

20/08

IZVEŠTAJ O POSLOVANJU

## NAŠA POSLOVNA MISIJA

Wiener Städtische osiguranje osnovano je 2003. godine kao „green field“ investicija austrijske kompanije Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group. Na srpsko tržište osiguranja doneli smo nov kvalitet – moderno osiguranje, po evropskim standardima, koje odlikuje velika fleksibilnost po pitanju visine premije i načina plaćanja. Danas smo prepoznatljivi po jedinstvenoj, „tailor made“ ponudi paketa osiguranja života, stvari i imovine. Naša pouzdanost izražena je i visokom efikasnošću u rešavanju šteta u kratkom roku.

U želji da u potpunosti odgovorimo na zahteve naših klijenata konstantno uvodimo nove unapređene proizvode. Klijenti su prepoznali kvalitet naše usluge i stoga smo, i pored sve veće konkurencije, u 2008. godini zadržali lidersku poziciju u osiguranju života i četvrto mesto na domaćem tržištu osiguranja.

Poverenje klijenata osnova je našeg poslovanja, zato ga temeljno gradimo. Sigurnost našeg poslovanja je garantovana konzervativnim ulaganjima koja rizik poslovanja svode na minimum. S druge strane, mi smo deo vodećeg koncerna u regionu, Vienna Insurance Group, čija je izvanredna finansijska snaga potvrđena od strane internacionalne rejting kompanije Standard & Poor's, koja je vrednovala Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group rejtingom A+ sa stabilnim izgledima za budućnost.

Posle šest godina poslovanja u Srbiji, sa zadovoljstvom ističemo da je Wiener Städtische osiguranje stabilna osiguravajuća kuća i da naš uspeh danas, znači sigurnu dobit za naše osiguranike sutra.



## UVODNA REČ

### Poštovane dame i gospodo,

Poslednjih šest godina sa zadovoljstvom sam učestvovao u građenju jake i uspešne kompanije u kakvu je stasalo Wiener Städtische osiguranje. U svim fazama razvoja, od formiranja beogradske centrale i poslovanja, preko jačanja prodajne mreže i uspostavljanja moderne organizacije poslovanja, rukovodstvo je uspevalo da nepogrešivo primeni „know how“ Grupe u skladu sa osobenostima domaćeg tržišta. Godinu za godinom, uvođenjem inovativnih proizvoda, širenjem mreže i ofanzivnim nastupom na tržištu, kompanija je rasla i ubrzo brojala preko 800 zaposlenih. Tako je i u 2008. godini i pored sve jače konkurencije, Wiener Städtische osiguranje učvrstilo četvrtu poziciju na tržištu osiguranja u Srbiji, sa oko 8% tržišnog učešća, kao i mesto broj 1 u oblasti životnog osiguranja.

Želeo bih da odam priznanje rukovodstvu i zaposlenima na izvanrednim rezultatima koji su do sada ostvareni. Ti rezultati su odlična osnova za dalje napredovanje, u novoj fazi tržišne utakmice koja je pred nama. Sasvim sam siguran da će Wiener Städtische osiguranje i ubuduće uspešno krčiti svoj put ka vrhu.

Drago mi je da se naš projekat investiranja u poslovnu zgradu u Beogradu odvija u najboljem redu, a posebno me raduje činjenica što će naši zaposleni već početkom iduće godine započeti novi poslovni ciklus u komfornom ambijentu visoko automatizovane „pametne zgrade“.

Realizacija naših planova zasnovana je na profesionalnom angažmanu i velikim rezultatima svih zaposlenih u preko 50 osiguravajućih društava, u 23 zemlje Centralne i Istočne Evrope. Oni su doprineli da 2008. godina, iako za tržište kapitala teška, bude veoma uspešna za Vienna Insurance Group. Ostvarili smo rast od 14,3%, odnosno 7,9 milijardi evra ukupne premije. Profit Grupe (pre oporezivanja) iznosio je ukupno 540,8 miliona evra. Vienna Insurance Group je stoga jedna od nekoliko međunarodnih osiguravajućih grupacija, čija



zarada nije opadala, već je čak povećala konsolidovani profit, u poređenju sa prethodnom godinom i to za izvanrednih 23,7 odsto.

U prethodnoj godini postavili smo važne smernice za buduće uspešno poslovanje. Kupovinom svih osiguravajućih aktivnosti Erste Bank u šest zemalja postali smo najveći osiguravajući koncern u regionu i još ofanzivnije nastavili sa kursom rasta. Osnivanjem VIG RE zajišćovna a.s. u Češkoj Republici, Vienna Insurance Group je zakoračila i na polje reosiguranja. Rešeni smo da i u ovom segmentu iskoristimo naše veliko iskustvo poslovanja u regionu, na korist kompanija koje posluju u okviru Grupe. Tako će i Wiener RE, osnovano 2008. godine u Srbiji, rasteretiti našu osiguravajuću kuću u Srbiji od posredovanja domaćih reosiguranja.

Na kraju želim da se zahvalim našim zaposlenima na ispoljenoj stručnosti i profesionalizmu. Verujem da ćemo zajedno uspešno savladati izazove ekonomske krize i u godinama koje dolaze nastaviti da postizemo zavidne rezultate.

S poštovanjem,

**Dr Rudolf Ertl,**  
Predsednik Nadzornog odbora  
Wiener Städtische osiguranja

## REČ UPRAVE

Poštovanje dogovorenih obaveza i rokova imperativ je poslovanja Wiener Städtische osiguranja. Kvalitetom produkata i uslugom, a naročito u ispunjavanju naših obaveza u štetnim događajima, gradili smo jasnu poziciju na tržištu. Danas važno za pouzdanog partnera i kompaniju od poverenja. Stečeni ugled i reputacija uticali su na ostvarivanje izuzetnih poslovnih rezultata.

U prethodnih šest godina koliko poslujemo u Srbiji, konstantno smo povećavali udeo na tržištu. Uspeh smo nastavili i u 2008. godini ostvarivši 8,41% tržišnog učešća čime smo učvrstili četvrtu poziciju na tržištu. Od početka poslovanja strateški razvijamo produkte životnog osiguranja, pa se tri godine za redom, nalazimo na prvom mestu po visini premije. Takođe, izuzetni rezultati postignuti su u kasko osiguranju gde još od 2004. godine zauzimamo treću poziciju.

