

Generali Osiguranje Srbija

INTEGRISANI GODIŠNJI IZVEŠTAJ ZA 2022. GODINU



191 godina
generali.rs





INTEGRISANI GODIŠNJI IZVEŠTAJ ZA 2022. GODINU

Generali Osiguranje Srbija



ORGANI UPRAVE NA DAN 31.12.2022.

Nadzorni odbor

Gregor Pilgram (predsednik)
Michele Ciriaco (član)
Toplica Spasojević (nezavisni član)

Izvršni odbor

Dragan Filipović (predsednik)
Gorana Rašić (član)
Veselin Danilovac (član)
Nataša Marjanović (član)
Maša Lalić (član)

Komisija za reviziju

Rada Radović (predsednik, nezavisni član)
Renáta Šmejkalová (član)
Toplica Spasojević (nezavisni član)

Assicurazioni Generali S.p.A.**Matično društvo osnovano u Trstu 1831. godine**

Osnovni kapital 1.586.833.696 EUR u potpunosti uplaćen

Sedište u Trstu, piazza Duca degli Abruzzi 2

Poreski broj i matični broj Društva 00079760328

ISIN: IT0000062072

Reuters: GASL.MI

Bloomberg: G:IM

Društvo upisano u Registar italijanskih osiguravajućih i reosiguravajućih društava pod br. 1.00003

Matično društvo Generali grupe, upisano u Registar osiguravajućih grupa pod br. 026

Registrovana adresa za elektronsku poštu (Pec): assicurazionigenerali@pec.generaligroup.com



Kontakti dostupni na kraju dokumenta

SADRŽAJ

MI, GENERALI	4
Naša istorija – Generali Osiguranje Srbija	6
GENERALI OSIGURANJE SRBIJA	8
Generali Osiguranje Srbija u brojkama	10
Nefinansijski pokazatelji.	11
Ključne činjenice za 2022. godinu	12
Organizacija	15
Zadovoljstvo Generalijevih klijenata.	16
Naša pravila poslovanja sa integritetom	20
Strategija Generali Grupe	22
Strategija Generali Osiguranje Srbija	24
Svrha našeg poslovanja i stvaranje vrednosti	26
Naša uprava	28
NAŠI REZULTATI	32
Opšti pregled tržišta osiguranja	34
Najvažniji podaci o poslovanju kompanije	35
Neživotno osiguranje	36
Životno osiguranje	37
FINANSIJSKI IZVEŠTAJI	38
REČNIK POJMOVA	52



MI, GENERALI



NAŠA ISTORIJA – GENERALI OSIGURANJE SRBIJA

Generali Osiguranje Srbija je drugo po veličini osiguravajuće društvo na domaćem tržištu osiguranja, gde pažljivo gradi Generali svet od 2006. godine. Od osnivanja (1998) beležimo brz i stabilan razvoj i danas smo lider na tržištu životnog i zdravstvenog osiguranja.

Mi smo osnivači Generali Reosiguranja Srbija, Generali Društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima – prvog društva ove vrste u Srbiji, i Generali Osiguranja Montenegro – društva za neživotna osiguranja u Crnoj Gori. Deo smo Generali grupe, jednog od najvećih svetskih osiguravajućih društava.

1998-2006

Društvo je osnovano pod nazivom **Delta Osiguranje a.d.o.**, u privatnom vlasništvu, sa primarnim fokusom na segmentu imovine.

Godine 2001. Društvo počinje prodaju životnog osiguranja, nastavlja rast i snažan razvoj u oba segmenta i do 2004. godine postaje treće po veličini osiguravajuće društvo na tržištu. Situacija na tržištu osiguranja dramatično se menja donošenjem Zakona o osiguranju (2004), kada Narodna banka Srbije postaje nadzorni organ i u skladu s ovim zakonom zatvara mnoga osiguravajuća društva sa nedovoljnom kontrolom i sredstvima.

2006

Generali grupa stupa na tržište kupovinom 50% + 1 akcije i postaje većinski vlasnik novoregistrovanog društva **Delta Generali Osiguranje a.d.o.**

2011-2013

Uspostavljanjem nove organizacije i uvođenjem novih standarda i proizvoda Društvo započinje novu eru i kreće na put ka modernizaciji, inovacijama i sveukupnoj efikasnosti korisničkog servisa sa najvišim standardima na tržištu.

Sa stalnim natprosečnim rastom, **Društvo postaje lider na tržištu životnog, zdravstvenog i putnog osiguranja** i potvrđuje drugu poziciju u ostalim segmentima poslovanja.

Uz razvoj, snažno vođstvo i kontrolu, raste profitabilnost u svim segmentima poslovanja i Društvo dobija priznanje **najprofitabilnijeg društva na tržištu** poslednjih pet godina. Redovne isplate dividendi akcionarima ne smanjuju adekvatnost kapitala i solventnost, što je fokus i prioritet uprave.

2014-2019

Kupovinom preostalog udela, septembra 2014. godine **Generali grupa postaje stopostotni vlasnik i menja naziv kompanije u Generali Osiguranje Srbija a.d.o.** Novo ime i stalna fokusiranost na klijente i inovacije postaju prepoznatljivi na tržištu i daju kompaniji nov, moderan imidž.

Godina 2015. nije bila važna samo zbog rasta premija i profitabilnosti, već i zbog **otvaranja novog sedišta Generali Osiguranja Srbija u Beogradu.**

U skladu sa strategijom Generali grupe, ključni prioriteti 2016. godine bili su **pojednostavljenje i poboljšanje organizacije**, proizvoda i usluga. Slušali smo predloge klijenata i agenata dobijene kroz NPS i pojednostavili proizvode i dokumentaciju



uvođenjem **savremenih, inovativnih rešenja.**

Početnu fazu digitalizacije obeležilo je uvođenje prvih mobilnih aplikacija za prodaju putnog osiguranja, prijavljivanje štete i upotreba drona za procenu rizika i likvidaciju šteta, što nam je dalo podstrek da 2017. godine hrabro nastavimo dalje.

Nakon prvih uspeha u onlajn prodaji putnog osiguranja, **2017. godine uvodimo prodaju osiguranja domaćinstva i mnoge druge funkcionalnosti za klijente u aplikaciji i na sajtu.**

Zahvaljujući poboljšanom radu službi podrške, klijentima pružamo bržu i efikasniju uslugu. Tako smo 2017. godine u **Beogradu** uveli moderan i uređen sistem **zakazivanja procene štete bez čekanja, kakav nije postojao na našem tržištu.**

Klijentima smo 2018. godine ponudili još jedan moderan paket proizvoda, **SMART**, kao i mnoge nove funkcionalnosti na našim digitalnim platformama, veb-sajtu i mobilnim aplikacijama.

Brigu o zadovoljstvu zaposlenih potvrdili smo uvođenjem politike rada van kancelarije (smart working). Zahvaljujući

tome i sprovođenju mnogih drugih mera i aktivnosti, krajem 2018. godine postali smo prva finansijska institucija u Srbiji koja je dobila sertifikat Family Friendly Enterprise, na šta smo veoma ponosni.

Nakon što je Generali grupa u novembru 2018. godine obelodanila novu strategiju, koja pored stabilne finansijske i kapitalne pozicije podrazumeva dalja ulaganja u digitalizaciju i transformaciju poslovanja, cela 2019. godina bila je obeležena aktivnostima koje nas vode ka njenom ispunjenju.

Posvećenost potrebama klijenata naš je najvažniji strateški pravac, a stvaranje partnerstva za ceo život sa klijentima naš najvažniji cilj, koji mogu ostvariti samo zaposleni osnaženi novim veštinama i znanjima.

Finansijski gledano, 2019. je **godina velikih uspeha, sa rekordnim prihodima u premiji i rekordnim profitom,** uz konstantno visoku i stabilnu kapitalnu poziciju u segmentima životnog i neživotnog osiguranja.

2020-2022

Gotovo da je nemoguće započeti priču o 2020. i 2021. godini bez uticaja COVID-19 pandemije na naše živote i na naše poslovanje. Odmah nakon informacija o izbijanju pandemije korona virusa u martu mesecu 2020. kompanije je preduzela sve neophodne mere u svrhu **zaštite svojih klijenata, zaposlenih i dobavljača,** obezbeđujući najviše bezbednosne uslove preporučene od strane stručnih službi na državnom nivou kao i preporuke Generali grupe. Zahvaljujući dobrim pripremama i investicijama u digitalno poslovanje prethodnih godina i opremu, **vrlo brzo smo obezbedili nastavak redovnog, nesmetanog poslovanja** prelaskom na potpuni rad od kuće, ukidanjem putovanja, okupljanja i sastanaka i organizovanjem rada putem online digitalnih alata i najmodernijih rešenja.

