



2012

IZVEŠTAJ O  
POSLOVANJU



DESET  
GODINA  
DOBROG  
POSLOVANJA.

**WIENER**  
**STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP



## NAŠA POSLOVNA MISIJA

Misija Wiener Städtische osiguranja je da obezbedi finansijsku sigurnost, osiguravajuće proizvode i usluge i rešenja koja na najbolji način odgovaraju potrebama i zahtevima naših osiguranika. Istovremeno, trudimo se da razvijamo domaće tržište osiguranja i edukujemo stanovništvo o značaju osiguranja. Primenjujemo najviše standarde poslovanja, razvijamo transparentnost i etičnost u odnosima sa svim zainteresovanim grupama i aktivno učestvujemo u razvoju zajednice u kojoj poslujemo.

Wiener Städtische osiguranje teži da bude lider na srpskom tržištu osiguranja, kako u svojim uslugama tako i u svojim poslovnim rešenjima. Ova ambicija motiviše naše zaposlene da stalno doprinose zajedničkom uspehu – u funkciji dobrobiti naših klijenata, partnera, akcionara i čitave zajednice. Tako gradimo prosperitet, sigurnost i bolju budućnost društva u kojem poslujemo.





## UVODNA REČ

Poštovane dame i gospodo,

Veliko mi je zadovoljstvo da vam se obratim na isteku desete poslovne godine Wiener Städtische osiguranja a.d.o. Beograd i da vam čestitam ovaj važan jubilej - deset godina uspešnog poslovanja u Srbiji.

Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd osnovano je 2003. godine kao „greenfield“ investicija austrijske kompanije Vienna Insurance Group Wiener Städtische Versicherung AG i u to vreme imalo je oko 80 zaposlenih. Na kraju prve godine, kompanija je zauzela 21. mesto na tržištu i imala skroman tržišni udeo. Danas, nakon prve decenije poslovanja u Srbiji, s premijom uvećanom više od četrdeset puta, Wiener Städtische osiguranje četvrta je kompanija na tržištu osiguranja u Srbiji, sa više od 1.200 zaposlenih i više od 9% udela na tržištu. Svoje poverenje kompaniji je ukazalo gotovo 115.000 klijenata, što predstavlja izuzetan uspeh.

Kompanija Wiener Städtische osiguranje uspela je da od svog imena izgradi brend koji je u Srbiji dobro poznat i prihvaćen. Razvila je visokokvalitetan i stabilan portfelj učvrstivši se kao jedna od vodećih kompanija u životnom osiguranju. Prethodnih godina susreli smo se s mnogo izazova u poslu. Jaka tržišna konkurencija pomogla nam je da izgradimo snažnu kompaniju koja neprestano pronalazi nove načine da unapredi poslovanje, osmišljava nove proizvode i razvija saradnju s partnerima i saradnicima. Kompanija Wiener Städtische osiguranje izgradila je jaku zajednicu bogatu znanjem i iskustvom.

Želeo bih da naglasim da je Vienna Insurance Group ostvarila svoje ciljeve u 2012. godini iako eksterni uslovi nisu bili optimalni. Strategija VIG Grupacije fokusirana je na organski rast i neprekidno povećanje profitabilnosti. VIG će nastaviti da deluje u skladu sa svojim principima o prisustvu na lokalnom tržištu zasnovanom na diversifikaciji i u skladu sa svojom konzervativnom investicionom strategijom, istovremeno radeći na povećanju profitabilnosti. Grupa VIG je u poslovnoj 2012. ostvarila dobit od 9,7 milijardi evra ukupne premije osiguranja (u konsolidovanom iznosu), što predstavlja rast od 9% u odnosu na prethodnu godinu. Konsolidovana dobit (pre odbitka poreza) povećana je za 5,1%, na ukupno 587,4 miliona evra. Zahvaljujući tome, naš finansijski rezultat za 2012. godinu iznosi 1,2 milijarde evra, dok su investicije grupe, uključujući likvidna sredstva, iznosile 30,2 milijarde evra na dan 31.12. 2012.

Na kraju, želim da se zahvalim našim zaposlenima i da im još jednom čestitam na odličnom poslovanju u prethodnoj deceniji. Želim vam sve najbolje na vašem putu do vrha. Uveren sam da će iskusni Izvršni odbor čvrsto držati kormilo na putu ka uspehu.

Srdačno,

**Dr. Rudolf Ertl**  
Predsednik Nadzornog odbora





## REČ GENERALNOG DIREKTORA

Poštovani,

Wiener Städtische osiguranje a.d.o Beograd osnovano je 2003. godine kao „greenfield“ investicija austrijske kompanije Vienna Insurance Group Wiener Städtische Versicherung AG i jedan je od lidera na domaćem tržištu osiguranja. Uspešno prolazeći sve faze razvoja, kompanija je uspostavila modernu organizaciju poslovanja i jaku prodajnu mrežu kao i stabilan portfelj osiguranja, a sve to uz primenu znanja i iskustava Grupe, prilagođavajući ih domaćem tržištu. Godinu za godinom, uvođenjem inovativnih proizvoda, širenjem mreže i ofanzivnim nastupom, kompanija je rasla i razvijala se da bi u 2012. godini poslovala u više od 40 gradova širom Srbije.

Početak februara 2013. godine kompanija je obeležila značajan jubilej - deset godina poslovanja Wiener Städtische osiguranja u Srbiji. Deset godina dobrog posla. Deset godina u kojima smo postigli rezultate kojima se možemo ponositi. Od kompanije koja je zapošljavala 80 ljudi i skromne premije od oko 130 miliona dinara izrasli smo u jednu od vodećih osiguravajućih kuća u Srbiji, prepoznatljivu po inovativnim produktima osiguranja života i sa fleksibilnom ponudom neživotnih osiguranja. Danas zapošljavamo više od 1.200 ljudi, imamo premiju od gotovo 5,7 milijardi dinara, a poverenje nam je poklonilo gotovo 115 hiljada klijenata.

