



2013

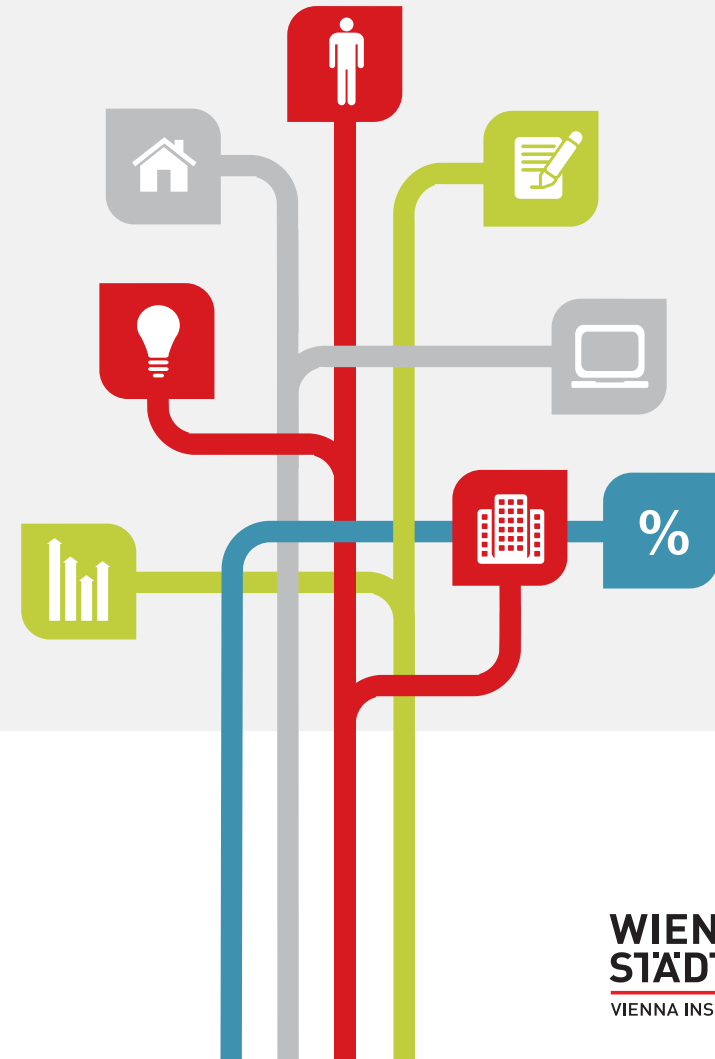
IZVEŠTAJ O POSLOVANJU



Misija Wiener Städtische osiguranja je da obezbedi finansijsku sigurnost, proizvode osiguranja i usluge i rešenja koja na najbolji način odgovaraju potrebama i zahtevima naših osiguranika.

Istovremeno, trudimo se da razvijamo domaće tržište osiguranja i što bolje informišemo 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.





Poštovane dame i gospodo,

Kompanija Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd osnovana je 2003. godine kao „greenfield” investicija austrijske kompanije Vienna Insurance Group Wiener Städtische Versicherung AG. Od samog osnivanja do danas, redovno ostvaruje izuzetne rezultate: svake godine rast je veći od rasta tržišta, a na kraju ove, jedanaeste godine poslovanja, tržišno učešće je premašilo 10,5 odsto. Činjenica da zauzima čak četvrtinu tržišta životnog osiguranja u Srbiji znak je da sledi jasno zacrtan put razvoja, ne samo sopstvenog poslovanja već i čitavog poslovnog okruženja.

Od osnivanja do danas, kompanija WSO je ugovorila više od 900.000 polisa što je znak rasta poverenja klijenata. Generator ovog razvoja bili su upravo zaposleni, čiji je broj takođe rastao - sa 80 u prvoj godini poslovanja, u 2013. je dostigao gotovo 1.400.

Sa ponosom mogu da istaknem da kompanija Wiener Städtische osiguranje, kao član Vienna Insurance Grupe, opravdava tradiciju svog osnivača - kvalitetno poslovanje dugo

čitavih 190 godina. Vienna Insurance Group je već godinama jedna od vodećih osiguravajućih grupacija u Austriji i Centralnoj i Istočnoj Evropi. Ostvarena premija u 2013. iznosila je oko 9,2 milijarde evra, a generisalo ju je oko 23.000 zaposlenih u gotovo 50 kompanija, u 24 zemlje. VIG ima jedinstven cilj: da na svim tržištima na kojima posluje pruži korisnicima najbolju moguću osiguravajuću zaštitu, vodeći računa da regionalni brendovi koji su pod “kišobranom” VIG-a ne izgube svoj identitet, jer nas upravo te pojedinačne osobenosti čine jakom porodicom.

