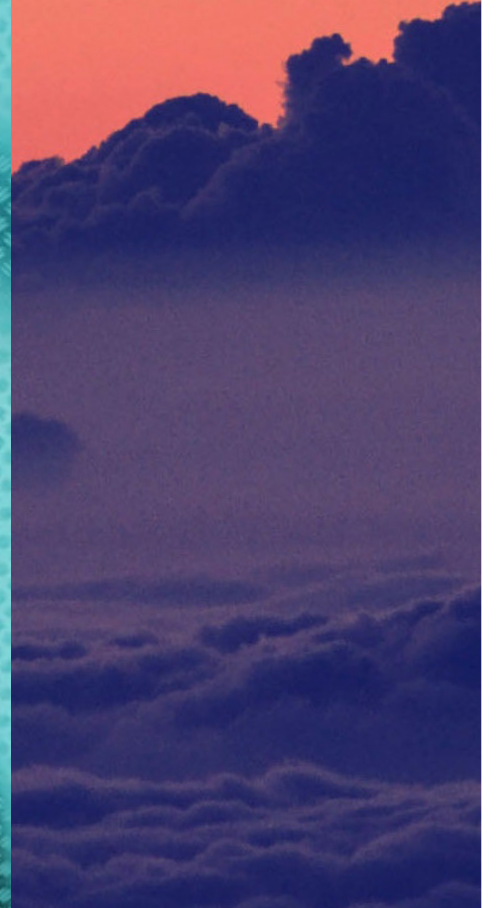





60


GODIŠNJI IZVEŠTAJ 2016







*I pored toga što su dobri poslovni rezultati jedan od naših ciljeva, svrha postojanja Wiener Städtische osiguranja jeste da se ljudi koji sarađuju sa nama osećaju bolje i zaštićeno. Mi smo našim klijentima oslonac za bezbrižnu budućnost i trudimo se da im **ŽIVOT** učinimo lepšim i sigurnijim. Mi preuzimamo na sebe njihovu brigu o tome da li će ostati **BEZ** krova nad glavom ako se desi poplava ili neвреme, njihov strah za najbliže u slučaju da im se nešto loše desi, finansijske **BRIGE** ukoliko im porodični biznis krene nizbrdo i dr.*



SADRŽAJ:

POZDRAVNA REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA	3
MI SMO DEO USPEŠNE POSLOVNE PRIČE - VIG	4
VIG-ovi rezultati u 2016. godini	
Glavni principi za ostvarivanje ciljeva	
Širenje poslovanja u CEE regiji	
Planovi grupacije za 2017. godinu	
13 GODINA POSLOVANJA U SRBIJI	7
Menadžment kompanije	
Naša misija	
Mapa naših prodajnih mesta	
Poslujemo u „pametnoj“ zgradi	
Strateško partnerstvo sa Erste bankom	
TRŽIŠTE OSIGURANJA U SRBIJI	11
NAŠE VREDNOSTI	12
POBEDNIČKO PONAŠANJE	13
Naši najznačajniji poslovni rezultati u 2016. godini	
Rast u dobiti	
Rast u tržišnom učešću	
Struktura portfolia	
Investiciona struktura	
Bilans uspeha	
VAŽNOST I ZADOVOLJSTVO SVAKOG KLIJENTA	17
Zadovoljstvo klijenata je naš prioritet	
Mi slušamo naše klijente i obezbeđujemo im pravovremenu i tačnu informaciju	
Prigovori klijenata su nam važan izvor informacija	
Sarađujemo sa proverenim dobavljačima	
KREDIBILITET I INTEGRITET	22
Pregled rešenih i rezervisanih šteta 2016	
Uspešno odbranjeni sertifikati	
ZAHVALNOST I POŠTOVANJE	24
Slušamo naše zaposlene	
Stvaramo jednake mogućnosti	
Obezbeđujemo fer i kvalitetne uslove rada	
Radimo na razvoju naših zaposlenih	
Aktivni smo na prepoznavanju talenata	
BRINEMO O LOKALNOJ ZAJEDNICI	27
POSLOVNI CILJEVI U 2017. GODINI	30

UVODNIK

POZDRAVNA REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA

*Dragi prijatelji
Wiener Städtische osiguranja,*



Godišnji izveštaj koji je pred vama donosi detaljan pregled učinka naše kompanije ostvarenog u svim oblastima poslovanja tokom 2016. godine.

Od početka poslovne godine, intenzivno smo radili na ostvarenju jasno definisanih poslovnih ciljeva. Najvažniji od njih su: očuvanje postojeće strukture premije osiguranja, promovisanje prodajne orijentacije kompanije i posvećenosti osiguranicima, ugovaračima osiguranja i partnerima uz stabilan profitabilan rast. Poslovni ambijent je bio izazovan, ali sa zadovoljstvom mogu reći da rezultati nisu izostali.

NA STRANI PREMIJSKOG PRIHODA OSTVARILI SMO DUPLO BRŽI RAST OD UKUPNOG RASTA TRŽIŠTA.

Kod životnih osiguranja rast iznosi 33,06%, dok je kod neživotnih osiguranja 9,24%. I dalje smo na četvrtoj poziciji, ali sada slobodno mogu reći na korak do treće. Rast dobiti u odnosu na 2015. godinu iznosi 20,81%. Paralelno sa aktivnostima na tržištu, ozbiljno smo radili i na unapređenju unutrašnje organizacije u cilju podizanja efikasnosti. Proces je okončan krajem 2016. godine, čime su stvorene pretpostavke da možemo brzo reagovati na sve izazove.

Pored toga, krajem godine Vienna Insurance Group, kojoj pripadamo, preuzela je AXA životno osiguranje i AXA neživotno osiguranje u Srbiji. Ovaj poslovni potez će nam u narednom periodu otvoriti nove mogućnosti i potencijale za rast naše prodajne sile. Istovremeno, ali ne manje značajno,

S poštovanjem,

Zoran Blagojević,
predsednik Izvršnog odbora

Vienna Insurance Group je poslala jasnu poruku našim zaposlenima i klijentima da je dugoročno opredeljena na prisustvo i rad na domaćem tržištu.

A kako smo uspeali da ostvarimo odlične poslovne rezultate i pored brojnih ograničavajućih eksternih faktora, i da efikasno sprovedemo neophodne organizacione promene? Odgovor je jednostavan... Kada sam pre 14 godina došao u Wiener Städtische osiguranje, prvo što sam osetio bili su energija i privrženost zaposlenih kompaniji, koji su ostali prisutni do danas. Zato bih iskoristio ovu priliku da se zahvalim našim zaposlenima na posvećenosti i radu, kako u prethodnim, a posebno u 2016. godini. Upravo ta okolnost me je učvrstila u uverenju da naši saradnici predstavljaju nepocepljivu vrednost kompanije.

Takođe, zahvalio bih se i klijentima što su imali poverenje u nas sve ove godine, kao i partnerima sa kojima zajedničkim snagama radimo na stalnom unapređenju kvaliteta naše saradnje i poslovanja. A da pored ostvarenja profita u fokusu imamo i društveno odgovorne projekte, pokazali smo brojnim aktivnostima sa lokalnom zajednicom čiji smo deo, koje smo pokrenuli i realizovali u toku 2016. godine. O svemu tome moći ćete više da se informišete na narednim stranicama našeg godišnjeg izveštaja.

Uveren sam da ćemo sa dobro razvijenim poslovnim strategijama, sjajnim ljudima i partnerstvima kojima smo posvećeni, nastaviti da ostvarujemo dobre rezultate i u narednom periodu.

MI SMO DEO USPEŠNE POSLOVNE PRIČE

*koja traje preko
190 godina*

VIG

VIENNA INSURANCE GROUP
Wiener Versicherung Gruppe

Wiener Städtische osiguranje deo je Vienna Insurance Group (VIG), lidera na tržištu osiguranja u Austriji, Centralnoj i Istočnoj Evropi sa tradicijom poslovanja dugom preko 190 godina. Sa blizu 24.000 zaposlenih i oko 50 kompanija u 25 zemalja, grupacija nudi širok portfolio proizvoda i usluga u svim segmentima poslovanja (osiguranje imovine i nezgode, životno i zdravstveno osiguranje) koji su usmereni prema potrebama klijenata.

A+

REJTING

Međunarodna rejting agencija Standard & Poor ocenila je razvoj kompanije A+ rejtingom sa stabilnim izgledima za dugi niz godina.

ATX

NAJBOLJE RANGIRANI

VIG je najbolje rangirana kompanija na indeksu ATX-a, vodećem indeksu Bečke berze.



VIG-OVI REZULTATI

u 2016. godini

9.1B

UKUPNA PREMIJA

U 2016. godini VIG je ostvarila ukupnu premiju od 9,1 milijardi evra u premijama, što je ponovo čini vodećom osiguravajućom grupacijom na njenim ključnim tržištima, među kojima je i Srbija.