Sve ovo omogućilo je nesmetano poslovanje i brigu o klijentima u svim važnim segmentima poslovanja te da se svi poslovni procesi odvijaju cele 2020. godine nesmetano i u jednakom ili dovoljnom kvalitetu i obimu, a **nove okolnosti u kojima smo poslovali i živeli,** i dalje su nam dodatni razlog da nastavimo da se **transformišemo u pravcu, modernije, brže i efikasnije organizacije,** koja će još više i brže implementirati moderna digitalna rešenja, automatizaciju i robotizaciju, servise za komunikaciju, prodaju i servis klijentima sa kojima negujemo odnos poverenja i doživotnog partnerstva.

2022. godina je donela nove izazove sa kojima se suočavamo. Izbijanje rusko-ukrajinskog sukoba i uslovi visoke inflacije uticali su da se prilagođavamo novim uslovima ekonomskog okruženja. Pokrenuli smo prodaju **sasvim novog, inovativnog proizvoda životnog osiguranja** nazvanog „Dynamic life“. Nastavili smo sa uvođenjem novih mera brige o zaposlenima što je našoj kompaniji donelo **potpuni sertifikat „Family Friendly Enterprise“.**





GENERALI OSIGURANJE SRBIJA

- 10 Generali Osiguranje Srbija u brojkama
- 11 Nefinansijski pokazatelji
- 12 Ključne činjenice za 2022. godinu
- 15 Organizacija
- 16 Zadovoljstvo Generalijevih klijenata
- 20 Naša pravila poslovanja sa integritetom
- 22 Strategija Generali Grupe
- 24 Strategija Generali Osiguranje Srbija
- 26 Svrha našeg poslovanja i stvaranje vrednosti
- 28 Naša uprava



GENERALI OSIGURANJE SRBIJA U BROJKAMA

Prikazani finansijski izveštaji objavljuju se i prezentuju u skladu sa Međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (IFRS) i zahtevima Generali grupe, koji mogu odstupati od statutarinih finansijskih izveštaja.

BRUTO OBRAČUNATA PREMIJA

211,5 m. evra

+6,2%

NEŽIVOTNO OSIGURANJE

71,2%

ŽIVOTNO OSIGURANJE

28,8%

OPERATIVNI REZULTAT

20,9 m. evra

-20,1%

KOMBINOVANI RACIO

90,7%

+9 p.p.

EKVIVALENT GODIŠNJE PREMIJE (APE) ŽIVOTNO

9,7 m. evra

+0,7%

OPERATIVNI REZULTAT NEŽIVOTNO

11,1 m. evra

-45,6%

OPERATIVNI REZULTAT ŽIVOTNO

9,8 m. evra

+70,7%

INVESTICIONA IMOVINA

513,1 m. evra

-6,4%

NETO REZULTAT

20,0 m. evra

-23,0%

NAŠI LJUDI

1.496

MUŠKARCI

32%

ŽENE

68%

ŽENE U NAJVIŠEM RUKOVODSTVU

60%

NAŠI KLIJENTI

641.090

+2,1%

NEFINANSIJKI POKAZATELJI

ZAPOSLENI

**PROSEČAN BROJ SATI
OBUKA PO ZAPOSLENOM**
34,25 (GOS)

TROŠKOVI OBUKA
181.052,88 evra (GOS)

HIBRIDNI NAČIN RADA
100%

**PROCENAT ZAPOSLENIH SA
UNAPREĐENIM VEŠTINAMA**
43,1%

**ODNA RAZLIKA U PLATAMA
NA ISTIM POZICIJAMA**
0,3%

Proizvodi sa društvenom vrednošću

Proizvodi sa društvenom vrednošću su proizvodi koji ojačavaju društvenu inkluziju pojedinih delova populacije koji su ranjivi na socijalne rizike i kritične događaje. Tu, između ostalog, spadaju proizvodi koji nadopunjuju i unapređuju sistem javne zdravstvene zaštite, kao i proizvodi koji promovišu odgovorno ponašanje (na primer, preventivni pregledi).

PREMIJA
> 50 miliona evra



ESG

Proizvodi sa ekološkom vrednošću

Ovi proizvodi su usmereni na smanjenje i ublažavanje uticaja prirodnih rizika (nepogoda), kao što su oluje, grad, zemljotres, požar kao posledica zemljotresa, poplave i klizišta.

PREMIJA
9 miliona evra

KLJUČNE ČINJENICE ZA 2022. GODINU

JANUAR

Reorganizacija regionalnih centara čime su formirana dva regionalna centra:

- Regionalni centar Centralna Srbija i Vojvodina
- Regionalni centar Južna i Zapadna Srbija

Generali je nagrađen za posvećenost postizanju ciljeva održivog razvoja

Generali je nagrađen za svoj veliki doprinos u postizanju ciljeva Agende Ujedinjenih nacija 2030, za održivi razvoj. "Grand Prize" nagradu za održivi rast, uručio nam je ASSOSEF (Evropsko udruženje za održivost i finansijske usluge) na godišnjoj manifestaciji kojom se odaje priznanje za doprinos banaka, osiguravača i finansijskih institucija u postizanju ciljeva održivog razvoja.

FEBRUAR

Održan THSN Hackathon za 2022. godinu

The Human Safety Net ambasadori učestvovali su na globalnom i lokalnom Hackathonu tokom koga su imali prilike da se informišu o planovima, ali i da daju svoj doprinos u osmišljavanju akcija za 2022. godinu.

Generali Osiguranje Srbija dobitnik FFE potpunog sertifikata

Naša kompanija je prva kompanija u finansijskom sektoru koja je postala dobitnik potpunog Family Friendly Enterprise sertifikata.

MART

Be bold For Inclusion događaj

10. marta je održan Be Bold For Inclusion – događaj na kome već nekoliko godina u našoj kompaniji razgovaramo o jednakosti i inkluziji. U nameri da predstavimo sličnosti i razlike, ambicije i očekivanja i saznamo kako da se prilagodimo dolazećim generacijama organizovali smo #WEGENERATIONS panel na kome su učestvovali predstavnici svake od generacija.

Grupa je osnovala Fond od 3 miliona evra za podršku izbeglicama iz Ukrajine

Generalno sponzorstvo programa EY Preduzetnik godine za 2021. godinu

Objavljeni rezultati Generali grupe za 2021. godinu

Finansijski izveštaji Grupe za 2021. potvrđuju odličnu tehničku profitabilnost Generalija i izuzetno čvrstu kapitalnu poziciju, i označavaju uspešno zaključenje strateškog plana „Generali 2021“.

APRIL

Svečano otvaranje novog THSN doma

8. aprila otvoren je novi dom THSN na Trgu Svetog Marka u Veneciji.

Godišnja skupština akcionara Generali grupe održana u Trstu 29. aprila

Akcionari su odobrili su finansijske izveštaje za 2021. godinu i listu kandidata za novi odbor direktora koju je predložio dosadašnji odbor, potvrdivši izbor Filipa Donea za CEO-a Grupe.

Usvojeni godišnji finansijski izveštaji

MAJ

Dan devojčica u IKT sektoru - motivišemo mlade inovatorke

Nova strategija razvoja zaposlenih grupe, GPeople24 – Ready for the Next

Četiri ključna prioriteta – 1) kultura, 2) raznolikost, jednakost i inkluzija, 3) veštine i 4) organizacija

Lansiranje lokalne strategije

Naša strategija, **Lifetime Partner 24 Driving Growth** se bazira na odgovornom poslovanju, očuvanju životne sredine, pružanju podrške zajednici u kojoj živimo, zadovoljstvu klijenata, zaposlenih i poslovnih partnera, profitabilnom rastu, inovacijama i upotrebi modernih tehnologija u poslovanju. U njenom centru je čovek – njegove potrebe i sigurnija budućnost.

Sportske igre na Tari

Naše kolegice i kolege učestvovala su na 9. sportskim igrama osiguravača Srbije osvojivši brojne medalje.

JUN**Ljubav u proleće 2022**

3. juna u filijalama širom Srbije ugodili smo našu decu i posle dve godine održali događaj **Ljubav u proleće**.

Provera statusa štete/naknade na Portalu za klijente

Klijentima je dostupna nova verzija Provere statusa štete/naknade na Portalu za klijente.

THSN Globalni izazov

Skoro 400 kolegica i kolega širom Srbije uspešno je realizovalo 19 izazova u okviru ovogodišnjeg Globalnog izazova inicijative The Human Safety Net! Osvojili smo 14 vrhova i očistili pet zelenih površina.