Da je 2008. godina bila uspešna vidi se i iz činjenice da je stopa rasta bruto fakturisane premije osiguranja bila 21,16%, a da je broj potpisanih ugovora porastao za 29,42% tako da smo 2008. godinu završili sa više od 206.700 ugovora. Kompanija je u svojoj osnovnoj delatnosti ostvarila pozitivan merodavan tehnički rezultat od 74,07% u skladu sa osnovnim poslovnim principom – pružanjem kvalitetne osiguravajuće zaštite svojim osiguranicima.

Uvođenjem novih produkata proširili smo izbor i konkurentnost naših paketa osiguranja. Na polju životnih osiguranja ponudu smo proširili osiguranjem za slučaj nastupanja više od 10 teških bolesti. Takođe, posebne uslove i benefite našim klijentima ponudili smo u okviru još jednog novog paketa – Moj biznis, koji je namenjen osiguranju imovine, ali i zaposlenih, malih i srednjih preduzeća, a čija je suština prošireno pokrivenje rizika, dodatne sume osiguranja za posebne troškove i štete i izrazita fleksibilnost u uslovima plaćanja premije. Naša poslovna strategija podređena je sigurnosti plasmana i stalnom povećavanju nivoa sopstvenih



rezervi kako bi se jačala finansijska pozicija. U odnosu sa klijentima prednost kompanije je ponuda koja se pravi namenski tako da najbolje odgovara potrebama i mogućnostima osiguranika. Takođe, jedan od prioriteta je da se cela teritorija Srbije pokrije mrežom prodajnih mesta. U skladu sa ovim ciljem Wiener Städtische osiguranje je u prošloj godini otvorilo sedam prodajnih mesta, tako da sada u Srbiji postoji ukupno 41 filijala, ekspozitura i prodajno mesto.

Želimo da istaknemo da je uspeh Kompanije građen trudom i energijom zaposlenih. Stoga im zahvaljujemo na maksimalnom doprinosu u postizanju našeg osnovnog cilja – liderstva na tržištu kada je u pitanju zadovoljstvo klijenata i kvalitet usluga. Wiener Städtische osiguranje će i dalje maksimalno razvijati svoje ljudske resurse, sve u cilju većeg zadovoljstva i samoostvarivanja svojih saradnika.

Konačno, iskoristili bismo ovu priliku i zahvalili svojim klijentima, poslovnim partnerima i iznad svega, našoj matičnoj kompaniji na sveopštoj podršci.

**Upravni odbor**  
Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd



## ČLANOVI UPRAVNOG ODBORA

**Branko Krstonošić, dipl. ecc**  
Predsednik Upravnog odbora

**Mag. Christoph Rath**  
Član Upravnog odbora

**Ljubica Vujačić, ecc**  
Član Upravnog odbora

**Nenad Jovanović, dipl. ecc**  
Član Upravnog odbora

**Slobodan Zečević, dipl. jur**  
Član Upravnog odbora

## ČLANOVI NADZORNOG ODBORA

**Dr Rudolf Ertl**  
Član Proširenog Vienna Insurance Group Komiteta  
Član Višeg savetodavnog odbora

**Dkfm. Karl Fink**  
Generalni direktor  
Član Upravnog odbora Vienna Insurance Group Komiteta

**Ing. Juraj Lelkes**  
Generalni direktor Kooperativa pojišt'ovna d.s. Bratislava  
Član Višeg savetodavnog odbora

**Dr Franz Kosyna**  
Generalni direktor Česka Podnikatelska Pojišt'ovna, a.s. Prag  
Član Proširenog Vienna Insurance Group Komiteta

**Mag. Peter Höfinger**  
Član Upravnog odbora Vienna Insurance Group Komiteta

## VIENNA INSURANCE GROUP

Vienna Insurance Group, sa sedištem u Beču, je jedna od najvećih internacionalnih osiguravajućih grupa u Centralnoj i Istočnoj Evropi (CIE)\*. Osiguravajuće kompanije koje posluju u okviru Vienna Insurance Group nude visokokvalitetnu uslugu osiguranja u oba segmenta, i životnom i neživotnom osiguranju. Naš glavni cilj je obezbeđenje lokalnih inovativnih rešenja u osiguranju u svim oblastima života kao i odlična usluga. U okviru Vienna Insurance Group trenutno posluje 50 kompanija, u 23 zemlje, sa oko 23.000 zaposlenih.

### Vodeća pozicija u regionu Centralne i Istočne Evrope

Vienna Insurance Group bila je među osiguravajućim društvima koja su prva prepoznala i brzo iskoristila mogućnosti za rast koje je ponudila ujedinjena Evropa. Vienna Insurance Group je sada prisutna na 23 tržišta, od Turske na jugu do Estonije na severu, i od Vaduca na zapadu do Vladivostoka na istoku Evrope, pa shodno tome, postiže veoma široku geografsku diversifikaciju. Posle akvizicije poslova osiguranja Erste Grupe u Austriji, Češkoj Republici, Slovačkoj, Mađarskoj, Hrvatskoj i Rumuniji, Vienna Insurance Group je znatno ojačala svoju poziciju u regionu. Vienna Insurance Group ima najbolju moguću poziciju da odgovori na povećane potrebe za osiguranjem do kojih je došlo zajedno sa povećanjem životnog standarda u zemljama regije CIE. Udeo društava Grupe iz regije CIE u ukupnim premijama Grupe u 2008. godini je bio oko 50% dok se u segmentu osiguranja imovine i osiguranja od nezgode popeo na više od 60%. Nijedno drugo međunarodno osiguravajuće društvo ne ostvaruje tako visok udeo svojih premija u ovoj regiji koja beleži snažan rast.

\* Tržišna pozicija (Vienna Insurance Group) – Definicija regije CIE: Češka Republika, Slovačka, Poljska, Rumunija, Bugarska, Hrvatska i Mađarska.

Na osnovu poznavanja tržišta u regionu CIE, Vienna Insurance Group veruje da ova tržišta nisu tako zasićena kao tržišta zemalja Zapadne Evrope i da će u godinama koje dolaze ona nastaviti da obezbeđuju rast premije znatno više nego zapadnoevropska tržišta.