138M

2015

2×

407M

2016

DOBIT

Ostali ostvareni poslovni rezultati su sledeći:

- Dobit (pre oporezivanja) se više nego udvostručila - 407 miliona evra
- Kombinovani racio na dobrom nivou 97,3%
- Predložena dividenda porasla na 0,80 evra po akciji (+33%)
- Spremnost za budućnost zahvaljujući programu Agenda 2020

GLAVNI PRINCIPI ZA OSTVARIVANJE CILJEVA

Širok raspon distribucije rizika kroz zemlje grupe, višestruke mogućnosti za rast

LOKALNO PREDUZETNIŠTVO

- Decentralizovana struktura i ubrzano donošenje odluka
- Razmena najboljih iskustava / umrežavanje u okviru grupe

STRATEGIJA VIŠE BRENDOVA

- Korišćenje uspostavljenih lokalnih brendova
- Obraćanje različitim ciljnim grupama
- Alat za održavanje lojalnosti korisnika i zaposlenih

OSNOVNA
DELATNOST
OSIGURANJE

KONZERVATIVNO INVESTIRANJE I POLITIKA REOSIGURANJA

- Naglasak na kvalitetu i održivosti
- Širok raspon rizika kroz diversifikaciju

DISTRIBUCIJA KROZ VIŠE KANALA

- Kombinacija više kanala distribucije
- Distribucija primarno orijentisana na odnos prema klijentima
- Dugoročna saradnja sa Erste Group

ŠIRENJE POSLOVANJA

na tržištima Centralne i Istočne Evrope u 2016. godini

Dugoročna strategija VIG-a jeste da raste na tržištu Centralne i Istočne Evrope, i da tu jača svoju poziciju. Tržište osiguranja u Srbiji prepoznato je da ima veliki potencijal za rast. U skladu sa planom rasta tržišnog učešća u Srbiji na oko 11,5% u kratkom vremenskom periodu, VIG je sredinom 2016. godine potpisao ugovor o preuzimanju AXA Neživotnog osiguranja i AXA Životnog osiguranja (AXA Osiguranje). Kako je u tom trenutku AXA Osiguranje imalo tržišno učešće od 1,8%, a Wiener Städtische osiguranje 9,7%, kupovina ove dve kompanije grupaciji je dala mogućnost da brzo postigne zadati cilj. Nakon objavljivanja akvizicije u Srbiji, VIG je potpisao ugovor o kupovini AXA Životnog osiguranja u Rumuniji, čime je potvrđena leaderska pozicija grupacije na ovom tržištu. Takođe, kupljeni su i Baltic Insurance Company čija su predstavništva u Litvaniji i Estoniji. Na taj način VIG je ušao među tri najveća osiguravača u oblasti neživota na Baltiku.



PLANOVI GRUPACIJE

450M - 470M

Cilj grupacije jeste da nastavi profitabilan rast. VIG planira da generiše oko 9.5 milijardi evra u premijama do 2019. godine i da poveća profit pre oporezivanja od 450 do 470 miliona evra. U narednom periodu grupacija će nastaviti da radi na širenju pozicije tržišnog lidera u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Njihov kompas pokazuje istok i polovina prihoda dolazi upravo iz ove regije.



DOK DRUGI BRINU *ja radim ono što volim*

LIČNA KARTA NAŠE KOMPANIJE

13

GODINA POSLOVANJA U SRBIJI



Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd na srpskom tržištu posluje od februara 2003. godine. Naša kompanija je osnovana kao „green field“ investicija sa 99,89% stranog kapitala Viena Insurance Group Wiener Städtische Versicherung AG.

Od 2006. godine, zauzimamo jednu od dve vodeće pozicije u životnom i četvrtu poziciju u neživotnom osiguranju na tržištu Srbije. Jedinstveni smo po tome što gotovo polovinu našeg portfolija čine životna, a polovinu neživotna osiguranja.

Sa 89 zaposlenih u 2003. godini, tokom 13 godina postali smo jedan od poželjnih poslodavaca i danas zapošljavamo preko 1.100 zaposlenih (više o tome na grafikonu ispod). Poslednje priznanje za postignute rezultate dobili smo od strane VIG grupacije kojoj smo postali zemlja u fokusu poslovanja, što dokazuje i kupovina AXA Osiguranja 2016. godine. Pored toga, prepoznati smo od strane javnosti kao kompanija koja brine o lokalnoj zajednici kroz društveno odgovorne projekte.

OD OSNIVANJA, DO KRAJA 2016. GODINE:

smo povećali

56×

ukupnu premiju

ugovorili smo više od

1,35M

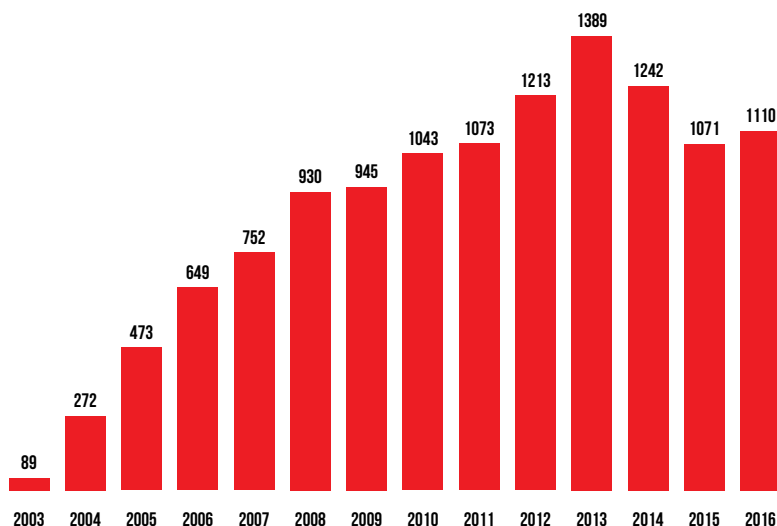
(miliona) polisa

platili smo oko

24B

(milijardi) dinara za štete

BROJ ZAPOSLENIH OD OSNIVANJA DO KRAJA 2016. GODINE



MENADŽMENT KOMPANIJE

NADZORNI ODBOR



Mag. Peter Höfinger
Predsednik Nadzornog odbora



Dr Rudolf Ertl
Član Nadzornog odbora



Nikola Stamenković
Član Nadzornog odbora

IZVRŠNI ODBOR



Zoran Blagojević
Predsednik Izvršnog odbora

NADLEŽNOSTI:

Sektori:

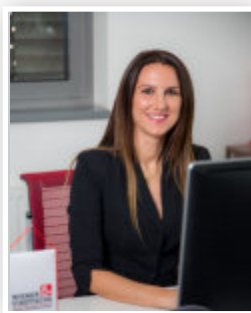
- Generalni sekretarijat
- Sektor za neživotna osiguranja
- Sektor pravnih poslova
- Sektor za razvoj i podršku prodaji
- Sve filijale sa filijalom Centralna prodaja

Službe:

- Služba za reosiguranje

ZAMENIK ZA SLEDEĆE SEKTORE I SLUŽBE:

- Sektor za logistiku i administraciju
- Sektor za finansije i računovodstvo
- Sektor za ljudske resurse i razvoj
- Sektor za osiguranje lica
- Sektor za procenu i likvidaciju šteta – neživot
- Služba za controlling



Svetlana Smiljanić
Član Izvršnog odbora

NADLEŽNOSTI:

Sektori:

- Sektor za ljudske resurse i razvoj
- Sektor za osiguranje lica
- Sektor za poslovne procese i upravljanje sistemom kvaliteta
- Sektor za procenu i likvidaciju šteta – neživot

Službe:

- Služba za marketing

ZAMENIK ZA SLEDEĆE SEKTORE I SLUŽBE:

- Generalni sekretarijat
- Sektor za informacione tehnologije
- Sektor za neživotna osiguranja
- Sve filijale sa filijalom Centralna prodaja
- Sektor za razvoj i podršku prodaji
- Služba za reosiguranje



Ljubica Vujačić
Član Izvršnog odbora

NADLEŽNOSTI:

Sektori:

- Sektor za finansije i računovodstvo
- Sektor za informacione tehnologije
- Sektor za poslovne procese i upravljanje sistemom kvaliteta
- Sektor za logistiku i administraciju

Službe:

- Služba za controlling

ZAMENIK ZA SLEDEĆE SEKTORE I SLUŽBE:

- Sektor pravnih poslova

NAŠA MISIJA

Misija naše kompanije od početka je bila stvaranje i razvijanje kulture osiguranja i pružanje usluge čiji kvalitet odgovara savremenim svetskim standardima poslovanja. Stoga smo razvili proizvode koji su u skladu sa konceptom evropskog modernog osiguranja koje prilagođavamo potrebama i uslovima domaćeg tržišta.