Jubilarnu, desetu godinu poslovanja završili smo zauzimajući 9,2% tržišta, što je obezbedilo stabilnu četvrtu poziciju na ukupnom srpskom tržištu osiguranja, dok smo sa učešćem većim od 23% na tržištu osiguranja života zauzeli drugu poziciju i učvrstili se među vodećima. Kvantitativni odraz kvalitetnog poslovanja ogleda se u neto dobitku u iznosu od 215,6 miliona dinara.

Kompanija Wiener Städtische osiguranje može se pohvaliti i potvrdom kvaliteta oličenom u sticanju sertifikata ISO 9001:2008 koju je početkom 2013. godine dobila od vodećeg sertifikacionog tela SGS sa sedištem

u Ženevi. Ovaj sertifikat potvrda je pouzdanosti i posvećenosti menadžmenta kompanije stalnom unapređenju poslovanja i kreiranju vrednosti za sve stakeholdere.

Javnost nas vidi kao stabilnu kompaniju koja ostvaruje značajno dobre rezultate i u teškim ekonomskim uslovima. U želji da u potpunosti odgovorimo na zahteve naših klijenata konstantno uvodimo nove, unapređene proizvode koji savršeno prate potrebe tržišta.

U svim segmentima poslovanja ponašamo se u skladu sa principima društveno odgovornog poslovanja. Wiener Städtische osiguranje posvećeno je aktivnom učestvovanju u razvoju zajednice u kojoj posluje. U fokusu naše kompanije je pojedinac. Poslovna filozofija kompanije polazi od pretpostavke da su zaposleni ključ njenog uspeha, zato se i u svom društvenom angažovanju bavi ljudima, s ciljem da na neposredan način doprinese njihovom razvoju i blagostanju.

U godini koja sledi - prvoj godini druge decenije poslovanja u Srbiji - započinjemo novi poslovni ciklus, u kojem očekujemo da akumulirana snaga i dobro postavljene osnove, kao i razvijena prodajna struktura, pokažu svoj maksimum i obezbede da u godinama pred nama postanemo osiguravajući brend broj jedan u Srbiji.

Konačno, iskoristio bih ovu priliku i zahvalio se zaposlenima, klijentima, poslovnim partnerima i iznad svega, našoj matičnoj kompaniji na bezrezervnoj podršci koju su nam pružali u toku protekle decenije poslovanja.

S poštovanjem,

**Branko Krstonošić**  
Generalni direktor

Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd



## NADZORNI ODBOR

Wiener Städtische osiguranja a.d.o. Beograd:

### **Dr Rudolf Ertl**

Predsednik Nadzornog odbora  
Član Upravnog odbora Wiener Städtische Wechselseitiger  
Versicherungsverein

### **Dr Franz Kosyna**

Zamenik generalnog direktora Vienna Insurance Group AG  
Član Upravnog odbora Viena Insurance Group AG

### **Mag. Michael Hack**

Vienna Insurance Group Finansije i računovodstvo

### **Mag. Erwin Hammerbacher**

Član Upravnog odbora Sparkassen Versicherung AG

### **Aleksandar Vlahović, dipl.ecc**

Član Nadzornog odbora

## IZVRŠNI ODBOR

Wiener Städtische osiguranja a.d.o. Beograd:

### **Branko Krstonošić, dipl. ecc**

Generalni direktor

### **Ljubica Vujačić, dipl.ecc**

Član Izvršnog odbora

### **Mag. Svetlana Smiljanić**

Član Izvršnog odbora

### **Zoran Blagojević, dipl. jur**

Član Izvršnog odbora

### **Slobodan Zečević, dipl. jur**

Član Izvršnog odbora



## VIENNA INSURANCE GROUP

Vienna Insurance Group (VIG) je među vodećim osiguravačima u Austriji i regionu Centralne i Istočne Evrope, sa gotovo 24.000 zaposlenih i ostvarenom premijom od oko 9,7 milijardi evra. VIG Grupaciju čini 50 kompanija iz 24 zemlje, koje odlikuje prepoznatljivost brenda i visoka orijentisanost na kupca. Grupacija koja je apsolutni lider na svom osnovnom tržištu, nudi široku paletu proizvoda i usluga kako u oblasti neživotnih tako i u oblasti životnih osiguranja.

### Osiguravajuća kuća u usponu – konzervativni investitor

Vienna Insurance Group (VIG) je osiguravajući brend u usponu. Prvenstveno zbog niske sklonosti ka riziku i konzervativne investicione politike, VIG je poznat po sigurnosti i finansijskoj stabilnosti – kako za svoje klijente tako i za zaposlene, partnere i vlasnike. To je prepoznato od strane Standard & Poor's rejting agencije koja je ponovo dala rejting A+ sa stabilnim perspektivama za 2012. godinu. Ovo čini Vienna Insurance Group najbolje rangiranom kompanijom prema ATX indeksu na Bečkoj berzi. Kompanija je kotirana i na Praškoj berzi što ističe orijentaciju VIG-a prema tržištima Centralne i Istočne Evrope.

Vienna Insurance Group nastoji da kreira i promoviše društvenu odgovornost i održiv razvoj društva u kome živimo. VIG se zato oseća pozvanim da se uključi u društvena i kulturna zbivanja radi ostvarenja svog osnovnog cilja – vrednosno orijentisanog rasta.

### Fokus na austrijskom i tržištima Centralne i Istočne Evrope (CEE)

Vienna Insurance Group, koja potiče još iz 1824. godine, brzo je identifikovala mnoge mogućnosti za rast u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Polazeći od svog osnovnog tržišta u Austriji, kompanija je bila jedna od prvih zapadnoevropskih osiguravajućih kuća koja je ušla u CEE region i širi se na tom prostoru u poslednjih 20 godina. Vremenom, VIG se razvio od uspešne lokalne osiguravajuće kuće do vodeće internacionalne osiguravajuće grupe sa 50 kompanija u 24 evropske zemlje.