### Jasna strategija

Vienna Insurance Group ima za cilj dugoročan kontinuiran rast kako u premijama tako i u zaradi. S tim u vezi postavljeni su sledeći ciljevi: jačanje vodeće pozicije koju Vienna Insurance Group ima u Austriji i stalna ekspanzija poslova osiguranja u regionu CIE. Godinama je Vienna Insurance Group orijentisana na vrednosni rast, s namerom da postane lider. Ovo se odnosi na Grupu u celosti, kao što se odnosi i na menadžment i na svakog zaposlenog. Istovremeno, uz jaku tržišnu poziciju Grupa jača na osnovu odlične dostupnosti klijentima preko svoje „multi-channel“ distribucije i korišćenja sinergije kao i široke diversifikacije rizika. Na primer, rasprostranjena različitost na tržištima i među produktima dovodi do dobre strukture poslovanja koja se ogleda i u odličnom rejtingu agencije Standard & Poor's (A+, stabilan izgled). Još jedan ključni faktor uspeha Vienna Insurance Group je „multi-brand“ strategija, koja se oslanja na korišćenje uglednog imena brenda koji ima bogatu tradiciju.

### Zaposleni stoje iza uspeha

Dostignuća Vienna Insurance Group zavise od zaposlenih koji su razvili visokokvalitetne produkte i servis kao i blisku saradnju sa klijentima i poslovnim partnerima.



# REZULTATI POSLOVANJA WIENER STÄDTISCHE OSIGURANJA U 2008. GODINI

Tokom poslovne 2008. godine Wiener Städtische osiguranje je zadržalo visoku stopu rasta po nekoliko kriterijuma. Ostvarena je stopa rasta ukupne premije od 21,16%, a porast produkcije, iskazan brojem zaključenih ugovora o osiguranju, bio je 29,42%. Rast bruto merodavne premije dostigao je 21%. Kompanija je u svojoj osnovnoj delatnosti ostvarila pozitivan merodavni tehnički rezultat od 74,07%, obezbeđujući ostvarenje osnovnog poslovnog principa – pružanje kvalitetne osiguravajuće zaštite svojim osiguranicima.

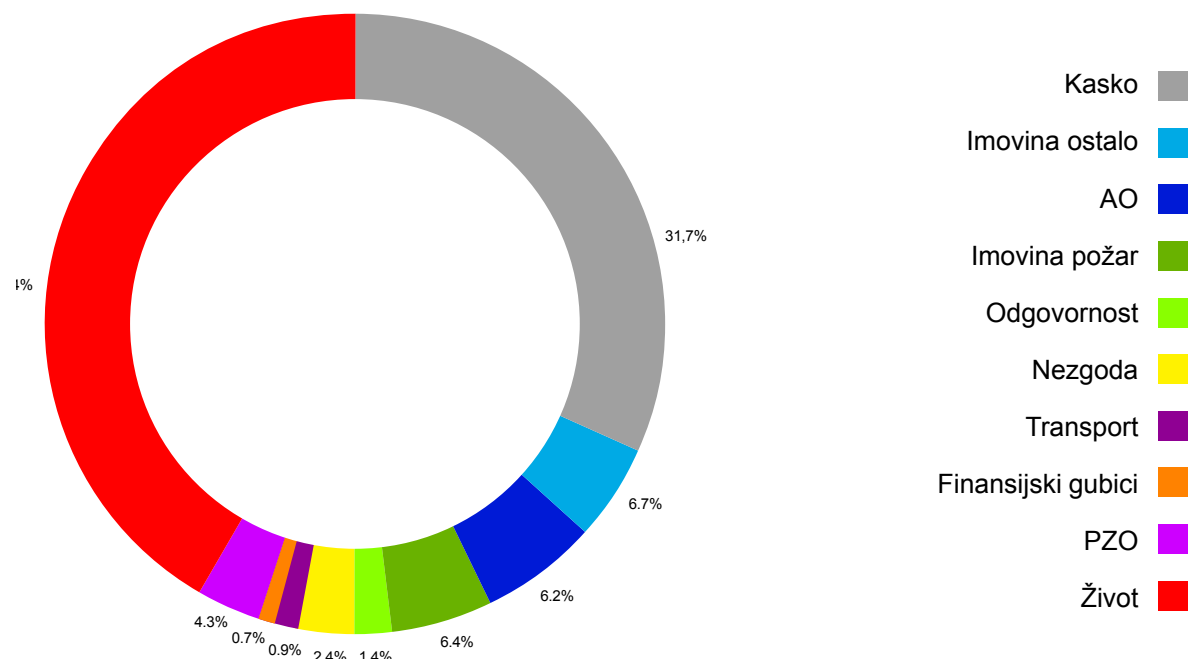
U svom poslovanju Wiener Städtische osiguranje primenjuje važeće zakonske propise Republike Srbije,

odnosno, u delatnosti osiguranja, tarifni sistem zasnovan na Uslovima i Tarifama osiguranja verifikovanim od strane organa upravljanja kao i zakonodavnih organa.

## PREMIJA OSIGURANJA

Wiener Städtische osiguranje je u 2008. godini ostvarilo ukupno bruto fakturisanu premiju osiguranja u iznosu od 4.390,93 miliona dinara.

Od ovog iznosa 2.473,66 miliona dinara se odnosi na neživotna osiguranja, 1.730,50 miliona dinara na životna osiguranja, dok putno zdravstveno osiguranje doprinosi ukupnoj premiji sa 186,66 miliona dinara.