U ime VIG Grupe, želim da se zahvalim svim zaposlenima u Wiener Städtische osiguranju, i da menadžmentu čestitam na uspešnom rukovođenju - nadam se da će oni i narednih decenija biti odlučni kormilari na putu ka uspehu.

Srdačno,
Dr. Rudolf Ertl
Predsednik Nadzornog odbora

Poštovani,

Prošlo je već punih jedanaest godina otkako kompanija Wiener Städtische osiguranje posluje na tržištu osiguranja u Srbiji. Za to vreme, Kompanija je uspostavila modernu organizaciju poslovanja, jaku prodajnu mrežu i stabilan portfelj osiguranja, prvenstveno koristeći znanja i iskustva Grupe koja smo prilagodili zahtevima domaćeg tržišta. Danas poslujemo u više od 40 gradova širom Srbije, sa oko 50 filijala, ekspozitura i prodajnih mesta, sa jasnim i nedvosmislenim usmerenjem: da klijentima pružimo besprekornu uslugu.

Uprkos situaciji koja u 2013. godini nije bila ni malo laka, kompanija WSO uspela je da postigne izvanredne rezultate: ponovo je ostvarila rast veći od rasta tržišta kao i svake godine do sada, i to rast bruto fakturisane premije od 18,85% u odnosu na godinu ranije. U životnom osiguranju ovaj procenat je bio čitavih 30,68%, čime smo postigli željenu strukturu premije koja je sada takva da životno osiguranje zauzima više od polovine ukupnog portfelja. Bilansna suma dostigla je 17,734 milijarde dinara, što je rast od 17,32% u odnosu na 2012. godinu.

Ovi rezultati doprineli su i rastu tržišnog učešća, pa je kompanija uprkos jakoj konkurenciji potvrdila stabilnu četvrtu poziciju na ukupnom tržištu, i visoku drugu poziciju u životnom osiguranju.

Sve to smo postigli zahvaljujući vanrednom zalaganju zaposlenih, koji su prepoznali da je i kompanija posvećena njihovom ličnom i profesionalnom razvoju, ali i razvoju šire društvene zajednice kroz društveno odgovorno poslovanje u kojem i svi zaposleni pronalaze deo sebe.

Ovom prilikom zahvalio bih se zaposlenima, klijentima, poslovnim partnerima i iznad svega, našoj matičnoj kompaniji na poverenju i bezrezervnoj podršci koju su nam pružali tokom svih ovih godina. U narednim godinama trudićemo se da budemo još inovativniji i još posvećeniji, kako bismo to poverenje nastavili da opravdavamo.



Srdačno,
Branko Krstonošić
Generalni direktor

NADZORNI ODBOR

Wiener Städtische osiguranja a.d.o Beograd:

- ▶ **Dr Rudolf Ertl**
Predsednik Nadzornog odbora
Član Proširenog Vienna Insurance Group Komiteta
- ▶ **Dr Franz Kosyna**
Zamenik generalnog direktora Vienna Insurance Group AG
Član Upravnog odbora Viena Insurance Group AG
- ▶ **Mag. Michael Hack**
VIG Finansije i računovodstvo
- ▶ **Mag. Erwin Hammerbacher**
Član Upravnog odbora Sparkassen Vesicherung 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
- ▶ **Zoran Blagojević dipl. jur**
Član Izvršnog odbora
- ▶ **Mag Svetlana Smiljanić**
Član Izvršnog odbora
- ▶ **Slobodan Zečević dipl. jur**
Član Izvršnog odbora



Vienna Insurance Group je već godinama jedna od vodećih osiguravajućih grupacija u Austriji i Centralnoj i Istočnoj Evropi. Ima oko 23.000 zaposlenih u gotovo 50 kompanija. U 2013. godini Grupa je generisala oko 9,2 milijarde evra premije, poslujući u 24 zemlje. U svom portfoliju ima proizvode iz svih segmenata životnog i neživotnog osiguranja.

Kompanija je osnovana u Austriji pre punih 190 godina, i ta tradicija je garancija sigurnosti ulaganja i visokog nivoa zaštite osiguranika.

Tržište Centralne i Istočne Evrope naročito je značajno za VIG: sa njega je stiglo više od polovine ukupne fakturisane premije u 2013. godini.

Učešće VIG-a na tržištima Češke Republike, Slovačke, Poljske, Rumunije, Bugarske, Hrvatske, Mađarske, Srbije i Ukrajine je oko 18%, uz dalje jačanje pozicije.