Više od 50% premije koju danas ostvaruje Grupa potiče iz CEE regiona. VIG je apsolutni lider na svom osnovnom tržištu u oblasti osiguranja života i u neživotnim osiguranjima, što mu omogućava da dugoročno koristi šanse koje postoje na tržištu Centralne i Istočne Evrope.

Osnivanjem VIG Re 2008. godine, Grupa je u svoj sastav uvela i reosiguravajuću kompaniju lociranu u Češkoj, naglašavajući tako značaj CEE regiona za poslovanje čitave Grupe.



## VIENNA INSURANCE GROUP

### Poverenje u lokalno preduzetništvo

Kompanije austrijske grupacije VIG nude široku paletu proizvoda u oblasti životnih i neživotnih osiguranja već dugi niz godina. Nizak iznos premije per capita i veliki broj stanovnika u mnogim zemljama Centralne i Istočne Evropa predstavljaju, srednjoročno i dugoročno posmatrano, ogroman potencijal za dalji rast. Da bismo bili uspešan osiguravač u regionu, neophodno je razumeti potrebe klijenata. Zbog toga VIG ima poverenje u znanje lokalnog menadžmenta i u iskustvo lokalnih prodavaca. Kombinacija lokalne tržišne ekspertize i grupnog know-how-a postavlja VIG u poziciju da, s jedne strane, konsoliduje svoju poziciju u Austriji, a s druge strane, da iskoristi benefite rasta životnog standarda stanovništva u CEE regionu, što je usko povezano sa porastom tražnje za osiguranjem.

### Odnosi sa kupcima bazirani na multi-brend strategiji i raznolikosti kanala prodaje

Svaki klijent nam je poseban zbog svojih jedinstvenih uslova života, potrebe za sigurnošću i načina na koji je spreman da prihvati savet. Ovo zahteva fleksibilnost proizvoda osiguranja kao i predostrožnost i razboritost. Vienna Insurance Group zato na većini tržišta ima raširenu prodajnu mrežu, često i više od jedne kompanije ili jednog brenda. Iako svaka od 50 kompanija ima svoj sopstveni imidž i snagu, sve one imaju jedan zajednički cilj: da njihov odnos sa kupcima bude bliskiji nego kod konkurencije.

### Partnertvo sa Erste bankom

Strategijsko partnerstvo sa Erste bankom ustanovljeno je 2008. godine. I VIG i Erste banka su vodeće finansijske institucije sa vrlo stabilnim pozicijama u Centralnoj i Istočnoj Evropi.

### Ljudi pre svega

Blizu 24.000 zaposlenih u 50 osiguravajućih kompanija Grupe, ključni su faktor uspeha. Svojom posvećenošću, stručnim savetima i odličnom uslugom koju pružaju, VIG zaposleni odlikavaju različitosti zemalja koje predstavljaju. Stalan razvoj zaposlenih je od ključnog značaja, jer jedino kombinacija razumevanja lokalnog tržišta, sa ličnim i profesionalnim kvalitetima svakog zaposlenog, može dovesti do najboljih rešenja. Da bi se omogućilo da žene dosegnu svoj puni potencijal, grupacija je kao jedan od ciljeva sebi postavila stvaranje uslova koji će kompaniju učiniti atraktivnijom za žene.

Dodatne informacije u vezi sa Vienna Insurance Group mogu se naći na stranici [www.vig.com](http://www.vig.com) ili u VIG konsolidovanom godišnjem izveštaju.





Welcome to the family of  
VIENNA INSURANCE GROUP AG  
Wiener Versicherung Gruppe



**AUSTRIA**

**WIENER STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**Ionau**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**S-VERSICHERUNG**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ITALY BRANCH**

**WIENER STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**Ionau**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**SLOVENIA BRANCH**

**WIENER STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**CZECH REPUBLIC**

**Kooperativa**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ČPP**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**POJIŠTOVNA SLOVENSKÉJ ŠPORTILNE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**VIG Re**

**SLOVAKIA**

**Kooperativa**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**KOMUNÁLNA poisťovňa**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**POIŠTOVNÁ SLOVENSKÉJ ŠPORTILNE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**POLAND**

**COMPENSA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**InterRisk**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**BENEFIA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**POLISA-ZYCIE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ROMANIA**

**OMNIASIG**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ASIROM**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**DE VIATA BCR ASIGURARI**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**BULGARIA**

**BULSTRAD**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**Life BULSTRAD**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**CROATIA**

**KVARNER**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**HELIOS**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ERSTE OSIGURANJE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**HUNGARY**

**UNION BIZTOSITO**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ERSTE BIZTOSITO**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**SERBIA**

**WIENER STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**UKRAINE**

**КНЯЖА**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ГЛОБУС**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ЮПІТЕР**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**УКРАЇНЬСЬКА СФАРМОВА ЕПІД**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ESTONIA**

**COMPENSA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**LATVIA**

**COMPENSA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**LITHUANIA**

**COMPENSA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**BELARUS**

**КУПАЛА**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**GEORGIA**

**GPI**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**IRAO**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**TURKEY**

**RAYSIGORTA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ALBANIA**

**SIGMA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**Interalbanian**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**INTERSIG**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**MACEDONIA**

**WINNER**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**Life WINNER**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**MONTENEGRO**

**Život WIENER STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**BOSNIA HERZEGOVINA**

**JAHORINA OSIGURANJE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**GERMANY**

**InterRisk**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**LIECHTENSTEIN**

**VIENNA-LIFE**  
VIENNA INSURANCE GROUP





Wiener Städtische osiguranje je u svojoj desetoj godini poslovanja potvrdilo visoki kvalitet u poslovanju i veoma značajnu poziciju na tržištu osiguranja. Dosledno se pridržavajući definisane strategije poslovanja, u 2012. godini, bez obzira na okolnosti koje su karakterisale poslovni ambijent tržišta osiguranja u Srbiji, kompanija je ostvarila pozitivne rezultate. Wiener Städtische osiguranje je i tokom 2012. godine zadržalo stabilnu stopu rasta po nekoliko kriterijuma. O uspešnosti poslovne godine govore neki od podataka - stopa rasta fakturisane bruto premije osiguranja je 10,26%, ostvarena je bruto fakturisana premija u iznosu od 5.660,8 miliona dinara i ostvaren je neto dobitak u iznosu od 215,6 miliona dinara.