Grafikon 1. Portfelj prema vrstama osiguranja, 2008. godina

(u hiljadama RSD)

Vrsta osiguranja	Ukupno 2008	Ukupno 2007	Ukupno 2006	Ukupno 2005	Ukupno 2004	Stopa rasta 2008/2007
Auto kasko	1.391.204.555,85	1.143.394.222	801.879.452,23	676.466.348,92	344.460.804,50	21,67%
Autoodgovornost	270.750.079,27	211.514.061	182.583.817,38	140.715.603,24	38.145.037,16	28,01%
Imovina - požar	280.356.117,32	248.755.102	167.521.384,30	80.702.400,26	35.793.143,58	12,70%
Imovina - ostalo	292.840.961,19	207.293.330	169.367.777,46	72.504.443,95	42.526.705,97	41,27%
Nezgoda	107.241.442,82	84.549.474	51.230.319,04	29.876.626,39	14.491.786,99	26,84%
Putno zdravstveno	186.758.556,97	116.688.202,66	2.094.121,94	-	-	60,05%
Transport	39.279.194,38	50.903.612	41.378.452,98	4.793.407,29	1.586.766,40	-22,84%
Odgovornost	62.477.189,99	48.264.590	38.183.520,93	9.509.530,52	1.508.401,11	29,45%
Krediti	-	-	-	-	251.945,88	
Finansijski gubici	29.510.635,48	22.409.544	23.108.145,86	507.105,70	-	31,69%
<b>NEŽIVOT</b>	<b>2.660.418.733,26</b>	<b>2.133.772.138,26</b>	<b>1.477.346.992,12</b>	<b>1.015.075.466,27</b>	<b>478.764.591,59</b>	<b>24,68%</b>
<b>ŽIVOT</b>	<b>1.730.507.710,58</b>	<b>1.490.217.750,66</b>	<b>962.456.355,80</b>	<b>579.255.801,62</b>	<b>219.873.244,23</b>	<b>16,12%</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>4.390.926.443,84</b>	<b>3.623.989.888,92</b>	<b>2.439.803.347,92</b>	<b>1.594.331.267,89</b>	<b>698.637.835,82</b>	<b>21,16%</b>

Tabela 1. Raspodela bruto premije u 2008. godini

Wiener Städtische osiguranje putem mreže svojih filijala, ekspozitura i prodajnih mesta vrši teritorijalnu disperziju rizika. Profitne jedinice u 2008. godini poslovale su u sledećim gradovima: Beograd, Ruma, Niš, Kruševac, Požarevac, Šabac, Užice, Subotica, Vršac, Novi Sad, Jagodina, Čačak, Novi Pazar, Sremska Mitrovica, Pirot, Leskovac, Vranje, Vrnjačka Banja, Smederevo, Loznica, Valjevo, Arilje, Bajina Bašta, Sombor, Kanjiža, Kikinda, Bačka Topola, Kula, Senta, Zrenjanin, Pančevo, Temerin, Bačka Palanka, Futog, Beočin, Kragujevac, Paraćin, Gornji Milanovac, Kraljevo.

## RAST PORTFELJA NEŽIVOTNOG OSIGURANJA

U poslovima neživotnih osiguranja, Wiener Städtische osiguranje je tokom 2008. godine ostvarilo ukupno bruto fakturisanu premiju osiguranja u iznosu od 2.660,42 miliona dinara (zajedno sa premijom putnog zdravstvenog osiguranja) i ostvarilo stopu rasta od

24,68%. Dinamičan rast portfelja neživotnog osiguranja vidi se i po porastu broja zaključenih ugovora kojih je u 2008. godini bilo 160.671.

Vrsta osiguranja	2008	2007	2006	2005	2004
Auto kasko	25.763	21.624	14.346	11.154	6.159
Autoodgovornost	27.870	23.537	22.727	19.543	6.525
Imovina	8.061	7.657	5.467	1.305	508
Nezgoda	3.483	2.715	2.194	931	613
Imovina preduzetnika	18.500	11.801	5.507	3.356	1.396
Kuće i stanovi	3.535	4.050	3.305	2.122	1.197
Stvari domaćinstva	7.929	7.301	5.455	3.026	138
Transport	1.141	1.689	1.604	37	170
Putno zdravstveno	64.389	41.119	-	-	-
<b>UKUPNO NEŽIVOT</b>	<b>160.671</b>	<b>121.493</b>	<b>60.605</b>	<b>41.474</b>	<b>16.706</b>

Tabela 2. Fizički obim produkcije osiguranja

Poslovi neživotnih osiguranja u 2008. godini u Wiener Städtische osiguranju učestvovali su sa približno 61%. U strukturi neživotnih osiguranja najveće učešće ostvarilo je kasko osiguranje, približno 52%, automobilska odgovornost imala je učešće od 10%, dok su ostale vrste neživotnih osiguranja učestvovala sa 37,53%.

Na tržištu osiguranja u Republici Srbiji u 2007. godini premija neživotnih osiguranja je učestvovala sa 88,97%, dok je prema dostupnim podacima za 2008. godinu učešće iznosilo 87,80%. U 2007. godini najzastupljenije je bilo osiguranje autoodgovornosti sa 32,50%, potom imovinska osiguranja sa 30,52% učešća. Struktura premije u 2008. godini je slična strukturi u 2007. godini. Osiguranje od autoodgovornosti i dalje ima najveće učešće u ukupnoj premiji sa 31,70%, a zatim slede imovinska osiguranja (osiguranje imovine od požara i drugih opasnosti i ostala osiguranja imovine) sa 24,70%.

Produkt 2008	Učešće	Broj polisa
Osiguranje života za slučaj smrti	7,60%	3.500
Osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja	69,26%	31.883
Osiguranje života sa tačno utvrđenim rokom isplate - term fix	20,70%	9.531
Rentno osiguranje	2,43%	1.120
Grand Total	100,00%	46.034

**Tabela 3. Učešće pojedinih vrsta osiguranja života u ukupnom portfelju**

Raspoloživi podaci o tržištu osiguranja Republike Srbije ukazuju na rast učešća životnih osiguranja, što je posledica značajnog porasta tih osiguranja od 28,5% u odnosu na 2007. godinu kada je njihovo učešće iznosilo 11,03%, dok u 2008. godini ovaj procenat iznosi 12,2%.

## WIENER STÄDTISCHE OSIGURANJE – LIDER U ŽIVOTNOM OSIGURANJU

U svom portfelju u 2008. godini Wiener Städtische osiguranje je imalo učešće osiguranja života od 39,41%, odnosno stopa rasta bruto fakturisane premije osiguranja života u odnosu na prethodni period je iznosila 16,12%. Struktura ročnosti u 2008. godini je takva da su najzastupljenija osiguranja života sa ugovorenim godišnjim plaćanjem 38,05%, mesečnim plaćanjem 34,02%, potom kvartalnim 12,67%, i polugodišnjim plaćanjem 12,67%. Ugovoreno jednokratno plaćanje ima učešće od 0,23%. Prosečna premija u 2008. godini je iznosila 500 evra a prosečno trajanje osiguranja 19 godina.



