



**GODIŠNJI IZVEŠTAJ
O POSLOVANJU**

2019

GODIŠNJI IZVEŠTAJ O POSLOVANJU 2019

1. UVOD	3
a. Vienna Insurance Group - VIG	
b. Poslovne aktivnosti i organizaciona struktura	
c. Uprava kompanije	
2. RAZVOJ WIENER STÄDTISCHE OSIGURANJA A.D.O. U 2019	7
a. Premija osiguranja	
b. Izvršenje obaveza po štetnim događajima	
3. ZAŠTITA PORTFELJA OSIGURANJA	12
4. FINANSIJSKI REZULTAT	15
a. Bilans stanja	
b. Bilans uspeha	
c. Značajni događaji po završetku poslovne godine	
d. Transakcije sa povezanim pravnim licima	
5. DRUŠTVENO ODGOVORNO PONAŠANJE	22
6. AKTIVNOSTI ISTRAŽIVANJA I RAZVOJA	24
7. KADROVI	26
8. REZULTAT - OSIGURANJE OD AUTOODGOVORNOSTI	27
9. PROCENA RIZIKA	29
10. REZIME POSLOVNE 2019. GODINE	31
Prilog: MAKROEKONOMSKI INDIKATORI U 2019. GODINI	32

1

UVOD

A

VIG
- Vienna Insurance Group

Preko 25.000 zaposlenih radi za Vienna Insurance Group (VIG), u oko 50 kompanija u 30 zemalja. Razvijamo rešenja za osiguranje u skladu sa ličnim i lokalnim potrebama, što nas čini jednim od lidera u osiguranju u Austriji i Centralnoj i Istočnoj Evropi (CEE).

STRUČNOST I STABILNOST

Vienna Insurance Group je međunarodna osiguravajuća grupacija sa sedištem u glavnom gradu Austrije. Posle pada Gvozdene zavese 1989. godine, VIG se brzo razvila od lokalnog osiguravača do međunarodne osiguravajuće grupacije. VIG je sinonim za stabilnost i stručnost u pružanju finansijske zaštite od rizika. Poreklo Grupe datira još od 1824. godine. Gotovo dva veka iskustva, zajedno sa fokusom na našu osnovnu delatnost pružanja osiguranja, čini solidnu i sigurnu osnovu za više od 22 miliona korisnika.

FOKUS NA CENTRALNOJ I ISTOČNOJ EVROPI

Pored Austrije, VIG stavlja jasan naglasak na Centralnu i Istočnu Evropu kao svoje domaće tržište. Grupa generiše više od polovine prihoda od premije u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Poslovanje VIG-a je takođe fokusirano na ovaj region. Ovo prvenstveno odražava prognoze ekonomskog rasta u Centralnoj i Istočnoj Evropi, koja je predviđena da bude dvostruko veća nego u Zapadnoj Evropi, kao i trenutni nivo ukupne premije po glavi stanovnika, koji je i dalje daleko ispod proseka EU.

PRISUSTVO NA LOKALNOM TRŽIŠTU

Za VIG, odgovornost je finansijska zaštita klijenata od rizika. Multi-brend strategija je zasnovana na lokalnim tržištima kao i lokalnom menadžmentu. Na kraju, uspeh Grupe i bliskost sa svojim klijentima je snaga svakog pojedinačnog brenda i lokalnog know-how.

STABILNE FINANSIJE I KREDITNA SPOSOBNOST

VIG ima A+ rejting sa stabilnim izgledima od poznate agencije za kreditni rejting Standard & Poor's, što znači da ostaje kompanija sa najvišim rejtingom od svih kompanija u ATX-u, vodećem indeksu Bečke berze. Vienna Insurance Group se kotira na berzi u Beču i Pragu. Wiener Stadtische Versicherungsverein - stabilan glavni akcionar sa dugoročnim fokusom - poseduje oko 70% akcija VIG-a. Ostale akcije su raspoložive za slobodno trgovanje.



Stand: July 2022

WE ARE **NUMBER 1**
IN CENTRAL AND EASTERN EUROPE.

VIG
VIENNA INSURANCE GROUP
Protecting what matters.

B

**Poslovne aktivnosti i
organizaciona struktura**

Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd, u daljem tekstu Društvo, obavlja delatnost neživotnih osiguranja i životnih osiguranja. Društvo ima visoko razrađene radne postupke i načela.

Misija Društva je da obezbedi finansijsku sigurnost, proizvode osiguranja, usluge po najvišim standardima - koja na najbolji način odgovaraju potrebama i zahtevima osiguranika. Istovremeno teži razvijanju domaćeg tržišta osiguranja i edukaciji javnosti o značaju osiguranja, uz primenu najviših standarda poslovanja, razvijanjem transparentnosti i etičnosti u odnosima sa svim zainteresovanim grupama i aktivnim učestvovanjem u razvoju zajednice u kojoj posluje.

Društvo ima dvodromni sistem upravljanja kroz organe: Skupština, Izvršni odbor i Nadzorni odbor. Unutrašnju organizaciju kompanije u najširem smislu čine Direkcija i Divizija prodaje.

Poslovi u Direkciji organizuju se kroz Sektore, a u okviru njih kroz Službe i Odeljenja. U okviru Direkcije postoje i samostalne službe i samostalni poslovi koji se ne svrstavaju u određene organizacione delove Direkcije. Najznačajnije poslovne aktivnosti u okviru Direkcije obuhvataju: izradu tehničkih osnova osiguranja, tarifa premija i uslova osiguranja, izradu akata poslovne politike Društva, izradu novih produkata osiguranja i unapređenje postojećih, obradu zahteva i poslove likvidacije šteta po osnovu svih ugovora o osiguranju, poslove ugovaranja reosiguranja, finansijsko-računovodstvene poslove, poslove logistike, pravne poslove i ostale administrativne poslove. U okviru Direkcije posluju: Sektor za osiguranje lica, Sektor za neživotna osiguranja, Sektor za procenu i likvidaciju šteta, Sektor za finansije i računovodstvo, Sektor za ljudske resurse i razvoj, Sektor za informacione tehnologije i poslovne procese, Sektor generalni sekretarijat i pravni poslovi. U okviru Direkcije formirane su i dve samostalne službe koje nisu organizovane u okviru sektora: Služba interne revizije i Služba marketinga. U okviru Direkcije organizuju se poslovi: senior ovlašćeni aktuar, korporativni risk menadžer, menadžer za kontrolu sigurnosti informacija i savetnik, koji se ne svrstavaju u određene organizacione jedinice.

Poslovi Divizije Prodaje se organizuju u okviru Filijale centralne prodaje i Komercijalne. Poslovi u Komercijalnoj prodaji organizuju se u okviru Regionalnih filijala, Prodajne mreže život, Prodajne mreže za AO i Službe za razvoj i podršku prodaji. Poslovi Regionalnih filijala organizuju se preko Filijala, Ekspozitura, Prodajnih mesta, Službi, Odeljenja i Prodajnih kancelarija. U okviru Divizije prodaje organizuju se „kanali prodaje“, koji nisu posebni organizacioni delovi već predstavljaju skup određenih poslova i zadataka grupisanih na osnovu zajedničkih kriterijuma u pogledu vrste osiguranja, oblika saradnje sa drugim pravnim licima, načina obračuna zarada i dr. Kanale prodaje čine: prodajna mreža život, prodajna mreža neživot, prodajne mreže za AO, eksterna i direktna prodaja.

Prodajna mreža kompanije konstantno se širi. Broj zaposlenih u 2019. je 1.312 u 86 filijale, ekspoziture, prodajnih mesta i kancelarija u 36 gradova širom Srbije nastoji da klijentima pruži besprekoran servis.

C

Uprava kompanije

**Nadzorni odbor
Wiener Städtische osiguranja a.d.o Beograd:**

Mag. Peter Höfinger
Predsednik Nadzornog odbora

Dr Rudolf Ertl
Član Nadzornog odbora*

Dr Philipp Bardas
Član Nadzornog odbora**

Nikola Stamenković, dipl.ecc
Nezavisni član Nadzornog odbora



**Izvršni odbor
Wiener Städtische osiguranja a.d.o Beograd:**

Zoran Blagojević, dipl. jur
Predsednik Izvršnog odbora

Ljubica Vujačić, dipl.ecc
Član Izvršnog odbora

Mag Svetlana Smiljanić
Član Izvršnog odbora



* Član Nadzornog odbora Društva Rudolf Ertl razrešava se funkcije člana Nadzornog odbora Društva na 50. vanrednoj sednici Skupštine Društva održanoj 23.05.2019. godine.

** Philipp Bardas se imenuje na funkciju člana Nadzornog odbora Društva na 50. vanrednoj sednici Skupštine Društva održanoj 23.05.2019. godine.

