan, kompleksan i neizvestan, sposobnost brzog prilagođavanja promenama, stvaranja novih vrednosti i inoviranja, od vitalnog je značaja za Generali. Zato želimo da stvorimo **efikasnu i agilnu organizaciju**.



Organizacija kompanije je ključna za postizanje poslovnih ciljeva i realizaciju strategije. Zato stalno analiziramo i unapređujemo **organizacionu strukturu** kako bismo na najbolji način odgovorili na sve poslovne izazove. Prema smernicama Generali grupe, usvojili smo „zlatne principe organizacije“. Na osnovu njih smo definisali kriterijume i njih se pridržavamo da bi organizacija bila jednostavnija, a sve funkcije i timovi efikasniji.



Promovišemo nove **načine rada**, koji su zahvaljujući tehnologiji efikasniji, efektivniji i mogu bolje da iskoriste kolektivnu inteligenciju organizacije. U skladu s tim, podržavamo koncept „smart working“.



Brinemo o svojim zaposlenima i pripremamo ih za novu eru poslovanja. **Razvoj i unapređenje** uvek su nam bili važni ciljevi. Danas, kada se poslovno okruženje brzo razvija, važniji su nego ikada.

Različitost i inkluzija

Ponosni smo na to što u Generali Osiguranju Srbija radi više od hiljadu žena, čiji se doprinos svakodnevno prepoznaje. Na našim rukovodećim pozicijama nalazi se 50 odsto žena, što je znatno više u odnosu na evropski prosek od 30 odsto. One svakodnevno donose i utiču na odluke kompanije.

Rezultati ankete o globalnom angažovanju pokazuju da se naše koleginice osećaju ravnopravno, sigurno i zadovoljno u svim segmentima rada. Podsticanje različitosti i inkluzije je prioritet za Generali grupu, pa je Međunarodni dan žena iskorišćen za pokretanje velike lokalne kampanje koju je u Srbiji predvodio predsednik IO Dragan Filipović.

Različitost i inkluzija podrazumevaju mnogo više od pitanja ravnopravnosti.

S obzirom na zastupljenost žena u kompaniji, želeli smo da, kroz razgovor sa direktorom Filipovićem, doprinesu uobličavanju naše strategije za podsticanje različitosti i tako pomognu da učinimo Generali omiljenim mestom za rad.



Klijent u centru svega što radimo. Na početku nam je to bio moto, sada je način razmišljanja svih zaposlenih. Od juna 2015. godine NPS nam pomaže da saznamo šta klijenti žele. Na taj način poboljšavamo uslugu i unapređujemo procese u cilju povećanja njihovog zadovoljstva, ostvarujemo značajnu konkurentsku prednost na tržištu i potvrđujemo da smo kompanija koja prati i sprovodi svetske trendove.

Od početka programa poslali smo klijentima preko 236.000 poziva da nam odgovore na NPS anketu. Odgovorilo je 48.000. Samo 2018. godine dobili smo povratne informacije od skoro 16.000 klijenata, na šta smo veoma ponosni.

Do sada smo sproveli preko 80 manjih i većih promena usmerenih na povećanje zadovoljstva klijenata. Iznova im pokazujemo da nam je njihovo mišljenje važno tako što ih redovno obaveštavamo o promenama.

Transparentni smo i ponosni na svoje rezultate. Svako ko poseti Generali veb sajt ima priliku da pročita šta o našim proizvodima i našoj usluzi kažu klijenti. Pored svih navedenih pozitivnih strana, NPS program ima i humanitarni karakter. Za svaku popunjenu NPS anketu Generali daje 100 RSD u humanitarne svrhe. Do sada smo donirali preko milion i po dinara.

Funkcionisanje jednog ovakvog sistema ne bi bilo moguće bez učešća zaposlenih. Požrtvovani rad preko 150 članova NPS mreže svrstava nas među najbolje kada je reč o uspehu ovog programa.

Briga o klijentima i njihovo zadovoljstvo su deo naše kulture.

U 2018. godini

+9,3%

Broj promotera

-7,3

Broj detraktora

+16,6

NPS skor

Najbolji prodavci 2018. godine

Treću godinu zaredom biramo najbolje prodavce u životnom i neživotnom osiguranju. Na taj način odajemo priznanje kolegama iz prodaje za odlične rezultate, vredan rad i posvećenost zadovoljstvu klijenata.

Najbolji prodavac neživotnog osiguranja 2018. godine je Darko Pavlov, viši konsultant za neživotna osiguranja, a najbolji prodavac životnog osiguranja je Nenad Milićević, mentor.





Snazan brend

Nastojimo da svojim klijentima omogućimo iskustvo s brendom Generali koje je u skladu sa ciljem Grupe da postanemo doživotni partner svojim klijentima.

Težimo da budemo proaktivni i usredsređeni na odnose sa klijentima i da integrišemo zaštitu, prevenciju i asistenciju kroz 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 da se prilagodi i da usvoji nove proizvode i usluge. Neprekidna povezanost i podrška u realnom vremenu omogućiće nam da stvorimo brža i doslednija iskustva koja će obradovati naše klijente.

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

Posvećeni smo jačanju brenda Generali kako bismo do 2021. godine imali najbolji NPS skor u Evropi i podstakli razvoj novih poslovnih aktivnosti. Stoga moramo privući klijente da uzmu u obzir, preferiraju i na kraju izaberu Generali i povezati ih sa našim agentima. Naš cilj je da imamo višu preferenciju brenda u odnosu na naše tržišno učešće.

Stalna posvećenost održivosti

Generali Osiguranje Srbija posluje u skladu sa obavezama o održivom poslovanju usvojenim na nivou Grupe. U skladu s tim, svake godine povećavamo iznos prikupljene premije za zelene i socijalne proizvode.

Na tržište smo plasirali specifične proizvode koji, uzimajući u obzir tip klijenata, njihovo odgovorno ponašanje ili ugovoreno pokriće, adekvatno odgovaraju na određene socijalne i potrebe za očuvanjem životne sredine.

U tom smislu, pre svega želimo da pomenemo proizvode koji su namenjeni starijoj populaciji, deci, osobama koje su ostale bez posla, obolelima od teških bolesti i osobama sa privremenim ili trajnim invaliditetom.

Kada je reč o proizvodima za ljude koji se odgovorno ponašaju, istakli bismo proizvode koji obezbeđuju preventivne preglede sa ciljem očuvanja zdravlja.

U oblasti zelenih proizvoda, izdvajaju se proizvodi za zaštitu od katastrofalnih nepogoda namenjeni velikim kompanijama, malim i srednjim preduzećima i osiguranju domaćinstava, kao i proizvodi koji štite useve i plodove od poplava, suše, groma, grada i drugih nepogoda.

Generali će i u buduće stvarati specifičnu ponudu za odgovorne klijente koji žele da imaju pozitivan uticaj na društvo i životnu sredinu. Ona će obuhvatiti zelene i socijalne proizvode kako bismo izašli u susret očekivanjima i zahtevima sadašnjih i budućih klijenata.



The Human Safety Net

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

Generali Osiguranje Srbija priključilo se 9. maja 2018. godine globalnoj inicijativi Generali grupe The Human Safety Net, usmerenoj na zaštitu i unapređenje života ljudi izvan okvira svakodnevnog poslovanja.

Kompanija sprovodi program za porodice, koji promovise pravo sve dece na jednake životne šanse. Važnu ulogu ima Fondacija Novak Đoković, partner Generalija u ovoj inicijativi, koja aktivno radi na ranom razvoju dece u okviru programa „Podrška, ne perfekcija”.

Prvi zajednički ciklus radionica počeo je u novembru 2018, u devet opština u Srbiji. Sto osamdeset roditelja, hranitelja i staratelja dece uzrasta do šest godina sticalo je dodatna znanja, veštine i podršku za obavljanje najtežeg i najvažnijeg posla, razvoja dečjeg potencijala.

Zaposleni u Generali Osiguranju Srbija pružaju punu podršku sprovođenju programa i kroz volonterske aktivnosti doprinose izgradnji prave mreže podrške za buduće generacije.



„Majka sam dve devojčice – jedna ima 12 meseci, a druga 8 godina. Oduševljena sam radionicama jer sam tokom njih osetila podršku drugih roditelja i stručnjaka. Bolje razumem kako da se ophodim prema ćerkama i kako će moje ponašanje uticati na njihovo odrastanje. Čula sam iskustva drugih roditelja o tome kako su se nosili s istim situacijama i to mi je vrlo pomoglo. Program je učinio da se osećam bolje, a samim tim i moje ćerke. Mislim da će cela naša porodica biti u dobitku nakon programa”, izjavila je Tamara, učesnica programa iz Pančeva.





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. To je naša posvećenost i privrženost interesima svih zainteresovanih strana i celokupnoj društvenoj zajednici.

Grupa ima zbirku javnih politika i smernica, kojima podržava održivo poslovanje:

Kodeks ponašanja zahteva da se svaki zaposleni u našoj kompaniji ponaša u skladu sa utvrđenim osnovnim principima ponašanja. Ovi principi su posebno navedeni u smernicama koje se odnose npr. na 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 ciljeve za upravljanje uticajem na životnu sredinu.

Smernice za odgovorno investiranje propisuju odgovorno investiranje na nivou Grupe.

Etički kodeks za dobavljače naglašava opšte principe za ispravno i profitabilno upravljanje odnosima sa dobavljačima.



Zajedno, ove politike i smernice doprinose poštovanju ljudskih prava, temi na koju smo počeli da se fokusiramo 2017. godine. Cilj je da se otkriju, spreče i ublaže glavni direktni rizici koji prete kršenju ljudskih prava kojima je kompanija izložena. Istovremeno, u njima se identifikuju oblasti i aktivnosti koje treba unaprediti.

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

Primarni rizici usklađenosti poslovanja prate se preko posebnih programa koji se primenjuju širom Grupe. Kroz specifične aktivnosti procene rizika, uključujući i one kojima je cilj sprečavanje korupcije, redovno pratimo svoju izloženost rizicima sa ciljem da svedemo na minimum potencijalne reputacione i ekonomske štete koje nastaju zbog kršenja zakonskih odredbi.

Mi osuđujemo i borimo se protiv svih oblika korupcije i finansijskog kriminala. Svojim zaposlenima, klijentima i dobavljačima omogućili smo kanal za komunikaciju (Group Compliance Helpline), čak i anonimno, koji omogućava objektivno i nezavisno upravljanje prijavama ponašanja i aktivnosti kojima se možda krši zakon, Kodeks ponašanja i druge politike. To je u skladu sa procesom upravljanja prijavama i politikom o uzbunjivačima koju već godinama primenjujemo. Ovi kanali su otvoreni 24 časa dnevno. Takođe, usvojili smo rigoroznu politiku protiv svih oblika odmazde.

Nedelja usklađenosti poslovanja

Rizik nije šala! Svest o rizicima je ključ upravljanja rizicima u svakodnevnim aktivnostima. Naša posvećenost je neophodna!

To je bila glavna tema u prethodnoj nedelji usklađenosti poslovanja, tokom koje se istraživao koncept rizika i kada je podvučena važnost sistema upravljanja usklađenošću poslovanja namenjen sprečavanju rizika od neusklađenosti. Istaknuta je važnost i uloga svakog zaposlenog u ovom procesu.



Strategija na delu pravi razliku

Generali Osiguranje Srbija, kao jedna od najvećih osiguravajućih kuća u zemlji, godinama unazad unapređuje i menja predstavu klijenata o osiguranju kroz stalna unapređenja njihovog iskustva sa nama. Za nas je klijent u centru poslovanja. To potvrđujemo osmišljavanjem jednostavnih i pametnih rešenja koja će iskustvo sa širokim spektrom naših proizvoda i usluga učiniti nezaboravnim. Na taj način svakodnevno se menjamo da bismo postali agilnija i fleksibilnija kompanija, otvorena za inovacije.

Tokom poslednjih nekoliko godina, zajedno sa Generali grupom prošli smo kroz veliku stratešku reorganizaciju koja nam je omogućila da se više fokusiramo na svoju osnovnu delatnost, da budemo disciplinovaniji u upravljanju sredstvima, da upravljamo jednostavnije i transparentnije, i da se posvetimo ulaganju u inovacije i digitalizaciju.

Program digitalne transformacije zasniva se na target modelu koji je 2016. godine ustanovila Generali grupa, a koji definiše digitalne funkcionalnosti koje treba da razvijemo do 2020. godine. Funkcionalnosti se posmatraju i evaluiraju sa tri aspekta: interni kanal prodaje, eksterni kanali prodaje i direktni kanal (klijent zona). U tom cilju definišemo godišnje akcione planove i projekte koji za cilj imaju unapređenje i digitalizaciju naših poslovnih procesa, a samim tim i unapređenje definisanih funkcionalnosti.

Od početka programa digitalne transformacije napravili smo značajan pomak i realizovali mnoge projekte usmerene na klijente, od kojih su najznačajniji realizovani u 2018. godini:

BioSense

Započeta je dugoročna saradnja sa institutom BioSense radi primene savremenih rešenja u osiguranju poljoprivrede.



Nove funkcioanlnosti na mobilnoj aplikaciji i „retail“ portalu

Integracija mobilne aplikacije i veb-portala za klijente. Od sada naši klijenti mogu da vide sve svoje polise i na portalu i na mobilnoj aplikaciji nezavisno od načina kupovine (mobilna aplikacija, vebšop ili preko agenata). Klijentima je takođe omogućena provera statusa prijavljene štete na našem portalu.



Svrha našeg poslovanja i stvaranje vrednosti

S P O L J N I

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

 Generali strategija str. 22

Naša strategija

Naša uprava

 Naša uprava str. 42

Utvrđujući svoj strateški plan, Generali je identifikovao novu svrhu svog poslovanja, koja predstavlja evoluciju prethodne vizije i misije:


Omogućiti ljudima da oblikuju sigurniju budućnost tako što ćemo brinuti o njihovom životu i snovima

To je suština onoga što Generali svakodnevno radi za svoje klijente.

Naše **održivo stvaranje vrednosti** ogleda se u integriranoj ponudi životnog i neživotnog osiguranja i upravljanja imovinom, što je od suštinskog značaja za klijente koji traže celovita rešenja da zaštite svoj kvalitet života, sada i u budućnosti.

Svoje proizvode distribuiramo i nudimo u skladu sa strategijom višekanalne prodaje; saveti naših agenata biće neophodni za obezbeđenje prilagođenih proizvoda koji zadovoljavaju potrebe klijenata, i uz podršku novih tehnologija.