Prema zvaničnim podacima za 2012. godinu, ukupno tržište osiguranja u Srbiji imalo je rast od 7,24%. Tržište neživotnog osiguranja je poraslo za 4,83%, dok je rast tržišta osiguranja života iznosio 18,64%.

Na ukupnom tržištu osiguranja, Wiener Städtische osiguranje je zadržalo visoko četvrto mesto sa ukupnim rastom produkcije od 10,26% i tržišnim učešćem od 9,21%. Rast u životnom osiguranju je iznosio 11,74%, dok je porast u domenu neživotnih osiguranja iznosio 8,89%.

## Premija osiguranja

U 2012. godini Wiener Städtische osiguranje ostvarilo je ukupnu **bruto fakturisanu premiju osiguranja u iznosu od 5.660,84 miliona dinara**. Od ovog iznosa 2.911,02 miliona dinara se odnosi na neživotna osiguranja, a 2.749,81 milion dinara na životno osiguranje.

Grafikon 1. Premija prema vrstama osiguranja

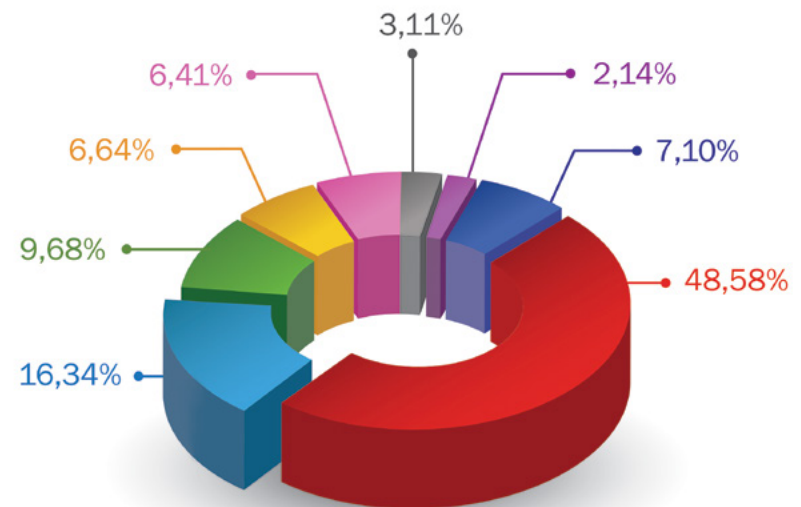


Tabela 1. Bruto premija po vrstama osiguranja u 2012. godini u RSD

VRSTA OSIGURANJA	OSTVARENJE 2012	OSTVARENJE 2011	STOPA RASTA
Nezgoda	175.911.223	158.619.771	10,90%
Dobrovoljno zdravstveno	43.050.302	31.097.464	38,44%
Autokasko	924.949.916	946.694.725	-2,30%
Aviokasko	12.235.773	7.998.732	52,97%
Transport	121.080.602	126.498.298	-4,28%
Imovina požar	547.754.204	448.761.550	22,06%
Imovina ostalo	376.142.114	381.139.990	-1,31%
Odgovornost MV	363.064.103	290.187.974	25,11%
Avioodgovornost	42.164.875	26.603.771	58,49%
Odgovornost plovila	2.184.899	2.617.066	-16,51%
Odgovornost	107.125.546	101.133.086	5,93%
Jemstvo	5.778.529	1.848.906	212,54%
Finansijski gubici	88.491.410	45.357.602	95,10%
Pomoć na putu	101.092.773	104.727.865	-3,47%
<b>NEŽIVOT UKUPNO</b>	<b>2.911.026.270</b>	<b>2.673.286.800</b>	<b>8,89%</b>
<b>ŽIVOT</b>	<b>2.749.813.857</b>	<b>2.460.853.507</b>	<b>11,74%</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>5.660.840.126</b>	<b>5.134.140.307</b>	<b>10,26%</b>

Wiener Städtische osiguranje je i u 2012. godini nastavilo sa povećanjem kvaliteta portfelja **neživotnih osiguranja**, tako što je fokus sa osiguranja motornih vozila pomeran na imovinska osiguranja sa ciljem da se ublaži visoka stopa šteta u osiguranju motornih vozila i poboljša kombinovani racio. Takođe, nizom mera su se otklanjali osigurani rizici sa najvećom stopom šteta, i smanjivan je broj sumnjivih prihvata u osiguranje.

Višegodišnja liderska pozicija Wiener Städtische osiguranja na tržištu **osiguranja života** poboljšavana je razvojem novih produkata, smanjenjem broja otkupa kod osiguranja života, afirmacijom reaktivacija kao i davanjem pozajmica osiguranicima. Ostvarenjem pozitivnog finansijskog rezultata i neto dobiti u 2012. godini, omogućeno je i zaračunavanje dobiti osiguranicima.



## Izvršenje obaveza po štetnim događajima

Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd je imalo u 2012. godini rešenih šteta u iznosu od ukupno 2.163,8 miliona dinara. Od ukupnog iznosa likvidiranih šteta 66,16% se odnosi na štete po osnovu neživotnih osiguranja, odnosno 33,84% od ukupno rešenih šteta su štete po osnovu osiguranja života. Prosečno isplaćena šteta u neživotnim osiguranjima iznosila je 78,8 hiljada dinara, dok je u osiguranju života prosečna šteta iznosila 230,1 hiljadu dinara.