2

RAZVOJ WIENER STÄDTISCHE
OSIGURANJA A.D.O. U 2019

Društvo je i u 2019. godini, potvrdilo visoki kvalitet u poslovanju, i veoma značajnu poziciju kao osiguravajuća kompanija. Dosledno se pridržavajući definisane strategije poslovanja, Društvo je u poslovnom ambijentu koje je karakterisalo tržište osiguranja u Srbiji ostvarilo pozitivne rezultate. Društvo je i tokom 2019. godine zadržalo stabilnu stopu rasta po nekoliko kriterijuma. O uspešnosti poslovne godine govore neki od podataka - stopa rasta fakturisane bruto premije osiguranja je 8,19% - ostvarena je bruto fakturisana premija u iznosu od 12.588,7 miliona dinara i ostvaren je neto dobitak u iznosu od 1.011,3 miliona dinara.

Prema zvaničnim podacima za period 1-3Q 2019. godine, ukupno tržište osiguranja u Srbiji imalo je rast od 5,92%, i to tržište neživotnih osiguranja je poraslo za 6,35%, dok je rast tržišta osiguranja života iznosio 4,46%.

Na ukupnom tržištu osiguranja, Društvo je zadržalo visoko četvrto mesto sa ukupnim rastom produkcije od 6,10% i tržišnim učešćem od 11,40%. Rast u životnom osiguranju je bio 14,29%, dok je porast u domenu neživotnih osiguranja iznosio 1,65% u periodu 1-3Q 2019 u odnosu na period 1-3Q 2018.

A

Premija osiguranja

U 2019. godini Društvo je ostvarilo ukupno **bruto fakturisane premiju osiguranja u iznosu od 12.588,7 miliona dinara**. Od ovog iznosa 7.370,7 miliona dinara se odnosi na neživotna osiguranja, 5.218,1 miliona dinara na životno osiguranje.

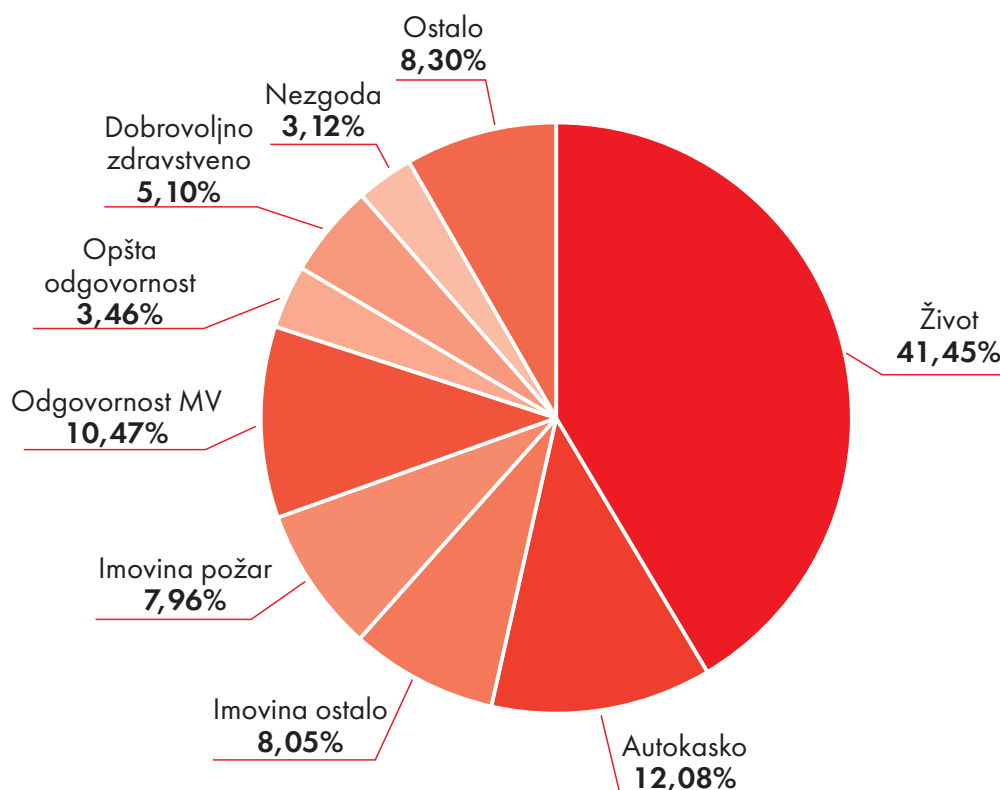


Tabela 1. Bruto premija po vrstama osiguranja u dinarima

Vrsta osiguranja	Ostvarenje 2019	Ostvarenje 2018	Stopa rasta
Nezgodna	392.697.711	269.620.503	45,65%
Dobrovoljno zdravstveno	642.568.622	579.016.235	10,98%
Autokasko	1.521.268.421	1.530.990.717	-0,64%
Osiguranje šinskih vozila	2.378.767	346.818	585,88%
Aviokasko	2.882.978	4.506.373	-36,02%
Osiguranje plovila	2.946.110	4.487.857	-34,35%
Transport	100.198.688	109.725.370	-8,68%
Imovina požar	1.002.440.427	983.978.969	1,88%
Imovina ostalo	1.012.768.182	961.093.208	5,38%
Odgovornost MV	1.318.464.062	1.386.869.899	-4,93%
Avioodgovornost	5.570.033	6.277.026	-11,26%
Odgovornost plovila	3.052.049	8.934.902	-65,84%
Opšta odgovornost	435.852.262	413.241.542	5,47%
Kreditni	148.408.883	536.148.322	-72,32%
Jemstvo	2.964.223	1.566.928	89,17%
Finansijski gubici	461.628.300	180.631.544	155,56%
Pomoć na putu	314.573.879	278.402.028	12,99%
NEŽIVOT UKUPNO	7.370.663.597	7.255.838.241	1,58%
ŽIVOT	5.218.079.190	4.380.339.832	19,12%
UKUPNO	12.588.742.787	11.636.178.073	8,19%

Društvo putem mreže svojih filijala, ekspozitura, prodajnih mesta i kancelarija vrši teritorijalnu disperziju rizika.

Društvo u 2019. godini poslovalo je u sledećim gradovima: Beograd, Ruma, Niš, Kruševac, Požarevac, Šabac, Užice, Bajina Bašta, Subotica, Novi Sad, Jagodina, Čačak, Novi Pazar, Sremska Mitrovica, Pirot, Leskovac, Vranje, Vrnjačka Banja, Smederevo, Valjevo, Sombor, Kanjiža, Kikinda, Bačka Topola, Kula, Senta, Vršac, Zrenjanin, Pančevo, Temerin, Apatin, Inđija, Loznica, Bačka Palanka, Kragujevac, Kraljevo.

Društvo nema ogranke.

Grafikon 2. Društvo u Srbiji



Društvo je u 2019. godini imalo neznatno izmenjenu strukturu portfelja **neživotnih osiguranja** u odnosu na 2018. godinu. Takođe, nizom mera se vršilo otklanjanje osiguranih rizika sa najvećom stopom šteta kao i smanjenje broja sumnjivih prihvata u osiguranje.

Višegodišnja liderska pozicija Društva na tržištu **osiguranja života** poboljšavana je razvojem produkata, afirmacijom reaktivacija kao i davanjem pozajmica osiguranicima. Ostvarenjem pozitivnog finansijskog rezultata i neto dobiti u 2019. godini, omogućeno je i zaračunavanje dobiti osiguranicima.

B

Izvršenje obaveza po štetnim događajima

Društvo je u 2019. godini imalo rešenih šteta u iznosu od ukupno 5.902 miliona dinara. Od ukupnog iznosa likvidiranih šteta 56,37% se odnosi na štete po osnovu neživotnih osiguranja, odnosno 43,63% od ukupno rešenih šteta su štete po osnovu osiguranja života. Prosečno rešena šteta u neživotnim osiguranjima iznosila je 35 hiljade dinara, dok je u osiguranju života prosečna šteta iznosila 556 hiljada dinara.

Najzastupljenija vrsta osiguranja u ukupno rešenim štetama za neživotna osiguranja je autokasko osiguranje 32,90%, sledi imovina ostalo 16,35%, autoodgovornost sa 15,74%, dobrovoljno zdravstveno 12,12%, imovina – požar 6,46%, finansijski gubici 5,59%, nezgoda 4,56% dok ostala osiguranja čine 6,29% ukupno rešenih šteta.