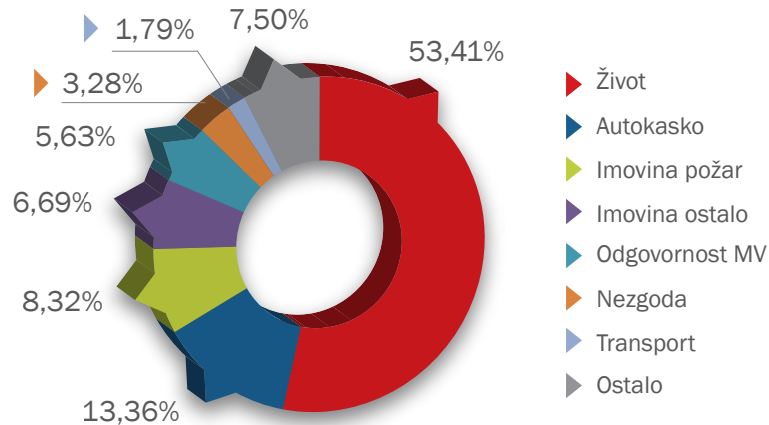
Sve kompanije koje posluju u okviru VIG Grupe nalaze se pod istim „kišobranom“, ali se istovremeno vodi računa o tome da regionalni brendovi ne izgube svoj identitet. Upravo te pojedinačne osobenosti čine VIG jakom porodicom.

I pravac ličnog i profesionalnog usavršavanja zaposlenih usklađen je sa razumevanjem lokalnog tržišta, a usaglašavanje raznolikosti dovodi do najboljih rezultata.

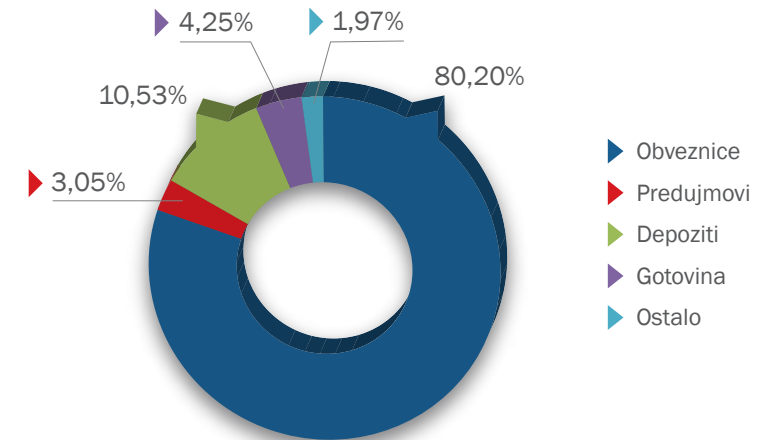
Usaglašenost se ogleda i na polju podjednake zastupljenosti polova: na nivou čitave Grupacije odnos muškaraca i žena među zaposlenima ali i među visokim menadžmentom je približno isti (50:50).

Od 2008. godine VIG je u odnosu strateškog partnerstva sa ERSTE bankom: obe ove finansijske institucije su vodeće i sa vrlo stabilnim pozicijama u Centralnoj i Istočnoj Evropi.

STRUKTURA PORTFELJA WSO U 2013



STRUKTURA INVESTICIJA WSO U 2013

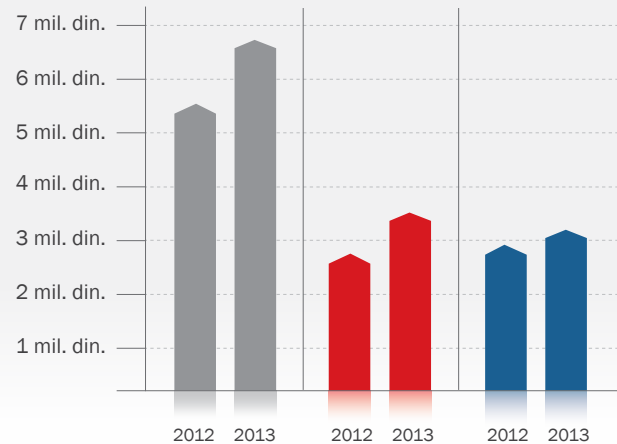


BRUTO FAKTURISANA PREMIJA WSO 2013/2012

U 2013. godini Wiener Städtische osiguranje ostvarilo je ukupnu bruto fakturisanu premiju osiguranja u iznosu od 6.727,93 miliona dinara, što je rast od 18,85% u odnosu na godinu ranije.