MAPA NAŠIH PRODAJNIH MESTA

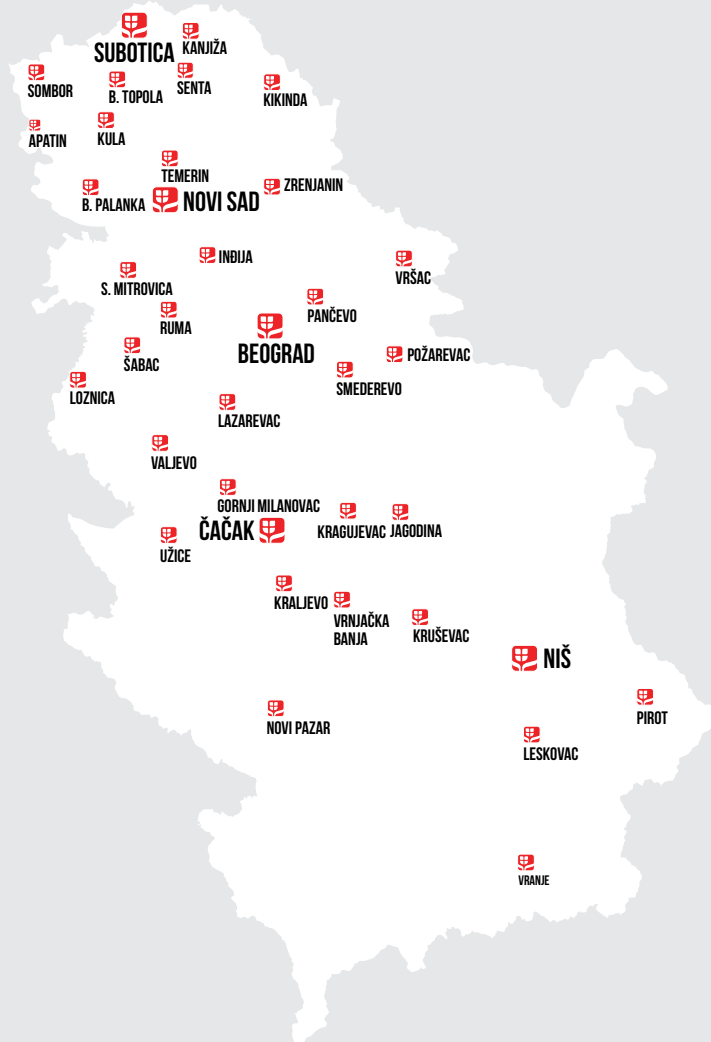
Zaposleni u našoj kompaniji, u 5 regionalnih centara, 10 filijala, 26 ekspozitura, 42 prodajna mesta i 6 prodajnih kancelarija, nastoje da klijentima pruže besprekoran servis.

42
PRODAJNA MESTA

5
REGIONALNIH CENTARA

10
FILIJALA

26
EKSPOZITURA



POSLUJEMO U „PAMETNOJ“ ZGRADI VIG PLAZA

Centrala Wiener Städtische osiguranja nalazi se u modernoj poslovnoj zgradi VIG Plaza, smeštenoj na Novom Beogradu. To je zgrada A klase, koja je investicija kompanije VIG Real Estate vredna oko 43 miliona evra. Ova osmospratnica, sa dva podzemna sprata i 127 parking mesta, pruža komforno, visoko prilagodljivo i humano okruženje na preko 16.000m². Visok nivo automatike svrstava VIG Plazu u red „pametnih zgrada“. Centralni upravljački sistem sa fokusom na energetska efikasnost obezbeđuje nam bezbedno, komforno i prijatno radno okruženje, ali i uštedu i značajno smanjenje zagađenja.



STRATEŠKO PARTNERSTVO

ERSTE
Bank

Globalno ugovorena, a lokalno sprovedena saradnja Wiener Städtische osiguranja i Erste Banke u Srbiji je veoma uspešna. Naše kompanije udružile su svoje snage da bi klijentima ponudile nove mogućnosti kako bi optimalno iskoristile sve prednosti bankarskih usluga. Povećan broj prodajnih mesta, povoljni paketi proizvoda, brža obrada zahteva, olakšaće našim klijentima da sve svoje finansijske i potrebe osiguranja u kratkom roku zadovolje.

TRŽIŠTE OSIGURANJA U SRBIJI

— poslovni ambijent u kome poslujemo

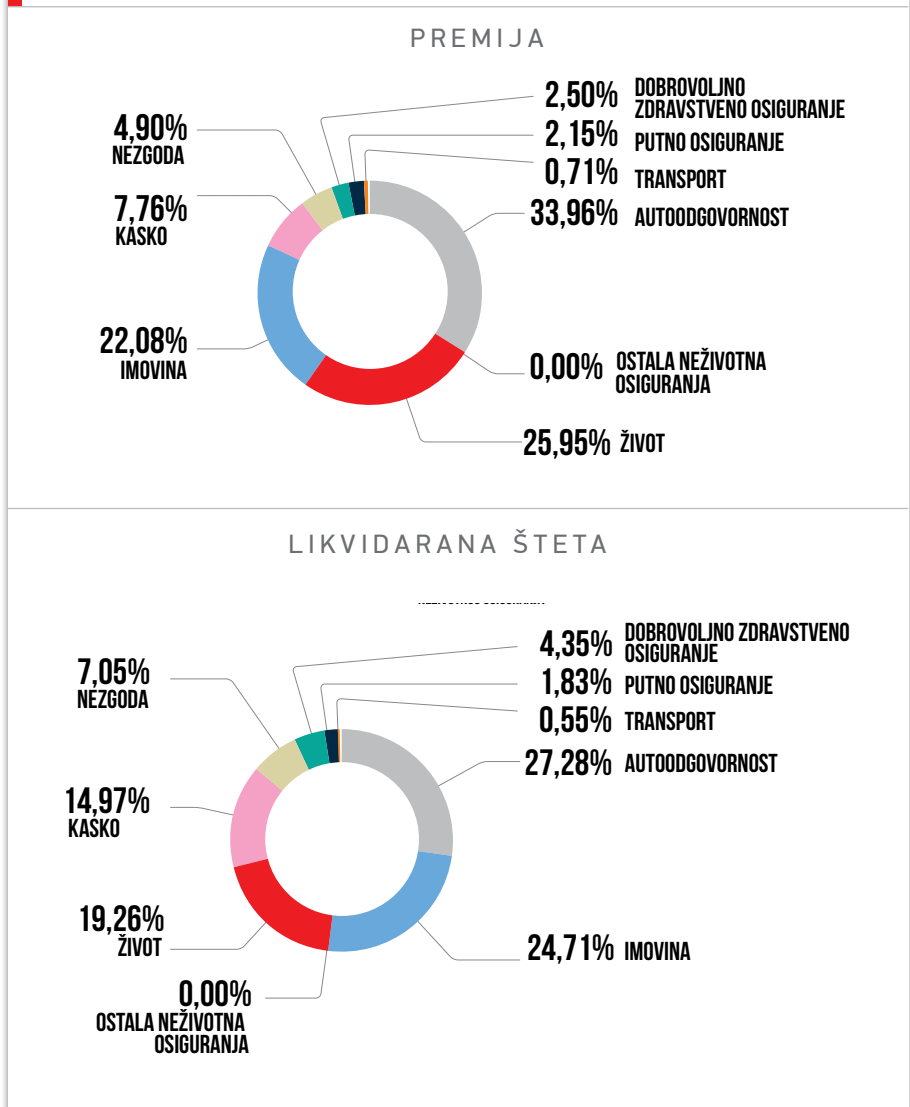
Već deceniju unazad domaće tržište osiguranja se procenjuje kao perspektivno za rast na osnovu više parametara. Glavni od njih su učešće ukupne premije u bruto društvenom proizvodu (BDP) i premija po glavi stanovnika. Srbija je sa 2,1% učešća premije u BDP daleko iza evropskog proseka koji se godinama u nazad kreće oko 6,8%, a premija po glavi stanovnika od svega 108 USD takođe je daleko manja u odnosu na EU koja je 2.412 USD (2015. godina). Isto bi se moglo reći i kad bi se poredili sa zemljama u okruženju. Takođe, još jedan pokazatelj velikog potencijala za rast jeste i učešće premije životnog osiguranja u ukupnoj premiji, koja raste. Pre desetak godina taj procenat je bio jedva 9%, u 2016. godini oko 25,95%.

Ipak, i u toku 2016. godine značajnijeg rasta tržišta nije bio što je i razumljivo, jer postoji visok stepen zavisnosti između stanja u privredi i stanja u osiguranju. Ako se izuzme obavezno osiguranje od autoodgovornosti, čije je učešće u ukupnoj premiji veoma visoko – 33,96%, rast od 19,43% je zabeležen u premiji životnog osiguranja. Na porast interesovanja za ovaj vid osiguranja svakako su uticale niske kamatne stope na štednju u bankama. Ipak, kako je prostor za investiranje sredstava prikupljenih od premije dosta ograničen, to će dugoročno dovesti i do smanjenja kamatnih stopa. Kada je reč o neživotnim osiguranjima, veliki potencijal postoji u dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju i osiguranju od prirodnih katastrofa.