Tabela 2. Pregled rešenih i rezervisanih šteta u 2019. godini (u dinarima)

Vrsta osiguranja	Rešene štete	Rezervisane štete	Ukupne obaveze za štete
Nezgoda	151.690.533	22.575.863	174.266.396
Dobrovoljno zdravstveno	403.083.780	83.703.450	486.787.230
Autokasko	1.094.643.064	179.564.129	1.274.207.193
Aviokasko	-	3.300.000	3.300.000
Osiguranje plovila	1.042.394	218.040.000	219.082.394
Transport	16.456.280	18.401.438	34.857.718
Imovina požar	215.043.018	126.081.936	341.124.954
Imovina ostalo	543.988.185	149.007.944	692.996.129
Odgovornost MV	523.551.841	554.905.117	1.078.456.958
Aviodgovornost	5.908.850	14.637.078	20.545.928
Opšta odgovornost	44.374.410	45.814.538	90.188.948
Krediti	50.730.570	5.497.534	56.228.104
Finansijski gubici	185.863.153	14.985.431	200.848.584
Pomoć na putu	90.663.588	17.346.331	108.009.919
NEŽIVOT UKUPNO	3.327.039.665	1.453.860.789	4.780.900.454
ŽIVOT	2.574.837.903	364.078.840	2.938.916.743
UKUPNO	5.901.877.568	1.817.939.629	7.719.817.197

Tabela 3. Pregled šteta u 2019. godini (u dinarima)

	Ukupno	Neživot	Život
Ukupan broj šteta u obradi	116.584	110.353	6.231
Prenete	5.193	4.560	633
Nove i reaktivirane	111.391	105.793	5.598
Ukupan broj rešenih šteta	111.266	105.816	5.450
Likvidirane	100.071	95.440	4.631
Odbijene	11.195	10.376	819
Isplaćeno po osnovu likvidiranih (RSD)	5.901.877.568	3.327.039.665	2.574.837.903
Ažurnost u rešavanju odsetnih zahteva	95,44%	95,89%	87,47%

	Ukupno	Neživot	Život
Broj rešenih šteta i rezervisanih šteta	116.584	110.353	6.231
Broj rešenih šteta	111.266	105.816	5.450
Broj rezervisanih (prijavljeni, nerešeni odštetni zahtevi)	5.318	4.537	781
Iznos rešenih šteta i rezervisanih šteta	7.719.817.197	4.780.900.454	2.938.916.743
Iznos rešenih šteta	5.901.877.568	3.327.039.665	2.574.837.903
Iznos rezervisanih (prijavljeni, nerešeni odštetni zahtevi)	1.817.939.629	1.453.860.789	364.078.840
Iznos rezervacija za nastale, neprijavljene štete	1.039.870.030	976.635.170	63.234.860

Tabela 4. Neto merodavni tehnički rezultat u Neživotnim osiguranjima u 2021. godini (u dinarima)

Vrsta osiguranja	Merodavna premija u samopridržaju	Merodavne štete u samopridržaju	Merodavni tehnički rezultat	
			Iznos	%
Nezgoda	104.483.583	85.797.464	18.686.119	82,12%
Dobrovoljno zdravstveno	397.839.943	397.570.076	269.867	99,93%
Autokasko	583.581.038	535.838.002	47.743.036	91,82%
Osiguranje šinskih vozila	547.694	-	547.694	0,00%
Aviokasko	1.828.410	(583.162)	2.411.572	-31,89%
Osiguranje plovila	2.688.172	1.210.101	1.478.071	45,02%
Transport	36.267.862	7.081.041	29.186.821	19,52%
Imovina požar	220.997.015	89.528.580	131.468.435	40,51%
Imovina ostalo	474.192.444	411.056.620	63.135.824	86,69%
Odgovornost MV	538.215.895	397.909.330	140.306.565	73,93%
Aviodgovornost	3.095.183	26.866	3.068.317	0,87%
Odgovornost plovila	2.617.728	-	2.617.728	0,00%
Opšta odgovornost	150.581.944	34.303.557	116.278.387	22,78%
Kreditni	96.523.115	8.309.413	88.213.702	8,61%
Jemstvo	1.202.795	(14.766)	1.217.561	-1,23%
Finansijski gubici	37.210.513	(9.725.156)	46.935.670	-26,14%
Pomoć na putu	197.362.338	108.781.588	88.580.750	55,12%
UKUPNO	2.849.235.674	2.067.089.554	782.146.120	72,55%

3

ZAŠTITA PORTFELJA
OSIGURANJA

Zaštita portfelja osiguranja Društva u 2019. godini obezbeđena je iz sopstvenih sredstava koja predstavljaju garanciju za naknadu preuzetih obaveza po osnovu osiguranja. U skladu sa zahtevima zakonodavca obezbeđena je Garantna rezerva na način da se obezbedi trajno izvršavanje obaveza i podnošenje rizika u poslovanju, odnosno formirane su Tehničke rezerve po načelima aktuarske matematike, pravila struke osiguranja i odgovarajućih statističkih podataka.

Sredstvima tehničkih rezervi pribavlja se imovina koja služi za pokriće budućih obaveza po osnovu osiguranja, kao i eventualnih gubitaka zbog rizika koji proizilaze iz poslova osiguranja koje Društvo obavlja. Tehničke rezerve su plasirane na način 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.

Tabela 5. Struktura i ulaganje tehničkih rezervi

000 RSD

TEHNIČKE REZERVE	Život	Neživot	Ukupno
Rezerve za prenosne premije	81.851	4.169.099	4.250.950
Rezerve za neistekle rizike	-	57.169	57.169
Rezerve za bonuse i popuste	16.700	36.552	53.252
Rezervisane štete	436.213	2.538.698	2.974.911
Matematička rezerva	25.229.225	-	25.229.225
Rezerve za izravanje rizika	-	90.867	90.867
Rezerva za Unit Linked	93.015	-	93.015
UKUPNO	25.857.004	6.892.385	32.749.389

Oblici ulaganja	Život	Neživot	Ukupno
Hartije od vrednosti i instrumenti tržišta novca koje su izdali Republika Srbija, države članice Evropske unije ili Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj, centralne banke država članica Evropske unije ili država članica navedene organizacije, odnosno za koje garantuje neki od navedenih subjekata (bez ograničenja)	23.038.172	5.687.739	28.725.911
Nekretnine	1.211.476	-	1.211.476
Akcije kojima se trguje na tržištu hartija od vrednosti u skladu sa zakonom	-	4.464	4.464
Investicione jedinice investicionih fondova	93.015	-	93.015
Depoziti kod banaka koje imaju sedište u Republici Srbiji	807.740	-	807.740
Rezerve za prenosne premije, rezervisane štete i ostale tehničke rezerve koje padaju na teret saosiguravača, reosiguravača i retrocesionara, do visine njihove knjigovodstvene vrednosti	92.753	510.943	603.696
Potraživanja za nedospеле premije neisteklih neživotnih osiguranja, saosiguranja i reosiguranja	-	689.239	689.239
Predujmovi do visine otkupne vrednosti ugovora o zaključenom životnom osiguranju	613.848	-	613.848
UKUPNO	25.857.004	6.892.385	32.749.389

Iznad visine određenog samopridržaja kompanije, osigurani rizici se reosiguravaju. Glavni cilj i dugoročna strategija reosiguranja je zaštita sigurnosti i interesa klijenta. Program reosiguranja za 2019. 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 je bila da društvo neće preuzimati rizike koje nije u stanju da nosi u svom samopridržaju ili za koje nije u mogućnosti da nađe reosiguravajuće pokriće. Društvo je u 2019. godini kroz svoju saradnju sa domaćim reosiguravajućim društvom Wiener Re-om nastavilo da obezbeđuje visoko kvalitetnu zaštitu svog portfelja kod renomiranih evropskih i svetskih reosiguravajućih društava: VIG Re, Swiss Re, SCOR, Munich Re, Mapfre, Polish Re, Sava Re, Odyssey Re, Triglav Re and AAIC.

Učešće najvećih svetskih reosiguravajućih društava u pokriću portfelja Društva obezbeđuje najviši nivo sigurnosti programa reosiguranja.

Društvo je u 2019. 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 veliki i kompleksni rizici, čime se pružala zaštita i obezbeđivala sigurnost interesa osiguranika za preuzete velike rizike.

Društvo je u 2019. godini obezbedilo ispunjenost svih uslova koji se odnose na adekvatnost kapitala propisanih zakonom, ispunjenjem sledećih uslova:

- Obezbeđivanjem iznosa raspoložive margine solventnosti za poslove životnih osiguranja u iznosu većem od zahtevane margine solventnosti
- Obezbeđivanjem iznosa raspoložive margine solventnosti za poslove neživotnih osiguranja u iznosu većem od zahtevane margine solventnosti
- Garantni kapital je veći od iznosa osnovnog kapitala propisanog članom 27. Zakona o osiguranju za poslove životnih i neživotnih osiguranja.