Bruto fakturisana premija životnog osiguranja iznosila je 3.593,51 milion dinara, što je rast od čitavih 30,68%.

U neživotnom osiguranju ostvaren je rast od 7,67%, a bruto fakturisana premija je iznosila 3.134,42 miliona dinara.



RAST BRUTO FAKTURISANE PREMIJE

Kategorija	2012 (miliona dinara)	2013 (miliona dinara)
Ukupno	5.660,84	6.727,93
Životno osiguranje	2.749,81	3.593,51
Neživotno osiguranje	2.911,02	3.134,42

PREGLED REŠENIH I REZERVISANIH ŠTETA 2013/2012 (U DINARIMA)

Vrsta osiguranja	Rešene štete bez troškova 2013	Rešene štete bez troškova 2012	Rezervisane štete sa trokovima 2013	Rezervisane štete sa troškovima 2012	Ukupne obaveze za štete 2013	Ukupne obaveze za štete 2012
Nezgodna	88.615.077,23	95.759.365,27	3.999.792,61	6.290.767,71	92.614.869,84	102.050.132,98
Dobrovoljno zdravstveno	34.880.238,81	29.379.060,08	1.394.017,68	226.360,68	36.274.256,49	29.605.420,76
Kasko	688.510.118,48	741.445.868,20	71.742.528,67	104.685.214,62	760.252.647,15	846.131.082,81
Kasko avioni	0,00	0,00	0,00	2.350.000,00	0,00	2.350.000,00
Transport	89.763.422,83	64.473.947,68	13.325.675,17	33.195.433,12	103.089.097,99	97.669.380,80
Imovina požar	336.131.391,02	107.368.721,87	49.286.011,82	79.187.273,66	385.417.402,84	186.555.995,54
Ostala imovina	174.185.463,54	111.057.575,24	20.227.529,75	17.932.643,52	194.412.993,29	128.990.218,76
Autoodgovornost	190.522.483,86	180.002.886,41	68.774.043,81	96.428.411,56	259.296.527,67	276.431.297,97
Odgovornost	4.779.608,74	10.327.561,64	12.299.342,05	7.209.579,78	17.078.950,79	17.537.141,42
Finansijski gubici	9.062.090,06	177.771,15	24.165.209,01	0,00	33.227.299,07	177.771,15
Pomoć na putu	42.483.814,47	43.794.069,64	8.034.575,77	10.860.623,26	50.518.390,24	54.654.692,90
NEŽIVOT UKUPNO	1.658.933.709,03	1.383.786.827,18	273.248.726,35	358.366.307,91	1.932.182.435,38	1.742.153.135,09
ŽIVOT	879.166.746,01	732.052.992,39	77.047.102,40	96.253.860,83	956.213.848,41	828.306.853,22
UKUPNO	2.538.100.455,04	2.115.839.819,57	350.295.828,74	454.620.168,74	2.888.396.283,79	2.570.459.988,31

BILANS USPEHA

Finansijski izveštaji su revidirani od strane nezavisne revizorske kuće KPMG, koja je dala pozitivno mišljenje.

Kompanija Wiener Städtische osiguranje je na početku 2013. godine dobila, a na kraju godine i odbranila ISO 9001:2008 sertifikat za Upravljanje sistemom kvaliteta pred vodećim sertifikacionim telom SGS sa sedištem u Ženevi. Time je potvrđena primena jasnih procedura po pitanju unapređenja kvaliteta usluga, brige o zadovoljstvu klijenata i zaposlenih, poslovnih partnera i akcionara, prema standardima najzahtevnijih tržišta.