 Generali strategija str. 22

 Rizici i mogućnosti eksternog konteksta str. 64

BREND

**PARTNER
ZA CEO ŽIVOT**

*Društveni kapital
Prirodni kapital*

K O N T E K S T

VREDNOSTI

Ispunjavanje obećanja
Cenimo svoje ljude
Živimo sa zajednicom
Otvorenost

PODRUČJA TRANSFORMACIJE KOMPANIJSKE KULTURE

Odgovornost
Pojednostavljanje
Ljudski dodir
Inovacija

Intelektualni kapital
Proizvedeni kapital
Ljudski kapital



Generali strategija str. 22



www.generali.com/our-responsibilities/our-commitment-to-the-environment-and-climate/real-estate-investment sa dodatne informacije o održivom ulaganju u nekretnine

Ispunjavanje obećanja

Na dan 31.12.2018. godine, Generali grupa je dostigla i premašila finansijski cilj od 7 milijardi evra kumulativnog neto novčanog toka iz poslovanja u periodu 2015-2018. Takođe, ostvarena stopa poslovnog dobitka u odnosu na kapital viša je od 13%. Predložena dividenda za 2019. godinu po akciji omogućiće nam da dostignemo i premašimo cilj od 5 milijardi evra kumulativnih dividendi u periodu 2015-2018. godine.

- > **7 mlrd evra** kumulativni neto poslovni novčani priliv 2015-2018
- > **5 mlrd evra** kumulativne dividende 2015-2018
- > **13%** prosečan RoE iz poslovanja 2015-2018

Finansijski kapital

Cenimo svoje ljude

Cenimo svoje ljude, podstičemo raznolikost i ulažemo u njihovo neprekidno učenje i razvoj tako što stvaramo transparentno, povezano i pristupačno radno okruženje. Kroz razvoj svojih zaposlenih osiguraćemo dugoročnu budućnost kompanije.

Ljudski kapital



Generali strategija str. 22

Živimo sa zajednicom

Ponosni smo što pripadamo globalnoj grupi sa jakim, održivim, dugoročnim vezama na svakom tržištu na kojem posluje. Naše tržište je naš dom.

Društveni kapital Prirodni kapital

Otvorenost

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

Društveni kapital Intelektualni kapital

Živimo vrednosti

Ambasada vrednosti

Ambasada vrednosti ima čvrsto uporište u 38 ambasadora. Ambasador vrednosti je naš zaposleni koji u svakoj situaciji demonstrira i živi Generali vrednosti, i drugi to prepoznaju.

Uz pomoć ideja i hrabrosti ambasadora vrednosti uspeali smo da izađemo iz postojećih okvira i pomognemo i kolegama i zajednici. U prošloj godini smo za svoje kolege prikupili više od 1,6 miliona dinara solidarne pomoći.

Solidarnost je pokazana i tako što su pobednici takmičenja „Udruži se i pobeđi“, organizovanog isključivo za zaposlene, nagradu od 2000 EUR dali u dobrotvorne svrhe, partnerima Čuvarkućici i Domu za stare na Bežanijskoj kosi.

Tradicionalno pomažemo u prikupljanju odeće, sredstava za higijenu, igračaka itd. za Čuvarkućicu i NURDOR, i u uređenju zelene površine Doma za stare na Bežanijskoj kosi.



Svetlana Milosavljević,
ambasador vrednosti:
„Nijedna prepreka
ostvarivanju humanih
ciljeva ne može
da poljulja moju
veru u dobra dela.
Zbog toga sam član
Ambasade vrednosti
od samog osnivanja,
sa nesmanjenim
entuzijazmom. Što je
više nas koji verujemo i
doprinosimo istom cilju,
naša snaga je veća.”



Ljubav u proleće jedna je od najlepših inicijativa organizovanih interno. To je već tradicionalna poseta naših mališana, dece zaposlenih, koji jedan prolećni dan, obojen igrom i zabavom, provode sa roditeljima na njihovom radnom mestu.



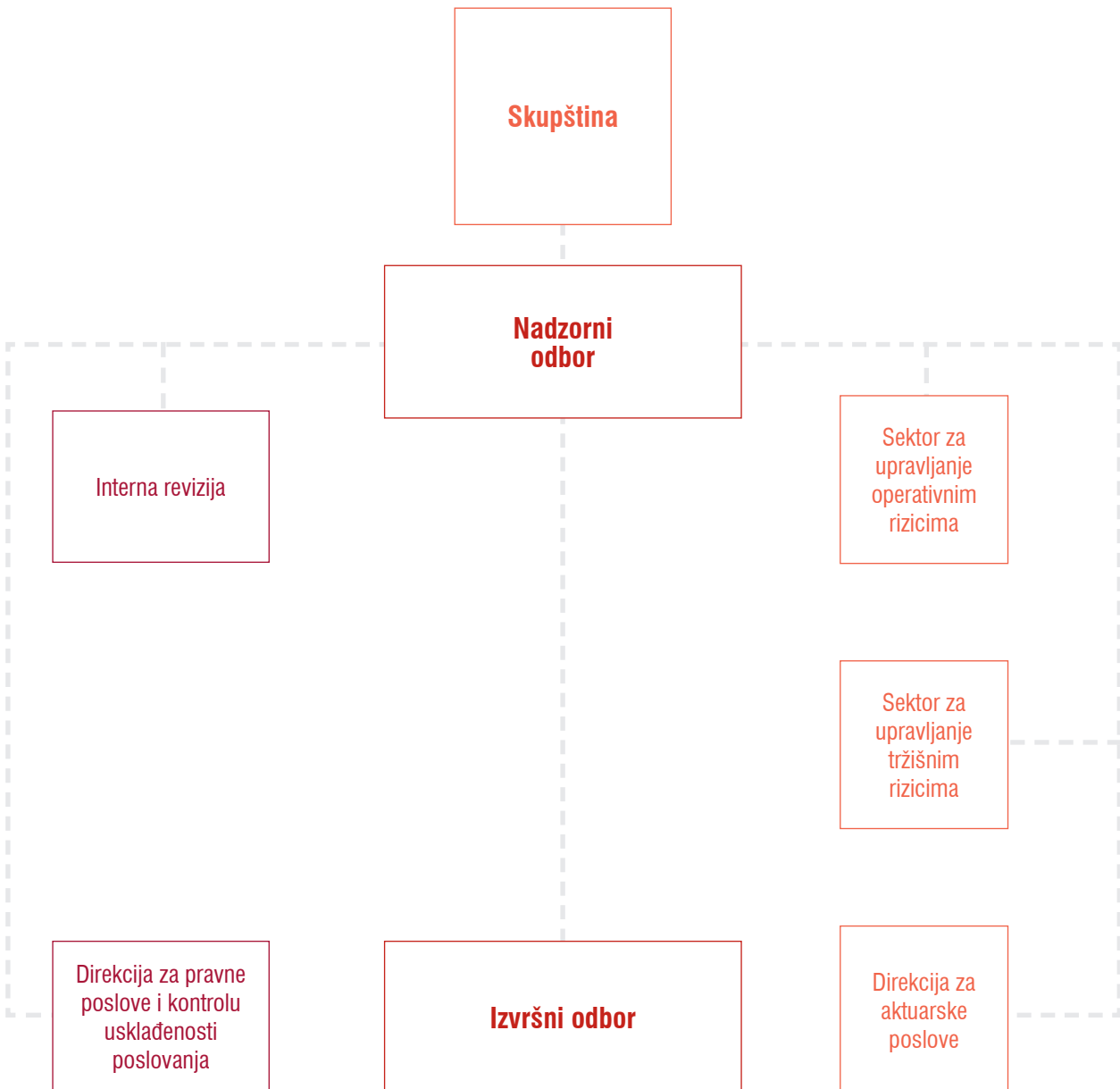
Izazovi i uspesi koji jačaju Generali timski duh

Naše ambicije su velike i zato moramo uzeti dobar zalet. Zahvaljujući želji, energiji i zajedništvu našeg tima i drugu godinu zaredom poneli smo trofej najboljeg tima na Šestim sportskim igrama osiguravača Srbije.



Naša uprava

U uslovima zahtevnog ekonomskog okruženja, uvereni smo da ćemo zahvaljujući našoj upravi – koja je usklađena 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 (Region Austrija, Centralna i Istočna Evropa i Rusija). Gregor Pilgram je i predsednik 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 (region Austrije, Centralne i Istočne Evrope i Rusije). 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 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 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, Komisija za insajderske informacije 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, spovođenjem 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 Pravnikom 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 u vezi sa informacionim sistemom 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 insajderske informacije formirana je u skladu sa odredbama Politike Grupe o zloupotrebi tržišta. Uloga ove komisije je savetodavna, tj. ona daje savete i predloge u vezi sa klasifikovanjem insajderskih informacija. Komisija za insajderske informacije savetuje nadležna lica, na njihov zahtev, kako bi se razjasnilo da li konkretna informacija mora biti kvalifikovana kao insajderska ili ne.

Gorana Rašić
predsednica

Dušan Lalić
član

Anja Marković
član

Komisija za pojednostavljenje uslova. Ova komisija sveobuhvatno sagledava proizvode koje Društvo nudi i utvrđuje predloge pojednostavljanja proizvoda koji će biti jasni i razumljivi korisnicima usluge osiguranja. Komisiju čine različite funkcije Društva.

Dušan Lalić
predsednik

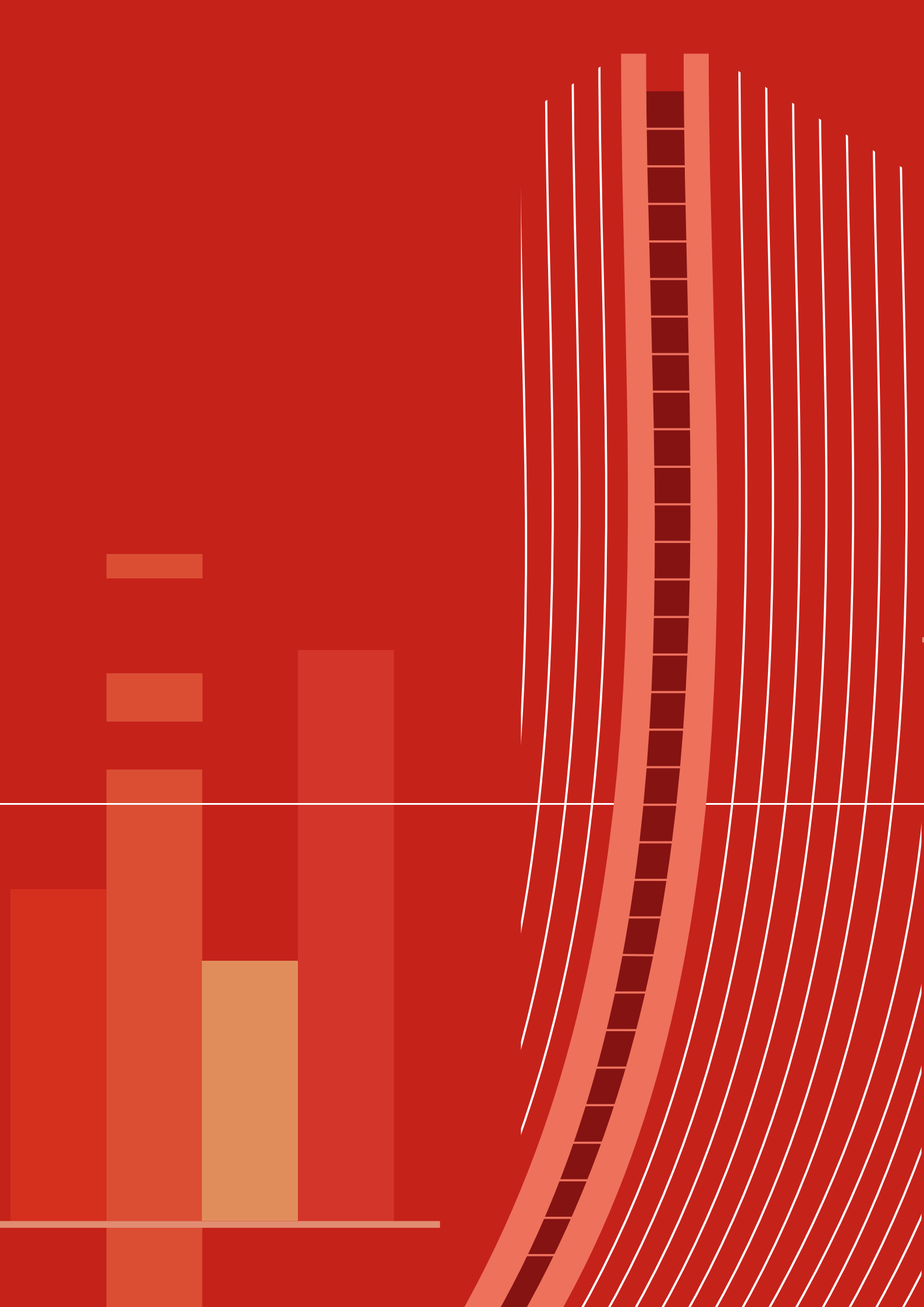
**Predstavnik
Direkcije za
aktuarske poslove**

**Predstavnik
Direkcije za
komunikacije**

**Dva predstavnika
Tehničke
direkcije**

**Predstavnik
nadležne prodajne
funkcije**

**Predstavnik
nadležne direkcije
za štete**





Naši rezultati

- 48 Opšti pregled tržišta osiguranja
- 49 Glavni podaci o poslovanju kompanije
- 53 Generali Osiguranje Srbija – Neživotno osiguranje
- 56 Generali Osiguranje Srbija – Životno osiguranje