PROMENA NA UKUPNOM TRŽIŠTU U ODNOSU NA ISTI PERIOD PROŠLE GODINE

VRSTA OSIGURANJA	PREMIJA	LIKVIDIRANE ŠTETE
Ukupno	10,15%	8,68%
Osiguranje života	19,43%	26,87%
Neživotna osiguranja	7,23%	5,08%

STRUKTURA UKUPNE PREMIJE I LIKVIDIRANIH ŠTETA NA TRŽIŠTU OSIGURANJA U SRBIJI



Mogućnosti za pozitivnu promenu uvek postoje, a mere za unapređenje situacije na tržištu osiguranja, za koje smo se mi i u 2016. godini zalagali su sledeće:

- poreske olakšice za osiguranje života
- više mogućnosti za dugoročna ulaganja
- edukacija stanovništva o benefitima koje im osiguranje može doneti od strane svih osiguravača
- stimulatивne mere od strane države za ugovarače osiguranja od prirodnih katastrofa.

NAŠE VREDNOSTI

*su osnova
za sve što radimo*

POBEDNIČKO PONAŠANJE

*Ponašamo se i radimo
kao da je kompanija u
kojoj radimo naša.*

VAŽNOST I ZADOVOLJSTVO SVAKOG KLIJENTA

*Nama je svaki klijent važan
i u središtu naših odluka.*

KREDIBILITET I INTEGRITET

*Mi opravdavamo
poklonjeno poverenje.*

ZAHVALNOST I POŠTOVANJE

*Stvaramo jednake
mogućnosti za
zaposlene.*

MI BRINEMO *o lokalnoj zajednici*



POBEDNIČKO PONAŠANJE

*Ponašamo se i radimo kao da je
kompanija u kojoj radimo naša.*



NAŠI NAJZNAČAJNIJI POSLOVNI REZULTATI

u 2016. godini

RAST DOBITI

20,81%

Rast dobiti od 20,81% u odnosu na 2015. godinu

RAST TRŽIŠNOG UČEŠĆA

0.94%

Rast tržišnog učešća u odnosu na isti period 2015. godine za 0,94% – zadržana ukupna 4. pozicija na tržištu osiguranja (2. mesto u životnom i 4. mesto u neživotnom osiguranju)

BRUTO DOBIT PRE OPOREZIVANJA

259

miliona dinara

IMOVINA – UKUPAN BILANS STANJA

29

milijarde dinara

UVEĆANJE IMOVINE – BILANS STANJA
1-4Q 2016 VS. 1-4Q 2015

18%

53,5% **46,5%**



ŽIVOTNO OSIGURANJE

NEŽIVOTNO OSIGURANJE

Zadržana postojeća struktura premije osiguranja - životno osiguranje 53,5%, a neživotno 46,5%

RAST U DOBITI

U 2016. godini Wiener Städtische osiguranje ostvarilo je ukupnu bruto fakturisano premiju osiguranja u iznosu od 9.510 miliona dinara, što je rast od 20,81% u odnosu na godinu ranije, dok je ukupna premija na tržištu rasla za 10,15% u odnosu na isti period.

20,81%



WSO

10,15%



TRŽIŠTE

	2015	2016	
UKUPNO	8.231 M	9.510 M	20,81%
ŽIVOTNA OSIGURANJA	3.824 M	5.088 M	33,06%
NEŽIVOTNA OSIGURANJA	4.407 M	4.421 M	9,24%

Bruto fakturisana premija životnog osiguranja iznosila je 5.088 miliona dinara, što je rast od čitavih 33,06%. U neživotnom osiguranju ostvaren je rast od 9,24%, a bruto fakturisana premija je iznosila 4.421 miliona dinara.



RAST U TRŽIŠNOM UČEŠĆU

0,94% ↑

Naša kompanija je u 2016. godini zauzela 4. poziciju na ukupnom tržištu, sa 10,67% tržišnog učešća. Ovo je rast od 0,94% u odnosu na 2015. U životnom osiguranju nalazi se na 2. poziciji sa 22,00% tržišnog učešća, što je rast od 2,25% u odnosu na godinu ranije. U neživotnom osiguranju zauzimamo 4. mesto sa 6,70% tržišnog učešća, što je povećanje od 0,12%.

10,67%

TRŽIŠNO UČEŠĆE

UČEŠĆE WIENER STÄDTISCHE OSIGURANJA:

NA TRŽIŠTU ŽIVOTNOG
OSIGURANJA

22,00%

2,25% ↑

NA TRŽIŠTU NEŽIVOTNOG
OSIGURANJA

6,70%

0,12% ↑

TRŽIŠTE UKUPNO

Dunav	25,68%
Generali	22,25%
DDOR	11,59%
Wiener Städtische	10,67%
Triglav	4,74%
Grawe	4,07%
Uniq Nonlife	4,01%
AMS	3,17%
Ostale kompanije	13,82%

ŽIVOTNO OSIGURANJE

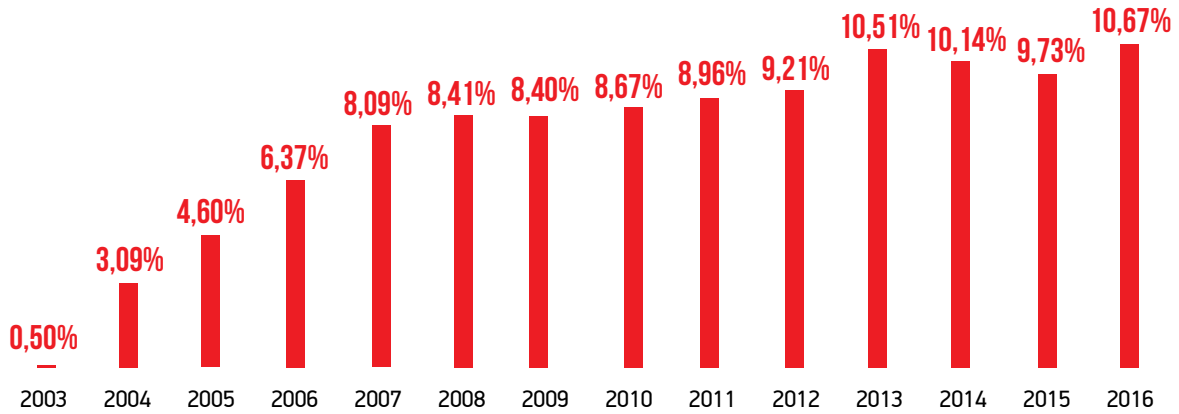
Generali	30,15%
Wiener Städtische	22,00%
Grawe	15,41%
Uniq Life	7,92%
Societe Generale	6,51%
Dunav	5,86%
Merkur	4,8%
DDOR	4,53%
Ostale kompanije	2,82%

NEŽIVOTNO OSIGURANJE

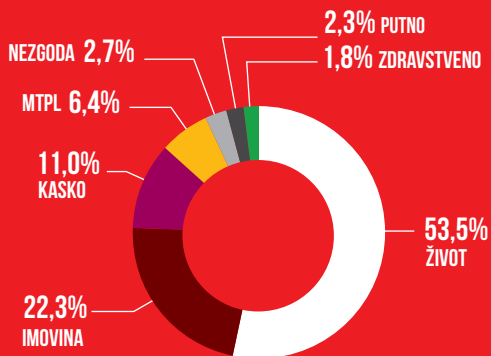
Dunav	32,63%
Generali	19,48%
DDOR	14,06%
Wiener Städtische	6,70%
Triglav	6,00%
Uniq Nonlife	5,41%
AMS	4,28%
Milenijum	4,22%
Ostale kompanije	7,22%



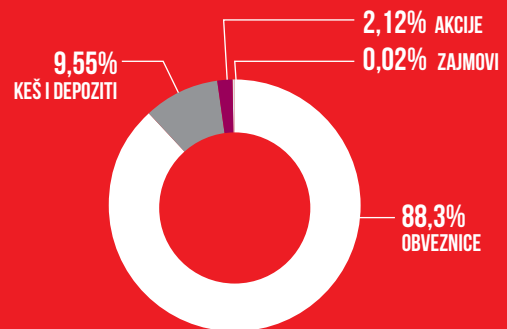
RAST TRŽIŠNOG UČEŠĆA *od osnivanja do kraja 2016. godine*



STRUKTURA PORTFOLIA



INVESTICIONA STRUKTURA



BILANS USPEHA

	2016	2015	u hiljadama dinara
Poslovni prihodi	7.017.691	5.630.899	
Poslovni rashodi	5.950.731	4.394.495	
BRUTO POSLOVNI REZULTAT	1.066.960	1.236.404	
Prihodi od investiranja sredstava	1.478.005	1.263.404	
Rashodi po osnovu investiranja sredstava	72.795	91.740	
Troškovi sprovođenja osiguranja	1.620.057	1.570.552	
NETO POSLOVNI REZULTAT	852.113	837.516	
Ostali prihodi	40.513	77.949	
Ostali rashodi	594.755	563.729	
DOBITAK PRE OPOREZIVANJA	297.871	351.736	
Neto gubitak poslovanja koji se obustavlja	-22.471	-667	
NETO DOBITAK	275.400	351.069	



VAŽNOST I ZADOVOLJSTVO SVAKOG KLIJENTA

*Nama je svaki klijent važan
i u središtu naših odluka.*



Kao članica VIG grupacije, mi imamo veliko iskustvo i možemo da odgovorimo na bilo koji zahtev i potrebu tržišta, po čemu smo jedinstveni, prema rečima naših klijenata. Na srpsko tržište osiguranja doneli smo osiguranje po evropskim standardima, i široku lepezu proizvoda koju obogaćujemo u skladu sa potrebama tržišta.