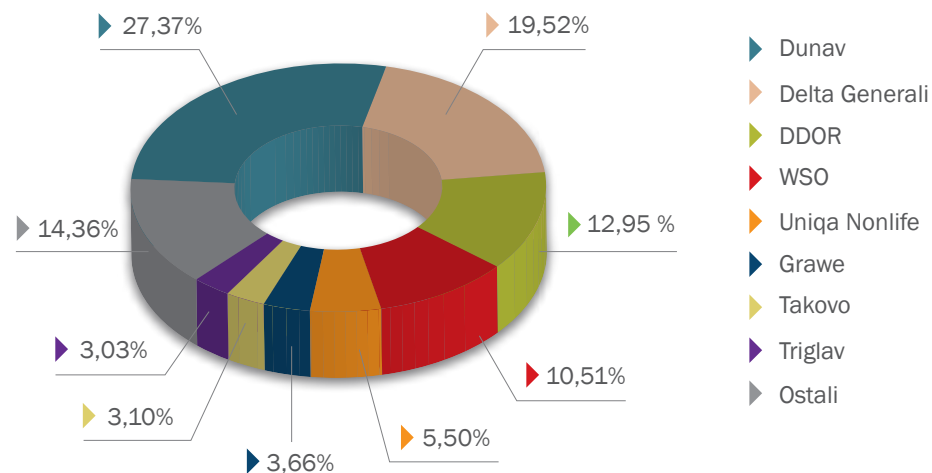
BILANS USPEHA	2013	2012
Poslovni prihodi	5.912.168,00	5.593.173,00
Poslovni rashodi	3.958.577,00	3.725.686,00
Drugi poslovni rashodi	1.409.825,00	1.262.205,00
Poslovni rezultat	543.766,00	605.282,00
Finansijski prihodi	29.178,00	99.185,00
Finansijski rashodi	17.464,00	50.946,00
Ostali prihodi	66.759,00	27.225,00
Ostali rashodi	397.579,00	437.704,00
Neto dobitak/gubitak iz prethodnih godina	-16.615,00	-10,00
Dobit/Gubitak pre oporezivanja	208.045,00	243.032,00
Dobitak/Gubitak po osnovu poreskih obaveza	-6.604,00	-27.422,00
REZULTAT POSLOVANJA	201.441,00	215.610,00

Kompanija WSO je u 2013. godini zauzela 4. poziciju na ukupnom tržištu, sa 10,51% tržišnog učešća. Ovo je rast od 1,30% u odnosu na 2012.

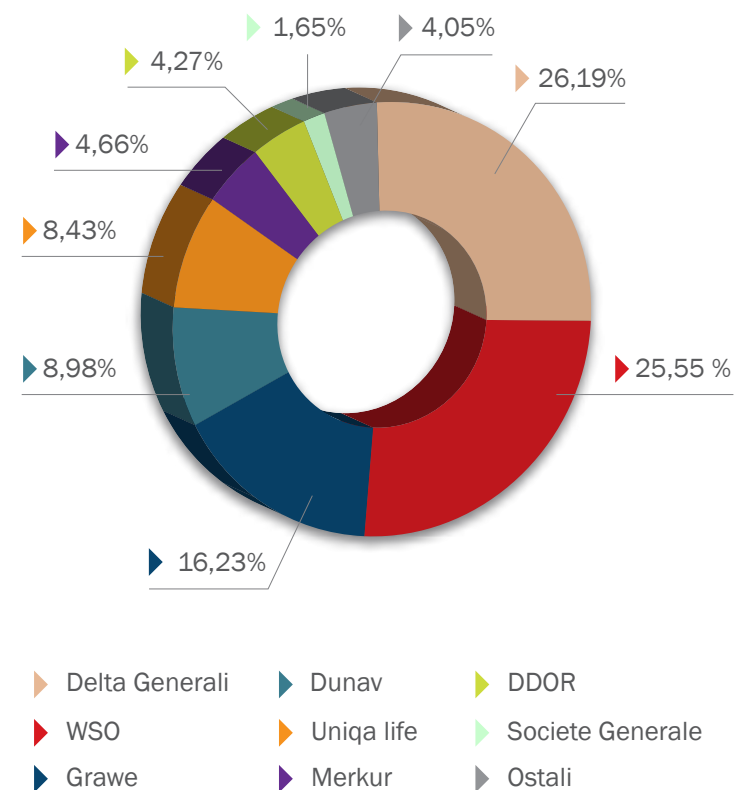
U životnom osiguranju nalazi se na 2. poziciji sa 25,55% tržišnog učešća, što je rast od 2,35% u odnosu na godinu ranije.

U neživotnom osiguranju zauzima 5. mesto sa 6,27% tržišnog učešća, što je povećanje od 0,40%.