Naši rezultati

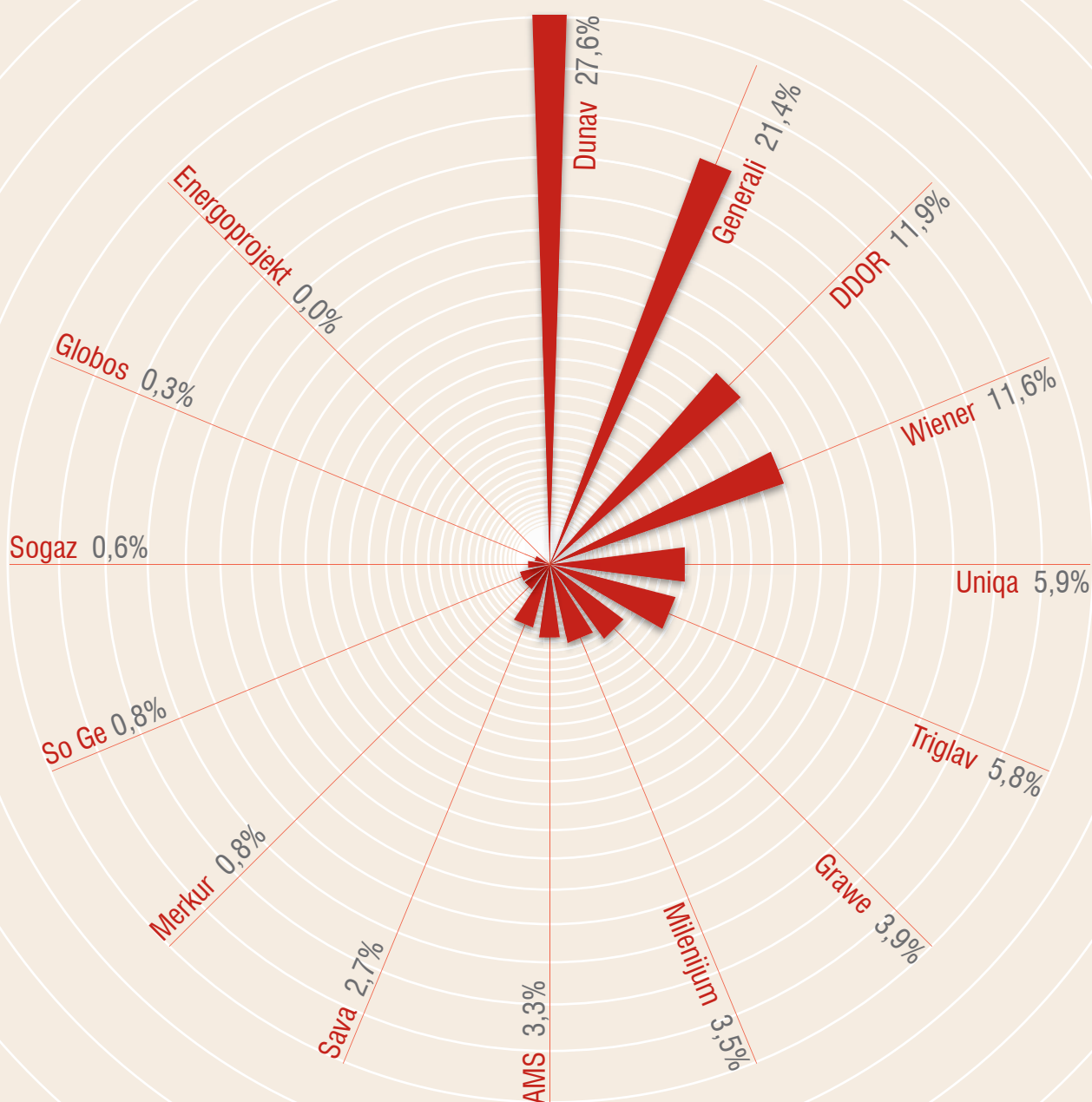
Opšti pregled tržišta osiguranja

18,4% Tržišni udeo
Generali neživotno osiguranje > 2. mesto

31,2% Tržišni udeo
Generali životno osiguranje > 1. mesto

846 miliona evra

Ukupna tržišna bruto obračunata premija



Glavni podaci o poslovanju kompanije

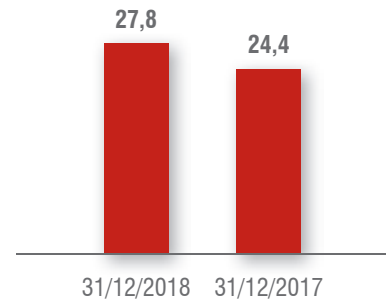
Svi iznosi u grafikonima iskazani su u milionima evra, osim ako nije navedeno drugačije. Korišćen je prosečni kurs za 2018. godinu: 1 EUR = 118,24RSD. Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, zbog čega se ne moraju uvek poklapati sa zbirnim zaokruženim iznosima.

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

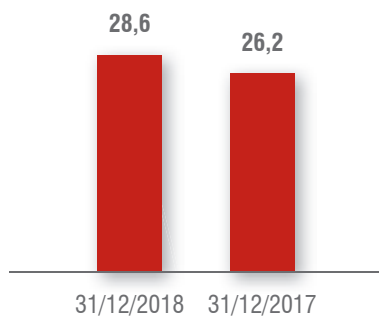
Bruto obračunata premija



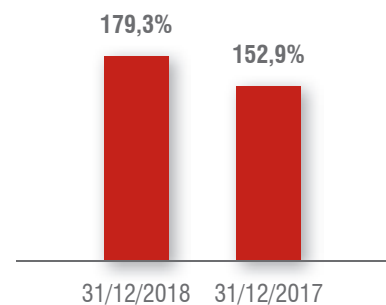
Neto rezultat



Operativni rezultat



Racio solventnosti I



Bruto obračunata premija dostigla je 181 milion evra, što predstavlja rast u odnosu na 2017. godinu (+8,3%). Premija neživotnog osiguranja porasla je za +5,0%. Rast premije je zabeležen u gotovo svim vrstama osiguranja, osim motornih vozila. U imovinskim osiguranjima je realizovano više premije u delu korporativnih osiguranja, zatim u osiguranju kredita, poljoprivrede, domaćinstava i malih i srednjih preduzeća. Nastavljen je višegodišnji dinamični rast premije u zdravstvenom osiguranju. U delu osiguranja motornih vozila realizovana premija je na istom nivou kao i prethodne godine. Kada je u pitanju premija životnog osiguranja ostvaren je rast od +15,3%, pre svega zbog većeg obima prodaje proizvoda sa jednokratnom uplatom.

Društvo najviše premije realizuje preko sopstvenih kanala distribucije (zaposleni, prodaja iz centrale i filijala), međutim poslednjih godina sve značajniji kanali prodaje postaju brokeri i banke.

Bankarski kanal prodaje nastavlja da beleži porast u distribuciji neživotnog osiguranja (+16,7%) pre svega zbog rasta osiguranja kredita. Društvo je krajem godine ostvarilo stratešku saradnju sa Unicredit bankom u Srbiji. U sektoru životnog osiguranja, ovaj kanal zabeležio je rast zbog prodaje proizvoda Premium Profit. Banke su drugi najvažniji kanal prodaje životnog osiguranja, sa udelom od 21,6% u premiji životnog osiguranja.

Prodaja preko brokera je ostvarila značajan rast poslednjih godina, pre svega u zdravstvenom osiguranju. Sa rastom premije od +18,2% u 2018. godini, brokeri predstavljaju treći kanal po značaju u neživotnim osiguranjima.

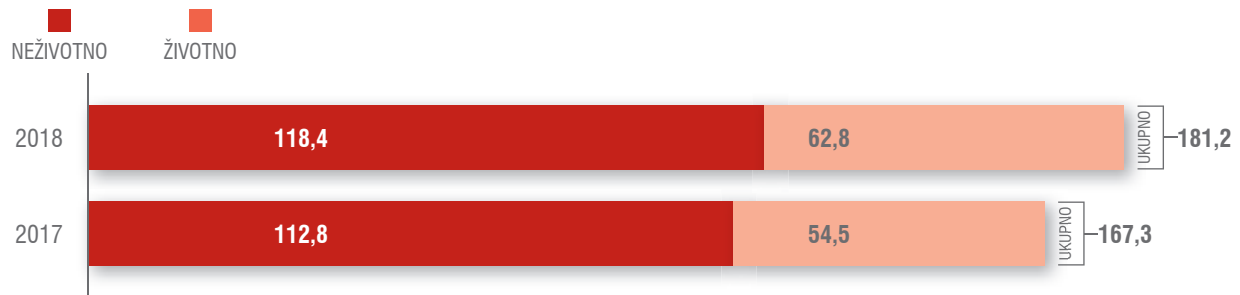
Godina 2018. bila je najuspešnija godina u dosadašnjem poslovanju u pogledu operativnog rezultata, dostigavši 28,6 miliona evra. I segment neživotnog i segment životnog osiguranja postigli su rast (+10,9% odnosno +3,6%) i u oba segmenta glavni pokretač rasta bio je tehnički rezultat.

Investicioni prihodi iz redovnog poslovanja su 2018. godine bili na sličnom nivou kao 2017. Međutim, zbog kretanja kursa tokom 2017. ostvareni su značajni gubici po osnovu kursnih razlika, kojih nije bilo u 2018. godini. Zbog toga je ukupan investicioni rezultat zabeležio rast u 2018. godini.

Kompanija je ostvarila neto rezultat od 27,8 miliona evra, što predstavlja najviši rezultat u našoj istoriji. Osim dobitka iz redovnog poslovanja kompanija je ostvarila značajne dobitke od 1,3 miliona evra od prodaje udela u zavisnoj kompaniji u Crnoj Gori.

Snažna kapitalna pozicija, merena metodologijom Solvency I, ojačana je u 2018. godini pre svega zahvaljujući ostvarenom rezultatu prema zvaničnim (statutarnim, lokalnim) finansijskim izveštajima. Naime, inače odličan ostvareni rezultat prema lokalnim propisima bio je dodatno uvećan zbog smanjenja rezerve za izravnane rizika, što predstavlja bitnu razliku u odnosu na rezultat prema IFRS standardima za finansijsko izveštavanje. Racio solventnosti za 2018. godinu iznosi 172%.

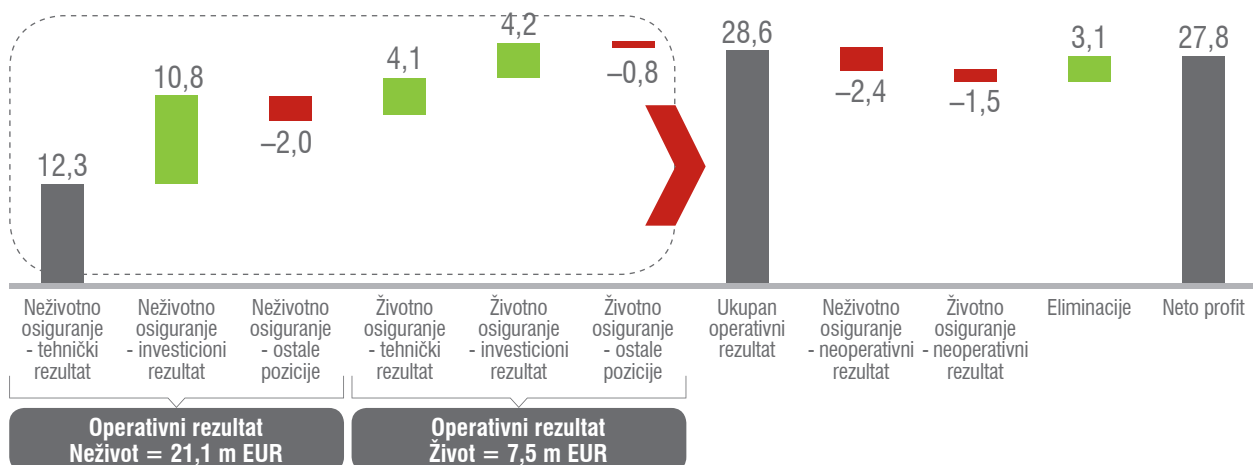
Bruto fakturisana premija - struktura



Odnos premije životnog i neživotnog osiguranja nije se bitno promenio, tako da životna osiguranja čine nešto preko jedne trećine premije.

Ukupnom rezultatu u 2018. godini, za razliku od prethodne, najviše je doprineo tehnički rezultat. 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. Oba segmenta poslovanja, su zabeležila rast tehničkog rezultata, uprkos velikim iznosima šteta u osiguranju useva od nepogoda.

Struktura neto profita tekuće godine, u mil. evra



U 2018. godini prijavljena je najveća šteta u istoriji naše kompanije. Uzrok bio požar, koji je doveo do oštećenja opreme i objekata i do 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 i na kraju kroz retrocesiju na globalnom nivou. Stoga se uticaj ove velike štete na rezultat pre svega ogleda izgubljenju proviziji koja se odobrava na osnovu tehničkog

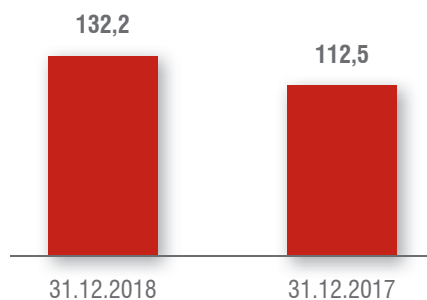
rezultata po ovom poslu, a tek u manjem delu u iznosu štete koje Društvo pokriva iz sopstvenih sredstava (samopridržaj).

U životnom osiguranju nastavljen je trend ubrzanog rasta osiguranih slučajeva – doživljenja (kod štednih i kombinovanih polisa), pa su ukupno isplaćene sume po ovom osnovu dostigle skoro dve milijarde dinara (+71,6%).

Opšti troškovi poslovanja, osim provizija, ostali su na istom nivou kao prošle godine, sa istom strukturom po vrsti troška. Oko polovine svih troškova čine zarade, a slede troškovi zakupa poslovnog prostora i njima pripadajući troškovi.

Aktivnom politikom investiranja, 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 je 5,3%, što uprkos smanjenju od 0,4 procentna poena u odnosu na 2017. godinu i dalje predstavlja relativno visoku stopu.