Tabela 6. Adekvatnost kapitala

000 RSD

2019		Život	Neživot	Ukupno
1.	OSNOVNI KAPITAL - AKCIJSKI KAPITAL	1.522.112	1.127.145	2.649.257
2.	GARANTNI KAPITAL	4.991.832	1.414.047	6.405.879
3.	GARANTNA REZERVA, RASPOLOŽIVA MARGINA SOLVENTNOSTI	2.825.198	1.214.162	4.039.360
4.	ZAHTEVANA MARGINA SOLVENTNOSTI	1.356.645	746.163	2.102.808
5.	RAZLIKA RASPOLOŽIVE I ZAHTEVANE MARGINE SOLVENTNOSTI (3-4)	1.468.553	467.999	1.936.552
6.	ODNOS ZAHTEVANE MARGINE I GARANTNOG KAPITALA (4/2)	0,27	0,53	0,33
7.	MINIMALNI IZNOS OSNOVNOG KAPITALA PROPISANOG ZAKONOM	376.297	376.297	752.594
8.	RAZLIKA GARANTNOG KAPITALA I MINIMALNOG IZNOSA PROPISANOG ZAKONOM (2-7)	4.615.535	1.037.750	5.653.285

4

**FINANSIJSKI
REZULTAT**

A

Bilans stanja

000 RSD

AKTIVA	31.12.2019	31.12.2018
Stalna imovina	11.065.865	8.322.578
Obrtna imovina	31.314.951	29.981.682
Poslovna imovina	42.380.816	38.304.260
UKUPNA AKTIVA	42.380.816	38.304.260

PASIVA	31.12.2019	31.12.2018
Kapital	7.387.037	5.997.946
Dugoročna rezervisanja	25.461.255	23.701.504
Obaveze	1.716.559	1.310.461
Pasivna vremenska razgraničenja i rezevisane štete	7.815.965	7.294.349
UKUPNA PASIVA	42.380.816	38.304.260

B

Bilans uspeha

BILANS USPEHA	2019	2018
Poslovni prihodi	9.070.044	7.917.086
Poslovni rashodi	6.755.010	5.978.838
Prihodi od investiranja	1.462.461	1.360.590
Rashodi po osnovu investiranja	124.329	106.751
Troškovi sprovođenja osiguranja	2.453.167	2.266.036
Poslovni rezultat	1.199.999	926.051
Finasijski prihodi	135.816	70.733
Finasijski rashodi	12.006	12.158
Ostali prihodi	10.390	13.148
Ostali rashodi	317.884	314.520
Neto gubitak iz prethodnih godina koji se obustavlja	4.990	10.079
Dobitak/(gubitak) pre oporezivanja	1.011.325	673.175
Porez na dobitak	-	-
Neto dobitak/(gubitak)	1.011.325	673.175

Društvo nije vršilo otkup sopstvenih akcija u 2019. godini.

C

Značajni događaji po završetku poslovne godine

Nakon datuma bilansa stanja nije bilo poslovnih događaja koji su od značaja za finasijski položaj Društva i rezultate njegovog poslovanja na dan 31. decembar 2019. godine.

Međutim kriza izazvana uticajem COVID-19 je značajan nekorektivni događaj nakon dana bilansa i kao takav imaće uticaj na finasijske izveštaje Društva za buduće periode.

Dana 11. marta 2020. godine Svetska zdravstvena organizacija proglasila je pandemiju korona virusa COVID 19. Početkom marta 2020. godine u Republici Srbiji se intenzivirala situacija oko COVID 19 krize. Ubrzo su identifikovani prvi slučajevi zaraženih novim virusom kada su krenule restriktivne mere Vlade Republike Srbije, da bi 15. marta 2020. godine bilo uvedeno vanredno stanje na celoj teritoriji Republike Srbije, sa propisani merama obavezujućim na teritoriji cele države. Ministarstvo zdravlja je dana 19. marta 2020.g. donelo naredbu o proglašenju epidemije u Srbiji izazvanu korona virusom.

Društvo se u danima koji su predstojali zvaničnom proglašenju vanrednog stanja proaktivno bavilo novonastalom situacijom. U skladu sa Planom kontinuiteta poslovanja, Krizni tim je intenzivno komunicirao sa Rukovodiocima organizacionih jedinica u Direkciji i

Diviziji prodaje kako bi napravili jedinstveni akcioni plan poslovanja u slučaju proglašenja vanrednog stanja. Osnovna pretpostavka i cilj akcionog plana bila je smanjenje kontakta između zaposlenih, klijenata i drugih zainteresovanih strana u prostorijama Društva kako bi se Društvo na odgovoran način uključilo u borbu protiv širenja COVID 19 virusa. Prioritet Izvršnog odbora kompanije je bio da se bez odlaganja uvede delimičan rad od kuće od strane zaposlenih čije prisustvo nije neophodno kako bi se poslovni procesi Društva nesmetano odvijali.

Međutim, usled ekspanzionalne eskalacije krize, samo nekoliko dana nakon proaktivnih mera Izvršnog odbora, Društvo je odlučilo da aktivira Plan kontinuiteta poslovanja i to Scenario 7 Plana koji predviđa rad od kuće na takav način da se obezbedi funkcionisanje i kritičnih i nekritičnih poslovnih procesa u punom kapacitetu, uz gotovo kompletan rad zaposlenih od kuće, odnosno minimalno prisustvo u radnim prostorijama Društva, a sve u skladu sa odredbama nadležnih organa. Društvo od početka uvođenja vanrednog stanja posluje na ovakav način i do sada nismo osetili ozbiljnije pretnje po nastavak našeg poslovanja u ovim uslovima.

Na osnovu brojnih javno dostupnih makroekonomskih projekcija, ekonomsko usporavanje je vrlo verovatno. Pored toga, niža opšta potrošnja doprinosi manjoj potražnji za uslugama osiguranja. Aktivnosti koje su najviše izložene riziku ekonomskog pada i nestabilnosti na finansijskim tržištima su ugovaranje novih polisa osiguranja, naplata premije, očuvanje stabilnosti investicionog portfelja.

Pad tržišta kapitala i kretanja u industriji osiguranja takođe mogu uticati na rezultat poslovanja Društva ali i na zahtevanu marginu solventnosti, garantne rezerve i adekvatnost kapitala utvrđene propisima primenjivim u Republici Srbiji. Međutim, u ovoj je ranoj fazi teško je adekvatno pretpostaviti posledice negativnih uticaja, pa smo se oslonili na scenarija korišćena u Sopstvenoj proceni rizika i solventnosti Društva za 2019. godinu (ORSA) i predstavili korelaciju u nastavku. Pretpostavka koja se koristi u proceni Društva, na osnovu javno dostupnih informacija, je da će virusna infekcija trajati do kraja juna 2020. godine. Pretpostavljamo da će se ekonomska aktivnost postepeno se vratiti i odraziti na rast tokom naredna dva kvartala, jer je uzrok ekonomskog usporavanja virus a ne strukturalni problemi ili neravnoteže na lokalnom ili globalnom tržištu.

Narodna banka Srbije, kao regulator tržišta osiguranja u Srbiji, usvojila je radi očuvanja finansijske stabilnosti u uslovima potencijalnih rizika uzrokovanih vanrednom zdravstvenom situacijom u zemlji:

- Odluku o privremenim merama za očuvanje stabilnosti finansijskog sistema i
- Odluku o privremenim merama za davaoce lizinga u cilju očuvanja stabilnosti finansijskog sistema.

Moratorijum je propisan za sve dužnike banaka i davaoca lizinga, koji to žele a podrazumeva zastoj u otplati obaveza koji ne može biti kraći od 90 dana, odnosno od trajanja vanrednog stanja koje je uvedeno zbog pandemije. U navedenom periodu dužnik neće biti u obavezi da otplaćuje svoje obaveze po osnovu kredita odnosno lizinga. Međutim navedene mere nemaju uticaja na društva za reosiguranje i osiguranje.

U proceni očekivanih uticaja virusa na Društvo, nisu uzete u obzir pretpostavke finansijskih mera regulatora ili države, čiji uticaj na Društvo u ovom momentu nije poznat.

Prema proceni rukovodstva Društva, primenjena je pretpostavka da će obaveze prema Društva po osnovu reosiguranja ispuniti u skladu sa svim postojećim programima.