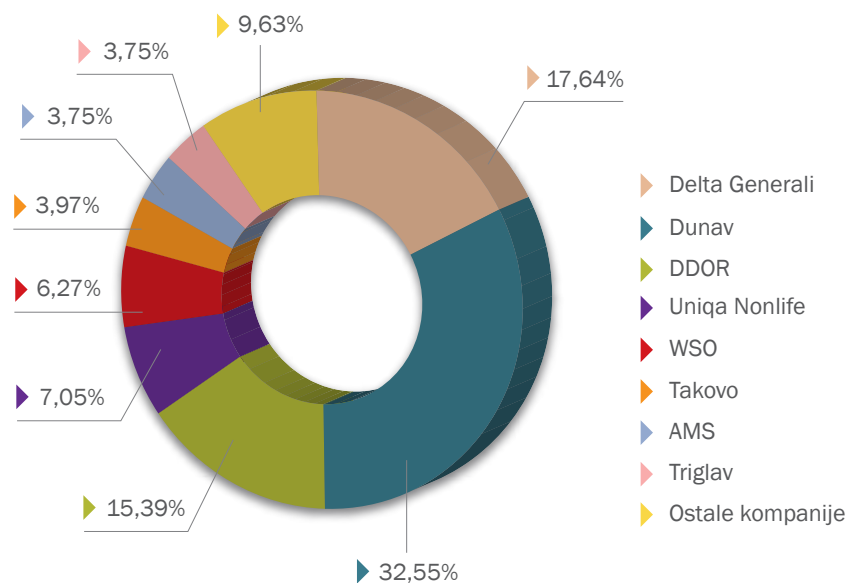
UČEŠĆE WSO NA UKUPNOM TRŽIŠTU



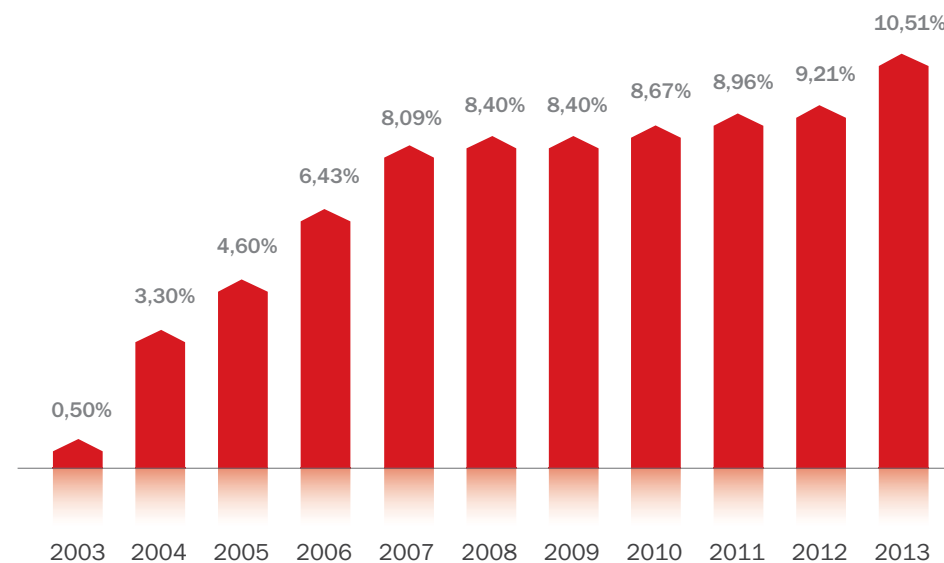
UČEŠĆE WSO NA TRŽIŠTU ŽIVOTNOG OSIGURANJA



TRŽIŠNO UČEŠĆE WSO U NEŽIVOTNOM OSIGURANJU



RAST TRŽIŠNOG UČEŠĆA WSO OD OSNIVANJA DO KRAJA 2013





MARKETING

Wiener Städtische osiguranje je 4. februara obeležilo 10 godina poslovanja na domaćem tržištu. Svečanost pod sloganom "10 godina dobrog posla" održana je u beogradskom hotelu Metropol, a akcijom „Otvorena vrata“ desetogodišnjica je obeležena i u svim WSO poslovnica širom Srbije, koje su svojim sugrađanima priredile prijatan doček.

U VIG Plazi organizovana je humanitarna modna revija, i tom prilikom prikupljeno je više od 400.000 dinara za renoviranje Doma za decu bez roditeljskog staranja „Drinka Pavlović“ u Beogradu.

Osmim po redu sponzorstvom Wiener Städtische lige, odbojkaškim klubovima obezbeđeno je kvalitetnije funkcionisanje, olakšan je rad mladim selekcijama, a najbolji igrači nagrađivani su iz meseca u mesec. Sponzorska podrška je tokom leta pružena i najboljoj evropskoj odbojci na pesku, VIP BEACH MASTERS 2013.

Kada su u pitanju proizvodi, najveći uspeh ostvarila je kampanja kojom je u toku manifestacije *Nedelja štednje* promovisan novi, jedinstveni proizvod na tržištu – štednja kroz osiguranje „Moja desetka“, dok je nova kreativno-komunikaciona strategija za postojeći proizvod Dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja privukla najveću pažnju šire javnosti.