Kapital



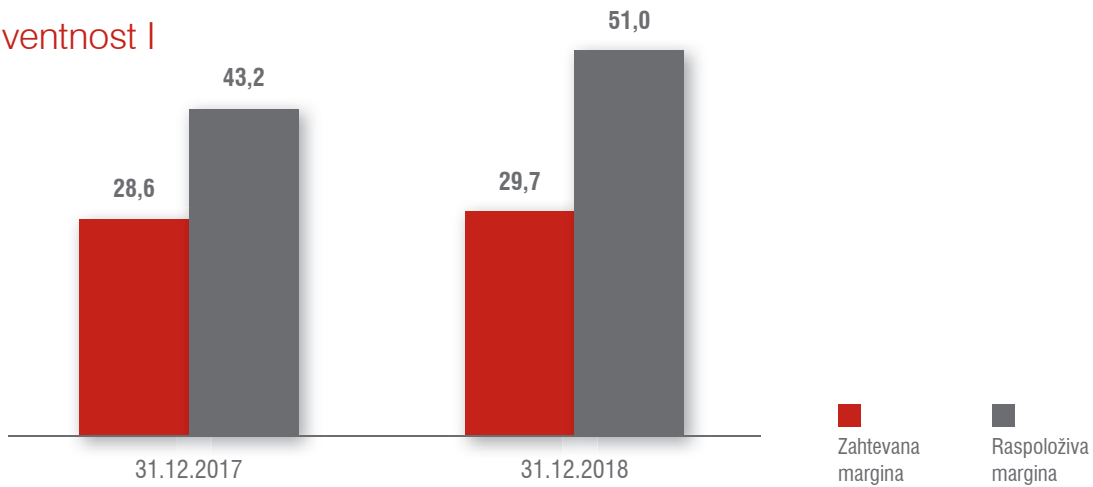
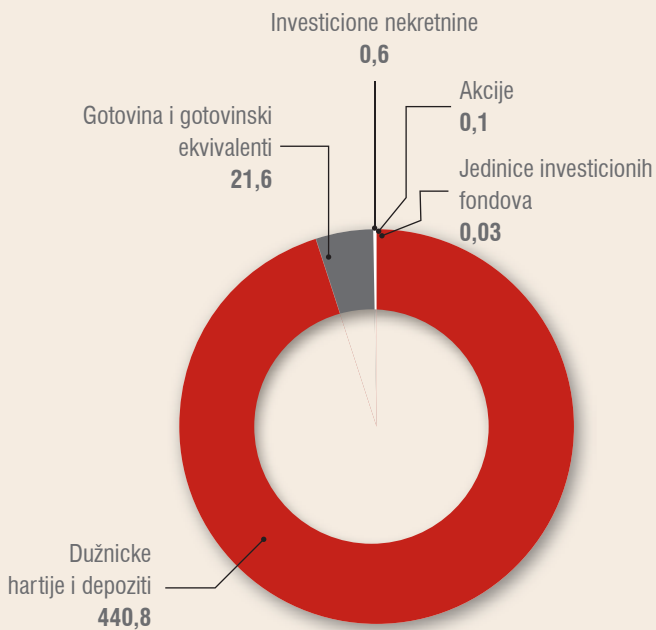
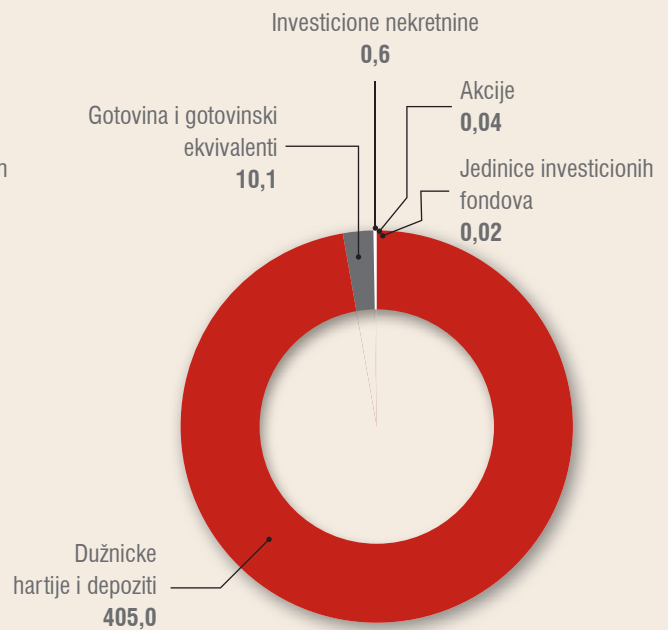
Ukupan kapital je porastao za +17,5%, zahvaljujući stabilnoj i održivoj politici isplate dividendi, snažnoj profitabilnosti i rastu rezervi od nerealizovanih dobitaka na ulaganja.

Od 2011. do kraja 2018. godine isplatili smo blizu 60 miliona evra dividendi. Nakon usvajanja finansijskih izveštaja za 2018. godinu, predviđena je isplata dividende akcionarima i u 2019. godini.

Razvoj sopstvenog kapitala

(u milionima evra)	31.12.2018	31.12.2017
Sopstveni kapital na kraju prošle godine	18,0	18,0
Rezerve	63,9	53,9
Dobitak/gubitak za period	27,8	24,4
Raspodeljene dividende	-15,7	-14,6
Nerealizovani dobitci i gubici	38,1	30,7
Sopstveni kapital na kraju perioda	132,2	112,5

Solventnost I

Investicije na dan
31.12.2018Investicije na dan
31.12.2017

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

Likvidnost

Smanjenje neto novčanog priliva iz poslovnih aktivnosti, pre svega je uzrokovano povećanjem iznosa isplaćenih osiguranih slučajeva i rastom troškova pribave osiguranja.

Tokovi gotovine

(u milionima evra)	31.12.2018	31.12.2017
Tokovi gotovine iz poslovanja	26,0	33,5
Tokovi gotovine iz investicionih aktivnosti	1,1	-21,0
Tokovi gotovine iz finansijskih aktivnosti	-15,7	-14,6
Tokovi gotovine ukupno	11,5	-2,1

Generali Osiguranje Srbija – neživotno osiguranje

Generali Osiguranje Srbija ostaje čvrsto na drugom mestu na tržištu Srbije u segmentu neživotnog osiguranja, sa tržišnim udelom od 18,4%, (-0,4 p.p.). Do smanjenja tržišnog udela dolazi najpre zbog osiguranja od autoodgovornosti, ali i zbog programa zdravstvenog i kasko osiguranja, gde smo se odrekli dela premije da bismo popravili profitabilnost u ovim vrstama osiguranja.

Na tržištu je i dalje dominantno osiguranje od autoodgovornosti, s obzirom na to da 44% svih premija neživotnog osiguranja pripada ovoj vrsti osiguranja.

Segment koji u Srbiji brzo raste je zdravstveno osiguranje (+21%), gde je Generali dugogodišnji lider. Kasko je 2018, kao i 2017. i 2016. godine, zabeležilo dvocifreni rast (+14,5%), ali je premija prvi put posle deset godina prešla nivo premije iz 2008. godine.

Za razliku od prethodnih nekoliko godina kada je premija za osiguranje kredita beležila ogromne stope rasta, 2018. se na tržištu osiguranja ovaj rast zaustavio.

U imovinskim osiguranjima, pre svega od požara i ostalih rizika, tržište je nastavilo dinamičan rast. Osiguranje poljoprivredne proizvodnje poraslo je za +13,5%, dok je osiguranje domaćinstava umereno raslo po stopi od +4,4%. Najveći rast premije imovinskih osiguranja je realizovan u delu korporativnih klijenata. Prema zvanično objavljenim podacima najveći rast je zabeležen u osiguranju energetskega sektora – požar i lom mašina.



Kao i mnogi drugi učesnici na tržištu osiguranja, Generali Osiguranje Srbija ostvaruje većinu svojih premija u osiguranju od autoodgovornosti. Međutim, krajem godine nastupaju izmenjeni uslovi među samim tržišnim učesnicima, kako osiguranjima, tako i agencijama, prodajnim mestima i tehničkim pregledima, koji su najznačajniji kanal prodaje ove vrste osiguranja. U novim okolnostima, naša kompanija, strogo primenjujući sve propise i preporuke, gubi deo tržišnog udela.

Mi smo orijentisani na sve druge vrste osiguranja koje nisu autoodgovornost, a naročito na segment stanovništva. Impresivne stope rasta u osiguranju kredita (CPI i PPI) od +18,8% u osiguranju domaćinstva i malih i srednjih preduzeća od +35,2% i u osiguranju poljoprivrede od +16,4% potvrđuju našu orijentaciju. Rasli smo i u sektoru korporativnih klijenata: imovina +14,6% i zdravstveno 9,2%.

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

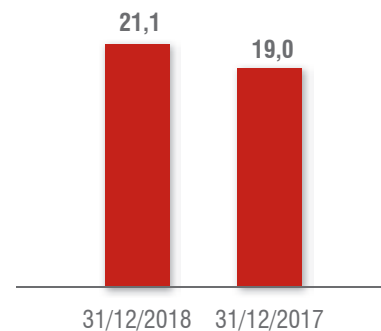
Kompanija je posvećena uvećavanju nivoa premija i poboljšanju profitabilnosti u svim vrstama osiguranja kroz unapređenje ponude (stvaranje novih proizvoda) i podizanje nivoa usluge, s namerom da klijenti budu zadovoljni, da postanu naši promoteri i da postanemo njihov doživotni partner.

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

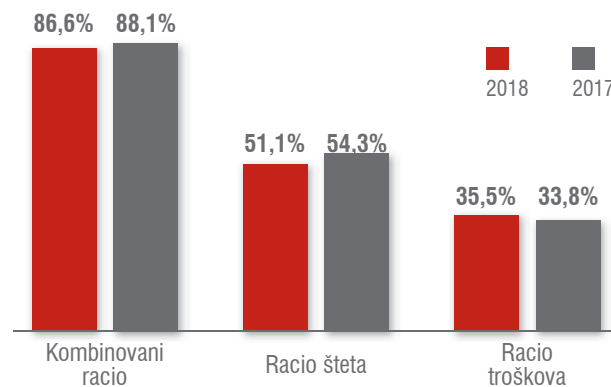
Bruto obračunata premija



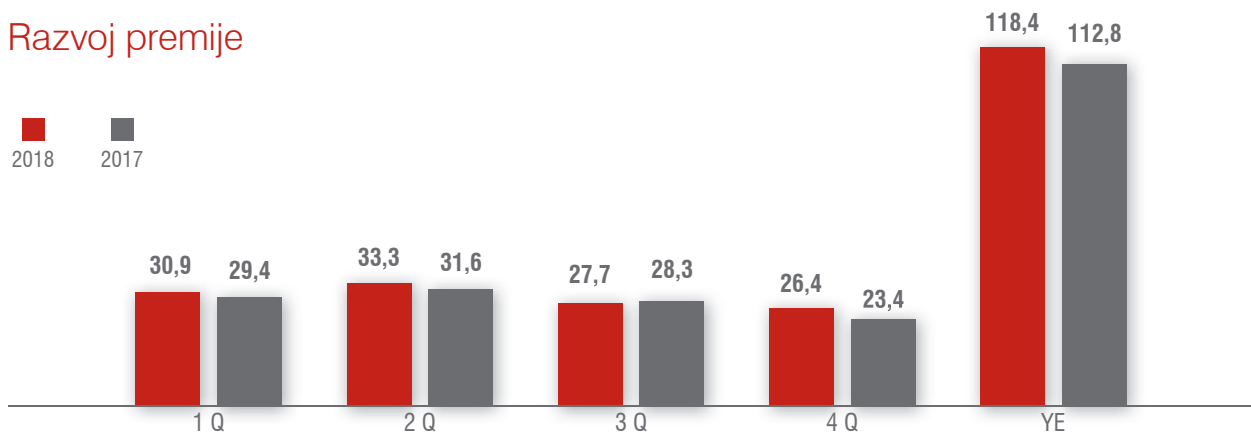
Operativni rezultat



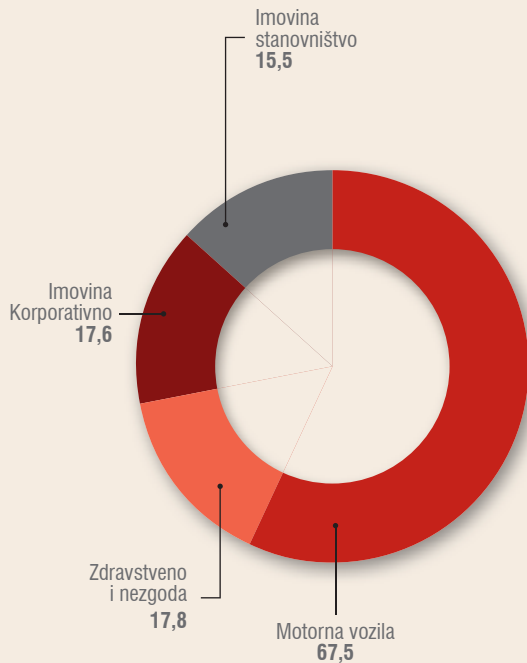
Kombinovani racio



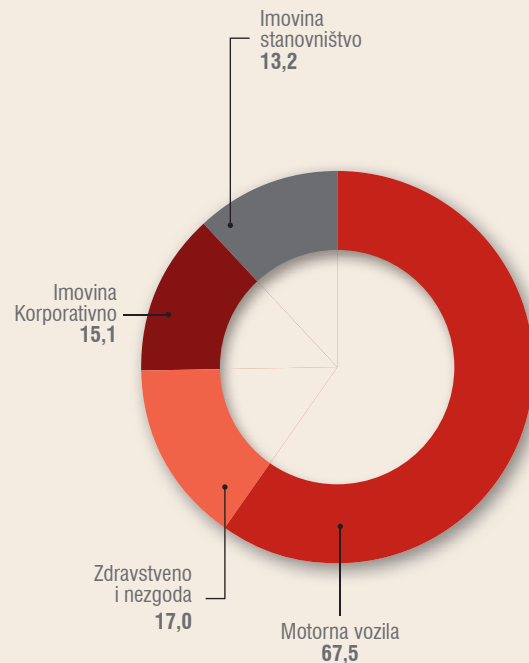
Razvoj premije



Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2018.



Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2017.



Tehnički rezultat

Tehnički rezultat neživotnog osiguranja

(u milionima evra)

	31.12.2018	31.12.2017
Tehnički rezultat	12,3	10,8
Neto zarađene premije	98,5	96,8
Neto štete	(50,3)	(52,5)
Neto troškovi pribave i uprave	(35,0)	(32,7)
Ostali neto tehnički prihod	(0,9)	(0,8)

Neto kombinovani racio neživotnog osiguranja

	31.12.2018	31.12.2017	Promena
Racio šteta	51,1%	54,3%	-3,2%
Racio troškova	35,5%	33,8%	1,7%
Kombinovani racio	86,6%	88,1%	-1,4%

Generali Osiguranje Srbija – životno osiguranje

Tržište životnog osiguranja se, nakon pada premije u 2017, oporavilo i nastavilo da raste u 2018. godini. Međugodišnji rast iznosi +4,1%. Generali Osiguranje Srbija je zadržalo prvu poziciju u ovom segmentu.

Za našu kompaniju važno je da prati premiju i novu produkciju životnog osiguranja u vezi s tim da li je u pitanju štedno ili riziko (zaštita) osiguranje i da li su premije sa jednokratnim ili višekratnim uplatama.