Na dan usvajanja finansijskih izveštaja za 2019. godinu, Društvo je identifikovalo sledeće ključne rizike koji mogu negativno uticati na poslovanje i rezultate poslovanja:

- pad vrednosti investicija u vlasničke hartije od vrednosti, usled neizvesnosti i usporavanja ekonomskog rasta i pad prinosa na dužničke hartije od vrednosti usled pojačane tražnje za manje rizičnim ulaganjima;
- povećana isplata u životnom segmentu, što negativno utiče uglavnom na riziko proizvode osiguranja života usled bolesti i očekivanog porasta stope smrtnosti;
- smanjenje premijskih prihoda novo zaključenih polisa životnog osiguranja zbog ograničenja ličnog kontakta od strane agenata i skraćenog vremena rada prodajnih mesta;
- smanjenje premija neživotnog osiguranja zbog ograničenja ličnog kontakta agenata skraćenog vremena rada prodajnih mesta;
- povećanje kreditnog rizika i zahteva za dodatnim umanjnjem / otpisima potraživanja po osnovu fakturiranih premija osiguranja, zbog mogućeg ekonomskog pada;
- smanjenje naplaćene premije životnih osiguranja (usled skraćanja vremena rada i zatvaranja filijala banaka s jedne strane i nemogućnosti elektronskog plaćanja u velikom broju slučajeva, pada prihoda i dr.) i neživotnih osiguranja (usled pogoršanja finansijske sposobnosti ugovarača osiguranja, prestanka delatnosti, bolesti i dr. okolnosti)
- smanjenje broja i iznosa likvidiranih šteta u neživotnim osiguranjima s obzirom na mere izolacije i uvođenje ograničenja kretanja, naročito kod osiguranja od odgovornosti zbog upotrebe motornih vozila

Razmatrajući negativan uticaj korona virusa COVID 19 na vrste osiguranja, mišljenja smo da će posebno biti ugrožena prodaja putnog osiguranja za rizik otkazivanja putovanja, korporativna osiguranja zbog pada opšte ekonomske aktivnosti, kao i osiguranja motornih vozila. U uslovima otežanog kontakta agenata prodaje sa klijentima očekujemo smanjeni obim prodaje životnih osiguranja.

Izbijanje epidemije korona virusa moglo bi izazvati kratkotrajni ozbiljan pad ekonomske aktivnosti, praćen padom prinosa, padom zaliha, infrastrukturnih investicija i investicija u nekretnine.

Kako smo u ovom trenutku u ranoj fazi epidemije, još uvek nismo u mogućnosti da precizno kvantifikujemo njen uticaj na stres testove i scenarije. Zbog toga i prilikom izrade sopstvene procene rizika i solventnosti (ORSA) efekti COVID 19 nisu eksplicitno uzeti u obzir. Umesto toga, koristili smo sopstvenu procenu rizika i solventnosti (ORSA) kao aproksimaciju, a zaključke donosimo u nastavku. Kao što je već pomenuto, očekujemo da će korona virus imati nekoliko uticaja na naše poslovanje vezano za naša ulaganja i portfelj osiguranja, kao i druge oblasti. Medjutim, posredno kroz aktuarski scenario – smrtnost i aktuarski scenario - smrtnost i rezervisane štete sagledan je efekat povećanja smrtnosti i rezervisanih šteta. Dodatno je kroz rizik promene kamatne stope naviše za 1 procentni poen sagledan i efekat mogućeg smanjenja kamatnih stopa za 1 procentni poen. Što se tiče neživotnog osiguranja predmet analize bi moglo biti povećanje šteta u zdravstvenom osiguranju. Medjutim, imajući u vidu procedure koje je Vlada RS propisala za javljenje, testiranje i zbrinjavanje potencijalno zaraženih osoba, ne očekuje se povećanje šteta zdravstvenog osiguranja.

Društvo je za potrebe identifikacije potencijalnih budućih događaja i negativnih spoljnih okolnosti izvršilo predviđanje pojedinih scenarija. Ti scenariji, u odnosu na specifične rizike, su sumirani u sledećoj listi:

- Ukupan uticaj promene kamatne stope naviše za 1 procentni poen

- Obrnuti stres test za rizik povećanje kamatne stope za 1 procentni poen
- Povećanje/smanjenje kursa dinara za 10%
- Rizik neadekvatnog upravljanja imovinom i obavezama - osetljivost novčanog toka na promenu kamatne stope za +/- 1pp
- Stres test smanjenja cena osiguranja od autoodgovornosti za 10%
- Stres test za neživotna osiguranja u kom aktuarski scenario podrazumeva neadekvatnost rezervisanih šteta, Neadekvatnost rezervisanih šteta je testirana u iznosima od 10%, 20% i 30%.
- Stres test za rizik neispunjenja obaveze druge ugovorne strane, Društvo je izvršilo stres test za rizik neispunjenja obaveza druge ugovorne strane na način da je pretpostavilo da 90% potraživanja neživotnih osiguranja koja su starija od 90 dana neće biti naplaćeno. Simulacija uključuje i pretpostavku rasta ovih potraživanja za 20% svake godine, što je znatno veći procenat od plana rasta premije neživotnih osiguranja u usvojenim trogodišnjim planovima. Test podrazumeva i rast nelikvidnih sredstava za 20% svake godine i nematerijalne imovine za 5% svake godine.
- Aktuarski scenario smrtnost i rezervisane štete koji osim povećanja smrtnosti ima i povećanje rezervisanih šteta 20%
- Aktuarski scenario troškovi koji podrazumeva povećanje troškova sprovođenja osiguranja za 10%

U uslovima potencijalnog smanjenja likvidnosti, kada bi i prodaja inače likvidnih državnih hartija od vrednosti bila otežana, Društvo bi sa budućim prilivima po osnovu naplate kupona i dospeća glavnica državnih hartija od vrednosti postupalo na način da se prvenstveno obezbedi dovoljna količina gotovine na računima za pokriće budućih obaveza, a uzimajući u obzir tekuće prilive po osnovu naplate premije i dospeća kupona i glavnica od investicija u dužničke hartije od vrednosti.

U skladu sa podacima na dan 31.12.2019. godine, rizični profil Društva, čak i nakon sprovedenih stres testova, ne proizvodi negativne efekte na adekvatnost kapitala i ne odstupa od zahtevane margine solventnosti, a sve u skladu sa poslovnim planovima za 2020. godinu.

Društvo procenjuje da je negativan uticaj na poslovanje i uticaj na adekvatnost kapitala epidemije korona virusom COVID 19, na nivou prihvatljivog sa aspekta sopstvenih sredstava i solventnosti Društva. Trenutno je teško dati preciznije procene uticaja, pa se Društvo oslonilo na stres testove i kombinacije scenarija koji su izvedeni u kontekstu sopstvene procene rizika i solventnosti za 2019. godinu (ORSA). I nakon testova, Društvo ispunjava sve regulatorne i kapitalne zahteve, čak i u slučaju rigoroznih pretpostavi i scenarija, te se može zaključiti da poslovanje Društva nije ugroženo.



Transakcije sa povezanim pravnim licima

Stanje potraživanja i obaveza Društva prema povezanim pravnim licima na dan 31. decembra 2019. godine, kao i prihodi i rashodi nastali iz transakcija sa povezanim pravnim licima tokom 2019. godine su kao što sledi:

BILANS STANJA (u hiljadama RSD)	2019	2018
Aktiva		
"WIENER RE" a.d. za reosiguranje Beograd	1.653.549	2.039.780
Potraživanja	422.313	411.001
Tehničke rezerve koje padaju na teret saosiguravača, reosiguravača i retrocesionara	1.231.236	1.612.871
Aktivna vremenska razgraničenja	-	15.908
Wiener Stadtische životno osiguranje Podgorica a.d.	118	128
Potraživanja	118	128
Wiener osiguranja VIG a.d. Banja Luka	-	22
Potraživanja	-	22
Ukupno	1.653.667	2.039.930
Pasiva		
"WIENER RE" a.d. za reosiguranje Beograd	709.354	957.732
Kratkoročne obaveze	683.526	738.267
Pasivna vremenska razgraničenja	25.828	219.465
Vienna Insurance Group AG – VIG Holding Beč	14.476	21.035
Kratkoročne obaveze	14.476	21.035
VIG REAL ESTATE doo Beograd	14.656	14.476
Kratkoročne obaveze	14.656	14.476
Ukupno	738.486	993.243

BILANS USPEHA (u hiljadama RSD)	2019	2018
Prihodi	2.539.545	2.372.291
WIENER RE a.d. za reosiguranje Beograd	2.529.018	2.371.323
Vienna Insurance Group AG – VIG Holding Beč	72	71
VIG REAL ESTATE doo Beograd	9.669	187
Wiener Städtische životno osiguranje Podgorica a.d.	786	710
Rashodi	3.654.998	3.171.369
WIENER RE a.d. za reosiguranje Beograd	3.401.725	2.925.427
Vienna Insurance Group AG – VIG Holding Beč	51.927	55.636
VIG REAL ESTATE doo Beograd	199.119	190.305
Wiener Städtische životno osiguranje Podgorica a.d.	-	1
Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. Zagreb	28	-
TBI Info OOD Sofia	2.199	-
Dobitak (gubitak)	(1.115.453)	(799.078)

5

DRUŠTVENO ODGOVORNO
PONAŠANJE

Kao ozbiljna i na savremenim tržišnim principima zasnovana kompanija, Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd je svesno koliko je podrška jedne kompanije neophodna za razvoj i dobrobit kako pojedinaca, tako i grupa i čitave zajednice. Otuda je celokupni spektar Korporativne društvene odgovornosti, integralni deo poslovanja Društva od osnivanja do danas.