Generali i Banca Intesa - 7. Italijanski fudbalski kampu za decu

Deca su, na terenima stadiona FK Voždovac imala priliku da uče od profesionalnih trenera, bivših članova italijanske reprezentacije. U kampu je učestvovalo oko **četrdesetoro dece naših kolegica i kolega**, među kojima su i **deca naših klijenata** kojima smo omogućili učešće u kampu putem nagradnog konkursa.

JUL**Generali Medic Call Centar zvanično počeo sa radom**

Imajući u vidu potrebe i očekivanja naših klijenata zdravstvenog osiguranja koji žele izvrsnu uslugu, servis zasnovan na empatiji i brizi i efikasno i brzo zakazivanje pregleda, oformili smo interni, Generali Medic Call Centar.

SiMBA je stigla! Održan SiMBA kick-off event

U petak, 1. jula održan je SiMBA kick-off event kojim smo poželeti dobrodošlicu našem novom HR sistemu.

Recikliranje elektronskog otpada u Maloj kuli

U holu Male kule je postavljena kanta za sitan elektronski otpad. Sav materijal koji se sakupi biće recikliran, čime skrećemo pažnju na temu održivosti koja je stub naše nove strategije.

GIA

U Botaničkoj bašti „Jevremovac“ 14. jula smo predstavili Sales Force platformu koja je dobila šarmatno ime GIA (Generali Interaktivni Asistent). GIA je oslonac naših agenata u svakom trenutku, značajna pomoć u ispunjenju našeg cilja da klijentima budemo doživotni partner.

AVGUST**Polugodišnji rezultati za 2022. godinu****Smanjenje potrošnje električne energije**

Naša kompanija teži smanjenju potrošnje električne energije, i na taj način umanjuje negativan uticaj na životnu sredinu koji nastaje kao posledica sagorevanja fosilnih goriva. Kako bi pokazali rešenost ka ovom cilju, implementirali smo standarde ISO 14 001 – Standard za sistem upravljanja životnom sredinom i ISO 50 001 Standard za sistem menadžmenta energijom.

JIRA

Uvedena Jira, univerzalna platforma koja se koristi za prijavljivanje i praćenje različitih vrsta zahteva. Prateći korak naše nove strategije Jira nam donosi inovacije, tehnološki napredak, transparentnost i efikasnost.

SEPTEMBAR

Generali je „Poslodavac Partner“

Naša kompanija dobitnik je prestižnog sertifikata Poslodavac Partner, koji se dodeljuje kompanijama koje dostižu najviše standarde kvaliteta kada je reč o oblasti upravljanja ljudskim resursima.

Revizorska kuća KPMG je ponovo izabrana za eksternog revizora Društva

Imenovan novi regionalni direktor Centralno-Istočne Evrope

Prvog septembra 2022. godine na funkciju regionalnog direktora Centralno-Istočne Evrope stupio je Manlio Lostuci.

Naše kolegice na 190 Lions događaju u Veneciji

Pet naših koleginica otputovalo je u Italiju na druženje sa Generalijevim ljudima iz celog sveta povodom projekta **190 Story Makers**.

OKTOBAR

Anketa Global Pulse Survey

Anketa je bila fokusirana na mišljenje zaposlenih o radu u novoj normalnosti, koliko se angažovano osećaju u kompaniji i njihovo viđenje postignutog napretka u pogledu nove strategije za razvoj ljudskog potencijala.

Održan je prvi GENERGIJA dan

Vežbali smo jogu, istezali se, dobili savete kako da se zdravije hranimo, obavljali posao – sa ciljem da naučimo kako da balansiramo posao i aktivni odmor i uklopimo u svakodnevni raspored.

Uvedeno privatno zdravstveno osiguranje za sve naše zaposlene

U skladu sa vašim željama iskazanim kroz anketu o angažovanju, našom lokalnom strategijom i opredeljenjem da zaposlenima budemo doživotni partner, 1. januara 2023. godine svi naši ljudi dobiće privatno zdravstveno osiguranje.

NOVEMBAR

Objavljeni rezultati poslovanja za prvih devet meseci 2022

Lansiran novi proizvod - „Dynamic Life“

Srpski dani osiguranja

Udruženje osiguravača Srbije organizovalo je šeste po redu „Srpske dane osiguranja“ pod nazivom „Nije sve u svoje vreme, već sve u tvoje vreme“.

DECEMBAR

THSN akcija pomoći deci iz Svrtišta u Beogradu

Proslavili smo jubileje naših koleginica i kolega

Nakon dve godine onlajn proslava, konačno smo se okupili uživo u Beogradu i proslavili velikih 10, 15 i 20 godina rada naših koleginica i kolega širom Srbije

Generali Srbija dobilo priznanje za akciju „Čep za hendikep“

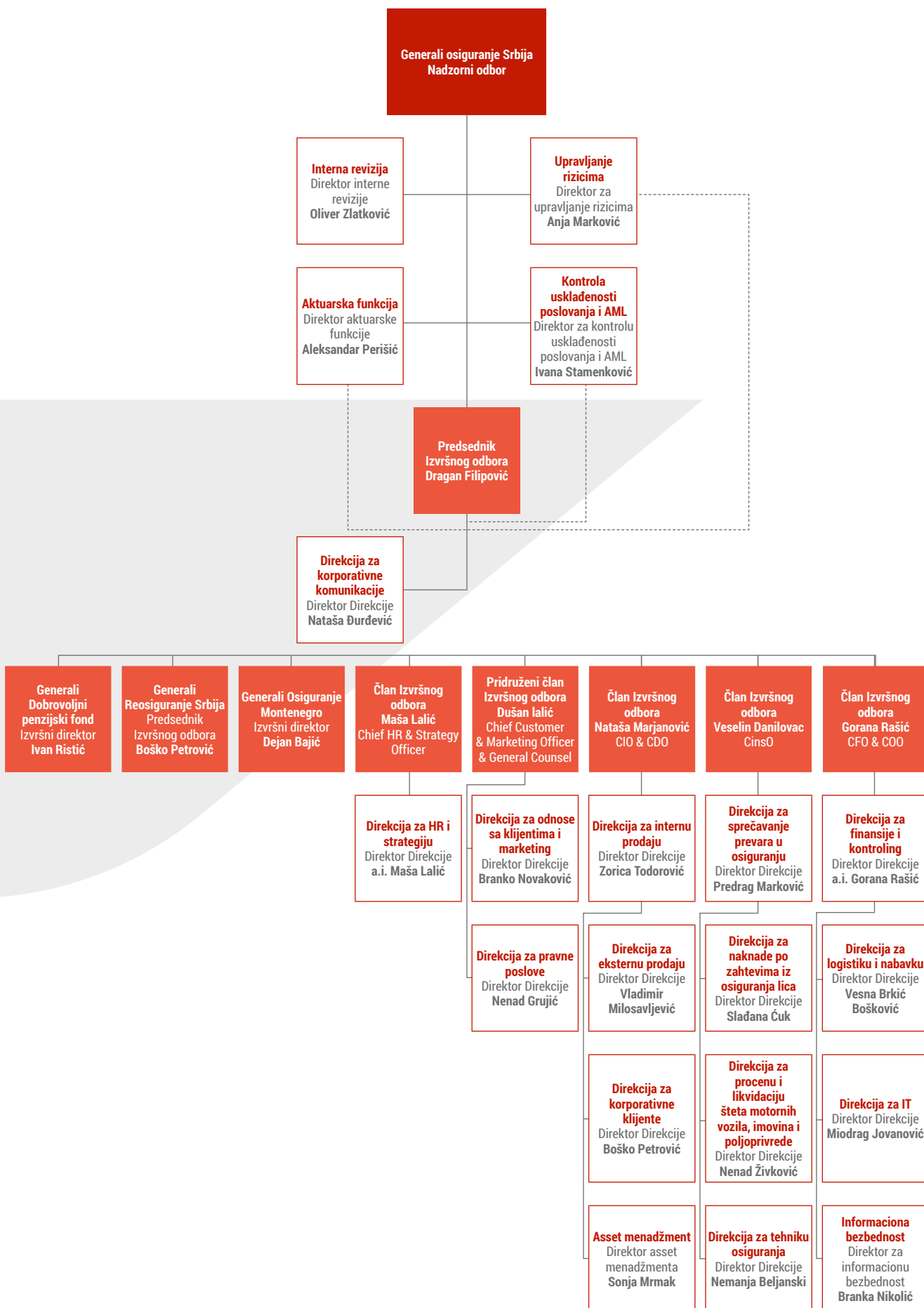
Na Međunarodni dan osoba sa invaliditetom, 3. decembra, Udruženje „Čep za hendikep“ dodelilo je priznanje našoj kompaniji za posebno isticanje u istoimenoj akciji.