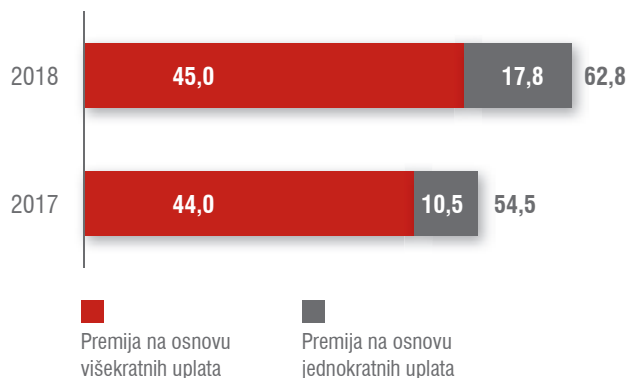
U odnosu na 2017. godinu najveći rast je zabeležen u delu osiguranja sa jednokratnim uplatama kod štednih proizvoda. Ovo je praktično ostvareno zato što je 2017. godine postojao problem sa realizacijom, kada je došlo do izmena uslova u proizvodu Premium Profit, ali je u 2018. prodaja obnovljena u planiranom obimu.

Fokus kompanije je pre svega na riziko proizvodima, tj. proizvodima usmerenim na zaštitu. Nastojimo da preko svojih prodajnih savetnika potencijalnim klijentima ponudimo najbolja rešenja u skladu sa njihovim potrebama i mogućnostima. Premija u ovom delu životnih osiguranja zabeležila je rast od +9,7%. Premija ostvarena preko osiguranja dopunskih rizika uz životno osiguranje porasla je za 15,3%, pre svega zahvaljujući dopunskim proizvodima usmerenim ka zdravstvenoj zaštiti.

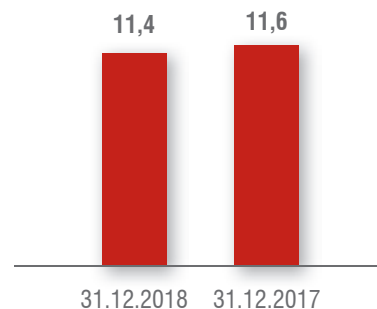
Nova produkcija, tj. APE, u 2018. godini dostigla je nivo od 11,4 miliona evra, što je smanjenje u odnosu na 2017. godinu od -1,7%. Godina 2018. predstavljala je veliki izazov jer smo u novoj produkciji imali nekoliko negativnih uticaja. Prvi uticaj je bilo jačanje domaće valute, što se negativno odrazilo na ugovorene iznose jer se najveći deo portfelja vezuje za evro. Drugi efekat je nastao zbog prekida posla sa jednom velikom bankom u delu životnog osiguranja korisnika kredita. S druge strane, pored rasta nove produkcije kod štednih osiguranja sa jednokratnom uplatom, zabeležen je rast kod grupnog životnog osiguranja i kod novih proizvoda kao što je Life Concept, gde je akcent na riziku smrti, osiguranju za slučaj nastupanja težih bolesti i preventivnim sistematskim pregledima.

Udeo riziko proizvoda iznosi 17,7% u odnosu na ukupnu premiju životnog osiguranja, dok je njihov udeo u ukupnoj novoj produkciji 2018. godine iznosio 46,6%.

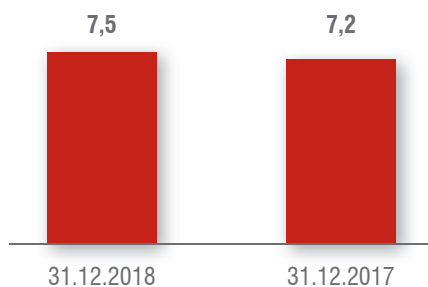
Bruto obračunata premija



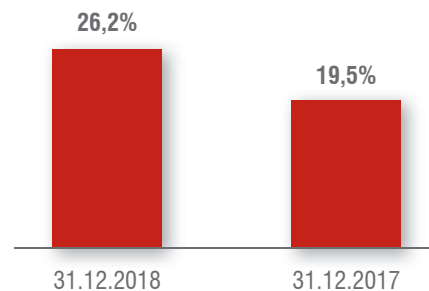
Ekvivalent godišnje premije (APE)



Operativni rezultat životnog osiguranja



Profitabilnost novog portfelja

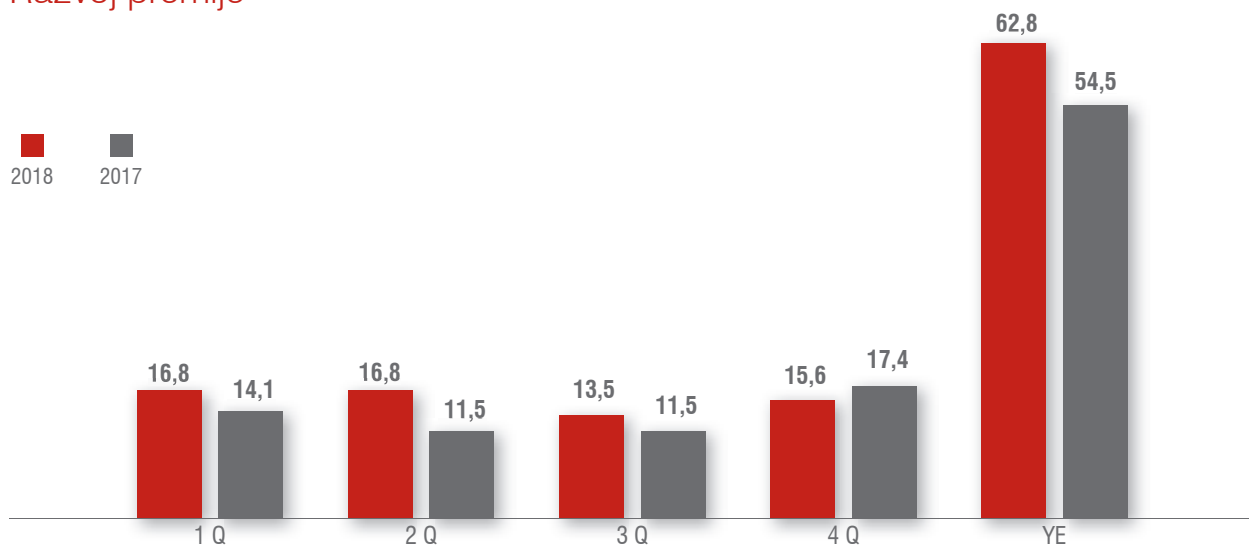


Kompanija će nastojati da u 2019. godini poboljša ponudu osiguranja vezanih za investicione jedinice, jer ovaj deo naše ponude nije ostvario značajnije rezultate u 2018. godini.

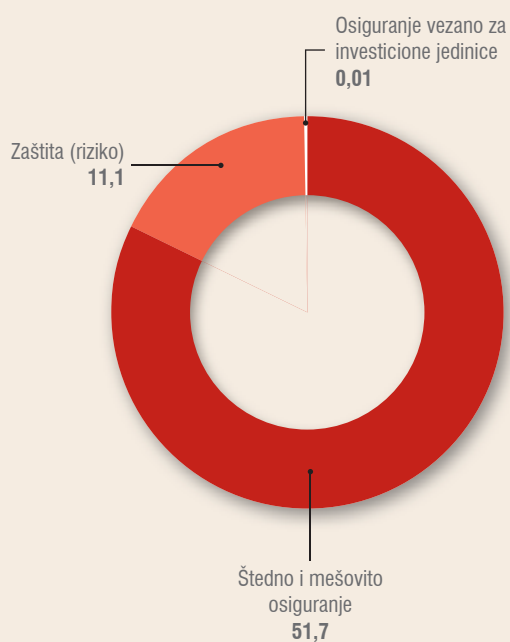
U odnosu na prethodnu godinu, 7,5 miliona evra neto operativnog rezultata predstavlja povećanje od +3,6%, a ostvareno je zahvaljujući rastu premije i manjim troškovima pribave.

Profitabilnost novog posla je porasla pre svega zbog boljih finansijskih pretpostavki koje se koriste u obračunu.

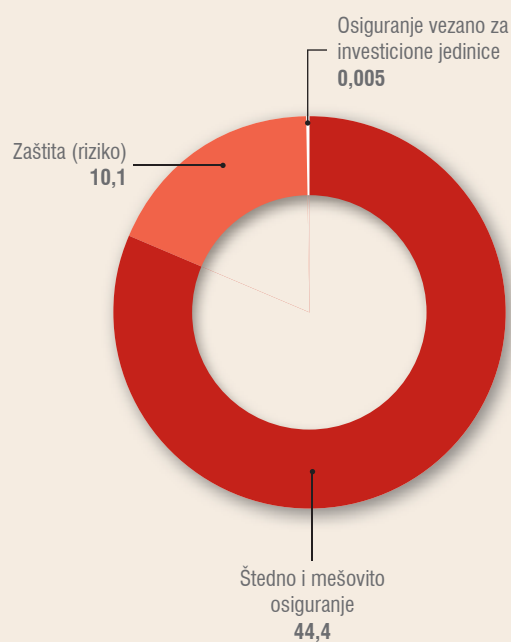
Razvoj premije

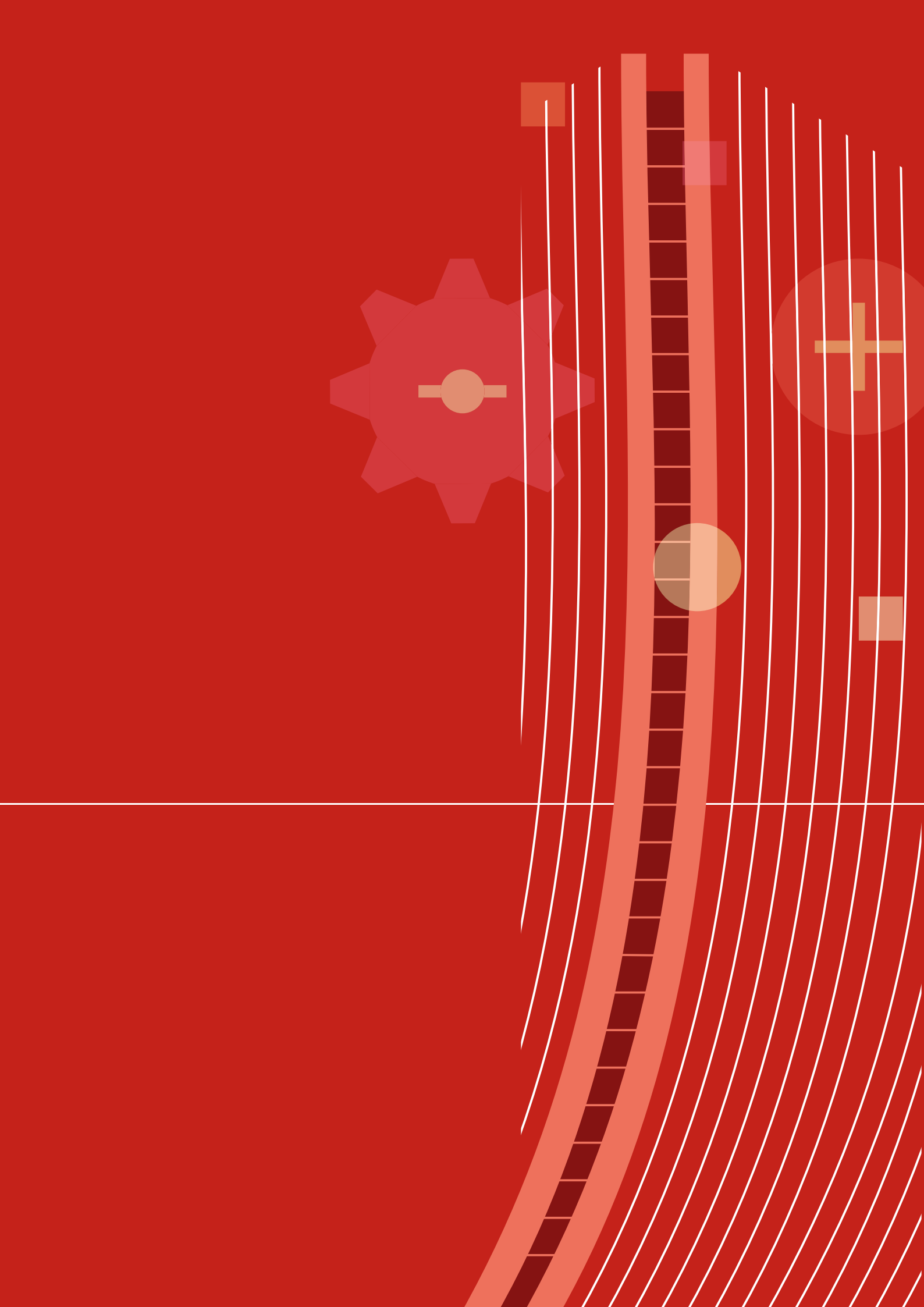


Bruto obračunata premija
prema karakteristikama proizvoda
31.12.2018



Bruto obračunata premija
prema karakteristikama proizvoda
31.12.2017







Perspektiva

Perspektiva

BDP Srbije je 2018. godine porastao za +4,4%, zahvaljujući poboljšanju poslovnog ambijenta, povoljnim finansijskim uslovima, pozitivnim trendovima na tržištu rada i ubrzanju realizaciji infrastrukturnih projekata, navodi se u izveštaju Narodne banke Srbije.

„To je ambijent koji omogućava dalji rast investicija i konkurentnosti, a time i dodatno popravljanje životnog standarda građana na održivim osnovama”, rekao je Željko Jović, viceguverner. U proteklih šest godina, Srbija se transformisala uz nisku inflaciju i stabilan rast ekonomije, sa fiskalnim suficitom, smanjenjem javnog duga, značajno smanjenim spoljnim debalansom i oporavkom tržišta rada. Rast BDP-a 2018. godine, najviši u poslednjoj deceniji, vođen je ulaganjima, izvozom i oporavkom tržišta rada.

Nakon prosečnog kretanja od 2,0% i završetka 2018. godine na istom nivou, početkom 2019. godine došlo je do blagog rasta inflacije (2,4% g / g) zbog niskog baznog efekta na cene hrane. Tokom horizonta projekcije, očekuje se da će se inflacija kretati unutar granica ciljane tolerancije, verovatno u donjoj polovini, oko 3%. Državni budžet je ostvario suficit 2017. i 2018. godine (1,1% i 0,6% BDP-a). Kao rezultat toga, javni dug je smanjen za preko 14 p.p. BDP-a (kumulativno) u periodu 2017-2018, sa poboljšanom valutnom strukturom nakon otplate evroobveznica (1,75 milijardi USD). Fiskalni bilans ostaje u suficitu početkom 2019. godine.