Kontinuirane Društveno odgovorne aktivnosti Društva usmerene su na filantropsku podršku širim društvenim oblastima, kao što su kultura i umetnost, sport ali i podrška projektima koji su namenjeni socijalno ugroženim kategorijama. Ove aktivnosti uključuju i volonterske akcije zaposlenih.

U 2019. godini ciljevi CSR aktivnosti bili su:

- Razvijanje svesti o društveno odgovornom ponašanju;
- Unapređenje imidža i reputacije Društva kao društveno odgovorne kompanije;
- Unapređenje odnosa sa lokalnom zajednicom, partnerima i drugim akcionarima;
- Unapređenje odnosa između zaposlenih i osećaja pripadnosti Društvu.

U skladu sa navednim ciljevima, Društvo je investiralo sredstva u sledeće oblasti:

- Kultura / umetnost
- Pomoć marginalizovanim i ugroženim grupama sa akcijama za unapređenje njihovih uslova života
- Volonterske akcije zaposlenih.

Projekti koji su organizovani i podržani u skladu sa definisanim oblastima su sledeći:

• Kultura / umetnost

Wiener Art – Društvo je nastavilo devetu godinu zaredom da podstiče umetničko stvaralaštvo u Srbiji otkupljivanjem dela savremene srpske umetnosti, sa posebnim osvrtom na dela mladih neafirmisanih umetnika. Kolekcija se sastoji od više od 450 umetničkih dela od oko 80 umetnika. Čine je umetničke slike, fotografije, skulpture i svetlosne instalacije. Ovaj projekat afirmiše društvenu odgovornost Društva na poseban način i u skladu sa vrednostima i tradicijom matične Vienna Insurance grupe.

Izložba „Čistač“ – Društvo je posvećenost umetnosti u 2019. godini još jednom dokazala pokroviteljstvom izložbe svetski poznate konceptualne umetnice Marine Abramović pod nazivom „Čistač“, koja je koncipirana u bliskoj saradnji s umetnicom i realizovana od septembra 2019. do januara 2020. godine u Muzeju savremene umetnosti u Beogradu.

Izložba rumunskog umetnika Kornelija Babe u Gradskom muzeju Vršac – Društvo je bilo zlatni sponzor gostujuće izložbe Nacionalnog muzeja umetnosti iz Bukurešta koja je trajala dva meseca.

• Podrška marginalizovanim i ugroženim grupama

Društvo je u 2019. godini doniralo sredstva za 26 organizacija, udruženja, zajednica ili porodica kojima je pomoć bila najpotrebnija. Izdvajamo samo neke:

Podrška NURDOR-u (Nacionalno udruženje roditelja dece obolele od raka) - Godinama unazad Društvo podržava aktivnosti NURDOR-a pa je tako i u toku 2019. godine, obezbedila polise putnog osiguranja i osiguranja od nezgode za decu i nastavnike iz NURDOR-a koji putuju u rehabilitacione kampove u zemlji i inostranstvu. Društvo je pored ovoga donirala sredstva za izgradnju druge Roditeljske kuće u Beogradu.

Akcija „Pčelice“ – Podrška nabavci robotsko-didaktičkih nastavnih sredstava za škole - „roboti pčelice“ kroz koji deca, uz pomoć svojih učitelja i nastavnika, lakše i kroz kreativniji pristup savlađuju slova, brojeve, predmete, životinje, jezik ili bilo koju drugu oblast koju nastavnik u tom času osmisli.

Akcija „Ljubav bez granica“ – Podrška deci iz centra za ranu dijagnostiku i terapiju dece sa oštećenjem sluha „Dečija kuća“ kroz nabavku didaktičke opreme.

Ples za treće doba – Sa željom da pomogne najstarijim sugrađanima, korisnicima domova za stara lica, Društvo je i u 2019. godini nastavila sa realizacijom projekta „Ples za treće doba“ koji je pokrenut 2018. godine u saradnji sa Plesnim klubom „Vračar“ iz Beograda i gerontološkim centrima u nekoliko gradova u Srbiji.

Udruženje Plućna hipertenzija – U 2019. godini uspostavljena je saradnja sa „Udruženjem plućna hipertenzija Srbije“, koje okuplja 300 osoba obolelih od ove retke bolesti. Cilj saradnje bio je podizanje svesti javnosti o ovoj retkoj i teškoj bolesti i pomoći koja je neophodna obolelim osobama. Veliki broj zaposlenih Društva je zajedno sa članovima svojih porodica učestvovao u „Trci nade“ koju je ovo Udruženje organizovalo u maju mesecu u Beogradskoj šumi Košutnjak na stazi dužine 3.7 km. Ova „Trka nade“, dobila je nagradu kao najbolje realizovan projekat u Evropi u cilju podizanja svesti o Plućnoj hipertenziji.

• Volonterske akcije zaposlenih

Čep za hendikep - Od juna 2015. godine, zaposleni u Društvu podržavaju humanitarno ekološku inicijativu „Čepom za hendikep“. Više do 1.200 zaposlenih redovno sa odaziva apelu na humanitarnu akciju „Čep za hendikep“ i sakupljanjem plastičnih čepova doprinosi realizaciji ciljeva ove organizacije. Ova akcija ima za cilj da pomogne osobama sa invaliditetom, tako što se prikupljeni zatvarači šalju na reciklažu, a novac prikupljen od reciklaže koristi za kupovinu ortopedskih pomagala, kao što su invalidska kolica.

• Zaštita životne sredine

Društvo posvećuje svoje resurse zaštiti životne sredine kroz svakodnevno unapređivanje sistema i poštovanje zakonskih obaveza u oblasti zaštite životne sredine.

Društvo je opredeljena:

- da stvara usluge na način koji će imati najmanji uticaj na životnu sredinu, zdravlje i život zaposlenih i okoline;
- da preuzima sve potrebne radnje koje su zakonom propisane za identifikaciju otpada koji nastaje, ustanovljavanje mera za redukciju otpada, primenu mera za upravljanje i ispravan tok otpada;
- da stvara poverenje, dobru volju i ostvaruje potrebnu saradnju sa lokalnom sredinom u oblasti zaštite životne sredine;
- da svojim zaposlenima i klijentima promoviše potrebu i način za ispravno odlaganje otpada u skladu sa merama propisanim zakonom.
- da nastavi sa održivim upravljanjem potrošnjom energije za zagrevanje i osvetljenje u svojoj poslovnoj zgradi

6

AKTIVNOSTI ISTRAŽIVANJA I
RAZVOJA PROIZVODA I USLUGA

U cilju unapređenja poslovanja Društvo je pokrenula nove i nastavila postojeće projekte, kako bi održala visok nivo poslovanja i sačuvala korak sa drugim kompanijama koje su lideri na tržištu:

- Istraživanje tržišta na reprezentativnom uzorku populacije sa ciljem utvrđivanja nivoa prepoznatljivosti brenda Društva i merenja snage našeg brenda - "Wiener Stadtische Brand Tracker 2019".
- Istraživanje tržišta Mystery shopping - poseta prodajnim objektima Društva sa ciljem utvrđivanja odnosa prema klijentima i zadovoljstva klijenata pruženim uslugama i odnosu zaposlenih prema njima.
- Istraživanje zadovoljstva klijenata proizvodom Moj aktivni kapital sa ciljem utvrđivanja razumevanja proizvoda od strane klijenata i prodajnih veština agenata koji su taj proizvod prodavali.
- U maju 2019. sprovedeno je kvalitativno istraživanje o stavovima ciljne grupe o potencijalu novog proizvoda Životnog osiguranja Moje blago kroz tri fokus grupe. Na jesen je za ovaj novi proizvod sprovedena kampanja u sedam štampanih izdanja (NIN, Vreme, Nedeljnik, Biznis magazin, Ekonometar, Blic žena, Auto bild) kao i na dve nacionalne i 13 lokalnih radio stanica.
- Nastavljene su marketing aktivnosti za podršku SME segmentu. U skladu sa procesom digitalizacije Društva, oglašavali smo se uglavnom na portalima koji su u vezi sa SME segmentom: HORECA, mala privreda.
- Nastavljen je kontinuiran rad Wiener Klub projekta kroz III fazu, čiji je primarni cilj povećanje nivoa zadovoljstva postojećih, značajnih, klijenata Društva, kao i privlačenje novih, potencijalnih klijenata koji ispunjavanjem definisanih kriterijuma obezbeđuju članstvo u Wiener Klubu.
- Kao i svake godine, u toku održavanja međunarodnog Sajma automobila u martu mesecu, pružena je podrška kolegama iz Sektora za saradnju sa eksternim partnerima u cilju povećanja prodaje osiguranja motornih vozila. Društvo tradicionalno učestvuje na ovim manifestacijama, gde svake godine kroz različite marketinško-prodajne aktivnosti podiže prodaju kasko osiguranja, potvrđujući time svoju snažnu poziciju na domaćem tržištu. Osim toga, učešće Društva na Sajmu automobila pruža podršku u jačanju poslovnih odnosa sa strateškim partnerima (Toyota osiguranje, saradnja sa Leasing kućama).
- Društvo već četvrtu godinu za redom pruža podršku kolegama iz stručne službe za osiguranje motornih vozila, obezbeđujući im prisustvo na godišnjoj skupštini poslovnog udruženja Međunarodni transport, koja se organizuje u Sava centru. Cilj ove skupštine je da svake godine okupi veliki broj komercijalnih partnera na jednom mestu omogućujući im tako uspostavljanje ili obnavljanje poslovnih kontakata.
- U periodu od maja do juna, a zatim od novembra do decembra 2019. godine sprovedene su i taktičke marketinške kampanje za linije proizvoda koje su predstavljale ekstenziju kampanje „S pažnjom prema važnom“ započete u 2018. godini. Njihov cilj bio je kako povećanje brand awareness-a kompanije, tako i edukacija tržišta o pet linija proizvoda: Osiguranje motornih vozila, Osiguranje za mala i srednja preduzeća, Osiguranje imovine i članova domaćinstva, Dobrovoljno zdravstveno osiguranje i Životno osiguranje.