ZADOVOLJSTVO KLIJENATA

je naš prioritet

Zato svake godine radimo različita istraživanja kako bismo izmerili i unapredili kvalitet naše usluge, i povećali poverenje klijenata. Istraživanja vodi Služba za marketing. U toku 2016. godine organizovali smo:

- Definisane prioritete na tržištu osiguranja Srbije sa merenjem stavova i navika o osiguranju, kroz kvalitativnu fazu (800 telefonskih intervju) i kvantitativnu fazu (fokus grupe u Beogradu i Novom Sadu);
- Merenje aktivnosti konkurencije u medijima.

IMAMO PREKO

140.000

klijenata kojima smo na raspolaganju nudeći im profesionalnu uslugu.

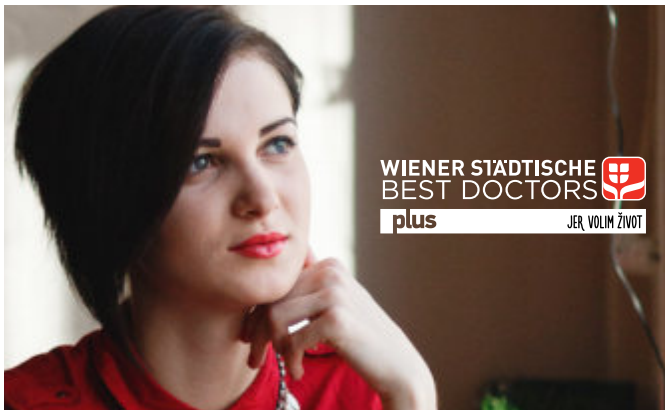


Na osnovu rezultata ovih istraživanja uradili smo svoje planove aktivnosti. Pored toga, u nastojanju da održimo i unapredimo svoje poslovanje, koristili smo brojne sofisticirane instrumente od kojih su najvažniji:

- Nastavili smo da komuniciramo korporativni brend Wiener Städtische osiguranje pod platformom „Život bez brige“ i sloganom „Dok drugi brinu ja radim ono što volim“, naslonjenim na naš glavni proizvod – životno osiguranje;
- Radili smo na edukaciji široke javnosti o koristima osiguranja kroz podršku tribinama za medije i TV seriju „Znanje za osiguranje“;
- Naš proizvod „Moja investicija“ sa jednoratnom premijom, koji predstavlja životno osiguranje i isplativ vid štednje, i dalje je ostao konkurentan na finansijskom tržištu;
- SME segment dobio je još značajnije mesto u našem poslovanju i zato smo nastavili da pružamo podršku događajima namenjenim podsticanju preduzetništva u Srbiji i razmeni najboljih preduzetničkih praksi;
- Uspostavili smo nova partnerstva sa kompanijama koje su omogućile popuste na kupovinu članovima Wiener Kluba;
- U saradnji sa našim strateškim partnerom Erste bankom, nastavili smo da klijentima pružamo objedinjenu uslugu bankoosiguranja na jednom mestu;
- Postali smo ekskluzivan partner kompanije Toyota Srbija d.o.o. na projektu Toyota osiguranje. To znači da su svi vlasnici ovih prestižnih japanskih vozila u mogućnosti da po najboljim uslovima na tržištu zaključe Kasko osiguranje vozila u svim ovlašćenim prodajno-servisnim mestima Toyote;
- Aktivno smo promovisali sve naše proizvode, počevši od životnih osiguranja, preko dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, do osiguranja od profesionalne odgovornosti.

Kako bismo zaštitili ugled i reputaciju naše kompanije u kriznim situacijama, u 2016. godini uveli smo Postupke za Krizni PR. Ovaj dokument uspostavlja pravila i smernice komunikacije u Wiener Städtische osiguranju u slučaju kriznih situacija sa ciljem da se predupredi mogućnost širenja negativnog uticaja na organizacione jedinice i druge sfere poslovanja.





U toku 2016. godine naš Sektor za razvoj i podršku prodaji nastavio je intenzivno da radi na unapređenju kvaliteta usluge koju pružamo klijentima, ali i znanja i veština naših prodavaca. Glavne aktivnosti bile su usmerene ka organizaciji:

- nagradnih igara za prodaju – krstarenje Dunavom i vikend u Beču sa posetom VIG centrali;
- team building-a na Borskom jezeru;
- prodajnih akcija - u 2016. godini su u fokusu bili Best Doctors i Mozaik;
- redovnih sastanaka za prodajne timove sa ciljem da se najbolja iskustva podele sa kolegama a najbolji rezultati pohvale;
- „prodajnih karavana“- u kojima su kolege iz prodajne mreže život nesebično delile svoja znanja, veštine i iskustva sa kolegama iz drugih prodajnih kanala;
- obuka za zaposlene u prodaji - tokom 2016. godine održano je 317 obuka na kojima su prisustvovala 4.424 polaznika.

Naša kompanija je procesu digitalizacije poslovanja dala izuzetan prioritet, a doprinos Sektora za razvoj i podršku se ogledao u razvoju:

- E - kancelarije – kolege iz prodaje imaju sve relevantne podatke na jednom mestu, sada mogu da unose izveštaje sa sastanaka i evidentiraju svoju produkciju;
- WIWA aplikacije – njena funkcionalnost je značajno proširena sa produktima životnog i neživotnog osiguranja;
- Wiener agent android aplikacije, koja je namenjena kolegama iz prodaje, i značajno će pojednostaviti njihov rad u sferi prodaje životnog osiguranja.

DOK DRUGI BRINU

ja radim ono što volim







MI SLUŠAMO NAŠE KLIJENTE

*i obezbeđujemo im
pravovremenu i tačnu
informaciju*

Dvosmerna komunikacija sa klijentima od izuzetne je važnosti za dugoročnost poslovanja. Zato se trudimo da im budemo dostupni preko različitih kanala komunikacije.

Neki od njih su naša besplatna info linija **0800 200 800** i imejl adresa:

office@wiener.co.rs istaknuti na sajtu kompanije i reklamnim materijalima/ obaveštenjima za klijente. Pored toga što odgovaramo na svaki zahtev klijenata, Call Centar našim klijentima pruža uslugu telefonske prijave štete na motornim vozilima, koja im omogućava da na brz i efikasan način prijave nastali štetni događaj i budu upućeni u dalju proceduru. Trenutno Call Centar zadovoljava servisni nivo 80:20 što znači da se na 80% poziva klijenata odgovori u roku kraćem od 20 sekundi. Takođe, Call Centar ima opciju call back koja podrazumeva da klijent, u situaciji kada su svi operateri zauzeti, može ostaviti svoj broj telefona na koji će ga sistem pozvati kada se oslobodi prvi operater. (više o tome u tabeli 6). Redovni izveštaj o našem radu pravimo na mesečnom, a potom i godišnjem nivou, a on se distribuira direktoru Sektora za logistiku i administraciju.

U 2016. godini smo imali ukupno obrađenih 145.913 poziva, a naš Call Centar u 2016. godini je bio važna karika u implementaciji novog programa „Bolji od proseka“. Program je imao za cilj uspostavljanje kvalitetne brige o klijentu i uvećanje prodaje (Win-Win situacija). Starim klijentima koji dugo nisu bili kontaktirani od strane naših agenata, dodelili smo nove agente da brinu o njima. Na ovaj način povećali smo zadovoljstvo starih klijenata što potvrđuje i veliki broj pohvala koje smo dobili (više o tome u tabeli 4).

TABELA

1 STATISTIKA UKUPNOG BROJA OBRADENIH POZIVA U CALL CENTRU, U 2016.GODINI

Broj dolaznih poziva	73.332
Broj odlaznih poziva	71.779
Broj odlaznih - CallBack poziva	802
Broj obrađenih poziva:	145.913
Broj obrađenih poziva, po operateru (7):	20.845

2 STATISTIKA UKUPNOG BROJA OBRADENIH POZIVA, PO TIPU POZIVA (PRISTUPNOM BROJU KOJI JE POZVAN DA BI SE DOBIO CC)

Klijenti	37.026
Zaposleni informacije	34.095
Zaposleni prijava štete	2.136
Toyota	75

3 UKUPAN BROJ OBRADENIH PORUKA PRIMLJENIH NA IMEJL ADRESU OFFICE@WIENER.CO.RS

Call Centar potpuno samostalno odgovori na preko 70% pitanja i zahteva klijenata upućenih na zvaničnu imejl adresu kompanije.