Najzastupljenija vrsta osiguranja u ukupno rešenim štetama za neživotna osiguranja je autokasko osiguranje sa 51,8%, sledi autoodgovornost sa 15,03%, imovina (požar) sa 18,2%, imovina (ostalo) činila je 7,97%, nezgoda 6,7%, dok ostala osiguranja čine 10,4% ukupno rešenih šteta.

Tabela 2. Pregled rešenih i rezervisanih šteta u 2012. u RSD

VRSTA OSIGURANJA	REŠENE ŠTETE	REZERVISANE ŠTETE SA TROŠKOVIMA	REŠENE I REZERVISANE ŠTETE UKUPNO
Nezgoda	95.759.365	6.290.768	102.050.133
Dobrovoljno zdravstveno	29.379.060	226.361	29.605.421
Kasko	741.445.868	104.685.215	846.131.083
Kasko avioni	0	2.350.000	2.350.000
Transport	64.473.948	33.195.433	97.669.381
Imovina požar	107.368.722	79.187.274	186.555.996
Ostala imovina	111.057.575	17.932.644	128.990.219
Autoodgovornost	180.002.886	96.428.412	276.431.298
Odgovornost	10.327.562	7.209.580	17.537.141
Finansijski gubici	177.771	0	177.771
Pomoć na putu	43.794.070	10.860.623	54.654.693
<b>NEŽIVOT UKUPNO</b>	<b>1.383.786.827</b>	<b>358.366.308</b>	<b>1.742.153.135</b>
<b>ŽIVOT</b>	<b>732.052.992</b>	<b>96.253.861</b>	<b>828.306.853</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>2.115.839.820</b>	<b>454.620.169</b>	<b>2.570.459.988</b>



Tabela 3. Pregled šteta

	UKUPNO	NEŽIVOT	ŽIVOT
<b>Ukupan broj šteta u obradi</b>	<b>28.186</b>	<b>24.392</b>	<b>3.794</b>
Prenete	2.008	1.763	245
Nove i reaktivirane	26.178	22.629	3.549
<b>Ukupan broj rešenih šteta</b>	<b>27.013</b>	<b>23.467</b>	<b>3.546</b>
Likvidirane	22.703	19.522	3.181
Odbijene	4.310	3.945	365
<b>Ažurnost u rešavanju odštetnih zahteva</b>	<b>95,84%</b>	<b>96,21%</b>	<b>93,46%</b>

	UKUPNO	NEŽIVOT	ŽIVOT
<b>Broj rešenih šteta i rezervisanih šteta</b>	<b>28.933</b>	<b>25.097</b>	<b>3.836</b>
Broj rešenih šteta	27.013	23.467	3.546
Broj rezervisanih (prijavljeni, nerešeni odštetni zahtevi)	1.920	1.630	290
<b>Iznos rešenih šteta i rezervisanih šteta u RSD</b>	<b>2.570.459.988</b>	<b>1.742.153.135</b>	<b>828.306.853</b>
Iznos rešenih šteta	2.115.839.820	1.383.786.827	732.052.992
Iznos rezervisanih (prijavljeni, nerešeni odštetni zahtevi)	454.620.169	358.366.308	96.253.861
<b>Iznos rezervacija za nastale, neprijavljene štete</b>	<b>213.339.804</b>	<b>188.763.901</b>	<b>24.575.903</b>



Zaštita portfelja Wiener Städtische osiguranja u 2012. 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 čime je

obezbeđeno trajno izvršavanje obaveza, odnosno formirane su tehničke rezerve po načelima aktuarske matematike, pravila struke osiguranja i odgovarajućih statističkih podataka.

Tabela 4. **Garantna rezerva i tehničke rezerve u milionima RSD**

GARANTNE REZERVE	2012	2011
Osnovni kapital	918,83	918,83
Emisiona premija	13,46	13,46
Dobitak ranijih godina do 50% i deo neraspoređene dobiti tekuće godine	216,07	95,5
Nerealizovani dobiti po osnovu HOV raspoloživih za prodaju	48,40	25,55
Nerealizovani gubici po osnovu HOV raspoloživih za prodaju	-5,51	-3,51
<b>UKUPNO</b>	<b>1.191,25</b>	<b>1.049,83</b>

TEHNIČKE REZERVE	2012	2011
Matematička rezerva	10.719,55	8.567,73
Rezerva za izravnjanje rizika	61,90	51,72
Prenosna premija	1.377,73	1.330,12
Rezervisane štete	667,96	736,01
<b>UKUPNO</b>	<b>12.827,14</b>	<b>10.685,59</b>



Garantne rezerve na dan 31.12.2012. godine iznosile su 1.191,25 miliona dinara, čime je jasno ispunjen i zakonski zahtev za obezbeđenjem trajnog izvršavanja obaveza. Garantna rezerva i tehničke rezerve za pokriće obaveza iz obavljanja poslova osiguranja su plasirane tako da je struktura ulaganja u skladu sa propisima i zahtevom za diversifikaciju plasmana. Buduća poslovna strategija jeste stalno povećanje nivoa sopstvenih rezervi, kako bi se jačala finansijska pozicija i ostvarili svi budući poslovni ciljevi.

Iznad visine određenog samoprdržaja kompanije, osigurani rizici se reosiguravaju. Glavni cilj i dugoročna strategija reosiguranja je zaštita sigurnosti i interesa klijenta. Program reosiguranja za 2012. godinu je, kao i prethodnih godina, urađen u skladu sa veoma visokim sigurnosnim standardima zaštite portfelja koje sprovodi Vienna Insurance Group.