- Početkom jeseni pokrenuta je promotivno marketinška kampanja za promovisanje digitalne aplikacije za mobilne telefone kojom se klijentima Dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja omogućava jednostavnije zakazivanje lekarskih pregleda putem telefona, tableta ili računara. Takođe, aplikacija omogućava i razmenu neophodne dokumentacije u elektronskom formatu, zatim evidenciju zahteva kao i pregled pokrića, sve na jednom mestu.
- Krajem godine sprovedena je promotivno marketinška kampanja za promovisanje digitalne aplikacije WIDA = Wiener Digital Agent, nove digitalne platforme Društva savetodavnog karaktera, koja je namenjena boljem informisanju klijenata. Ova aplikacija je integrisana u web site Društva sa ciljem da prati potrebe potencijalnih klijenata za osiguranjem i da ih informiše na najbolji način o onome što ih iz te oblasti zanima.
- Projekat „Krug zdravlja“ pokrenut u 2018. godini u svrhu podizanja svesti populacije o zdravom načinu života nastavio je da se razvija i do kraja 2019. godine se priključilo još desetak naših klijenata-saradnika koji u svojim fitnes centrima daju popust svim našim korisnicima DZO usluga omogućavajući im da na taj način jačaju svoj organizam i brinu preventivno o svom zdravlju. Osim fitnes centara, krugu se priključilo i par salona lepote i restorana zdrave hrane.
- Tokom cele godine radilo se na rebrandingu postojećih reklamnih obeležja, kao i na brendingu novih lokacija, saradnika i poslovnica Društva.
- U 2019. godini uspešno je sprovedena marketinška podrška za bitne događaje za prodajni i HR tim Društva. To su četiri velika dečija sajma, jedan sajam poljoprivrede, četiri sajma zapošljavanja, kao i dva događaja Dani karijere.
- U skladu sa uverenjem - Sertifikatom da Društvo postupa u skladu sa principima standarda SRPS ISO 10002-2019, Društvo svake godine prolazi kroz nadzor iz oblasti upravljanja prigovorima. U oktobru 2019. godine, dobijeno je pozitivno mišljenje Republičke unije potrošača i potvrda validnosti uverenja, kao i žig Zaštićeni potrošač.
- Pored eksternog nadzora, Društvo se i kroz interne revizije i analizu uzroka prigovora kontinuirano bavi poboljšanjem procesa i produkata, čime nastavlja sa fokusom usmerenosti na klijente.

7

KADROVI

Snaga zaposlenih Društva je snaga i njene organizacije, stoga verujemo da su najbolji ljudi, najbolji timovi i najbolji lideri osnov za uspeh.

Broj zaposlenih u 2019. godini je povećan - godinu smo započeli sa 1.263 zaposlenih, a završili sa 1.312 zaposlenih.

Fokus Sektora za ljudske resurse i razvoj bio je na tri ključna segmenta:

1. Zapošljavanje i briga o izboru kandidata
2. Promena organizacione kulture
3. Formiranje WSO akademije

Kreirali smo i implementirali petogodišnju HR strategiju, kroz koju smo pokrenuli više projekata važnih za buduće poslovanje Društva.

Uveli smo nove kanale komunikacije za privlačenje kandidata: Društvene mreže i Dane karijere.

Pokrenuli smo promenu organizacione kulture kroz više projekata započetih u 2019: repozicioniranje procesa upravljanja performansama zaposlenih (PDD), sistemski pristup razvoju zaposlenih kroz WSO akademiju i dani razvoja korporativne kulture.

Opređenje Društva je da kontinuirano ulaže u stručno usavršavanje zaposlenih i stvara uslove za afirmaciju lične kreativnosti i inventivnosti svakog zaposlenog. Na ukupno 474 održanih obuka u 2019. godini, prisustvovalo je 3.795 polaznika.

8

**REZULTAT PO OSNOVU OSIGURANJA
OD AUTOODGOVORNOSTI**

U skladu sa tačkom 3. Odluke o sadržaju i formi obrazaca finansijskih izveštaja za društva za osiguranje („Sl. glasnik RS“, broj 135/2014, 141/2014 i 102/2015), prikazana je skraćena verzija Uporednog pregleda prihoda i rashoda u obavljanju poslova u osiguranju od autoodgovornosti, koje je Društvo ostvarilo u poslovnoj 2019. godini.

BILANS USPEHA**Osiguranja od odgovornosti zbog upotrebe motornih vozila 2019**

I POSLOVNI PRIHODI	712.778
1. Obračunata premija osiguranja	1.256.873
2. Premija prenetu u reosiguranje	603.673
3. Smanjenje prenosnih premija osiguranja	4.896
4. Prihodi od poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	52.718
5. Ostali poslovni prihodi	1.964
II POSLOVNI RASHODI	475.148
1. Rashodi za dugoročna rezervisanja i funkcionalne doprinose	110.395
2. Rashodi naknada šteta i ugovorenih iznosa	265.829
3. Rezervisane štete - povećanje	107.991
4. Regres-prihodi po osnovu regresa	8.994
5. Smanjenje ostalih tehničkih rezervi – neto	73
III BRUTO POSLOVNI REZULTAT DOBITAK (I-II)	237.630
IV REZULTAT IZ INVESTICIONE AKTIVNOSTI	55.141
V TROŠKOVI SPROVOĐENJA OSIGURANJA	195.267
1. Troškovi pribave	314.788
1.1 Provizije	7.654
1.2 Ostali troškovi pribave	238.579
1.3 Smanjenje razgraničenih troškova pribave	68.555
2. Troškovi uprave	95.277
3. Ostali troškovi sprovođenja osiguranja	3.153
4. Provizija od reosiguranja i retrocesija	217.951
VI POSLOVNI DOBITAK - NETO POSLOVNI REZULTAT (III+IV-V)	97.504
VII FINANSIJSKI PRIHODI I RASHODI	553
VIII Prihodi i Rashodi po osnovu obezvređenja potraživanja i druge imovine	10.645
IX PRIHODI I RASHODI-ostali	3.157
X DOBIT IZ REDOVNOG POSLOVANJA (VI+VII-VIII-IX)	84.255

XI NETO GUBITAK POSLOVANJA KOJI SE OBUSTAVLJA	714
XII DOBITAK PRE OPOREZIVANJA (X-XI)	83.541
XIII GUBITAK PO OSNOVU KREIRANJA ODLOŽENIH PORESKIH SREDSTAVA	-
NETO DOBITAK (XII-XIII)	83.541

***od čega doprinos garantnom fondu (22.416.115 dinara), doprinos nadležnom fondu zdravstvenog osiguranja (62.843.666 dinara) i doprinos za preventivu (25.134.867 dinara)

Merodavni tehnički rezultat
poslova osiguranja od autoodgovornosti

Merodavna tehnička premija u samopridržaju	Merodavne štete u samopridržaju	Merodavni tehnički rezultat	
		Iznos	%
496.628.034	365.043.054	131.584.980	73,50%

STRUKTURA BRUTO FAKTURISANA PREMIJE I
TROŠKOVI SPROVOĐENJA OSIGURANJA
Osiguranja od odgovornosti zbog upotrebe motornih vozila

1. BRUTO FAKTURISANA PREMIJA	1.327.560	U % od Bruto fakturisane premije
1/a. Tehnička premija	980.358	78,00%
1/b. Režijski dodatak	251.380	20,00%
1/c. Doprinos za preventivu	25.135	2,00%
2. TROŠKOVI SPROVOĐENJA OSIGURANJA	195.267	
2.a. Troškovi pribave	314.788	19,57%
2.a.1. Provizije	7.654	0,48%
2.a.2. Ostali troškovi pribave	238.579	18,83%
2.a.3. Smanjenje razgraničenih troškova pribave	68.555	0,26%
2.b. Troškovi uprave	95.277	7,43%
2.c. Ostali troškovi sprovođenja osiguranja	3.153	0,25%
2.d. Provizija od reosiguranja i retrocesija	217.951	18,21%
3. OSTVARENA RAZLIKA (1-2)	1.061.606	
4. OSTVARENA RAZLIKA (1b-2)	56.113	

Ukupan broj zaključenih osiguranja od autoodgovornosti u 2019. godini je 87.242.