„Poslodavac godine“ je Generali Osiguranje Srbija

Srpska asocijacija menadžera dodelila nam je prestižnu nagradu „Poslodavac godine“ kao kompaniji koja je u ovoj godini ponudila najbolje uslove za rad i ambijent za razvoj profesionalnih menadžera.

Generali Osiguranje Srbija je na Tik Tok-u

ORGANIZACIJA



ZADOVOLJSTVO GENERALIJEVIH KLIJENATA

Digitalizacija ima važno mesto u našim strateškim ciljevima.

Generali Osiguranje Srbija je od 2022. prva finansijska institucija u Srbiji koja koristi inovativnu CRM platformu - Salesforce.

Agenti prodaje, kao i operateri Kontakt centra i Medic call centra mogu da se oslone na najbolju platformu na tržištu i da se posvete klijentima i osiguraju besprekorno i personalizovano iskustvo.

Broj digitalnih agenta iz godine u godinu se povećava.

Sada imamo **420 agenata** od kojih **85% redovno objavljuje svoje postove** i komunicira sa klijentima preko društvenih mreža.

Ovim rezultatom smo jedna od tri najbolje zemlje u Generali Grupi. Neretko se dešava da klijenti na ovaj način kontaktiraju naše agente i da se interesuju za ponudu raznih programa osiguranja.

Od decembra 2022. godine našim klijentima je omogućeno da štetu na vozilu koje je Kasko osigurano prijave potpuno samostalno, brzo i lako. Ceo proces se sastoji iz šest jednostavnih koraka i koncipiran je tako da klijente vodi kroz svaki segment.

Ova prijava štete je dostupna na **Portal za klijente** (fizička lica) i na **Veb sajtu** (za sve klijente).

Razvili smo potpuno novu i značajno unapređenu Proveru statusa štete/naknade na Portalu za klijente.

Projekti, aktivnosti i unapređenja koja smo sproveli tokom 2022. godine, još jednom su pokazali da idemo u pravom smeru. Kontinuirano osluškujemo naše klijenata i menjamo se u skladu sa njihovim potrebama i savremenim trendovima.

Rezultati NPS ispitivanja zadovoljstva klijenata nam sve to i potvrđuju.

NetPromoteScore je u 2022.godini čak za +5,3 bolji nego prethodne godine.

KLIJENTSKI PARAMETRI

	2021	2022	YoY
Broj klijenata/ugovarača na kraju perioda	628,180	641,090	2.1%
Broj polisa	916,228	907,620	-0,9%
Stopa zadržavanja klijenata	68,9%	68,6%	-0,3%

Medic Call Centar

Generali Osiguranje Srbija je 2022. preuzeo Medic Call Centar za koji je do tada bio zadužen eksterni partner. Naš novi Medic Call Centar je počeo sa radom **01.07.2022.**

U našem MCC timu su 2 supervizora, 19 medicinskih, 11 ne-medicinskih operatera i 4 lekara.

Od prvog dana pažljivo odabranom timu je omogućen rad u Salesforce CRM aplikaciji koja nam omogućava efikasan rad i pomaže nam da izgradimo poverenje i budemo pouzdan partner našim klijentima.

Uveli smo ankete zadovoljstva koje klijent dobija nakon razgovora sa Medic Call Centrom. Ankete daju uvid u kvalitet obavljenog razgovora svakog operatera i daju mogućnost svakom klijentu da nam da



Od početka 2022. radili smo na tome da Veb-sajt Generali Osiguranja Srbija ima novi, pristupačniji izgled.

U cilju poboljšanja korisničkog iskustva, na poslovnom profilu kompanije na Googlu (Google Business Profile) obezbedili smo vam virtualnu turu kroz naš head office.

Dobro došli u Generali!

- Ulaz u zgradu Generali Osiguranja Srbija: <https://goo.gl/maps/udq111SNnn7PoHMj6>
- Generali GOSTiona: <https://goo.gl/maps/CiD4BKXYCbq8ZK5i9>
- Generali Client Hall: <https://goo.gl/maps/sjWvCHMozPDwTjDY6>

Zvaničan TikTok nalog kompanije otvorili smo u decembru 2022.

Cilj nam je da kroz ovaj nalog mladima povećamo svest o osiguranju, ali i da privučemo mlade i kvalitetne kadrove kao buduće kolege.

U videima komuniciramo **naše benefite, vrednosti i kulturu.**

Sponzorstva i manifestacije

Tradicionalno smo nastavili podršku **Mokrogorske škole menadžmenta.**

Vivaldi forumi, u organizaciji Mokrogorske škole, su mesto susreta, povezivanja i razmene mišljenja značajnih ljudi iz sveta privrede, ali i više od toga – inspiracija za nove ideje i promene unutar zajednice kroz sva godišnja doba.

- Prolećni forum – biznis teme;
- Letnji forum – novine u oblasti marketinga;
- Jesenji forum – HR teme;
- Zimski forum - finansije.

O važnosti životne sredine sve više govorimo. Naša Kompanija je sponzor predstave "Sveta Prada" koja se odigrala u **BITEF TEATRU.**

Sponzori smo i **17. Festivala internacionalnog studentskog teatra FIST**, koji tradicionalno organizuju studenti i studentkinje..

Dobri vremenski uslovi su nas dočekali na **sedmom Kruševačkom polumaratonu.**

Zimska bajka BW održana je u Savskom parku, između Beograda na vodi i Savske ulice.

Tokom magičnih trideset dana, pored veselog klizališta na otvorenom, na glavnoj bini nastupali su najbolji muzičari i DJ-evi, igrane se omiljene predstave dečijih pozorišta, čitale novogodišnje bajke, a posetioci su uživali u bogatoj gastro-nomskoj ponudi.

„Zimska bajka“ ubuduće biće kulisa za najlepše praznične priče i doživljaje, uz koje radost, ljubav i čarolija nikada ne prestaju.

Takođe, u tržnom centru Galerija, učestvovali smo u **Novogodišnjem selu**, u okviru iste manifestacije.

Podržali smo i **Arton centar - Centar za umetnost**, sponzorstvom horskog nastupa za decu u Galerija shopping centru.

Sa ponosom možemo reći da smo bili jedan od sponzora **Ulice otvorenog srca**. Organizatori ove manifestacije su Grad Beograd, Turistička organizacija Beograda i Gradska opština Stari grad.



Konstantna posvećenost održivosti

Naša stalna posvećenost održivosti zasniva se na dokazanom dosadašnjem radu i u osnovi je naše dugoročne strategije, vizije i uspeha, koji počivaju na tome da budemo:

- odgovoran osiguravač,
- odgovoran investitor,
- odgovoran poslodavac,
- odgovoran građanin.

Do sada smo pokrenuli brojne aktivnosti kako bismo ostvarili ključne ciljeve naše strategije.

Kao odgovoran osiguravač, smanjujemo učešće u osiguranju velikih kompanija koje svojim poslovanjem doprinose emisiji štetnih gasova u životnu sredinu i svake godine povećavamo iznos prikupljene premije za zelene i socijalne proizvode. Na tržištu nudimo proizvode koji uzimaju u obzir tip klijenata, njihovo odgovorno ponašanje ili ugovoreno pokrivenje i koji adekvatno odgovaraju na određene socijalne potrebe i potrebe za očuvanjem životne sredine. U tom smislu, nudimo proizvode koji su namenjeni starijoj populaciji i deci, kao i one za slučaj gubitka posla i teških bolesti, privremenog ili trajnog invaliditeta.

Kako bismo klijentima ponudili što bolje korisničko iskustvo, a ujedno uštedeli papir i smanjili potrošnju goriva na odlazak u neku od naših poslovnica, omogućili smo klijentima kupovinu nekoliko vrsta osiguranja putem veb-šopa i aplikacije. Omogućena je i onlajn prijava odštetnih zahteva za osiguranje od auto-odgovornosti, kasko osiguranje, osiguranje od nezgode i privatno zdravstveno osiguranje, dok se procena štete na motornim vozilima i u domaćinstvu

može obaviti putem mobilnih aplikacija Screenshot i Live-genic. Da bismo svu dokumentaciju digitalno arhivirali, kreirali smo veb-servis pod nazivom „Scan centar”, gde se sva ulazna dokumentacija skenira i potom dobija bar-kod. Ovaj projekat je omogućio razvoj i potpuno korišćenje Paperless aplikacije. Posmatrajući podatke iz bazne 2019. godine, zahvaljujući smanjenju potrošnje papira za štampu smanjili smo emisiju CO2 za 43%.