Makroekonomska stabilizacija i poboljšanje poslovnog okruženja doprineli su daljem rastu direktnih stranih ulaganja 2018. godine (3,2 milijarde evra neto), fokusiranih na trgovinski sektor. Nastavljen je rast izvoza robe i usluga (10,0% g / g), sa 21 od 23 proizvodnih grana koje su ostvarile rast. Rast izvoza nastavljen je i u januaru 2019. godine.

Dobri rezultati potvrđeni su poboljšanim kreditnim rejtingom (S&P, Fitch i Moody's) tokom 2017. godine, poboljšanim izgledima za 2018. godinu (S&P), uspešnim završetkom SBA iz predostrožnosti sa MMF-om i naglim padom premije za rizik zemlje (istorijski najniži u januaru 2018).

Narodna banka Srbije očekuje da će 2019. godine privredni rast biti veći za +3,5%, zahvaljujući domaćoj tražnji, izjavio je viceguverner NBS Željko Jović na prezentaciji Izveštaja NBS o inflaciji u februaru 2019. godine. „U narednim godinama očekujemo njegovo dalje ubrzanje na oko 4%, pri čemu će rast biti zasnovan na održivim osnovama”, dodao je Jović.

Narodna banka Srbije očekuje blago negativan doprinos izvoza BDP-u u 2019. godini, pre svega zbog sporijeg rasta u evrozoni od očekivanog. S druge strane, veći doprinos ekonomskom rastu očekuje se od domaćih faktora, što se vidi prvenstveno u znatno većem neto prilivu stranih direktnih investicija od očekivanog i bržem rastu kapitalnih investicija države, koje su se već približile nivou od 4% BDP-a.



Misija Međunarodnog monetarnog fonda (MMF), predvođena Džejsmom Rufom, posetila je Beograd od 29. januara do 5. februara 2019. godine. Cilj posete bila je procena realizacije u 2018. godini, razgovor o napretku u sprovođenju obaveza u okviru Instrumenta za koordinaciju politika (IKP) i dogovor o prioritetima politike za 2019. godinu. U saopštenju Džejsma Rufa nakon posete ističe se da ekonomski program Srbije i dalje daje dobre rezultate. Rast od

+4,4 odsto, u 2018. godini najbrži je u poslednjih više od deset godina. Godišnja inflacija, koja je iznosila 2 odsto u decembru, natavila je da se kreće u donjoj polovini ciljnog raspona. Fiskalni rezultati su i dalje dobri. Opšti nivo države je zabeležio fiskalni suficit od 0,6% BDP-a, što je u skladu sa ciljevima iz savetodavnog programa, a javni dug je pao na oko 54% BDP-a, takođe se navodi u saopštenju, uz ocenu da je dalje poboljšanje učešća na tržištu rada podržano „veoma dobrim rastom zaposlenosti i padom nezaposlenosti”. Misija je podržala plan vlasti da se ubrza privatizacija i naglasila značaj daljeg unapređenja priprema kako bi se obezbedila primena novog sistema zarada u javnom sektoru u 2020. godini i prelazak na fleksibilniji okvir zapošljavanja u javnom sektoru. „Razgovarali smo o opcijama za jačanje fiskalnih pravila, uključujući ponovno uvođenje indeksacije penzija do 2020. godine”, takođe je naveo Ruf u saopštenju. Ukazao je i na važnost unapređenja upravljanja javnim i državnim preduzećima u cilju poboljšanja efikasnosti i kvaliteta javnih usluga, dodavši da MMF podržava napore vlasti da se poboljša određivanje prioriteta i ocena javnih investicija.

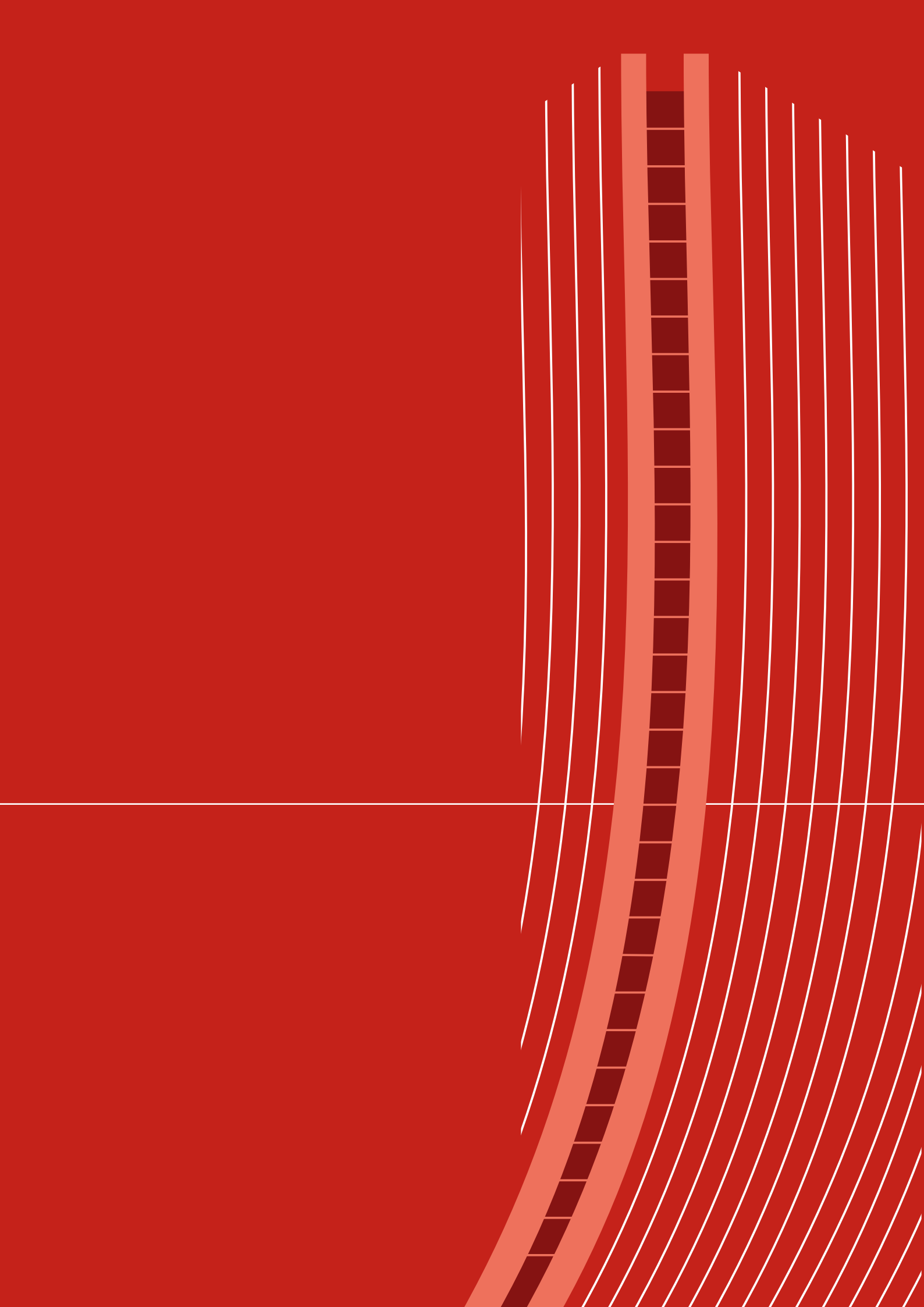
Slične pozitivne zaključke i očekivanja dali su i stručnjaci Svetske banke. U svom izveštaju „Globalne ekonomske perspektive” iz januara 2019, Svetska banka je potvrdila prognozu ekonomskog rasta Srbije za 2019. godinu od 3,5%.

Sektor osiguranja je u 2018. godini porastao za 6,6%, nešto brže u segmentu neživotnog nego u segmentu životnog osiguranja. Ukupan nivo osiguranja je i dalje veoma nizak, manje od 2% BDP-a, što je znatno niže nego u ostatku Evrope.

Nakon 2016. godine, kada je zabeležen izvanredan rast premije životnog osiguranja zahvaljujući razvoju štednih proizvoda koji su bili konkurentniji od štednje u bankama, u 2017. godini došlo je do usporavanja usled pada tehničkih kamatnih stopa za čitavo tržište osiguranja. Tržište životnog osiguranja je 2018. godine poraslo samo za +4,1%, i to najviše u tradicionalnim i štednim proizvodima, dok proizvodi vezani za investicione jedinice još uvek nisu atraktivni za klijente.

Sektor osiguranja, kao i ceo finansijski sektor, rašće u narednim godinama u skladu sa ukupnim rastom privrede. Svi učesnici na tržištu osiguranja će morati da se fokusiraju na digitalizaciju i modernizaciju poslovanja i na razvoj novih proizvoda i kanala distribucije kako bi privukli nove i ispunili očekivanja starih klijenata.







Rizici i mogućnosti



Rizici i mogućnosti spoljnog konteksta

Okruženje u kome kompanija posluje puno je izazova i šansi koje se stalno procenjuju, kako bi se na adekvatan način odgovorilo na rizike.

Neizvesne finansijske i makroekonomske okolnosti

Očekivani globalni rast bruto domaćeg proizvoda 2018. godine bio je na nivou od +3,6%. Glavne teme koje su potresale globalnu politiku i makroekonomski scenario bile su Zakon o budžetu Italije i eskalacija trgovinskih tenzija (posebno između SAD i Kine), pogoršanje krize na osetljivijim rastućim tržištima, i protesti Žutih prsluka u Francuskoj. Očekivani rast realnog BDP-a u zemljama Evrozone u 2018. je +1,9%, u odnosu na +2,5% u 2017. godini.

Stopa nezaposlenosti je pala na minimum u poslednjih deset godina, a plate su rasle uprkos inflaciji. Evropska centralna banka (ECB) je okončala program kupovine obveznica, ali će nastaviti da reinvestira dospele obveznice. ECB – ovo prvo povećanje stopa će biti podređeno promenama u inflaciji. Tokom 2018. godine važne teme bile su i Brexit, razvoj političkog pejzaža Italije. Što se tiče Italije, rejting agencije Fitch and Moody's su umanjile svoju ocenu o kreditnoj sposobnosti. U Sjedinjenim Američkim Državama, poreska reforma podržala je klimu realnog rasta BDP-a, gde je očekivani rast BDP-a +2,9% u 2018. godini, u

poređenju sa +2,2% u 2017, dok je stopa nezaposlenosti dostigla najniži nivo u poslednjih 50 godina.

U sektoru osiguranja u Italiji, Francuskoj i Nemačkoj, nakon perioda izazova u životnom osiguranju, došlo je do oporavka tržišta, zahvaljujući ne samo prodaji životnih osiguranja vezanih za investicione jedinice (unit-linked proizvodi), već i rastu prodaje tradicionalnih proizvoda po stopama višim od rasta unit-linked proizvoda. Poslovanje na tržištu neživotnog osiguranja u glavnim zemljama evrozone zabeležilo je poboljšanje u odnosu na prethodnu godinu, sa posebno dobrim rezultatom u sektoru zdravstvenog osiguranja.

Procenjeni realni rast bruto domaćeg proizvoda u Srbiji iznosio je +4,4% 2018. godine, u poređenju sa +2% 2017. godine. Ovaj rast vođen je rastom investicija, a podržan potrošnjom i izvozom. Prognoza rasta BDP-a za 2019. zadržana je na +3,5%, dok se u srednjem roku očekuje ubrzanje na oko 4%. Na osnovu podataka za kraj 2018. godine, ukupna premija na tržištu osiguranja povećana je za +6,6%, u odnosu na isti period prethodne godine, kada je premija neživotnog osiguranja porasla za +7,4%, a premija životnog osiguranja za +4,1%

Naš odgovor na rizik

Tržišna očekivanja, ciljevi Grupe u pogledu profitabilnosti i očekivani prihodi od osiguranika predstavljaju glavne činioce koji utiču na formulisanje **strategije za raspodelu ulaganja**, u skladu sa principima Solvency II. 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 činioci investicionih aktivnosti koje imaju za cilj da ograniče rizike za portfolio i održe trenutni nivo profitabilnosti.

Kreiranje **platforme za upravljanje imovinom** osiguranja je deo strategije za jačanje sposobnosti ulaganja u ove tržišne sektore. Izloženi smo **tržišnim rizicima** koji proizilaze iz fluktuacije vrednosti investicija i kreditnog rizika povezanog sa neizmirenjem obaveza ugovornih strana, što povećava kreditni raspon. Mi upravljamo ovim rizicima prateći principe zdravog i opreznog upravljanja u skladu sa načelom opreznosti i odredbama definisanim u politici Grupe za upravljanje investicijama i smernicama za rizik. Grupa meri finansijske i kreditne rizike koristeći interni model i standardnu formulu, koji joj omogućavaju bolje predstavljanje svog rizičnog profila. **Za potrebe Grupe, u Srbiji već nekoliko godina računamo kapitalni zahtev za navedene rizike prema okviru Solvency II, iako se on još uvek zvanično ne primenjuje u Srbiji.**

Razvoj regulative

Krajem 2017. godine donet je nov Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma koji se primenjuje od 1. aprila 2018. godine.

Novim zakonom uvedene su nove obaveze za Društvo kao obveznika, kao što je provera svih funkcionera (domaćih, stranih i funkcionera međunarodnih organizacija), detaljnije je regulisan način i postupak utvrđivanja i provere identiteta stranke, uvedena je obaveza sprovođenja analize od rizika pranja novca i finansiranja terorizma na nivou obveznika, i drugo.

Zakon o zaštiti podataka o ličnosti stupio je na snagu 21. novembra 2018. godine, ali je njegova primena odložena tako da se primenjuje po isteku devet meseci od dana stupanja na snagu, tj. od 21. avgusta 2019. godine. U ovaj zakon ugrađena su pravila Opšte uredbe EU o zaštiti podataka (GDPR).

Naš odgovor na rizik

Usklađivanje sa odredbama **Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma** blagovremeno je završeno, izmenjena je kompanijska dokumentacija i sprovedena je obuka zaposlenih i eksterne prodajne sile.

Društvo je imenovalo projektni tim za implementaciju **Zakona o zaštiti podataka o ličnosti** koji aktivno radi na usklađivanju sa zahtevima ovog propisa.