Osnovna strategija kompanije prilikom izrade programa bila je da društvo neće preuzimati rizike koje nije u stanju da nosi u svom

samoprdržaju ili za koje nije u mogućnosti da nađe reosiguravajuće pokriće. Kompanija je u 2012. godini kroz saradnju sa domaćim reosiguravajućim društvom, Wiener Re, nastavila da obezbeđuje visokokvalitetnu zaštitu svog portfelja kod renomiranih evropskih i svetskih reosiguravajućih društava: VIG Re, Swiss Re, Munich Re, Hannover Re, Mapfre, Odyssey Re, Sirius Re, Polish Re i Sava Re. Učešće najvećih svetskih reosiguravajućih društava u pokriću portfelja Wiener Städtische osiguranja obezbeđuje najviši nivo sigurnosti programa reosiguranja.

Wiener Städtische osiguranje je u 2012. godini nastavilo da aktivno učestvuje u poslovima saosiguranja sa drugim osiguravajućim kompanijama u Srbiji, čime je realizovana mogućnost da se neposrednom, horizontalnom raspodelom rizika između saosiguravača preuzimaju i krupni i teški rizici, čime se pružala zaštita i obezbeđivala sigurnost interesa osiguranika za preuzete velike rizike.



## BILANS USPEHA

u hiljadama RSD

POZICIJE PRIHODA I RASHODA	2012	2011
Poslovni prihodi	3.978.559	3.664.392
Finansijski prihod	1.713.799	960.998
Prihodi od usklađivanja vrednosti imovine i ostali prihodi	27.225	44.243
Poslovni rashodi	2.928.596	2.662.843
Troškovi sprovođenja osiguranja	1.262.205	1.007.228
Finansijski rashodi	848.036	410.418
Rashodi po osnovu obezvređenja imovine i ostali rashodi	437.714	405.156
<b>DOBITAK PRE OPOREZIVANJA</b>	<b>243.032</b>	<b>183.988</b>
Dobitak po osnovu kreiranja odloženih poreskih sredstava i smanjenja odloženih poreskih obaveza	8.489	50
Porez na dobitak	35.911	13.676
<b>NETO DOBITAK</b>	<b>215.610</b>	<b>170.362</b>





## KADROVI

Poslovanje Kompanije je zasnovano na ljudima. U fokusu su pravičnost, partnerstvo, uzajamno razumevanje, transparentni i održivi odnosi. Zajednička ambicija je da se stvori privlačno poslovno i radno okruženje, kako bi se osigurao uspeh.

Uspeh je izgrađen sa ljudima i za ljude. Pažnja je stavljena na ljude i na njihove potrebe za finansijskom sigurnošću, u različitim oblastima i životnim situacijama. Stvara se vrednost i sigurnost za zaposlene, klijente, posrednike, prodavce i akcionare.

Broj zaposlenih je povećan – godina je započeta sa 1.173 zaposlena, a završena sa 1.213 zaposlenih. U toku 2012. godine osnovni fokus Sektora za ljudske resurse je bio na identifikovanju potreba zaposlenih za treningom i razvojem na osnovu procene njihovih veština, znanja i sposobnosti koje su u skladu sa zahtevima posla.

Iz tih razloga nastavljeno je sa ulaganjem u stručno usavršavanje zaposlenih i stvaranjem uslova za afirmaciju lične kreativnosti i inventivnosti svakog zaposlenog.

Opređenije kompanije je da pruži svim svojim zaposlenima dodatna znanja o poslovima koje obavljaju, kao i o najboljim načinima na koje se mogu dostići rezultati. U 2012. godini je održano 346 dana obuke na kojima je prisustvovalo 4.162 polaznika.



### Širenje prodajne mreže

Početak maja 2012. godine otvoreno je novo prodajno mesto Wiener Städtische osiguranja u Loznici. PM Loznica zapošljava 11 radnika i već je ostvarilo dobre rezultate i izgradilo referentnu listu na kojoj se nalaze ugledne lokalne privredne organizacije. Povodom otvaranja, u prostorijama prodajnog mesta upriličen je koktel kojem su prisustvovali kolege iz Valjeva, Šapca, lokalni mediji i saradnici.

### Optimizacija poslovnih aktivnosti

Deo poslovne strategije VIG grupacije je stalno unapređenje poslovanja. Tokom 2012. godine Wiener Städtische osiguranje je obavilo dokumentovanje svih osnovnih poslovnih procesa, kao i nekih upravljačkih i procesa podrške. Na ovaj način stvorena je osnova za njihovu dalju analizu i optimizaciju.

Kompanija je ovako postala deo uspešno realizovanog projekta optimizacije koji je VIG Grupacija sproveda u 33 kompanije u 14 zemalja i time se priključila nekolicini evropskih osiguravajućih kuća koje su ostvarile projekat ovakve veličine, baziran na standardizovanoj metodologiji.

### Nova partnerstva



Wiener Städtische osiguranje potpisalo je ekskluzivni ugovor o saradnji sa društvom za zastupanje u osiguranju Safe invest. Sa ovom renomiranom kompanijom postignut je sporazum o saradnji na nivou VIG grupacije. Safe Invest je krajem septembra proslavilo 20 godina poslovanja, a na proslavu koja je upriličena u bečkom dvorcu Hofburg, bili su pozvani predstavnici top menadžmenta kompanija članica VIG-a. Tom prilikom okupljenima se obratio dr Peter Hagen, generalni direktor VIG-a, a u ime Wiener Städtische osiguranja svečanosti su prisustvovali Svetlana Smiljanić i Zoran Blagojević, članovi Izvršnog odbora.