Kada je pitanju segment investiranja, prilikom donošenja investicionih odluka naša kompanija koristi pristup koji uključuje analizu ekoloških, društvenih i upravljačkih faktora. U skladu sa izvršenom analizom, hartije od vrednosti koje emituju kompanije sa nepovoljnim efektima na društvo i životnu sredinu neće biti predmet razmatranja, dok će se favorizovati investicije sa pozitivnim uticajem na održivost.

Kao odgovoran poslodavac, fokusiramo se na stvaranje kulture koja podržava različitost, jednakost i inkluzivnost, hibridni način rada, konstantnu edukaciju zaposlenih o održivosti i smanjenje karbonskog otiska poslovanja. Smanjili smo broj službenih putovanja i emisiju izduvnih gasova, pratimo utrošak električne energije u poslovnim prostorijama. Ako posmatramo podatke iz bazne 2019. godine, smanjenjem pređenih kilometara umanjili smo emisiju CO2 za 16%. Kako bismo zaposlenima ukazali na značaj reciklaže, u centralnoj poslovnoj zgradi uspostavili smo sistem recikliranja različitih materijala.

Kao odgovoran građanin, već pet godina sprovodimo inicijativu The Human Safety Net i pomažemo zajednicu kroz brojne druge humanitarne inicijative. Do kraja 2022. godine, naš program za roditelje dece uzrasta do šest godina prošlo je 2300 roditelja i pozitivno smo uticali na 3500 dece.

The Human Safety Net kao sastavni deo strategije održivosti

Odgovornost prema životnoj sredini i lokalnoj zajednici deo je strateškog opredeljenja Generali Osiguranja Srbija. Važna karika poslovne kulture kompanije je negovanje različitosti i inkluzivnog radnog okruženja. Generali Osiguranje Srbija svake godine postavlja nove standarde društveno odgovornog poslovanja i nastoji da ličnim primerom podstiče društvenu odgovornost.

Generali Osiguranje Srbija već pet godina uspešno sprovodi inicijativu The Human Safety Net u saradnji sa Fondacijom Novak Đoković kroz lokalni program za porodice. Cilj ovog partnerstva je da se kroz podršku programu fondacije „Podrška, ne perfekcija” pomogne roditeljima, starateljima i hraniteljima dece uzrasta do šest godina u savladavanju svakodnevnih izazova u vaspitavanju i odgajanju dece, budući da je ovaj period ključan za dalji razvoj dece i njihovog potencijala. Do kraja 2022. godine programom je bilo obuhvaćeno **2300** roditelja, uz direktni ili indirektni uticaj na

3500 dece. Tokom 2021. i 2022. godine, otvorili smo 14 centara za roditelje u sledećim gradovima: Kovačica, Pančevo, Šabac, Vladimirci, Sremska Mitrovica, Užice, Jagodina, Bač, Beograd, Novi Sad, Petrovac na Mlavi, Sjenica, Paraćin i Irig. U njima, u dva ciklusa godišnje, roditelji pohađaju po 10 dvoipčasovnih radionica.





U martu 2022. godine, naša kompanija je primila nagradu za najveći doprinos u dobrotvorne svrhe (**Award for the biggest charity contribution**) za program za porodice. Nagradu nam je dodelio časopis Diplomacy&Commerce, sindikacija britanskog magazina The Economist.

U aprilu 2022. godine, otvoren je novi dom fondacije The Human Safety Net u srcu Venecije, u čuvenoj palati Procuratie Vecchie. Dom je mesto za okupljanje svih timova THSN-a širom sveta i njihovih saradnika iz NVO. U novembru je po prvi put u novootvorenom domu održan samit Networks, na kome su timovi imali priliku da se nakon dve godine pauze okupe i razgovaraju o planovima i strategiji za širenje uticaja inicijative The Human Safety Net do 2027. godine.

Pored toga što pruža finansijsku podršku, Generali Osiguranje Srbija podstiče svoje zaposlene da volontiraju u različitim aktivnostima. U junu 2022. godine, naša kompanija je učestvovala u drugom **Globalnom izazovu**, humanitarnoj akciji Generali grupe. Čak 400 koleginica i kolega volontera učestvovalo je u izazovu tokom kojeg su osvajali vrhove i čistili zelene površine kako bi sakupili sredstva za naš program.

Od prikupljenih sredstava nabavili smo, i Gradskoj organizaciji gluvih u Beogradu donirali interaktivnu tablu i prapatnu opremu. Takođe smo pripremili brošuru za roditelje gluve i nagluve dece kako bismo im olakšali pristup materijalima i organizacijama koje mogu da im pomognu u procesu privikavanja i da ih usmere na mogućnosti savladavanja znakovnog jezika.

Za sam kraj uspešne 2022. godine, naš THSN tim organizovao je i **Novogodišnji bazar**, na kojem smo prikupili 300.000 dinara od prodaje predmeta koje su pripremile naše vredne koleginice i kolege.

Organizaciji i realizaciji svih aktivnosti tokom prethodne godine doprineli su naši The Human Safety Net ambasadori, koji svojom posvećenošću i zalaganjem promovisu inicijativu i šire njen uticaj u kompaniji i van nje.

Organizaciji i realizaciji svih aktivnosti tokom prethodne godine doprineli su naši The Human Safety Net ambasadori, koji svojom posvećenošću i zalaganjem promovisu inicijativu i šire njen uticaj u kompaniji i van nje.



NAŠA PRAVILA POSLOVANJA SA INTEGRITETOM

Poslujemo u skladu sa zakonom, internim pravilima i poslovnom etikom.

Održivo poslovanje, težnja ka izvrsnosti u internim procesima i život sa zajednicom igraju aktivnu ulogu i prevazilaze svakodnevno, redovno poslovanje. Posvećeni smo i privrženi interesima svih zainteresovanih strana i celokupne društvene zajednice.

Generali grupa podržava održivo poslovanje zbirkom javnih politika i smernica:

Kodeks ponašanja od svakog zaposlenog u kompaniji zahteva poštovanje utvrđenih pravila ponašanja. Ova pravila su ugrađena i u promociju različitosti i inkluzije, upravljanje sukobima interesa, zaštitu ličnih podataka i sprečavanje korupcije.

Politika Grupe o životnoj sredini i klimi sadrži vodeće principe za utvrđivanje strategija i ciljeva za upravljanje uticajem na životnu sredinu.

Smernice za odgovorno investiranje propisuju odgovorno investiranje na nivou Grupe.

Etički kodeks za dobavljače propisuje opšta pravila za ispravno i profitabilno upravljanje odnosima sa dobavljačima.



Zajedno, ove politike i smernice doprinose poštovanju ljudskih prava, na šta se naročito fokusiramo od 2017. godine. Cilj je da se otkriju, spreče i ublaže glavni direktni rizici koji prete kršenju ljudskih prava i identifikuju oblasti i aktivnosti koje treba unaprediti.

Grupa takođe ima strukturirani interni regulatorni sistem, ustanovljen Generalijevom politikom sistema interne regulative (GIRS). Regulativom Grupe obuhvaćen je sistem internih kontrola, upravljanje kompanijom i upravljanje rizicima.

Primarni rizici u oblasti usklađenosti poslovanja prate se preko posebnih programa koji se primenjuju širom Grupe. Kroz specifične aktivnosti, uključujući i one čiji je cilj sprečavanje korupcije, redovno pratimo svoju izloženost rizicima sa ciljem svođenja na minimum potencijalnih reputacionih i ekonomskih šteta koje nastaju zbog kršenja zakonskih odredbi.

Mi osuđujemo sve oblike korupcije i finansijskog kriminala i borimo se protiv njih. U skladu sa politikom o uzbunjivačima koju godinama primenjujemo, svojim zaposlenima, klijentima i dobavljačima omogućili smo anonimno prijavljivanje eventualnih kršenja ljudskih prava 24 časa dnevno preko Group Compliance Helpline, i objektivno i nezavisno upravljanje prijavama. Takođe smo usvojili rigoroznu politiku protiv svih oblika odmazde.

Poseban fokus Grupe ogleda se u poštovanju zakonskih i regulatornih zahteva u pogledu međunarodnih sankcija u svim jurisdikcijama u kojima Generali posluje, kao i u primeni najviših standarda u oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, uključujući i sprečavanje, ometanje širenja i finansiranje oružja za masovno uništenje. U cilju zaštite reputacije Grupe i adekvatnog upravljanja prethodno navedenim rizicima, definisana su načela i pravila za upravljanje poslovima koji mogu biti izloženi riziku u pogledu sankcija koje nameću relevantni međunarodni organi i nacionalne vlade, kao i sprečavanje zloupotrebe svih pravnih lica u okviru Grupe za pranje novca i finansiranje terorizma.