Broj imail poruka	12,760
-------------------	--------

4 REZULTATI KAMPANJE BOLJI OD PROSEKA

Kampanja Bolji od Proseka, ima za cilj uspostavljanje kvalitetne brige o klijentu i uvećanje prodaje dodeljivanjem novog agenta klijentima sa neaktivnim prodavcem

Uspostavljeno veza	10,314
Dodeljeno kontakata	6,808
Zaključeno novih ugovora	836

5 BROJ PRIJAVLJENIH ŠTETA NA MOTORNIM VOZILIMA I ŠTETA NA IMOVINI

Kod šteta na motornim vozilima, nakon razgovora sa Call Centrom, dovoljno je da klijent sa saobraćajnom dozvolom i vozilom dođe na procenu štete, i da potpiše kreiranu prijavu štete.

Broj prijavljenih šteta na motornim vozilima	3897
Broj primljenih prijava za štetu na imovini	1152

6 SERVISNI NIVO CALL CENTRA

Servisni nivo	
% ostvarenja	89%



PRIGOVORI KLIJENATA

*su nam važan
izvor informacija*

Mi visoko vrednujemo sugestije i prigovore koje dobijamo od klijenata, jer znamo da će nam oni pomoći da unapredimo našu saradnju i kvalitet usluge. Svaki prigovor naših klijenata razmatramo sa jednakom pažnjom postupajući u skladu sa Zakonom o osiguranju i Odlukom Narodne banke Srbije o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja. U skladu sa povratnim informacijama koje dobijamo od svojih klijenata, svake godine pravimo preventivni i korektivni plan aktivnosti.

U 2016. godini imali smo ukupno 1.156 prigovora, od kojih se najveći deo odnosio na odštetne zahteve – 96%. Zahtevi su većinom dolazili poštom. Kada je reč o osnovanosti prigovora za 2016. godinu, ona se kreće u razmeri 85%: 15% u korist prigovora koji su ocenjeni kao neosnovani. 15% osnovanih prigovora bilo je u vezi sa procenjenim stepenom invaliditeta po nezgodi ili naknadom iz osiguranja po težim bolestima/hirurškim intervencijama.

BROJ I VRSTA PRIGOVORA

1156

UKUPAN BROJ PREDMETA

1109

96%

ODŠTETNI ZAHTEVI

47

4%

PROIZVODI/USLUGE

PO KANALIMA KOMUNIKACIJE



POŠTOM

70%



LIČNO

17%



E-MAIL

13%

PO VRSTAMA OSIGURANJA

997 NEŽIVOTNO
OSIGURANJE

159 ŽIVOTNO
OSIGURANJE

STRUKTURA PRIGOVORA NA ODŠTETNE ZAHTEVE

VRSTA OSIGURANJA	BROJ PRIGOVORA
Osiguranje od posledica nezgode	272
Dobrovoljno zdravstveno osiguranje	213
Osiguranje imovine od požara i drugih opasnosti	178
Ostala osiguranja imovine	155
Dopunsko osiguranje uz osiguranje života	119
Osiguranje od odgovornosti zbog upotrebe motornih vozila	71
Osiguranje motornih vozila	43
Osiguranje od opšte odgovornosti za štetu	24
Osiguranje života	24
Osiguranje pomoći na putovanju	7
Osiguranje robe u prevozu	1
Osiguranje plovnih objekata	1
Osiguranje finansijskih gubitaka	1
UKUPNO	1109

STRUKTURA PRIGOVORA NA USLUGU/PROIZVOD OSIGURANJA

VRSTA OSIGURANJA	BROJ PRIGOVORA
Osiguranje života	15
Osiguranje motornih vozila	8
Dobrovoljno zdravstveno osiguranje	7
Osiguranje imovine od požara i drugih opasnosti	7
Ostala osiguranja imovine	5
Osiguranje pomoći na putovanju	2
Dopunsko osiguranje uz osiguranje života	1
Osiguranje od odgovornosti zbog upotrebe motornih vozila	1
Osiguranje od opšte odgovornosti za štetu	1
UKUPNO	47

SARAĐUJEMO SA PROVERENIM DOBAVLJAČIMA

Wiener Städtische osiguranje saraduje sa više od 60 dobavljača, od malih preduzeća do internacionalnih kompanija. Naša kompanija je veliki kupac i korisnik: računarske opreme, štampača, mrežne i serverske opreme, savremenih softverskih rešenja, hartije, kancelarijskog, štampanog, sanitarnog i promotivnog materijala, goriva, usluga mobilne telefonije i drugih usluga. U 2016. godini 75% od ukupnog utrošenog budžeta za nabavku bilo je usmereno na lokalne dobavljače. U skladu sa visokim standardima kvaliteta koji važe u našoj kompaniji,

većina naših dobavljača je u obavezi da bude sertifikovana u skladu sa definisanim standardima kvaliteta za datu kategoriju nabavke. Dobavljače bismo na osnovu ponuđene cene i kvaliteta robe za datu kategoriju nabavke, roka isporuke, godina rada u relevantnoj oblasti i pozitivnog iskustva na osnovu saradnje iz prethodnog perioda. Težimo ka tome da sa odabranim dobavljačima ostvarimo međusobnu saradnju i da oni postanu kupci usluga osiguranja naše kompanije.



KREDIBILITET I INTEGRITET

*Mi opravdavamo poklonjeno
poverenje.*



Za dugotrajnost poslovnog odnosa poverenje klijenata je od presudne važnosti, a ono se stiče vremenom. Zato se u svakodnevnom radu trudimo da sve što smo obećali ispoštujemo, da poslujemo na transparentan način i opravdamo snagu brenda Wiener Städtische osiguranja iza koga stoji akcionar sa tradicijom dugom 190 godina. Pored toga, mi smo oslonac našim klijentima u teškim životnim trenucima, jer je finansijska pomoć u ovakvim momentima svrha našeg postojanja. Jedan od dokaza našeg odgovornog poslovanja jesu i štete koje svakodnevno isplaćujemo. U 2016. godini ukupno smo isplatili 4.460.061.927,63 dinara, a od toga se najveći deo odnosio na životna osiguranja.

PREGLED REŠENIH I REZERVISANIH ŠTETA 2016

VRSTA OSIGURANJA	REŠENE ŠTETE BEZ TROŠKOVA		REZERVISANE ŠTETE SA TROŠKOVIMA		UKUPNE OBAVEZE ZA ŠTETE	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Nezgoda	146.860.921,71	126.993.737,76	7.851.605,67	6.093.831,64	154.712.527,38	133.087.569,40
Dobrovoljno zdravstveno	123.379.295,80	147.290.307,51	11.730.901,58	8.985.875,23	135.110.197,38	156.276.182,74
Kasko	779.420.091,94	683.845.086,39	126.054.959,59	99.177.666,50	905.475.051,52	783.022.752,89
Kasko šinska	2.307.579,57	3.895.839,14	904.679,38	202.823,41	3.212.258,95	4.098.662,55
Kasko avioni	0,00	13.451.221,53	0,00	0,00	0,00	13.451.221,53
Kasko plovila	2.760.707,03	0,00	0,00	0,00	2.760.707,03	0,00
Transport	34.966.344,46	7.981.387,62	30.821.038,60	21.582.997,11	65.787.383,06	29.564.384,73
Imovina požar	214.783.609,15	183.644.727,93	67.154.182,90	50.905.564,87	281.937.792,06	234.550.292,81
Ostala imovina	404.410.588,28	371.760.347,76	101.836.936,53	83.895.514,81	506.247.524,81	455.655.862,57
Autoodgovornost	220.671.788,17	232.838.759,60	93.831.087,38	75.545.853,87	314.502.875,55	308.384.613,47
Odgovornost vazduhoplovi	0,00	200.000,00	100.000,00	0,00	100.000,00	200.000,00
Odgovornost	39.466.432,81	12.395.525,81	10.980.438,34	6.014.475,56	50.446.871,15	18.410.001,37
Kredit	38.563.178,85	4.474.457,72	1.643.371,25	1.968.886,46	40.206.550,10	6.443.344,18
Jemstvo	0,00	1.994.271,15	0,00	0,00	0,00	1.994.271,15
Finansijski gubici	48.272.335,24	2.321.282,40	6.705.719,80	1.167.947,44	54.978.055,04	3.489.229,84
Pomoć na putu	72.591.888,56	101.207.389,05	16.721.860,89	8.172.035,62	89.313.749,45	109.379.424,67
NEŽIVOT	2.128.454.761,57	1.894.294.341,37	476.336.781,89	363.713.472,52	2.604.791.543,46	2.258.007.813,89
ŽIVOT	1.731.552.168,54	1.315.936.403,61	123.718.215,63	89.114.554,43	1.855.270.384,17	1.405.050.958,04
UKUPNO	3.860.006.930,11	3.210.230.744,98	600.054.997,52	452.828.026,95	4.460.061.927,63	3.663.058.771,94

USPEŠNO ODBRANJENI SERTIFIKATI

Krajem 2016. godine, zaposleni u našoj kompaniji uspešno su odbranili sertifikat ISO 9001:2008 dobijen od strane sertifikacione kuće SGS čije sedište se nalazi u Ženevi, a proces je vodio Sektor za poslovne procese i upravljanje sistemom kvaliteta. Predmet sertifikacije bio je pružanje usluga iz oblasti osiguranja imovine i lica, a predstavnici SGS kompanije nisu nam pronašli nijednu neusaglašenost. Pored toga, u istom periodu dobili smo i Uverenje o uspešno implementiranim principima standarda SRPS ISO10002:2016 u oblasti pružanja usluge osiguranja od strane Republičke unije potrošača.