Razvoj tehnologije

Suočavamo se sa **velikim promenama** koje su posledica interakcije i ukupnog uticaja tehnološkog razvoja: internet stvari, usluge onlajn servera (Cloud), razvoj kognitivnog računarstva, naprednih analitika, robotska automatizacija procesa (RPA), veštačka inteligencija i razvoj mobilnih mreža.

Ovo su elementi koji doprinose stvaranju okruženja za optimizaciju efikasnosti rada i jačanju odnosa sa klijentima. Širenje javnih i kontekstualnih podataka, postepena digitalizacija klijenata, rast apetita za personalizovanim proizvodima, dostupna računarska snaga po razumnim cenama, omogućavaju osiguravajućim društvima da transformišu način

poslovanja i kroče u svet u kojem granice između delatnosti postaju sve slabije da bi klijentima bilo omogućeno da dobiju i uslugu pored proizvoda.

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

Naš odgovor na rizik

Analiza podataka sve više ulazi u srž procesa kompanije: od sistema za unapređenje otkrivanja prevara, do personalizacije ponude, od automatizacije procesa do predviđanja potreba klijenata. Uz garantovanu anonimnost, pojedinačne poslovne jedinice, samostalno sprovode obradu i analizu potrebnu za novu eru kupaca, uz podršku Grupe kroz analitičku platformu. Platforma nam sada omogućava da iskoristimo sinergiju robotske automatizacije procesa i kognitivnih tehnologija, omogućava automatizaciju sve složenijih procesa i povećava kvalitet i efikasnost.

Nastavljamo sa stalnim poboljšanjem i praćenjem kako platformi baziranih na tradicionalnim tehnološki integriranim tehnologijama (API) tako i platformi tipa blockchain/distributed ledger, koje omogućavaju nove digitalne ekosisteme.

Pratimo nove tehnologije i štitimo se od novih pretnji – nastavljamo sa **jačanjem svoje sposobnosti da otkrivamo, sprečavamo i reagujemo na potencijalne visokotehnološke 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 bezbednosnim rešenjima 24/7, otkriti potencijalne incidente i ući u akciju smirivanja i obnavljanja. Rezultati SOC-a se prate na strukturiran način kroz posebne indikatore koji se ne prijavljuju zbog sigurnosnih razloga. U skladu sa modelom upravljanja **operativnim rizikom**, uveli smo interventnu procenu i okvir za određivanje prioriteta koje podržavaju IT alati dostupni u našoj zemlji. Model upravljanja na nivou Grupe takođe je ojačan definisanjem **regulatornog korpusa koji se odnosi na sigurnost informacija**, u skladu sa glavnim referentnim standardima (NIST, ISO 27001, itd.) i sa najboljim praksama u sektoru osiguranja. Na kraju, bezbednosna etika Grupe se konsoliduje kroz mnoge komunikacione i edukativne inicijative, kao što je objavljivanje praktičnih saveta za upravljanje bezbednošću informacija tokom rada.

Operativne rizike merimo tako što pratimo regulatorne standarde i uz pomoć kvalitativnih i kvantitativnih modela koji nam omogućavaju da identifikujemo kada smo najizloženiji riziku i definišemo adekvatnost postojećih kontrola.

Kao deo Grupe, Generali Osiguranje Srbija usvaja i sprovodi sve tehnološke i bezbednosne trendove kako bi omogućilo **zaštitu poslovanja od novih pretnji**. U planu su ulaganja u nove alate i opremu za postizanje **što višeg nivoa IT bezbednosti**.

Nove potrebe korisnika

U sadašnjem ekonomskom kontekstu stavovi korisnika prema proizvodima i uslugama osiguranja se menjaju, prateći dva svetska trenda: **digitalizaciju**, koja je donela nove mogućnosti prodaje i raznovrsnije metode upravljanja proizvodima u osiguranju, i

ekonomsku neizvesnost, koja je promenila potrošnju na štednju i druge proizvode osiguranja. Korisnici su danas više zainteresovani za kvalitet usluge i prilikom kupovine se više ne oslanjaju isključivo na agenta prodaje, već imaju nezavisniji pristup procesu donošenja odluke. To uključuje posetu sajtovima osiguravajućih kompanija, čitanje korisničkih recenzija.

Naš odgovor na rizik

Naš cilj je da budemo partneri za ceo život klijentima kombinujući jednostavnost i inovaciju uz empatiju i brigu tokom čitavog korisničkog iskustva, u svakom momentu kontakta sa kupcima i u svim kanalima prodaje. Želimo da budemo proaktivni i fokusirani na odnos sa klijentom i na pružanje zaštite, prevencije i pomoći, da stvaramo proizvode i usluge u skladu sa potrebama klijenata. Stoga ćemo se fokusirati na sledećih pet mera transformacije:

1. Digitalizovaćemo distributivnu mrežu.
2. Ponudićemo inovativne proizvode i usluge koristeći prednosti analize podataka.

3. Povezaćemo Generali, agente i klijente mobilnim telefonima ili putem interneta.
4. Nastavićemo da slušamo klijente i da se vodimo njihovim predlozima za poboljšanje usluga.
5. Ojačaćemo brend da bismo po NPS-u do 2021. godine postali prvi izbor i na evropskom nivou.

Kao deo Grupe, u Srbiji nastavljamo sa razvojem digitalnih proizvoda i kanala distribucije, unapređenjem procesa i sprovođenjem digitalizacije u administrativnim uslugama i procesima za podršku klijentima.



Izazovi u pogledu životne sredine

Klimatske promene kao posledica globalnog zagrevanja izazvanog emisijom gasova sa efektom staklene bašte, proizvode direktne i indirektno posledice, koje vremenom postaju sve vidljivije. Ove promene dovode do povećanja rizika. S jedne strane, to su **fizički rizici**, koji podrazumevaju ne samo povećanje nepredvidivosti meteoroloških događaja, već i ekološke posledice, koje bi u nedostatku adekvatnih kontra mera mogle postati trajne i imati neprocenjive društvene i ekonomske

efekte. Klimatske promene bi se odrazile i na sektor osiguranja kroz porast šteta usled navedenih promena, a kao rezultat toga, i kroz porast cena proizvoda. S druge strane, pojaviće se i tranzicioni finansijski rizici (stvaranje tzv. nasukanih sredstava), kao što je smanjenje prihoda ako napuštanje sektora koji koriste obnovljive izvore energije ne bude kompenzovano novim tokovima gotovine iz sektora koji koriste obnovljive izvore energije.

Izazovi u pogledu životne sredine predstavljaju **reputacione rizike** za one tržišne igrače koji ne budu uspeli da se sa njima izbore na najbolji mogući način.

Naš odgovor na rizik

Imajući u vidu našu društvenu ulogu kao osiguravača i institucionanog investitora i rizike osiguranja kojima smo izloženi, klimatske promene su jedna od glavnih tema i smatraju se sve većim rizikom za sektor osiguranja. Da bismo se nosili sa ovim rizikom, neprestano pratimo glavne opasnosti i teritorije na kojima smo izloženi, koristeći **aktuarske modele** procene šteta koje mogu biti izazvane prirodnim pojavama i tako usavršavamo svoju strategiju preuzimanja rizika.

Usvajamo **kriterijum održivosti za izbor investicija i preuzimanje rizika novih polisa osiguranja** u skladu sa najboljim i opšte prihvaćenim standardima održivosti, čak i kroz upotrebu određenih instrumenata trećih lica i detaljno analiziranje i potencijalno isključivanje poslovnih prilika koje nisu u skladu s principima održivosti sa stanovišta zaštite životne sredine, društva i upravljanja. Zatim koristimo interne i eksterne procese **praćenja**

emisije štetnih gasova povezane sa našim investicionim aktivnostima i izloženošću u sektorima sa emisijom štetnih gasova.

Objavili smo **strategiju o klimatskim promenama** koja uključuje naš stav o uglju kao obnovljivom izvoru energije, i identifikovanje ekoloških šansi u investiranju i osiguranju. Učestvujemo u inicijativama sa **više zainteresovanih strana i tehničkim okruglim stolovima** kako bismo analizirali uticaj klimatskih promena na sektor osiguranja i promovisali prelazak sektora osiguranja u društvo sa niskim negativnim uticajem na životnu sredinu.

Po prvi put ove godine, postoji dodatni zahtev za izveštavanjem o zelenim proizvodima. U Srbiji još uvek ne postoje potpuno zeleni proizvodi osiguranja. Postoje dodatni rizici u okviru standardnih proizvoda, kao npr. rizik opšte odgovornosti sa dodatnim pokrićem odgovornosti za zaštitu životne sredine, kao i osiguranje useva od grada, oluje i poplave i sl.

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

Demografske i društvene promene

Posebni demografski i društveni fenomeni nastavljaju da pogađaju savremene zajednice i utiču na njihovu društveno-ekonomsku ravnotežu.

U Evropi, međunarodna imigracija 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.

Van Evrope se primećuju slični fenomeni, mada u manjem obimu, ali ipak su značajni u širem vremenskom kontekstu.

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

Rezultat ovoga su sve neuravnoteženije zajednice u kojima se penzije i zdravstvena zaštita više ne finansiraju kako treba i nisu pokriveni sistemom javnih usluga. Osim toga, ograničena ekonomska i finansijska sredstva koja proizvede 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.

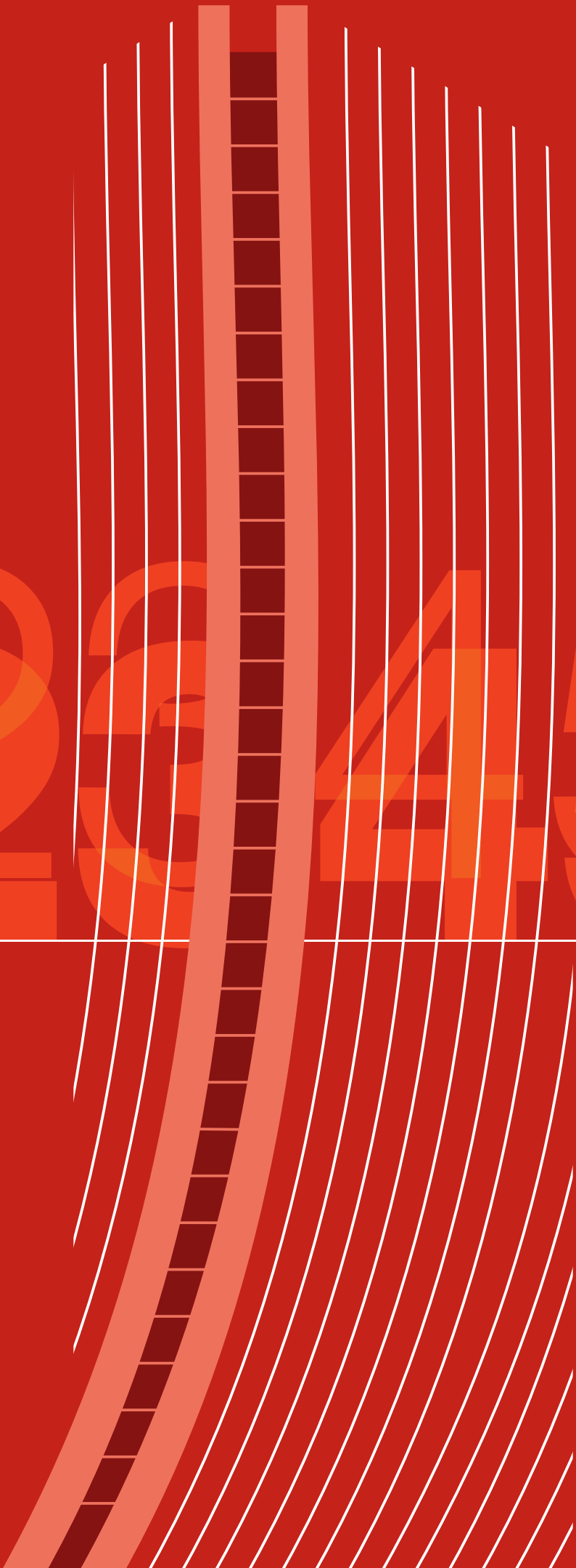
Verujemo da je osiguranje najbolji instrument za prognoziranje i ispunjavanje mogućih potreba i mladih i

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 socio-demografskih 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 zahvaljujući smernicama i politikama Grupe, uključujući Kodeks ponašanja, Smernicu o odgovornom ulaganju i Smernicu o odgovornom preuzimanju rizika.