STRATEGIJA GENERALI GRUPE



OSTVARITI **SNAŽNE FINANSIJSKE REZULTATE, NAJBOLJE KLIJENTSKO ISKUSTVO**
I JOŠ BOLJI UTICAJ NA EKOLOGIJU I DRUŠTVENU ZAJEDNICU,

POZITIVAN UTICAJ
NA DRUŠTVENU
ZAJEDNICU,
EKOLOGIJU I NA SVE
ZAINTERESOVANE
STRANE RADI
ODRŽIVE
TRANSFORMACIJE



ODGOVORAN INVESTITOR

PUNA PRIMENA ESG KRITERIJUMA DO 2024

INVESTICIONI PORTFOLIO KOJI JE **NEUTRALAN** PO PITANJU EMISIJE UGLJENIKA DO 2050. GODINE, SA MEĐUCILJEM DA SE DO 2024. SMANJI POMENUTI PORTFOLIO ZA 25%

8,5-9,5 milijardi evra

NOVE EKOLOŠKE I ODRŽIVE INVESTICIJE U PERIODU 2021-2025

3,5 milijardi evra

INVESTICIONI PLAN DO 2025 RADI PODRŠKE OPORAVKA EU

ODGOVORAN OSIGURAVAČ

+5-7%

STOPA RASTA PREMIJE PROIZVODA OSIGURANJA SA ESG KOMPONENTOM U PERIODU 2021-2024

PORTFOLIO OSIGURANJA KOJI JE **NEUTRALAN** PO PITANJU EMISIJE UGLJENIKA DO 2050. GODINE

NEGOVATI ODRŽIVU TRANZICIJU ZA MSP POMOĆU PROJEKTA „**ENTERPRIZE**”

ODGOVORAN POSLODAVAC

ODRŽIVOST U OKVIRU SVIH PROCESA KOJI UKLJUČUJU LJUDE, OMOGUĆENO STRATEGIJOM RAZVOJA LJUDI, SA FOKUSOM NA KULTURU, RAZNOLIKOST, STRUČNO USAVRŠAVANJE I NOVI NAČIN RADA

PROGRAMI **UPRAVLJANJA PROMENAMA** U VEZI ODRŽIVOSTI KOJI CILJAJU GRUPNE LIDERE I SVE ZAPOSLENE

UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU KAKO BI SE OSLIKALA I PRATILA NAŠA AMBICIJA

ODGOVORAN ČLAN DRUŠTVA

THE HUMAN SAFETY NET - CENTAR DRUŠTVENE INOVATIVNOSTI KOJI PODRŽAVAJU GENERALIJEVE VEŠTINE, UMREŽAVANJE I REŠENJA DA SE NAPRAVI UTICAJ NA DRUŠTVENU ZAJEDNICU I DA SE PODRŽE NAJBRANJIVIJE GRUPE I DA IM SE OMOGUĆI DA ISKORISTE SVOJ POTENCIJAL

DOŽIVOTNI PARTNER 24: UPRAVLJANJE RASTOM

> 4%

STOPA RASTA PREMIJE NEŽIVOTNIH OSIGURANJA (OSIM MOTORNIH VOZILA) U PERIODU 2021-2024

2,3-2,5 milijardi evra

VREDNOST NOVE PRODUKCIJE ŽIVOTNOG OSIGURANJA U 2024.

UŠTEDE U TROŠKOVIMA DA SE IZBALANSIRA UTICAJ INFLACIJE U OSIGURANJU U EVROPI

Do 1,5 milijardi evra

MOGUĆNOST SMANJENJA ZAHTEVA ZA KAPITALOM (SOLVENTNOST II)

2,5-3 milijarde evra

KUMULATIVNI RASPOLOŽIVI NOVČANI TOK

+ 100 miliona evra

PRIHOD OD UPRAVLJANJA IMOVINOM TREĆIH LICA

RELATIONSHIP NPS

ODRŽATI VODEĆI POZICIJU MEĐU EVROPSKIM I SVETSKIM KONKURENTIMA

1,1 milijarda evra

KUMULATIVNI IZNOS INVESTICIJA U DIGITALIZACIJU I TEHNOLOGIJU

2.5-3 p.p.

POBOLJŠANJE ODNOSA TROŠKOVA I ZARADE

JAK RAST ZARADE PO AKCIJI

6-8%

STOPA RASTA ZARADE PO AKCIJI (OPSEG)

UVEĆANO STVARANJE GOTOVINE

> 8,5 milijardi evra

KUMULATIVNI NETO NOVČANI TOK 2022-2024

VEĆE DIVIDENDE

5,2-5,6 milijardi evra

KUMULATIVNA DIVIDENDA ZA PERIOD 2022-2024, SA POSTEPENIM POVEĆANJEM IZNOSA DIVIDENDE PO AKCIJI

ZAHVALJUJUĆI NAŠIM OSNAŽENIM LJUDIMA.

**ANGAŽOVANI LJUDI
KAO OSNOVNO
SREDSTVO DA SE
USPEŠNO PRIMENI
NOVI PLAN**



**IZGRADITI RAZNOLIKO I INKLUZIVNO
OKRUŽENJE KOJE OBEZBEĐUJE
JEDNAKE MOGUĆNOSTI**

40%

ŽENA NA STRATEŠKIM POZICIJAMA

**INVESTIRANJE U DIGITALIZACIJU I
STRATEŠKE VEŠTINE I STVALJANJE
LJUDI U SRCE NAŠE TRANSFORMACIJE**

70%

ZAPOSLENIH SA NAPREDNIM
VEŠTINAMA

**OMOGUĆITI EFIKASNU I AGILNU
ORGANIZACIJU PRIHVATAJUĆI ODRŽIVI
HIBRIDNI NAČIN RADA SA DOBROM
TEHNIČKOM OSNOVOM**

100%

KOMPANIJA KOJE RADE
NA HIBRIDNI NAČIN

**UNAPREDITI KLIJENTO-CENTRIČNU
KULTURU I KULTURU ODRŽIVOSTI
ZASNOVANU NA VREDNOVANJU UČINKA**

PROCENAT ANGAŽOVANIH ZAPOSLENIH >
BENČMARKA EKSTERNOG TRŽIŠTA

STRATEGIJA GENERALI OSIGURANJE SRBIJA

Na temeljima snažne i jasne strategije Generali Grupe, oslanjajući se na sopstvene snage, ali i svesni prostora za rast i potreba stalnih ulaganja u inovacije i modernizaciju biznisa i odnosa sa klijentima, radili smo na kreiranju lokalne strategije. Ponosni na finansijske rezultate ostvarene u prethodnom strateškom ciklusu, kao i na značajna nefinansijska dostignuća, uvažavajući kapacitete našeg tržišta, došli smo do jasne ambicije GENERALI SRBIJA 2022-2024.

ODRŽIVI RAST PROFITABILNOG BIZNISA

Rast profitabilnosti u životnom osiguranju kroz inovativne proizvode i servis prilagođen potrebama klijenata.

Snažan rast volumena u domaćinstvu kroz intenziviranje cross sell aktivnosti, digitalne alate i modularne proizvode.

Zadržavanje vodeće, profitabilne pozicije na tržištu zdravstvenog osiguranja kroz vrhunsku uslugu klijentima.

Očuvanje profitabilnosti u osiguranju autoodgovornosti.

Jačanje tehničkih kompetencija, efikasno upravljanje troškovima i maksimiziranje investicionog rezultata.

DOŽIVOTNI PARTNERI SA KLIJENTIMA, ZAPOSLENIMA I DISTRIBUCIJOM 24/7

Motivacija kanala distribucije i jačanje strateških partnerstava radi povećanja produktivnosti i pružanja vrhunske usluge u prodajnim i postprodajnim aktivnostima.

Klijenti nas biraju za primarnog partnera i najviše preporučuju, zbog izvrsnog iskustva, naših naprednih rešenja, jednostavne i pravovremene komunikacije.

Sklad između potreba naših ljudi i ciljeva kompanije. Kontinuirano ulaganje u rast biznisa i jednako snažno ulaganje u naše ljude.

FOKUSIRANI NA INOVACIJE

Najbolje digitalno iskustvo za naše klijente, zaposlene i partnere uz uspostavljanje agilne organizacije vođene podacima, koja uspešno realizuje svoje inovacije.