## IZVRŠENJE OBAVEZA PO ŠTETNIM DOGAĐAJIMA

U 2008. godini Wiener Städtische osiguranje je imalo rešenih šteta u iznosu od ukupno 1.567,51 miliona dinara. Od ukupnog iznosa likvidiranih šteta, 83,41% se odnosi na štete po osnovu neživotnih osiguranja, odnosno 16,59% od ukupno rešenih šteta su štete po osnovu osiguranja života. Prosečno isplaćena šteta u

neživotnim osiguranjima je iznosila 73 hiljade dinara, dok je u osiguranju života prosečna šteta iznosila 148,2 hiljade dinara.

Najzastupljenija vrsta osiguranja u ukupno rešenim štetama za neživotna osiguranja je autokasko osiguranje 70,25%, sledi autoodgovornost sa 9,97%, imovina – požar – 6,95% i imovina – ostalo – 4,7%.

Vrsta neživotnih osiguranja	Rešene štete	Rezervisane štete	Štete 2008
Auto kasko	918.517.117	158.171.843	1.076.688.960
Autoodgovornost	130.390.938	78.952.631	209.343.569
Imovina-požar	90.867.810	7.345.000	98.212.810
Imovina-ostalo	61.507.992	10.445.892	71.953.884
Nezgodna	42.077.565	676.080	42.753.645
Transport	5.371.713	0	5.371.713
Odgovornost	3.021.744	550.000	3.571.744
PZO	55.776.972	9.963.772	65.740.744
<b>UKUPNO NEŽIVOT</b>	<b>1.307.531.852</b>	<b>271.608.986</b>	<b>1.579.140.838</b>
<b>ŽIVOT</b>	<b>259.985.610</b>	<b>63.709.873</b>	<b>323.695.483</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>1.567.517.462</b>	<b>335.318.859</b>	<b>1.902.836.321</b>

**Tabela 4. Pregled rešenih i rezervisanih šteta 2008.**

Ukupan broj šteta u obradi u 2008. godini je bio 25.713 i to 2.482 štete prenete iz prethodne godine i 23.231 šteta prijavljenih i reaktiviranih u toku izveštajne godine. Broj šteta po osnovu neživotnih osiguranja je bio 23.371 i 2.342 po osnovu životnih osiguranja. Ukupna ažurnost u rešavanju odštetnih zahteva iznosi 89,72%, odnosno rešeno je ukupno 23.070 šteta od čega je odbijeno kao neosnovano 3.566 odštetna zahteva, a po osnovu 19.504 odštetna zahteva izvršena je isplata u iznosu od 1.567,52 miliona dinara.

Ukupan iznos rešenih i rezervisanih odštetnih zahteva po osnovu neživotnih osiguranja iznosio je 1.579 miliona dinara, od toga je na dan 31. 12. 2008. godine izvršena rezervacija za 2.427 prijavljenih i nerešenih odštetnih zahteva u iznosu od 271,61 miliona dinara.

Ukupan iznos rešenih i rezervisanih odštetnih zahteva u osiguranju života iznosio je 323,69 miliona dinara, od čega rešenih šteta 259,98 miliona dinara a rezervisanih prijavljenih a nerešenih šteta 31. 12. 2008. godine 63,71 miliona dinara, a rezervacija je izvršena za 216 odštetnih zahteva.

Rezervacija za nastale i neprijavljene štete je obračunata u skladu sa važećim normativima i iznosi 183,30 miliona dinara.



# RAZVOJ WIENER STÄDTISCHE OSIGURANJA U 2008. GODINI

## STALNO UNAPREĐENJE KVALITETA I DOSTUPNOSTI PRODUKATA

Od dana započinjanja svojih poslovnih aktivnosti Wiener Städtische osiguranje je kompanija koja ima cilj da:

- ponudi konkurentne proizvode osiguranja po evropskim standardima;
- obezbedi inovativna rešenja dobijena prenosom znanja i iskustva Grupe;
- pokrije čitavu zemlju u cilju veće disperzije osiguranih rizika i blizine klijentima kroz mrežu filijala, ekspozitura i prodajnih mesta, agenata i brokera, kao i leasing kompanija i banaka;
- bude u grupi vodećih društava za osiguranje na teritoriji Srbije.

Svakodnevni zadaci Sektora prodaje, pored angažovanja na permanentnom rastu novog, kvalitetnog portfelja, su negovanje i razvoj postojećih odnosa sa klijentima i unapređenje saradnje sa poslovnim partnerima. Našu prodajnu snagu čini razgranata prodajna mreža sa profesionalnim visoko profilisanim kadrovima kojom kompletno pokrивamo teritoriju Srbije. Povećanjem unutrašnjeg kvaliteta, edukacijom i motivacijom kadra u svim segmentima prodaje stvaramo uslove za rast. Takođe, inovacije koje uvodimo u naše proizvode kao i novi proizvodi kojima maksimalno izlazimo u susret potrebama korisnika, čine našu ponudu konkurentnom. To potvrđuje i porast produkcije iskazane brojem zaključenih ugovora kojih je u 2008. godini bilo više od 206.700, što je za skoro 30% više u odnosu na 2007. godinu.

Nastavljen je razvoj kanala prodaje osiguranja – preko banaka. Počela je prodaja naših produkata na šalterima Erste banke. Na taj način proširili smo prodajnu mrežu za 35 novoobučenih agenata u 35 ekspozitura Erste banke. Ukupna realizovana nova produkcija banko-osiguranja tokom prethodne godine iznosi preko 9.650 polisa sa pripadajućom premijom od preko 109 miliona dinara. U

ukupnom portfelju prednjačilo je osiguranje imovine, ali je porasla i premija Riziko osiguranja i Kasko osiguranja prodatih posredstvom banaka.

Visok kvalitet usluge putnog zdravstvenog osiguranja, uz asistenciju kompanije Mondial Assistance, nagrađen je poverenjem klijenata pa je ostvaren zavidan rast od 60%. Broj prodatih polisa ovog osiguranja, kojih je u 2008. godini bilo čak 64.389, govori o dobro izgrađenim partnerskim odnosima sa turističkim agencijama koje su naš osnovni kanal prodaje.