9

PROCENA RIZIKA

Društvo je u vršenju sopstvene procene rizika i solventnosti uzelo u obzir vrste, pod-vrste i procene rizika koje su sumirane u sledećoj tabeli:

RIZIK	PROCENA RIZIKA
TRŽIŠNI RIZIK	Srednji
Rizik kamatne stope (životna osiguranja)	Visok
Rizik kreditnog prinosa (spread risk)	Nizak
Rizik kursa	Nizak
Rizik koncentracije	Srednji
Rizik kapitalnog prinosa	Nizak
RIZIK OSIGURANJA (ŽIVOTNIH I NEŽIVOTNIH)	Srednji
Rizik neadekvatno određene premije	Visok
Rizik neadekvatnog obrazovanja tehničkih rezervi Društva	Srednji
Rizik osiguranja koji proizilazi iz katastrofalnih događaja	Srednji
Rizik smrtnosti i rizik dugovečnosti	Nizak
Rizik oboljevanja	Nizak
Rizik isteka osiguranja	Srednji
Rizik osiguranog slučaja	Srednji
Rizik neadekvatne procene rizika koji se preuzima u osiguranje	Srednji
Rizik neadekvatnog određivanja nivoa samopridržaja Društva	Srednji
Rizik troškova životnih osiguranja	Visok
Rizik koncentracije neživotnih osiguranja	Srednji
RIZIK NEMATERIJALNIH SREDSTAVA – KOMPJUTERSKI SOFTVER	Srednji
RIZIK NEISPUNJENJA OBAVEZA DRUGE UGOVORNE STRANE (KREDITNI RIZIK)	Nizak
Rizik neispunjenja obaveza druge ugovorne strane prvog oblika (poseduje kreditni rejting)	Nizak
Rizik neispunjenja obaveza od strane banke - keš i ekvivalentni depoziti	Nizak
Rizik neispunjenja obaveza od strane reosiguravača	Nizak
Rizik neispunjenja obaveza druge ugovorne strane drugog oblika (ne poseduje kreditni rejting)	Nizak
RIZIK LIKVIDNOSTI	Nizak
OPERATIVNI RIZIK	Srednji

RIZIK**PROCENA
RIZIKA**

Rizik poremećaja poslovanja	Nizak
Rizik ključnih ljudskih resursa (know-how)	Nizak
Rizik nedostatka ljudskih resursa	Nizak
Rizik hardverske i operativne infrastrukture	Nizak
Rizik softverske i bezbednosne infrastrukture	Visok
Rizik modela i kvaliteta podataka	Srednji
Rizik softverskog razvoja	Nizak
Rizik projekta	Nizak
Rizik neusaglašenosti poslovanja	Nizak
Rizik eksternih prevara	Nizak
Rizik procesa i organizacione infrastrukture	Srednji
Rizik ljudske greške	Srednji
STRATEŠKI RIZIK	Nizak
REPUTACIONI RIZIK	Srednji
Rizik nepravedne i nemoralne prodaje	Srednji
Rizik loše usluge	Nizak
Rizik lošeg izgleda poslovnice Društva	Srednji
Rizik nepostupanja zaposlenih u skladu sa internim aktima Društva	Srednji
Rizik koji se prenosi na Društvo usled saradnje sa sumnjivim klijentima, saradnicima i dobavljačima	Nizak
Rizik nepravilnog korišćenja imena i znaka Društva	Nizak
Rizik netačnih informacija na internet prezentaciji Društva i zvaničnim profilima društvenih mreža (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Google)	Srednji

Društvo je pripremio poseban izveštaj – izveštaj o sopstvenoj proceni rizika i solventnosti – u skladu sa Odlukom o sistemu upravljanja u društvu za osiguranje/reosiguranje („Sl. glasnik RS“ br. 51/2015 i 29/2018), izdatom od strane Narodne banke Srbije, u kome je detaljnije objašnjen sistem upravljanja rizicima, proces identifikacije i procene rizika, kao i prateće mere koje Društvo sprovodi u cilju adekvatnog kontrolisanja rizika.

10

REZIME POSLOVNE
2019. GODINE

Društvo je počelo svoje poslovanje u Srbiji kao „greenfield“ investicija Vienna Insurance Grupe. Za kratko vreme Društvo se našlo među vodećim kompanijama na srpskom tržištu osiguranja. Tokom prethodnih godina, konstantno smo povećavali udeo na tržištu da bismo u 2019. godini (1-3Q) ostvarili tržišno učešće od 11,4% i pozicionirali se među prve četiri osiguravajuće kompanije. I tokom 2019. godine naša poslovna strategija bila je podređena sigurnosti plasmana i stalnom povećavanju nivoa sopstvenih rezervi, kako bi se jačala finansijska pozicija.

Od početka poslovanja Društvo je strateški razvijalo produkte životnog osiguranja i već godinama ostvaruje značajno tržišno učešće. Takođe, u našem fokusu su i osiguranja imovine, a veliki smo osiguravač i imovine u izgradnji. U auto osiguranju zauzimamo značajni deo domaćeg tržišta kasko osiguranja. Sve to svedoči o veličini i raznovrsnosti naše ponude, ali i poverenju koje nam klijenti godinama ukazuju.

Prezentovanim Godišnjim izveštajem o poslovanju navedene su najznačajnije odlike poslovanja Društva u 2019. godini.

Društvo je u nastojanju da unapredi sve segmente poslovanja tokom čitave godine brojnim aktivnostima poboljšavalo svoje rezultate. Na kraju 2019. godine ostvaren je **profit od 1.011,3 miliona dinara**.

Ostvareni rezultati poslovanja Društva u 2019. godini se mogu oceniti kao pozitivni, respektujući sledeće bitne okolnosti koje su okarakterisale prethodnu poslovnu godinu:

- Poslovna godina je bila povoljna, sa aspekta bitnih markoekonomskih indikatora – pozitivan realni rast društvenog proizvoda od 4,2%, godišnja stopa inflacije 1,9%.
- U 2019. godini premija osiguranja neživota je porasla u odnosu na 2018. godinu, sa neznatno izmenjenom strukturom portfelja.
- Društvo je u 2019. kreiralo novi proizvod za mešovito osiguranje života, Moje blago. Društvo je u 2019. godini imalo ponudu za osiguranje života, koji je kombinacija osiguranja i ulaganja u investicione fondove, Moj aktivni kapital, čija je premija značajno povećana u odnosu na prethodnu godinu.

U definisanju planskih ciljeva za 2020. godinu Društvo je integrisalo mere i instrumente kojima planira nastavak pozitivnog poslovanja i svoje pozicioniranje kao dugoročno profitabilne kompanije.

ZORAN BLAGOJEVIĆ
Predsednik Izvršnog odbora
Wiener Städtische osiguranja a.d.o Beograd

Prilog: MAKROEKONOMSKI INDIKATORI U 2019. GODINI

Bitni makroekonomski indikatori u Srbiji u posmatranom periodu su sledeći:

Realni rast Bruto društvenog proizvoda za 2019. godinu bio je pozitivan i iznosio je 4,2%.

Godišnja stopa inflacije za 2019. godinu iznosila je 1,9%.

Prosečna zarada u posmatranom periodu iznosila je 465,9 evra, dok je u 2018. godini iznosila 414,5 evra.

Kurs dinara prema EUR na dan 31.12.2019. iznosio je RSD 117,5928; kurs dinara prema EUR na dan 31.12.2018. godine iznosio je RSD 118,1946.

Insurance density – Ukupna premija po glavi stanovnika

Iznosila je 140 USD u 2018, dok je u 2017. godini iznosila 123 USD.

Insurance penetration – Ukupna premija u % BDP

Iznosila je 1,92% u 2018. godini dok je u 2017. godini iznosila 2,07%.

Iznos premije životnih osiguranja per capita

Beleži rast u Srbiji i iznosi 32 USD u 2018 u odnosu na 28 USD koliko je iznosila 2017.