Generali Srbija do kraja 2024. godine biće modernija, jednostavnija i efikasnija kompanija, posvećena klijentima, zaposlenima, distributerima, odgovorna prema životnoj sredini i društvenoj zajednici.





SVRHA NAŠEG POSLOVANJA I STVARANJE VREDNOSTI

Mi poslujemo u globalnom okruženju koje karakteriše finansijska i geopolitička nestabilnost, digitalna revolucija, pitanja sajber bezbednosti, klimatskih promena, demografskog starenja, novih sistema blagostanja, kao i pandemije. Mi smo posvećeni korišćenju prednosti koje imamo u resursima, klasifikovanih prema principima integrisanog izveštavanja (The International <IR> Framework). Korišćenjem našeg čvrstog i otpornog biznis modela, mi stvaramo vrednost u kratkom, srednjem i dugom roku za sve stajholdere, od naših klijenata do akcionara, zaposlenih, prodavaca, agencija, brokera i banaka, poslovnih saradnika i društvene zajednice, a sve u cilju obezbeđivanja sigurnije i održivije budućnosti.





FINANSIJSKI KAPITAL
LJUDSKI KAPITAL
DRUŠTVENI KAPITAL

PROIZVEDENI KAPITAL
INTELEKTUALNI KAPITAL
PRIRODNI KAPITAL

NAŠA SVRHA

Omogućiti ljudima da oblikuju sigurniju budućnost, tako što brinemo o njihovim životima i težnjama





VREDNOSTI

-  Ispunjavamo obećanja
-  Vrednujemo naše ljude
-  Živimo sa zajednicom
-  Mi smo otvoreni



www.generali.com/who-we-are/our-culture

MODEL PONAŠANJA

-  Preuzimanje odgovornosti
-  Pojednostavljenje
-  Inovacije
-  Ljudski pristup

BREND



NAŠA STRATEGIJA

Naša strategija za 2024. je jasna i oslanja se na tri stuba: održivi rast, unapređenje profitabilnosti i vođstvo u inovacijama. Ići ćemo dalje u našoj posvećenosti ka održivom poslovanju, sa stalnim fokusom na stvaranju pozitivnog uticaja na društvenu zajednicu, ekologiju i sve zainteresovane strane. Nastavićemo da ulažemo u naše ljude da bismo osigurali njihovu posvećenost ostvarivanju planova i kako bismo negovali pozitivno radno okruženje.

NAŠA UPRAVA

U okviru izazovnog ekonomskog i finansijskog okruženja, mi smo ubeđeni da je naša uprava - koja je u skladu sa najboljim međunarodnim praksama i koja je u skladu sa preporukama korporativnog upravljanja - primerena da efektivno primenjuje našu strategiju i **održivi razvoj** Kompanije.



UTICAJ SPOLJAŠNJEG OKRUŽENJA

- GEOPOLITIČKA I FINANSIJSKA NESTABILNOST
- PANDEMIJA I EKSTREMNI DOGAĐAJI
- DIGITALNA REVOLUCIJA I SAJBER BEZBEDNOST

- KLIMATSKE PROMENE
- STARENJE I NOVA DOBROBIT

NAŠ POSLOVNI MODEL

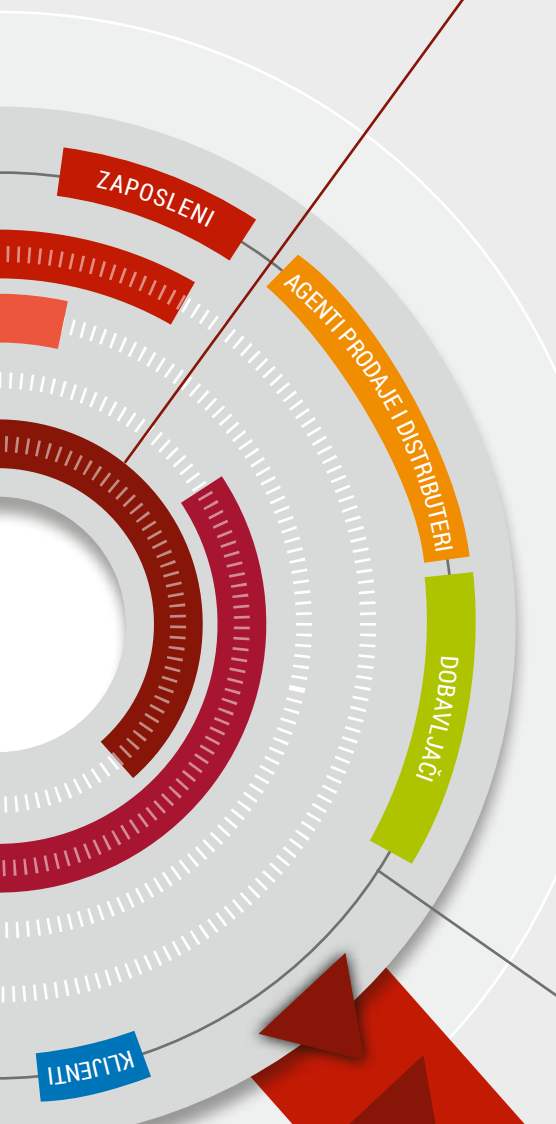
Mi se efektivno suočavamo sa tržišnim izazovima, koristeći naše jake strane, jasnu strategiju, fokus na tehniku osiguranja, jaku mrežu distribucije, dobru kapitalnu poziciju i **raznovrstan model poslovanja**, koji se pokazao otpornim na složene spoljne uticaje, kao što je pandemija.

Mi razvijamo jednostavna, integrisana, prilagođena i konkurentna **rešenja osiguranja** života i imovine. Ponuda obuhvata štedna osiguranja, osiguranja zaštite pojedinca i porodice, osiguranje vezano za investicione jedinice, osiguranje od auto-odgovornosti, osiguranje domaćinstva, osiguranje od posledica nezgode i zdravstveno osiguranje, kao i pokrivača za komercijalne i industrijske rizike i prilagođene planove za multinacionalne kompanije. Oslanjamo se na inovacije, kao ključni pokretač budućeg razvoja da bismo omogućili brži razvoj proizvoda. Takođe, posvećeni smo rešenjima sa velikom dodatom vrednošću iz perspektive zaštite okoline i društvene zajednice. Strogi uslovi selekcije rizika se primenjuju u procesu preuzimanja rizika.

Mi nudimo proizvode i usluge zasnovane na **višekanalnoj strategiji distribucije**, oslanjajući se na **nove tehnologije**, ne samo preko sopstvenog prodajnog tima, već i kroz mrežu zastupnika i finansijskih savetnika, posrednika, banko-osiguranja i direktnih kanala. Sopstvena prodajna mreža je veoma vredna za naš poslovni model. Njihova uloga je redovno održavanje komunikacije sa klijentima, podrška klijentima, ciljajući izvrsno klijentsko iskustvo i promovisanje brenda Generali.

Premije koje dobijamo od klijenata odgovorno se ulažu u sredstva visokog kvaliteta. Vodimo računa da sredstva u koja ulažemo budu u skladu sa politikama koje se tiču zaštite okoline i društvene zajednice.

Isplaćujemo štete i naknade iz osiguranja našim osiguranicima i korisnicima osiguranja u slučaju smrti, kao posledica nezgode ili u slučaju ostalih osiguranih slučajeva. Isplata je zagarantovana kroz odgovarajuće upravljanje imovinom i obavezama.



FINANSIJSKI KAPITAL
LJUDSKI KAPITAL
DRUŠTVENI KAPITAL

PROIZVEDENI KAPITAL
INTELEKTUALNI KAPITAL
PRIRODNI KAPITAL

NAŠA UPRAVA

Organi upravljanja na dan 31.12.2022.

Nadzorni odbor ima tri člana. Imenuje ih Skupština akcionara na period od četiri godine, uz prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije.

NADZORNI ODBOR



Gregor Pilgram
Predsednik

Započeo karijeru u Generali društvu u Sloveniji 1999. godine. U periodu 2013-2020. bio je član Odbora direktora Generali CEE Holdinga. Predsednik je Nadzornog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o. od 19.7.2016. godine i član je Nadzornog odbora mnogih članica Generali grupe. Od maja 2020. je na poziciji Predsednika Odbora direktora i CEO Generali Versicherung Austrija.



Michele Ciriaco
Član

U periodu 2006-2011. bio je predsednik Upravnog odbora Generali osiguranje d.d. Hrvatska, dok je više od šest godina proveo na mestu direktora Life ISC u CEE regionu. Od aprila 2021. godine je Direktor funkcije poslovna analiza i tehnička podrška u CEE regionu i član Odbora direktora u Generali Osiguranje Montenegro. Od 6.9.2021. je na poziciji člana Nadzornog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o.