012044





Finansijski
izveštaji

Finansijski izveštaji

Svi iznosi u tabelama izraženi su u milionima, osim ako nije drugačije navedeno. Korišćen je prosečni kurs za 2018. godinu: 1 EUR = 118,24 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)	31.12.2018	31.12.2017
AKTIVA	597,6	465,6
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,3	0,1
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,3	0,1
OSNOVNA SREDSTVA	5,9	5,3
Zemljište i građevinski objekti	3,1	2,8
Ostala osnovna sredstva i zalihe	2,8	2,5
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	86,8	8,2
INVESTICIJE	436,5	403,2
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,6	0,6
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja	7,3	9,0
Zajmovi i potraživanja	6,6	8,9
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	422,0	384,6
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	17,7	10,6
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	13,7	9,9
Potraživanja iz reosiguranja	0,4	0,2
Ostala potraživanja	3,6	0,5
OSTALA AKTIVA	28,7	28,1
Odloženi troškovi pribave	13,8	12,5
Potraživanja po osnovu poreza	0,9	1,4
Odložena poreska sredstva	0,5	0,4
Ostala sredstva	13,4	13,8
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	21,6	10,1

(u milionima evra)	31.12.2018	31.12.2017
KAPITAL I OBAVEZE	597,6	465,6
SOPSTVENI KAPITAL	132,2	112,5
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	132,2	112,5
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	1,2	3,6
TEHNIČKE REZERVE	439,0	331,1
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	53,6	48,7
Rezerve za neistekle rizike	0,1	0,2
Rezervisanja za nelikvidirane štete	128,6	47,9
Ostala rezervisanja za osiguranje	7,7	7,7
Matematička rezerva	249,0	226,5
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	14,7	11,7
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	1,5	1,4
Obaveze iz reosiguranja	6,5	3,5
Ostale obaveze iz poslovanja	6,7	6,8
OSTALE OBAVEZE	10,4	6,7
Obaveze po osnovu poreza	2,5	1,0
Odložene poreske obaveze	2,3	1,2
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	5,7	4,5

BILANS STANJA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	31.12.2018	31.12.2017
AKTIVA	295,0	202,7
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,2	0,1
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,2	0,1
OSNOVNA SREDSTVA	5,1	4,7
Zemljište i građevinski objekti	3,1	2,8
Ostala osnovna sredstva i zalihe	2,0	1,9
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	86,0	7,9
INVESTICIJE	154,4	149,8
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,4	0,4
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja	6,1	7,9
Zajmovi i potraživanja	3,3	1,9
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	144,6	139,7
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	15,4	8,3
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	11,5	7,7
Potraživanja iz reosiguranja	0,4	0,2
Ostala potraživanja	3,5	0,4
OSTALA AKTIVA	28,9	27,7
Odloženi troškovi pribave	13,8	12,5
Potraživanja po osnovu poreza	0,9	1,4
Odložena poreska sredstva	0,4	0,3
Ostala sredstva	13,7	13,5
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	5,0	4,3

(u milionima evra)	31.12.2018	31.12.2017
KAPITAL I OBAVEZE	295,0	202,7
SOPSTVENI KAPITAL	89,9	85,2
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	89,9	85,2
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	1,2	3,6
TEHNIČKE REZERVE	184,0	99,2
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	53,1	48,3
Rezerve za neistekle rizike	0,1	0,2
Rezervisanja za nelikvidirane štete	127,6	47,4
Ostala rezervisanja za osiguranje	3,2	3,2
Matematička rezerva	0,0	0,0
Rezervisanja za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
FINANSIJSKE OBAVEZE	0,0	0,0
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	0,0	0,0
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	13,3	10,2
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	1,5	1,4
Obaveze iz reosiguranja	6,2	3,3
Ostale obaveze iz poslovanja	5,5	5,5
OSTALE OBAVEZE	6,7	4,5
Obaveze po osnovu poreza	2,5	1,0
Odložene poreske obaveze	1,0	1,4
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	3,1	2,1

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

	31.12.2018	31.12.2017
AKTIVA	309,1	268,4
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,1	0,1
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,1	0,1
OSNOVNA SREDSTVA	0,9	0,7
Zemljište i građevinski objekti	0,0	0,0
Ostala osnovna sredstva i zalihe	0,9	0,7
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	0,8	0,3
INVESTICIJE	282,0	253,4
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	3,3	7,1
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	277,4	245,0
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	2,3	2,3
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	2,2	2,2
Potraživanja iz reosiguranja	0,0	0,0
Ostala potraživanja	0,1	0,1
OSTALA AKTIVA	6,3	5,9
Odloženi troškovi pribave	0,0	0,0
Potraživanja po osnovu poreza	0,0	0,0
Odložena poreska sredstva	0,1	0,1
Ostala sredstva	6,2	5,8
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	16,6	5,8

(u milionima evra)	31.12.2018	31.12.2017
KAPITAL I OBAVEZE	309,1	268,4
SOPSTVENI KAPITAL	42,3	27,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	42,3	27,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	0,0	0,0
TEHNIČKE REZERVE	255,1	231,9
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	0,5	0,4
Rezerve za neistekle rizike	0,0	0,0
Rezervisanja za nelikvidirane štete	1,0	0,5
Ostala rezervisanja za osiguranje	4,6	4,5
Matematička rezerva	249,0	226,5
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	1,4	1,5
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	0,0	0,0
Obaveze iz reosiguranja	0,2	0,3
Ostale obaveze iz poslovanja	1,2	1,3
OSTALE OBAVEZE	10,3	7,7
Obaveze po osnovu poreza	0,0	0,0
Odložene poreske obaveze	1,2	-0,3
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	9,0	7,9

BILANS USPEHA

(u milionima evra)	2018	2017
UKUPAN PRIHOD	194,5	192,5
NETO ZARAĐENA PREMIJA	159,9	150,2
Bruto zarađena premija	176,5	166,2
Neto cedirana premija	-16,7	-16,0
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV, SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,0	0,2
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	0,0	0,0
Ostala investiciona sredstva	0,0	0,2
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	3,1	1,8
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	24,4	24,3
Prihodi od kamata	22,9	22,6
Ostali prihodi	0,2	0,1
Realizovani dobiti od investiranja	0,7	0,0
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	0,6	1,6
OSTALI PRIHODI	7,1	16,1
UKUPNO RASHODI	-165,2	-167,9
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-104,8	-98,7
Likvidirane štete i promena rezervi	-185,9	-101,9
Udeo reosiguravača	81,1	3,2
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.)	-2,7	-3,5
Rashodi po osnovu kamata	0,0	0,0
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	0,0	0,0
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	-2,7	-3,4
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-45,8	-43,7
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-38,5	-36,5
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-7,3	-7,1
OSTALI RASHODI	-11,8	-22,0
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	29,3	24,7
POREZ NA DOBIT	-1,5	-0,3
DOBITAK.GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK.GUBITAK ZA PERIOD	27,8	24,4

BILANS USPEHA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2018	2017
UKUPAN PRIHOD	116,3	114,3
NETO ZARAĐENA PREMIJA	98,5	96,8
Bruto zarađena premija	113,7	111,7
Neto cedirana premija	-15,3	-14,9
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,0	0,0
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	0,0	0,0
Ostala investiciona sredstva	0,0	0,0
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	2,1	0,8
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	11,9	12,6
Prihodi od kamata	10,7	10,9
Ostali prihodi	0,1	0,1
Realizovani dobiti od investiranja	0,4	0,0
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	0,6	1,6
OSTALI PRIHODI	3,8	4,1
UKUPNO RASHODI	-94,0	-96,3
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-50,3	-52,5
Likvidirane štete i promena rezervi	-130,3	-55,5
Udeo reosiguravača	80,0	3,0
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.)	-1,4	-1,9
Rashodi po osnovu kamata	0,0	0,0
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	0,0	0,0
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	-1,4	-1,8
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-35,0	-32,7
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-29,8	-27,5
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-5,2	-5,2
OSTALI RASHODI	-7,3	-9,1
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	22,3	18,0
POREZ NA DOBIT	-1,5	-0,6
DOBITAK.GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK.GUBITAK ZA PERIOD	20,8	17,5

BILANS USPEHA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2018	2017
UKUPAN PRIHOD	78,2	78,2
NETO ZARAĐENA PREMIJA	61,4	53,3
Bruto zarađena premija	62,8	54,5
Neto cedirana premija	-1,4	-1,1
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,0	0,2
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	0,0	0,0
Ostala investiciona sredstva	0,0	0,2
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	1,0	1,0
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	12,5	11,7
Prihodi od kamata	12,2	11,7
Ostali prihodi	0,0	0,0
Realizovani dobiti od investiranja	0,3	0,0
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	0,0	0,0
OSTALI PRIHODI	3,3	12,0
UKUPNO RASHODI	-71,2	-71,6
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-54,5	-46,1
Likvidirane štete i promena rezervi	-55,6	-46,3
Udeo reosiguravača	1,1	0,2
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.)	-1,3	-1,6
Rashodi po osnovu kamata	0,0	0,0
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	0,0	0,0
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	-1,3	-1,6
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-10,8	-11,0
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-8,7	-9,0
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-2,1	-1,9
OSTALI RASHODI	-4,5	-12,9
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	7,0	6,6
POREZ NA DOBIT	0,0	0,3
DOBITAK.GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK.GUBITAK ZA PERIOD	7,0	6,9

Napomene uz finansijske izveštaje

Prosečan devizni kurs

Valuta	2018
EVRO	118,24

Investicije

(u milionima evra)	31.12.2018		31.12.2017	
Akcije	0,1	0,0%	0,1	0,0%
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	0,1	0,0%	0,0	0,0%
Investiciona sredstva vrednovana kroz bilans uspeha	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Dužničke hartije i depoziti	440,8	93,7%	405,0	95,3%
Obveznice	434,2	92,3%	396,1	93,2%
Ostale dužničke hartije i depoziti	6,6	1,4%	9,0	2,1%
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Depoziti	6,6	1,4%	9,0	2,1%
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	434,2	92,3%	396,1	93,2%
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	1,5%	9,0	2,1%
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica	7,3	1,5%	9,0	2,1%
Derivati	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Ostali plasmani	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti¹	21,6	4,6%	10,1	2,4%
Ukupno investicije	470,4	100,0%	424,8	100,0%

Tehničke rezerve

(u milionima evra)	Bruto rezerve	
	31.12.2018	31.12.2017
Tehničke rezerve neživotnog osiguranja	184,0	99,2
Rezervisanje za prenosne premije	53,2	48,6
Rezervisanje za štete	127,6	47,4
Ostala rezervisanja za osiguranje	3,2	3,2
Tehničke rezerve životnog osiguranja	255,1	231,9
Rezervisanje za prenosne premije	0,5	0,4
Rezervisanje za štete	1,0	0,5
Matematička rezerva	249,0	226,5
Rezervisanje za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
Ostala rezervisanja	4,6	4,5
od kojih rezervisanja za test adekvatnosti obaveza	2,4	2,4
Ukupno	439,0	331,1

¹ Novčana sredstva i slični instrumenti uključujući čekove

Rezervisane štete (u milionima evra)	Bruto rezerve	
	31.12.2018	31.12.2017
Osiguranje motornih vozila	41,0	37,0
Ostala osiguranja osim motornih vozila	86,6	10,4
Osiguranje od posledica nesrećnog slučaja i zdravstveno osiguranje	3,2	3,9
Ostala osiguranja	83,4	6,5
Ukupno	127,6	47,4

Sopstveni kapital (u milionima evra)		
	31.12.2018	31.12.2017
Akcijski kapital	18,0	18,0
Kapitalne rezerve	0,0	0,0
Rezerve	48,2	39,3
Sopstvene akcije	0,0	0,0
Rezerve za nerealizovane dobitke i gubitke fin, sredstava raspoloživih za prodaju	38,1	30,7
Rezerve za nerealizovane dobitke i gubitke kroz kapital	0,0	0,0
Dobitak.gubitak perioda	27,8	24,4
Sopstveni kapital	132,2	112,5

Zaposleni		
	31.12.2018	31.12.2017
Rukovodioci	17	19
Srednji rukovodioci	195	205
Zaposleni	350	327
Ostali	2	2
Prodaja	900	996
Ukupno	1.464	1.549

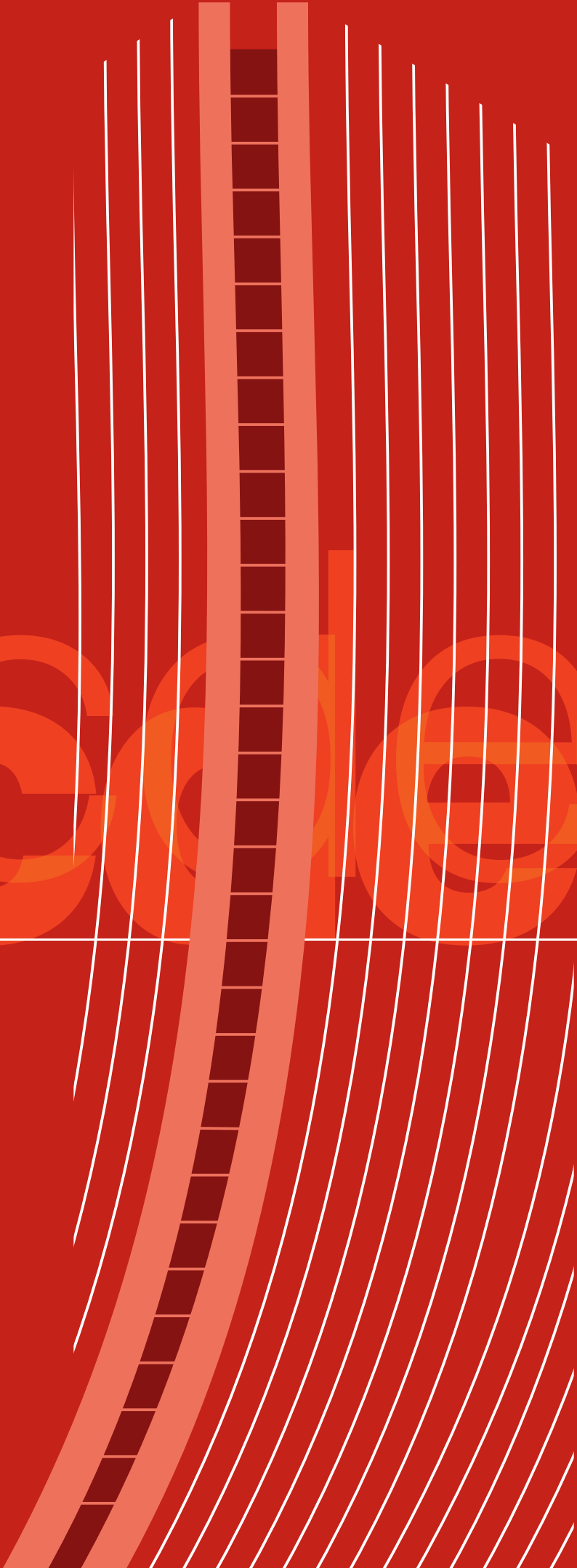
Nekretnine

	31.12.2018	31.12.2017
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,6	0,6
Zemljište i građevinski objekti (za sopstvenu upotrebu)	3,1	2,8
Ukupno	3,7	3,4

Plasmani u zavisna i povezana pravna lica

(u milionima evra)	31.12.2018	31.12.2017
Plasmani u zavisna pravna lica uključena u konsolidaciju	7,3	9,0
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	9,0

abalce



Rečnik
pojmov

Rečnik pojmova

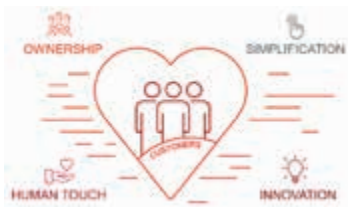
Opšte definicije

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 umanjених
za reosiguranje

Štete prethodne godine (nastanak) odnos između:

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

– zarađenih premija umanjених
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
ponavljaju

**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.

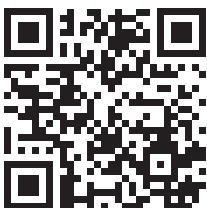
Vladimira Popovića 8
11000 Beograd, Srbija
Tel: +381 11 222 0 555
www.generali.rs

Generali Osiguranje Srbija, tim za integrisano izveštavanje

Gorana Rašić
Dragan Vukmirović
integratedreporting@generali.rs

Štampa

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



www.generali.rs