**Mi stvaramo šampione**

Wiener Städtische osiguranje nastavilo je da sponzoriše srpsku odbojkašku Super ligu. Sedmu godinu za redom finansijska pomoć omogućuje lakše funkcionisanje klubova, kao i razvoj mladih igrača. Tokom prethodnih šest sezona Wiener Städtische lige odigrano je više od 1200 utakmica, a saradnja je proširena dodatnim aktivnostima: 2008. godine ustanovljena je nagrada za najboljeg igrača i igračicu meseca, a u sledećoj sezoni i nagrada za najbolje mlade igrače u obe kategorije. Wiener Städtische osiguranje je tokom 2012. godine nagradilo jubilarnog 50. igrača lige.

Saradnja je proširena i na oblast društveno odgovornog poslovanja u okviru akcije "Sportski čas - Ispravi se!". Edukativna okupljanja u osnovnim školama širom Srbije imaju za cilj da skrenu pažnju na raširen problem krive kičme kod đaka, i na značaj sporta - a naročito odbojke - za pravilan razvoj kičmenog stuba.

**Doprinos afirmaciji savremene umetnosti  
- Wiener Städtische kolekcija**

Wiener Städtische osiguranje od 2010. godine formira kolekciju savremene umetnosti, sa ciljem da podstakne umetničku produkciju i stvaralaštvo u Srbiji, posebno među mladim umetnicima. Izložba O'zvučenje, koja je održana u okviru četvrtog Art salona, u galeriji Progres, predstavila je beogradskoj publici deo Wiener Städtische kolekcije savremene umetnosti. „Ponosni smo što je kolekcija već toliko bogata da je zaslužila da bude predstavljena ovakvom izložbom. Smatramo da su kultura i umetnost važan segment jednog društva i kvaliteta života pojedinca. Formiranje naše umetničke kolekcije predstavlja način da damo doprinos afirmaciji savremene umetnosti. Ovaj projekat je istovremeno deo naše strategije društveno odgovornog poslovanja i predstavlja način da aktivno učestvujemo u razvoju jednog značajnog segmenta društva“, rekao je na otvaranju izložbe Branko Krstonošić, generalni direktor Wiener Städtische osiguranja. Izložbu je otvorio Bratislav Petković, ministar kulture Republike Srbije.



## U zdravom telu, zdrav duh - Beogradska rolerijada



Ponovo na Rolerijadi, ponovo uz najmlađe takmičare! Ovoga puta Wiener Städtische osiguranje sponzoriralo je Trku za najmlađe zajedno sa svojim strateškim partnerom - Erste bankom. Na petnaestoj Beogradskoj rolerijadi, na kojoj se takmičilo oko 1000 dece nije nedostajalo sportskog duha, dobrog takmičenja, veselja i odlične zabave. Svoje prisustvo na rolerijadi obe kompanije su iskoristile da sprovedu humanitarnu akciju u partnerstvu sa Nacionalnim udruženjem roditelja dece obolele od raka. Wiener i Erste volonteri su prikupljali donacije za izgradnju roditeljske kuće u Nišu.

## Wiener volonterski dan – naša društvena odgovornost



Svesno svoje društvene odgovornosti, Wiener Städtische osiguranje je tokom 2012. godine nastavilo sa projektom Wiener volonterski dan, sa ciljem da promoviše i podstiče učešće svojih zaposlenih u inicijativama koje unapređuju kvalitet života u lokalnoj zajednici. Tokom godine organizovano je više akcija u kojima su volonteri iz naše kompanije, samostalno ili zajedno sa volonterima Erste banke, pomagali udruženju NURDOR u skupljanju sredstava za decu obolelu od raka, organizovali uskršnje druženje za decom bez roditeljskog staranja, uređivali prostorije i dvorišta u više dečijih ustanova u Srbiji.



Pre deset godina, Wiener Städtische osiguranja a.d.o Beograd je počelo svoje poslovanje u Srbiji kao „greenfield“ investicija Vienna Insurance Group. Za kratko vreme kompanija se našla na visokoj poziciji na srpskom tržištu osiguranja. Tokom prethodnih godina konstantno se povećavao udeo na tržištu, da bi u 2012. godini bilo dostignuto do sada najveće tržišno učešće od 9,21%. Tokom 2012. godine, poslovna strategija bila je podređena sigurnosti plasmana i stalnom povećavanju nivoa sopstvenih rezervi, kako bi se dodatno osnažila finansijska pozicija.

Od početka poslovanja, Wiener Städtische osiguranje je strateški razvijalo produkte životnog osiguranja, tako da se već godinama ostvaruje značajno tržišno učešće. Takođe, u fokusu su i osiguranja imovine, a dobri rezultati postignuti su i u osiguranju imovine u izgradnji. U auto osiguranju kompanija zauzima značajan deo domaćeg tržišta kasko osiguranja. Sve to svedoči o veličini i raznovrsnosti ponude, ali i poverenju koje klijenti godinama ukazuju.

Prezentovanim Godišnjim izveštajem o poslovanju navedene su najznačajnije odlike poslovanja Wiener Städtische osiguranja a.d.o. Beograd u 2012. godini, čiji je poslovni ambijent i dalje pod uticajem posledica ekonomske krize.

Kompanija je u nastojanju da unapredi sve segmente poslovanja, bez obzira na otežavajuće poslovne okolnosti, tokom čitave godine brojnim aktivnostima poboljšavala svoje rezultate. Na kraju 2012. godine ostvaren je **profit od 215,6 miliona dinara**, što je značajno povećanje u odnosu na prethodnu godinu kada je ostvaren dobitak u iznosu od 133,4 miliona dinara.

Ostvareni rezultati poslovanja Wiener Städtische osiguranja a.d.o. Beograd u 2012. godini se mogu oceniti kao pozitivni, uzimajući u obzir sledeće faktore:

- Negativan rast društvenog proizvoda od -1,5%, i godišnja stopa inflacije od 12,3%.
- Nastavak usporavanja privrednih aktivnosti tokom 2012. godine koji je nepovoljno delovao na kupovnu moć stanovništva, posebno kroz smanjenu prodaju novih automobila što je dovelo do smanjenja premije kasko osiguranja.
- U segmentu osiguranja života, portfelj je bio intenzivno erodiran povećanim brojem i iznosom otkupa, kao najdominantnijeg uzroka šteta.