## DOSTUPNOST ŠIROM SRBIJE

Naša kompanija je u 2008. godini, u cilju povećanja dostupnosti produkata i približavanja potrebama klijenata, nastavila širenje prodajne mreže. Otvorili smo sedam novih prodajnih mesta. Proširena mreža na kraju 2008. godine brojala je ukupno 13 filijala, 8 ekspozitura i 20 prodajnih mesta.

Broj zaposlenih je povećan – godinu smo započeli sa 773, a završili sa 930 zaposlenih. U okviru naše kompanije održane su brojne obuke, kako novoregistrovanog kadra tako i zaposlenih sa dugogodišnjim stažom u čiju se edukaciju i usavršavanje konstantno ulaže.

## SIGURNOST

Zaštita portfelja osiguranja Wiener Städtische osiguranja u 2008. godini obezbeđena je iz sopstvenih sredstava koja predstavljaju garanciju za naknadu preuzetih obaveza po osnovu osiguranja. U skladu sa zahtevima zakonodavca obezbeđena je garantna rezerva na način da se obezbedi trajno izvršavanje obaveza, odnosno formirane su tehničke rezerve po načelima aktuarske matematike, pravila struke osiguranja i odgovarajućih statističkih podataka.

Buduća poslovna strategija jeste stalno povećanje nivoa sopstvenih rezervi kako bi se jačala finansijska pozicija i ostvarili svi budući poslovni ciljevi.

Glavni cilj i dugoročna strategija reosiguranja je zaštita sigurnosti i interesa klijenta. Osnovna strategija kompanije prilikom izrade programa je bila da društvo neće preuzimati rizike koje nije u stanju da nosi u svom samopridržaju ili za koje nije u mogućnosti da nađe reosiguravajuće pokriće. Wiener Städtische osiguranje je uspelo da obezbedi visoko kvalitetnu zaštitu svog portfelja kod renomiranih reosiguravajućih društava: Swiss Re, Munich Re, Hannover Re, Mapfre, Odyssey Re, Sirius Re i Sava Re. Učešće najvećih svetskih reosiguravajućih društava u pokriću portfelja Wiener Städtische osiguranja obezbeđuje najviši nivo sigurnosti programa reosiguranja. Krajem 2008. godine Vienna Insurance Group je osnovala kompaniju za reosiguranje Wiener RE u Beogradu, tako da će od sada Wiener Städtische osiguranje biti rasterećeno posredovanja kod svetskih reosiguravača.

## PROMOTIVNE AKTIVNOSTI I DRUŠTVENO ODGOVORNO PONAŠANJE

Wiener Städtische osiguranje učestvovalo je u brojnim projektima od nacionalnog značaja i sinergijom marketinških, PR i sponzorskih aktivnosti nastavili smo da i u 2008. godini na adekvatan način promoviramo vrednosti kompanije i podižemo svest kod domaće javnosti o neophodnosti i prednostima osiguranja.

Kompanija neguje principe društveno odgovornog poslovanja. Društvenu zajednicu smo pomagali u oblasti sporta, na polju kulture i obrazovanja.

Nastavili smo partnerstvo sa Odbojkaškim savezom Srbije i pomogli održavanje takmičenja klubova prvih liga – treću po redu Wiener Städtische Ligu. Nismo zaboravili ni na jačanje sportskog duha kod najmlađih, i zato smo bili glavni sponzor Trke za najmlađe na Beogradskoj rolerijadi.

Ponosni smo na podršku koju smo dali Evropskom pokretu u Srbiji za realizaciju projekta Putujemo u Evropu koji je obezbedio da 200 najboljih srpskih studenata putuje Evropom mesec dana.

Svojim odgovornim ponašanjem prema zajednici, ali i principijelnim ponašanjem na tržištu osiguranja privukli smo pažnju stručne javnosti. Bili smo rado viđeni učesnici panela na poziv Ekonomist Media Grupe, renomirane medijske kuće.





**KPMG d.o.o. Beograd**  
Kraljice Natalije 11  
11000 Belgrade  
Serbia

Telephone: +381 11 20 50 500  
Fax: +381 11 20 50 550  
E-mail: info@kpmg.co.yu  
Internet: www.kpmg.co.yu

Agencija za privredne registre  
BD 7113  
Matični broj 17148656  
Račun 265-1100310000190-61  
Raiffeisen banka a.d. Beograd  
PIB 100058593

## AKCIONARIMA

### WIENER STÄDTISCHE OSIGURANJE A.D.O. BEOGRAD

#### Mišljenje o finansijskim izveštajima

Izvršili smo reviziju priloženih finansijskih izveštaja „Wiener Städtische osiguranja“ a.d.o. Beograd (u daljem tekstu: Društvo) koji se sastoje od bilansa stanja na dan 31. decembar 2008. godine i bilansa uspeha, bilansa tokova gotovine i izveštaja o promenama na kapitalu Društva za godinu koja se završava na taj dan, kao i pregleda osnovnih računovodstvenih politika i drugih napomena.

#### *Odgovornost rukovodstva za finansijske izveštaje*

Rukovodstvo Društva je odgovorno za sastavljanje i objektivno prikazivanje ovih finansijskih izveštaja u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji Republike Srbije („Službeni glasnik RS“ 46/2006), Zakonom o osiguranju („Službeni glasnik RS“ 55/04, 70/04, 61/05, 85/2005 i 101/2007) i ostalim relevantnim podzakonskim aktima Narodne banke Srbije. Ova odgovornost obuhvata: kreiranje, implementaciju i održavanje internih kontrola koje su relevantne za sastavljanje i objektivno prikazivanje finansijskih izveštaja koji ne sadrže materijalno značajne greške nastale bilo zbog pronevere ili grešaka u radu, odabir i primenu odgovarajućih računovodstvenih politika i vršenje računovodstvenih procena koje su razumne u datim okolnostima.

#### *Odgovornost revizora*

Naša odgovornost je da na osnovu izvršene revizije izrazimo mišljenje o priloženim finansijskim izveštajima. Reviziju smo izvršili u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji Republike Srbije („Službeni glasnik RS“ 46/2006), Međunarodnim standardima revizije izdatim od strane Međunarodnog saveza računovođa i Odlukom o sadržini izveštaja o obavljenoj reviziji finansijskih izveštaja društva za osiguranje ("Sl. Glasnik RS", br. 21/05, 24/05 i 54/2005). Ovi standardi zahtevaju da se pridržavamo relevantnih etičkih zahteva i da reviziju planiramo i obavimo na način koji nam omogućuje da steknemo razumni nivo uveravanja da finansijski izveštaji ne sadrže materijalno značajne greške.