ZAHVALNOST I POŠTOVANJE

*Stvaramo jednake
mogućnosti
za zaposlene.*



Za održivost poslovanja ključni su ljudi. Mi znamo da je njihovu lojalnost i posvećenost potrebno zaslužiti dugoročnim ulaganjem u internu komunikaciju, kvalitetne uslove rada, obuke, programe nagrađivanja... Zato naš **Sektor ljudskih resursa** (HR) brine o tome da zaposleni u Wiener Städtische osiguranju imaju bezbedan, motivišući i prijatan radni ambijent. HR povezuje timove i ljude, ubrzava i olakšava procese vodeći brigu da zaposleni individualno i timski doprinose ostvarenju ciljeva organizacije i da u kompaniji pravi čovek bude na pravom mestu. Od momenta zasnivanja radnog odnosa u kompaniji, HR preuzima brigu o zaposlenom...

SLUŠAMO NAŠE ZAPOSLENE

U 2016. HR je organizovao istraživanje zadovoljstva zaposlenih. Cilj ovog ispitivanja je bio da naša kompanija bude po meri svojih zaposlenih, da zaposleni žive vrednosti kompanije i da su zadovoljni što rade baš u njoj. Sva pitanja u istraživanju bila su podeljena u nekoliko kategorija po skali ocenjivanja od 1 do 5, a rezultati koje smo dobili su sledeći:

Mogućnost razvoja i unapređenja znanja	3,4
Odnos sa nadređenima	3,8
Uslovi rada	3,8
Saradnja sa kolegama	3,9
Zarada	3,4
Priroda posla	3,9
Opšte zadovoljstvo poslom	3,7
Odnosi između filijala i direkcije	3,9
Odnos prema poslodavcu	3,8

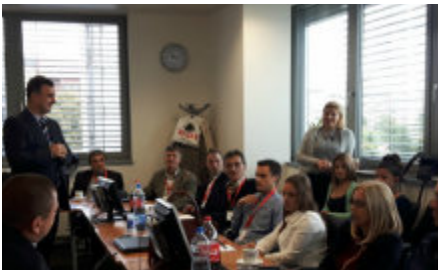
Na osnovu svih dobijenih rezultata osmišljen je niz aktivnosti (seminari, radionice, promena pojedinih procedura, itd.) koje će se desiti u naredne dve godine do sledećeg ispitivanja.



A naši zaposleni ...

... su u većem procentu pripadnice ženskog pola, imaju između 30 i 50 godina i srednju stručnu spremu.

PO POLU	2015		2016				
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE			
Ukupan broj radno angažovanih	398	661	433	677			
Broj novih zaposlenih	167	233	199	253			
PO GODINAMA	ISPOD 30 GODINA		IZMEĐU 30 I 50 GODINA		PREKO 50 GODINA		
Starosna struktura zaposlenih	187		757		287		
Starosna struktura upravljačkih tela	4		79		22		
PO OBRAZOVNOJ STRUKTURI ZAPOSLENIH							
OSNOVNA ŠKOLA		SREDNJA ŠKOLA		FAKULTET		MAGISTRATURA/ DOKTORSKE STUDIJE	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
1	3	189	320	129	200	4	2



OBEZBEĐUJEMO FER I KVALITETNE USLOVE RADA

Kada je reč o uslovima rada i pogodostima za zaposlene, držimo se propisanih zakonskih okvira ali ih i prevazilazimo. Kompanija obezbeđuje:

- Bonuse za određene pozicije u skladu sa procentom ostvarenja učinka
- Službeno vozilo, ukoliko je predviđeno pozicijom
- Kuhinjski prostor u centrali kompanije
- Konzumaciju bezalkoholnih proizvoda unutar prostorija kompanije po simboličnim cenama
- Događaje za zaposlene
- Novogodišnje poklone za decu zaposlenih
- Popuste za kupovinu roba i usluga

Pored toga, i ove godine VIG je organizovao nagradni konkurs **VIG Kids kamp** za najtalentovaniju decu zaposlenih iz cele grupacije. U okviru ovog takmičenja 37. mališana iz Srbije, koji su po oceni VIG-a nacrtali najbolje crteže na temu „Poseta gradu- u koji bi grad najradije želeo otputovati“, dobilo je trinaestodnevni boravak u jednom od 4 kampa u Austriji.

Da bismo zaposlenima obezbedili prevenciju i zaštitu od zlostavljanja na radu, u skladu sa Zakonom o sprečavanju zlostavljanja na radu imenovali smo lica za pružanje podrške zaposlenima koji sumnjaju da su izloženi zlostavljanju. Oni imaju zadatak da saslušaju zaposlenog, da mu daju savet i informišu ga koje sve mogućnosti postoje u cilju rešavanja sporne situacije.

RADIMO NA RAZVOJU NAŠIH ZAPOSLENIH

Kolege iz HR-a trude se da povežu lične potrebe razvoja zaposlenih sa poslovnim potrebama. U tom procesu uzimaju se u obzir procene rukovodioca, želje zaposlenih za razvojem i različiti razvojni programi koji su pokriveni interno našim HR-om ili eksterno, u zavisnosti od tema. Tako je u toku 2016. godine, organizovano više obuka od kojih bismo istakli sledeće:

- VIU (Vienna Insurance Underwriting) akademija - za zaposlene koji su ispunili oštre kriterijume i prepoznati kao eksperti. Obuke su obuhvatile sledeće: VIU underwriting and claims seminare u Beču, radne sastanke za aktuare u Beču i kod nas, učešće na pravnim savetovanjima, kurs engleskog jezika, Project management treninge i uključivanje u izazovne projekte naše kompanije;
- Time management, Rešavanje konflikta /slušanje, Kompanijski ciljevi i šira slika poslovanja i Lični razvojni ciljevi - za zaposlene obuhvaćene Talent programom;
- IEDC Management program, VIG International Management Development Program, Radni sastanci u VIG-u i različite konferencije - po posebnim zahtevima i potrebama;
- „Načini rukovođenja, paket tehnika i veština za postizanje poslovnog uspeha” - za najbolja tri rukovodioca. Obuku je držao Brian Tracy, jedan od najpoznatijih konsultanata i trenera u oblastima poslovnog i ličnog razvoja u Sava Centru;
- JOB ROTATION program - za zaposlene iz administrativnog dela kompanije. Cilj programa je bio da se ovi zaposleni upoznaju sa jednim delom prodajnog procesa, da bolje razumeju posao kolega iz prodaje i da povećamo razumevanje među zaposlenima. Iz ovog programa izrodile su se mnogobrojne ideje za buduće programe.

Ukupno, u toku 2016. godine, imali smo 1.808 sati obuke.

AKTIVNI SMO NA PREPOZNAVANJU TALENATA

Još jedan zadatak na kome naš HR radi jeste popunjavanje upražnjenih radnih mesta u našoj kompaniji. Mi smo formirali veliku bazu potencijalnih kandidata, a pored toga i u 2016. godini bili smo aktivni na sajmovima zapošljavanja. Takođe, imamo potpisane i ugovore o saradnji sa nekoliko visokoobrazovnih ustanova čiji studenti završnih godina i studenti master studija imaju priliku da obave stručnu praksu kod nas u željenom sektoru.

	2015		2016	
UKUPAN BROJ SATI OBUKE	2700		1808	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA POLU	1139	1561	705	1103

MI BRINEMO

o lokalnoj zajednici



Našoj kompaniji, kao i grupaciji kojoj pripadamo, jedan od strateških prioriteta u poslovanju predstavlja društveno odgovorno poslovanje (CSR), jer ako razmišljate o održivom poslovanju, dugoročno, onda ne možete samo uzimati profit. Morate i ulagati u lokalnu zajednicu jer ste vi njen deo. Samo tako će i vama i drugima biti bolje.

Naše društveno odgovorne aktivnosti baziraju se kako na razvoju sopstvenih projekata, tako i na podršci drugim projektima namenjenim ugroženim socijalnim kategorijama. Ove aktivnosti uključuju i volonterske akcije zaposlenih.

U 2016. GODINI CILJEVI CSR AKTIVNOSTI BILI SU:

- Podizanje svesti o društveno odgovornom ponašanju;
- Unapređenje imidža i reputacije Wiener Städtische osiguranja kao kompanije koja brine o CSR-u;
- Unapređenje odnosa sa lokalnom zajednicom, partnerima i drugim akcionarima;
- Unapređenje odnosa između zaposlenih i osećaja pripadnosti našem timu.