U kontekstu ovakvih nepovoljnih tendencija kompanija je, u nastojanju da održi i unapredi svoje poslovanje, koristila brojne sofisticirane instrumente od kojih se kao najvažniji izdvajaju:

- Kompanija je uspešno nastavila da prestrukturira portfelj neživotnih osiguranja u korist imovinskih osiguranja i beleži rast imovinskih osiguranja od 14,9% u odnosu na 2011. godinu.
- Nastale štete su pratile razvoj premije osiguranja i sa tog aspekta nije bilo bitnijih poremećaja.





- Navedeni trend u obavljanju delatnosti osiguranja rezultirao je rastom kompanije koji je brži od rasta tržišta, što je dovelo do povećanja tržišnog učešća.
- Poslovnu godinu iza nas obeležila je ekonomičnija potrošnja i sprovođenje kontrole rasta fiksnih troškova, u svrhu racionalnijeg poslovanja.
- U 2012. godini osiguranicima je pripisana visoka dobit u osiguranju života, u iznosu od 1,45 miliona evra.
- Godišnja stopa inflacije iznosila je 12,3%.
- Prosečna bruto zarada u posmatranom periodu iznosila je 385 evra, što predstavlja neznatno smanjenje u odnosu na 2011. kada je iznosila 389 evra.
- Kurs dinara prema evru na dan 31.12. 2012. iznosio je 113,71 dinara za jedan evro; kurs dinara prema evru na dan 31.12. 2011. godine iznosio je 104,64 dinara za jedan evro.
- **Ukupna premija po glavi stanovnika** iznosila je 107 USD u 2011. godini, dok je u 2010. godini iznosila 99,6 USD.
- Učešće **ukupne premije u bruto društvenom proizvodu** u 2011. godini je iznosilo 1,7%, za razliku od 2010. godine kada je ovaj procenat bio 1,8%.
- **Premija životnih osiguranja po glavi stanovnika** beleži rast u Srbiji i iznosi 17 USD u 2011. godini, u odnosu na 15,2 USD koliko je iznosila 2010. godine. Za razvijene zemlje to bi bili niski iznosi, ali u odnosu na ekonomske okolnosti u Srbiji ovo je znak pozitivnih tendencija.

Navedeni instrumenti su implementirani i u Planu za 2013. godinu, jer je suštinski prihvaćeno da se njihovom doslednom primenom kompanija može pozicionirati kao dugoročno profitabilna.

### MAKROEKONOMSKI INDIKATORI U 2012. GODINI

Bitni makroekonomski indikatori u Srbiji u posmatranom periodu su sledeći:

- Realni rast bruto društvenog proizvoda je prema proceni Narodne banke Srbije bio negativan i iznosio je -1,5%.





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.rs  
Internet: www.kpmg.rs

## Izveštaj nezavisnog revizora

### AKCIONARIMA

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

Izvršili smo reviziju priloženih finansijskih izveštaja Wienera Städtische osiguranje a.d.o. Beograd (u daljem tekstu: „Društvo“), koji se sastoje od bilansa stanja na dan 31. decembar 2012. godine, bilansa uspeha, izveštaja o promenama na kapitalu i izveštaja o tokovima gotovine za godinu koja se završava na taj dan, kao i napomena, koje sadrže pregled osnovnih računovodstvenih politika i ostala obelodanjivanja.

#### *Odgovornost rukovodstva za finansijske izveštaje*

Rukovodstvo je odgovorno za sastavljanje i istinito i objektivno prikazivanje finansijskih izveštaja u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji važećim u Republici Srbiji, važećim Zakonom o osiguranju i ostalim relevantnim podzakonskim aktima Narodne banke Srbije, i za uspostavljanje takvih internih kontrola za koje se smatra da su relevantne za pripremu finansijskih izveštaja, koji ne sadrže materijalno značajne greške, nastale bilo zbog pronevere ili zbog grešaka u radu.

#### *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 važećim u Republici Srbiji, važećom Odlukom o sadržini izveštaja o obavljenoj reviziji finansijskih izveštaja društva za osiguranje i Međunarodnim standardima revizije. Ovi standardi zahtevaju da se pridržavamo 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. Izbor procedura zavisi od naše procene, uključujući i procenu rizika od materijalno značajnih grešaka u finansijskim izveštajima, nastalih bilo zbog pronevere ili zbog grešaka u radu. U proceni rizika uzimamo u obzir interne kontrole, koje su relevantne za sastavljanje i istinito i objektivno prikazivanje finansijskih izveštaja, sa ciljem kreiranja odgovarajućih revizorskih procedura, ali ne i za svrhe izražavanja mišljenja o efektivnosti primenjenih internih kontrola. Takođe, revizija obuhvata i ocenu adekvatnosti primenjenih računovodstvenih politika i opravdanosti značajnih procenjivanja, koje je rukovodstvo izvršilo, kao i ocenu opšte prezentacije finansijskih izveštaja.

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

#### *Mišljenje*

Po našem mišljenju, finansijski izveštaji istinito i objektivno, po svim materijalno značajnim pitanjima, prikazuju finansijsko stanje Društva na dan 31. decembar 2012. godine, poslovni rezultat i tokove gotovine za godinu koja se završava na taj dan i sastavljeni su u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji važećim u Republici Srbiji, važećim Zakonom o osiguranju i ostalim relevantnim podzakonskim aktima Narodne banke Srbije.

Beograd, 1. april 2013. godine



KPMG d.o.o. Beograd

*Dušan Tomić*  
Dušan Tomić  
Ovlašćeni revizor







Trešnjinog cveta 1, 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)