Revizija obuhvata obavljanje procedura u cilju prikupljanja revizorskih dokaza o iznosima i obelodanjivanjima u finansijskim izveštajima. Odabir procedura zavisi od naše procene, uključujući i procenu rizika od materijalno značajnih grešaka u finansijskim izveštajima nastalih bilo zbog pronevere ili grešaka u radu. U proceni rizika uzimamo u obzir interne kontrole koje su relevantne za sastavljanje i objektivno prikazivanje finansijskih izveštaja Društva sa ciljem projektovanja revizorskih procedura koje odgovaraju okolnostima, ali ne i za svrhe izražavanja mišljenja o efektivnosti internih kontrola primenjenih u Društvu. Revizija takođe obuhvata ocenu da li su računovodstvena načela i značajna procenjivanja koja je primenilo rukovodstvo odgovarajuća, kao i opštu ocenu prezentacije finansijskih izveštaja.

© 2009 KPMG d.o.o. Beograd, a Serbian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International, a Swiss cooperative. All rights reserved.

Upisani osnovni kapital Društva od EUR 50.750,42 uplaćen, odnosno uneti je u celosti.  
KPMG d.o.o. Beograd je jednočlano društvo.



Smatramo da su revizorski dokazi koje smo pribavili dovoljni i odgovarajući i pružaju osnov za izražavanje našeg mišljenja.

#### *Mišljenje*

Po našem mišljenju, finansijski izveštaji prikazuju istinito i objektivno finansijsko stanje Društva na dan 31. decembar 2008. godine, rezultate poslovanja i tokove gotovine za godinu koja se završava na taj dan i sastavljeni su u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji Republike Srbije („Službeni glasnik RS“ 46/2006), Zakonom o osiguranju („Službeni glasnik RS“ 55/04, 70/04, 61/05, 85/2005 i 101/2007) i ostalim relevantnim podzakonskim aktima Narodne banke Srbije.

Beograd, 20. mart 2009. godine



KPMG d.o.o. Beograd

*Stana Jovanović*

Stana Jovanović  
Ovlašćeni revizor



## NAŠA MREŽA

### CENTRALA

**Beograd** – Bulevar Mihaila Pupina 165g,  
11070 Novi Beograd  
Tel: 011/2209-800, 2209-801  
e-mail: [office@wiener.co.rs](mailto:office@wiener.co.rs)

### FILIJALE

**Beograd** – Bulevar Mihaila Pupina 10b/l,  
11070 Novi Beograd  
Tel: 011/2221-616, 2221-600  
e-mail: [wso.beograd@wiener.co.rs](mailto:wso.beograd@wiener.co.rs)

**Ruma** – Veljka Dugoševića 173, 22400 Ruma  
Tel: 022/474-968, 490-052  
e-mail: [wso.ruma@wiener.co.rs](mailto:wso.ruma@wiener.co.rs)

**Niš** – Trg Pavla Stojkovića 7, 18000 Niš  
Tel: 018/296-500, 296-501  
e-mail: [wso.nis@wiener.co.rs](mailto:wso.nis@wiener.co.rs)

**Kruševac** – Majke Jugovića 35, 37000 Kruševac  
Tel: 037/426-767, 418-295  
e-mail: [wso.krusevac@wiener.co.rs](mailto:wso.krusevac@wiener.co.rs)

**Požarevac** – Tabacka čaršija 16, 12000 Požarevac  
Tel: 012/542-975, 542-976  
e-mail: [wso.pozarevac@wiener.co.rs](mailto:wso.pozarevac@wiener.co.rs)

**Šabac** – Vlade Jovanovića 31, 15000 Šabac  
Tel: 015/302-161  
e-mail: [wso.sabac@wiener.co.rs](mailto:wso.sabac@wiener.co.rs)

**Užice** – Dimitrija Tucovića 36, 31000 Užice  
Tel: 031/510-078, 500-189  
e-mail: [wso.uzice@wiener.co.rs](mailto:wso.uzice@wiener.co.rs)

**Subotica** – Park Rajhl Ferenc 8, 24000 Subotica  
Tel: 024/670-760, 672-760  
e-mail: [wso.subotica@wiener.co.rs](mailto:wso.subotica@wiener.co.rs)

**Vršac** – Žarka Zrenjanina 16, 26300 Vršac  
Tel: 013/834-920, 835-591  
e-mail: [wso.vrsac@wiener.co.rs](mailto:wso.vrsac@wiener.co.rs)

**Novi Sad** – Bulevar oslobođenja 133, 21000 Novi Sad  
Tel: 021/677-22-12, 677-22-32  
e-mail: [wso.novisad@wiener.co.rs](mailto:wso.novisad@wiener.co.rs)

**Jagodina** – Kneginje Milice 71/1, 35000 Jagodina  
Tel: 035/242-593, 242-594  
e-mail: [wso.jagodina@wiener.co.rs](mailto:wso.jagodina@wiener.co.rs)

**Čačak** – Karađorđeva 15, 32000 Čačak  
Tel: 032/340-530, 340-531  
e-mail: [wso.cacak@wiener.co.rs](mailto:wso.cacak@wiener.co.rs)

**Novi Pazar** – AVNOJ-a bb, 36300 Novi Pazar  
Tel: 020/332-200, 332-202  
e-mail: [wso.novipazar@wiener.co.rs](mailto:wso.novipazar@wiener.co.rs)

### EKSPozITURE

**Arilje** – Miloša Glišića 28, 31230 Arilje  
Tel: 031/892-094  
e-mail: [wso.arilje@wiener.co.rs](mailto:wso.arilje@wiener.co.rs)

**Gornji Milanovac** – Kneza Aleksandra 9,  
32300 Gornji Milanovac  
Tel: 032/718-086  
e-mail: [wso.gornjimilanovac@wiener.co.rs](mailto:wso.gornjimilanovac@wiener.co.rs)