RAZVOJ I PODRŠKA PRODAJI



Glavne aktivnosti Sektora za razvoj i podršku prodaji bile su usmerene na implementaciju novih proizvoda: Dobrovoljno zdravstveno osiguranje, Moja desetka i Osiguranje useva i plodova obogatili su listu usluga koje kompanija pruža. Specifičan proizvod bio je „Moja desetka“ - jedinstveni program dugoročne štednje sa garantovanom dobiti, koji je doneo značajne prodajne rezultate.

Kroz redovne aktivnosti realizovana je podrška u korišćenju prodajnih aplikacija, osmišljavanje prodajnih akcija, izveštavanje o prodajnim rezultatima, odgovaranje na pitanja agenata i pomoć u sastavljanju dokumentacije za javne nabavke.

Proces obuka je tokom 2013. reorganizovan – neke obuke su doživele izmene, a uvedene su i nove obuke, pa je u skladu s tim promenjen i program i mesec rada u kome je zaposleni dužan da pohađa određenu obuku.

U 2013. godini održane su 282 obuke tokom 421. dana, a prisustvovalo im je 3302 polaznika.



LJUDSKI RESURSI

Sektor za ljudske resurse i razvoj je u 2013. godini značajno unapredio sistem rada. Tokom 2013. godine donete su nove, i unapređene postojeće procedure koje omogućavaju potpuni uvid u rad sektora, sa posebnim naglaskom na obuke i razvoj zaposlenih, što je i jedan od bitnijih zahteva standarda ISO 9001:2008 po kome WSO posluje od početka 2013.

Tokom 2013. radilo se na pripremi i uvođenju pet osnovnih politika koje važe na nivou cele Grupe, kako bi se u 2014. godini krenulo sa njihovom potpunom primenom. To su: politika upravljanja ljudskim resursima, politika zapošljavanja, razvoja zaposlenih, nagrađivanja, planiranja sledbenika.

Sektor je sproveo veliki projekat obilaska filijala, prodajnih mesta, kancelarija šitom Srbije kako bi se stvorila osnova za unapređenje poslovanja, kako bi se duh zajedništva i grupne kohezivnosti podigao na viši nivo. Prikupljene su informacije sa terena o realnim problemima sa kojima se zaposleni u celom WSO susreću, o specifičnostima pojedinih regiona Srbije i uslovima za razvoj posla osiguranja u njima. To će poslužiti kao osnova da se u narednom periodu pomogne kolegama na načine specijalno krojene za te regione.

KORPORATIVNA DRUŠTVENA ODGOVORNOST



U strategiju čitave Grupacije, pa tako i WSO, utkana je korporativna društvena odgovornost, sa tendencijom da se ne zaustavi samo na ponašanju već da postane i način razmišljanja.

U 2013. godini kompanija WSO je bila okrenuta prvenstveno pomoći ugroženim grupama – kroz brojne volonterske akcije adaptacije prostora u kojima pripadnici tih grupa borave, i kroz prikupljanje pomoći starim i siromašnim građanima, ali i kroz materijalnu podršku. Ostvarena je saradnja sa NURDOR – Nacionalnim udruženjem roditelja dece obolele od raka, Kolom srpskih sestara, udruženjima osoba sa invaliditetom.

Brinuli smo i o zdravlju najmlađih – u osnovnim školama širom Srbije nastavljena je akcija „Sportski čas – Ispravi se!“ kroz koje smo osnovce edukovali o značaju pravilnog držanja i zdrave kičme.

WSO je okrenuta savremenoj umetnosti i afirmisanju mladih umetnika, kroz kolekciju slika “Kreativni trag”, koja od 2011. do danas ima 99 dela. Tokom 2013. godine ova dela su predstavljena kroz izložbe “Ozvučenje”, i to u Novom Sadu, Vršcu i Nišu, pred brojnom publikom.

I zaštita životne sredine bila je jedan od pravaca CSR delovanja kompanije WSO: u 10 gradova posađeno je po 10 stabala dugogodišnjeg drveta, povodom desetogodišnjice poslovanja kompanije u Srbiji.

Tokom godine je u desetak akcija učestvovalo oko 140 volontera iz cele Srbije.

Osnovni ciljevi kompanije Wiener Städtische osiguranja i u 2014. godini će biti pre svega kvalitetno pružanje usluga klijentima – pružanje zaštite i sigurnosti interesa osiguranika za preuzete rizike. I u narednoj godini razvijati će se i osavremenjivati oblici pokrivanja, obezbeđivati interesi akcionara i vrednost njihovog kapitala, obezbeđivati stalan razvoj struke osiguranja i težiti uspostavljanju evropskih standarda poslovanja u osiguranju.