U skladu sa navednim ciljevima, investirali smo sredstva u sledeće CSR oblasti:

- **ZDRAVLJE DECE KROZ SPORT**
- **UNAPREĐENJE USLOVA ŽIVOTA MARGINALIZOVANIH GRUPE**
- **VOLONTIRANJE ZAPOSLENIH**
- **KULTURU / UMETNOST**

Projekti koje smo organizovali/podržali u skladu sa definisanim oblastima su sledeći:



ZDRAVLJE DECE KROZ SPORT

SPORTOM PROTIV DIJABETESA

Fizička aktivnost ima veliki značaj u prevenciji nastanka i kontroli dijabetesa. Zato je naša kompanija omogućila deci oboleloj od ove bolesti da imaju besplatne treninge fudbala, badmintona i školicu sporta. Ovi treninzi bili su dostupni osnovcima u Kragujevcu, Novom Sadu i Beogradu. Pored toga, u četiri osnovne škole u ovim gradovima, uključili smo se u časove fizičkog vaspitanja. Cilj je bio da motivišemo decu da redovno pohađaju časove fiskulture i da radimo na tome da ova deca ne budu diskriminisana od strane svojih vršnjaka. Uz to, edukovali smo i nastavnike o problemu šećerne bolesti.

RENOVIRANJE DEČIJEG IGRALIŠTA

U želji da našoj deci obezbedimo lepši i bezbedniji prostor za igru, donirali smo lokalnoj zajednici novo dečije igralište u ulici Bulevar Mihajla Pupina 141 na opštini Novi Beograd. U saradnji sa JKP „Zelenilo Beograd“ urađena je sanacija površine preko 1.150 m², čime je stanovnicima bloka 30 obezbeđeno savremeno dečije igralište.

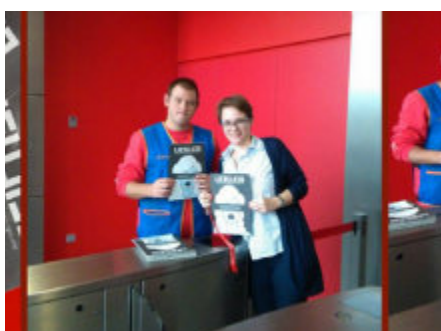
VOLONTIRANJE ZAPOSLENIH

WIENER VOLONTERSKI DAN

Pod sloganom “Baci 5 očisti svet”, u oktobru smo organizovali Wiener Volonterski Dan, koji je obuhvatio čišćenje javnih zelenih površina. Po prvi put, naši zaposleni su simultano, u 5 regionalnih centara u kojima poslujemo učestvovali u akciji. Pored toga, u saradnji sa studentima Fakulteta za primenjenu ekologiju „Futura“, održano je predavanje o primarnoj separaciji otpada, kao i zabavno-edukativni kviz. U akciji je učestvovalo 125 volontera.

DONACIJA ZA BELHOSPICE

Sredinom aprila, 40 Wiener volontera učestvovalo je u humanitarnoj trci organizovanoj u okviru beogradskog maratona. Oni su trčali 5 km, a neki od njih sa svojom decom. Za svakog volontera naša kompanija je platila po 20 evra. Ukupno 4.000 evra uplaćeno je Bel Hospisu – prvoj humanitarnoj organizaciji u Srbiji koja obezbeđuje besplatnu palijativnu negu bolesnicima od raka u poodmakloj fazi bolesti.



PODRŠKA MARGINALIZOVANIM GRUPAMA

PRODAJA ČASOPISA LICE ULICE

I u toku 2016. godine naša kompanija je nastavila saradnju sa magazinom Lice ulice koji prodaju osobe sa posebnim potrebama – polovinu sredstava od prodaje dobijaju prodavci, dok se druga polovina prikupljenih sredstava ulaže u ostale projekte za unapređenje života osoba sa posebnim potrebama. Prodaja je organizovala u VIG plazi tri puta u toku 2016. godine.

PODRŠKA NURDOR-U

(Nacionalno udruženje roditelja dece obolele od raka) - Kao i ranije, više puta u toku godine obezbedili smo polise putnog osiguranja i osiguranja od nezgode za decu iz NURDOR-a koja putuju u rehabilitacione kampove.

PRODAJA RUKOTVORINA STANARA DOMA ZA ODRASLA INVALIDNA LICA

Krajem decembra, u VIG Plazi, organizovana je izložba rukotvorina stanara Doma za odrasla invalidna lica iz Zemuna. Kupovinom ovih proizvoda, naši zaposleni su dali doprinos afirmaciji stvaralaštva osoba sa invaliditetom.

ČEPOM DO OSMEHA

Od juna 2015. godine, zaposleni u Wiener Städtische osiguranju podržavaju humanitarno ekološku inicijativu „Čepom do osmeha“. Ova akcija ima za cilj da pomogne deci sa invaliditetom, tako što se prikupljeni zatvarači šalju na reciklažu, a novac prikupljen od reciklaže se koristi za kupovinu ortopedskih pomagala, kao što su invalidska kolica. U toku 2016. godine, naši zaposleni su prikupili preko 100 kg zatvarača.

PRIKUPLJANJE SLATKIŠA ZA DECU SA POSEBNIM POTREBAMA

Polovinom decembra, naši zaposleni u Beogradu su prikupljali slatkiše za decu sa posebnim potrebama u školi „Mara Mandić“ u Pančevu, kao i za decu bez roditeljskog staranja iz doma “Drinka Pavlović” iz Beograda. Prikupljeno je više od 100 kg slatkiša i 80 l sokova.

KULTURA / UMETNOST

OTKUPLJIVANJE SLIKA

Naša kompanija uspostavila je Wiener Städtische kolekciju savremene umetnosti, sa ciljem da podstakne umetničku produkciju i stvaralaštvo u Srbiji, posebno među mladim umetnicima. I u 2016. godini nastavili smo sa otkupljivanjem umetničkih dela mladih talentovanih umetnika i kupili smo ukupno 83 umetnička dela.

OSTALO

Deseta sezona elitnog odbojkaškog takmičenja **WIENER STÄDTISCHE SUPER LIGA**, završena polovinom 2016. godine, označila je kraj dugogodišnje saradnje između naše kompanije, Odbojkaškog saveza Srbije i Udruženja odbojkaških klubova prve lige. Cilj sponzorisavanja odbojkaške lige bio je obezbeđivanje sredstava i pomoći klubovima, kako bi mogli da razvijaju mlade talente i promovišu ovaj izuzetan sport. Vremenom, saradnja između kompanije širila se kroz nagrađivanje najboljih. Sredstva koja smo do sada ulagali u podršku sportistima, od naredne godine biće usmerena u savremenu umetnost.

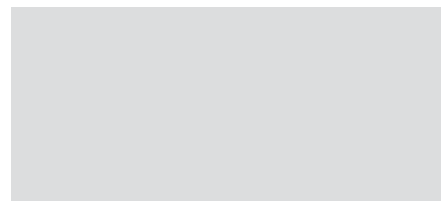
DONACIJE – Naša kompanija daje redovne, godišnje donacije, koje se koriste u humanitarne svrhe i kao podrška različitim projektima (kupovina opreme za škole za decu sa posebnim potrebama, pomoć projektima za unapređenje obrazovanja romske dece, pomoć za lečenje pojedincima i drugo.)

Wiener Städtische osiguranje je, po istraživanju UNICEF-a urađenom krajem 2015. godine a objavljenom u 2016. godini, proglašeno za primer dobre prakse društveno-odgovornog poslovanja usmerenog ka deci.

POSLOVNI CILJEVI

u 2017. godini

Osnovni ciljevi kompanije Wiener Städtische osiguranje i u 2017. godini će biti pružanje kvalitetne usluge klijentima koji su i dalje u fokusu našeg poslovanja. I naredne godine trudićemo se da zadržimo postojeću strukturu premije osiguranja, kao i stabilan rast u premijskom prihodu i na strani profita.



Naše strateško opredeljenje da:

- budemo aktivni učesnik u edukaciji tržišta o koristima osiguranja,
 - konstantno poboljšavamo kvalitet usluge koju pružamo,
 - radimo na uvođenju novih proizvoda u skladu sa potrebama tržišta,
 - pomažemo lokalnu zajednicu
- ostaće naša vodilja i u toku naredne godine.



Radićemo na tome da drugu poziciju u oblasti životnog osiguranja potvrdimo, ali i da dodatno ojačamo poziciju u oblasti neživotnog osiguranja. Prostor za rast vidimo u proizvodima namenjenim SME segmentu, dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju, osiguranju od auto-odgovornosti, osiguranju od profesionalne odgovornosti...

Ključne aktivnosti biće i rad na digitalizaciji poslovnih procesa, razvoju i zadovoljstvu zaposlenih, unapređenju interne komunikacije, marketinškim aktivnostima za jačanje brenda Wiener Städtische osiguranja...



WIENER STÄDTISCHE OSIGURANJE

CALL CENTAR: 0800 200 800*, TEL: 011 220 9800

www.wiener.co.rs  WienerStädtischeOsiguranjeSrbija  wienerstadtische

*besplatan poziv, moguć samo sa fiksne telefonije