**Kanjiža** – Glavna 3, 24420 Kanjiža  
Tel: 024/873-260  
e-mail: [wso.kanjiza@wiener.co.rs](mailto:wso.kanjiza@wiener.co.rs)

**Pirot** – Trg pirotskih oslobodilaca bb, 18300 Pirot  
Tel: 010/313-007, 313-434  
e-mail: [wso.pirot@wiener.co.rs](mailto:wso.pirot@wiener.co.rs)

**Sombor** – Staparski put 6, 25000 Sombor  
Tel: 025/433-790  
e-mail: [wso.sombor@wiener.co.rs](mailto:wso.sombor@wiener.co.rs)

**Temerin** – Novosadska 399, 21235 Temerin  
Tel: 021/842-461  
e-mail: [wso.temerin@wiener.co.rs](mailto:wso.temerin@wiener.co.rs)

**Zrenjanin** – Koče Kolarova 29, 23101 Zrenjanin  
Tel: 023/525-614  
e-mail: [wso.zrenjanin@wiener.co.rs](mailto:wso.zrenjanin@wiener.co.rs)



### PRODAJNA MESTA

**Beograd, Centar** – Kralja Milutina 1, 11000 Beograd  
Tel: 011/2221-626  
e-mail: [wso.beograd.centar@wiener.co.rs](mailto:wso.beograd.centar@wiener.co.rs)

**Novi Beograd** – Bulevar Mihaila Pupina 10e lok. 18  
Tel: 011/311-92-75  
e-mail: [wso.beograd@wiener.co.rs](mailto:wso.beograd@wiener.co.rs)

**Čukarica** – Blagoja Parovića 19a, 11000 Beograd  
Tel: 011/2221-656  
e-mail: [wso.beograd.cukarica@wiener.co.rs](mailto:wso.beograd.cukarica@wiener.co.rs)

**Bajina Bašta** – 12. septembra 27, 31250 Bajina Bašta  
Tel: 031/869-118  
e-mail: [wso.bajinabasta@wiener.co.rs](mailto:wso.bajinabasta@wiener.co.rs)

**Bačka Topola** – Nikole Tesle 1, 24300 Bačka Topola  
Tel: 024/716-555  
e-mail: [wso.backatopola@wiener.co.rs](mailto:wso.backatopola@wiener.co.rs)

**Kikinda** – Generala Drapšina 34, 23300 Kikinda  
Tel: 023/403-560  
e-mail: [wso.kikinda@wiener.co.rs](mailto:wso.kikinda@wiener.co.rs)

**Kragujevac** – Karađorđeva 39, 34000 Kragujevac  
Tel: 034/501-079  
e-mail: [wso.kragujevac@wiener.co.rs](mailto:wso.kragujevac@wiener.co.rs)

**Loznica** – Dositeja Obradovića 14, 15300 Loznica  
Tel: 015/898-470  
e-mail: [wso.loznica@wiener.co.rs](mailto:wso.loznica@wiener.co.rs)

**Bačka Palanka** – Jugoslovenske armije 15,  
21400 Bačka Palanka  
Tel: 021/754-900  
e-mail: [wso.backapalanka@wiener.co.rs](mailto:wso.backapalanka@wiener.co.rs)

**Futog** – Cara Lazara 35, 21410 Futog  
Tel: 021/890-170  
e-mail: [wso.futog@wiener.co.rs](mailto:wso.futog@wiener.co.rs)

**Kraljevo** – Cara Lazara 38, 36000 Kraljevo  
Tel: 036/234-266  
e-mail: [wso.kraljevo@wiener.co.rs](mailto:wso.kraljevo@wiener.co.rs)

**Sremska Mitrovica** – Stari šor 131,  
22000 Sremska Mitrovica  
Tel: 022/613-511  
e-mail: [wso.sremskamitrovica@wiener.co.rs](mailto:wso.sremskamitrovica@wiener.co.rs)

**Pančevo** – Svetog Save 5, 26000 Pančevo  
Tel: 013/334-388  
e-mail: [wso.pancevo@wiener.co.rs](mailto:wso.pancevo@wiener.co.rs)

**Vrnjačka Banja** – Kruševačka bb, 36210 Vrnjačka Banja  
Tel: 036/620-200  
e-mail: [wso.vrnjackabanja@wiener.co.rs](mailto:wso.vrnjackabanja@wiener.co.rs)

**Paraćin** – Vožda Karađorđa 67, 35250 Paraćin  
Tel: 035/573-561  
e-mail: [wso.paracin@wiener.co.rs](mailto:wso.paracin@wiener.co.rs)

**Beočin** – Cara Lazara bb, 21300 Beočin  
Tel: 021/872 742  
e-mail: [wso.beocin@wiener.co.rs](mailto:wso.beocin@wiener.co.rs)

**Vranje** – Ive Lole Ribara 13/1, 17500 Vranje  
Tel: 017/417-766  
e-mail: [wso.vranje@wiener.co.rs](mailto:wso.vranje@wiener.co.rs)

**Smederevo** – Stevana Nemanje bb / lokal B16,  
11300 Smederevo  
Tel: 026/648-420  
e-mail: [wso.smederevo@wiener.co.rs](mailto:wso.smederevo@wiener.co.rs)

**Kula** – Maršala Tita 252, 25230 Kula  
Tel: 025/729-797  
e-mail: [wso.kula@wiener.co.rs](mailto:wso.kula@wiener.co.rs)

**Senta** – Glavna 19/4, 24400 Senta  
Tel: 024/817-226  
e-mail: [wso.senta@wiener.co.rs](mailto:wso.senta@wiener.co.rs)

**Valjevo** – Mirka Obradovića 11, 14000 Valjevo  
Tel: 014/243-759  
e-mail: [wso.valjevo@wiener.co.rs](mailto:wso.valjevo@wiener.co.rs)

**Leskovac** – Južnomoravskih brigada 43, 16000 Leskovac  
Tel: 016/255-981  
e-mail: [wso.leskovac@wiener.co.rs](mailto:wso.leskovac@wiener.co.rs)



Bulevar Mihaila Pupina 165g, 11070 Novi Beograd

Telefon: +381 11 2209 800; Fax: +381 11 2209 801

Call centar: 0800 200 800

e-mail: [office@wiener.co.rs](mailto:office@wiener.co.rs); [www.wiener.co.rs](http://www.wiener.co.rs)