Sa aspekta tržišta, strateško opredeljenje kompanije je da bude aktivan učesnik u edukaciji tržišta, u poboljšanju usluge i uvođenju novih proizvoda, kao i u unapređenju dobre prakse poslovanja kroz sopstveni primer.

Sa aspekta kompanije, ciljevi postavljeni za 2014. godinu odnose se na jačanje tržišne pozicije, kako u životnim tako i u neživotnim osiguranjima. S obzirom na to da je u prethodnim godinama Kompanija uspevala svake godine od svog osnivanja da obezbedi rast veći od rasta tržišta u svim segmentima, to se i u 2014. može očekivati rast bar na nivou rasta tržišta, što će zavisiti od opštih ekonomsko-socijalnih okolnosti.

Visoku poziciju u oblasti životnog osiguranja potrebno je potvrditi i u narednom periodu, ali i dodatno jačati poziciju u oblasti neživotnih osiguranja, naročito osiguranja imovine.

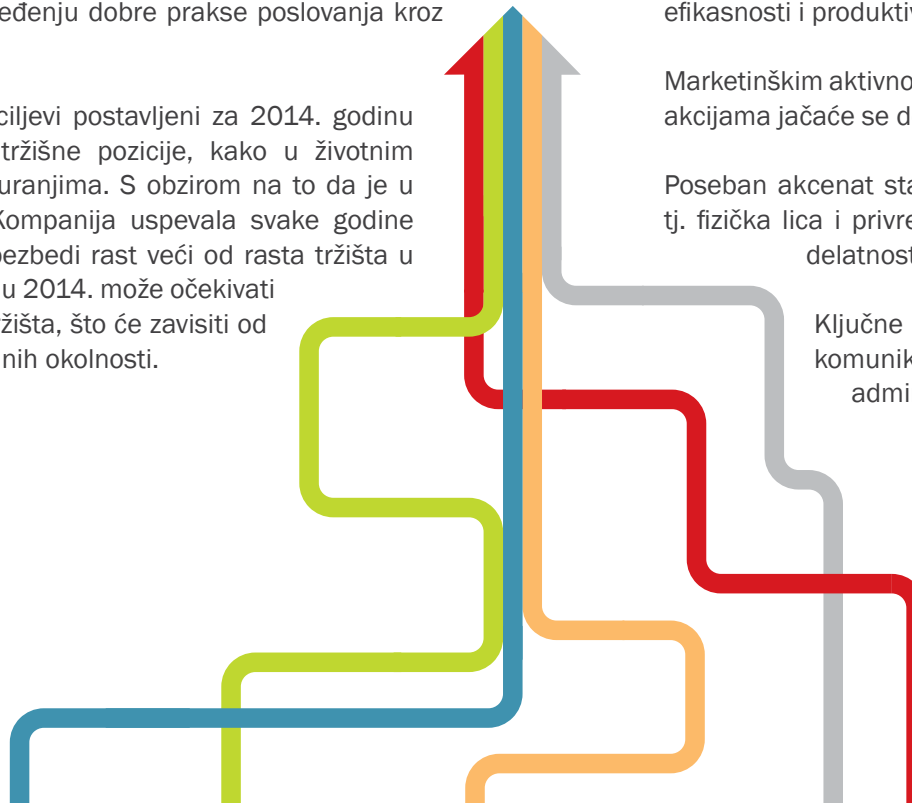
Dalji razvoj Kompanije podrazumeva i kontinuiran razvoj novih tržišno prihvatljivih produkata, ali i kontrolisani rast troškova sprovođenja osiguranja i troškova odštetnih zahteva, koji moraju biti na prihvatljivom nivou rasta bruto fakturisane premije i rasta merodavne bruto premije.

U planu je povećanje prihoda od investiranja i efikasnost naplate premija, kao i unapređenje internih i eksternih kanala prodaje uz kontinuirano podizanje efikasnosti i produktivnosti.

Marketinškim aktivnostima nastaviće se razvoj brenda, a društveno odgovornim akcijama jačaće se doprinos razvoju čitave zajednice.

Poseban akcenat stavljaće se na zaštitu interesa i dobrobit za osiguranike, tj. fizička lica i privredne subjekte koji mogu nesmetano da obavljaju svoju delatnost i da budu sigurni jer su zaštićeni na kvalitetan način.

Ključne aktivnosti takođe će biti i razvoj kadrova, interne komunikacije u kompaniji, motivacija zaposlenih kako u administraciji tako i u prodaji.





WIENER
STÄDTISCHE
VIENNA INSURANCE GROUP

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