Toplica Spasojević
Nezavisni član

Suosnivač ITM-a, predsednik Udruženja korporativnih direktora, potpredsednik Savetodavnog odbora NALED-a, član Skupštine Privredne komore Beograda.

Izvršni odbor ima pet članova. Članove Izvršnog odbora bira Nadzorni odbor na period od četiri godine uz prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije.

IZVRŠNI ODBOR



Dragan Filipović
Predsednik

Predsednik Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija, predsednik Odbora direktora Generali osiguranja Montenegro, potpredsednik Upravnog odbora Udruženja osiguravača Srbije, član Upravnog odbora Komore italijansko-srpskih privrednika.



Gorana Rašić
Član

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o. odgovorna za finansije, aktuale, logistiku, IT poslove i informacionu bezbednost i član Odbora direktora Generali Osiguranje Montenegro.



Veselin Danilovac
Član

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o. odgovoran za štete, sprečavanje prevara u osiguranju i razvoj proizvoda.



Nataša Marjanović
Član

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o. odgovorna za investicije i prodaju, kao i za koordinaciju aktivnosti Akcionarskog društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom Generali Beograd.



Maša Lalić
Član

Član Izvršnog odbora Generali Osiguranja Srbija a.d.o. odgovorna za HR i strategiju.



Dušan Lalić
Pridruženi član

Pridruženi član Izvršnog odbora odgovoran za klijente i pravna pitanja.

Nadzorni odbor ima stalno pomoćno telo – Komisiju za reviziju, a može formirati i druga pomoćna tela.



Pored Komisije za reviziju, Nadzorni odbor je imenovao nezavisnog člana, Toplicu Spasojevića, za Lice zaduženo za pružanje podrške Nadzornom odboru u obavljanju poslova nadzora i praćenja sistema interne kontrole i upravljanja rizicima – u funkciji Komisije internih kontrola. Pomoć pri obavljanju ovih poslova imenovanom licu pružaju direktori kontrolnih funkcija Društva

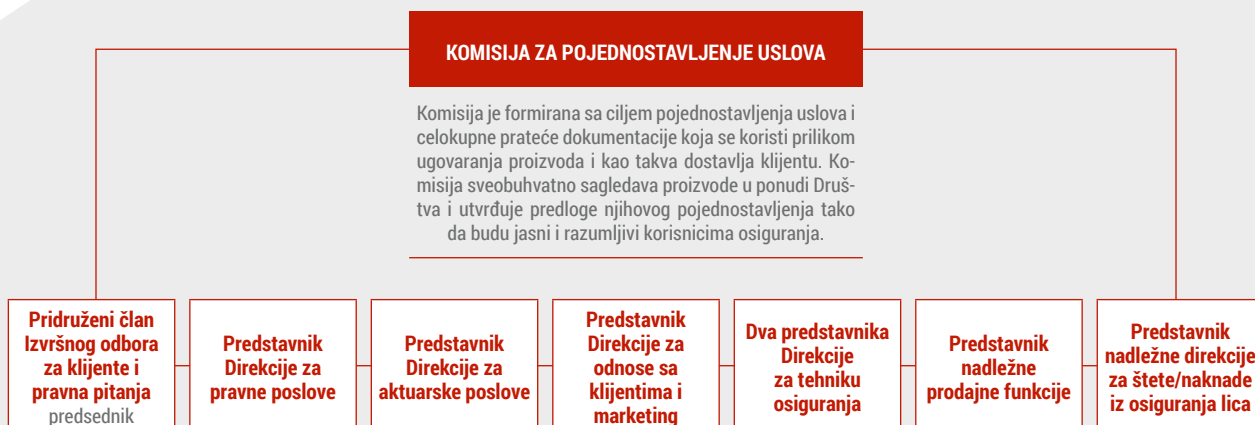


Izvršni odbor može imati stalna pomoćna tela čiji se sastav nadležnosti, obaveze i odgovornosti utvrđuju odlukom Izvršnog odbora.

Stalna pomoćna tela Izvršnog odbora su:

- Komisija za proizvode i preuzimanje rizika (LP&UW Committee),
- Odbor za upravljanje rizicima,
- Komisija za bezbednost informacija,
- Komisija za upravljanje, klasifikaciju i zaštitu informacionih dobara
- Komisija za pojednostavljenje uslova.





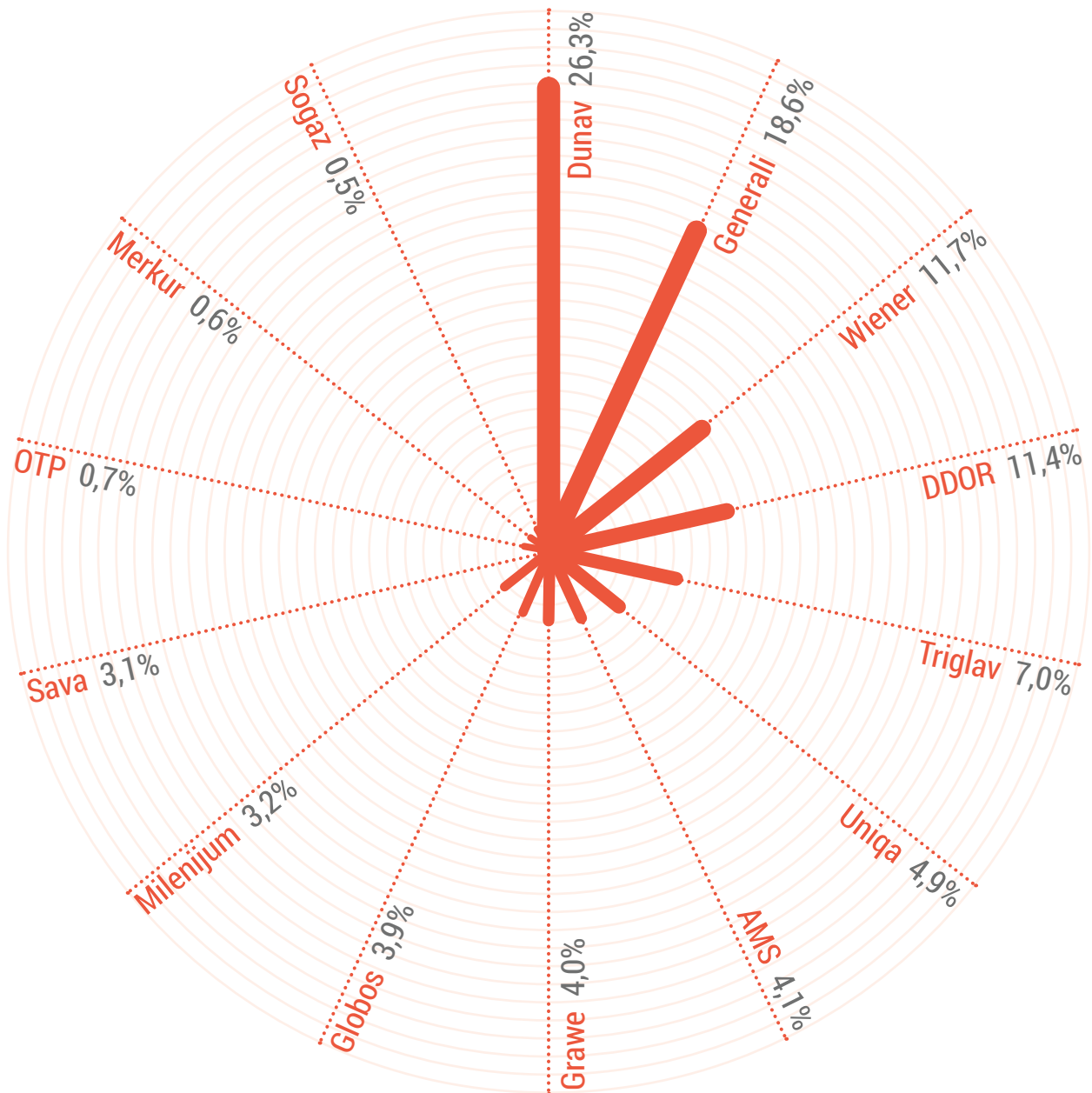


NAŠI REZULTATI



NAŠI REZULTATI

Opšti pregled tržišta osiguranja



	2021	2022
TRŽIŠNI UDEO GENERALI NEŽIVOTNO OSIGURANJE	17,7%	16,8%
TRŽIŠNI UDEO GENERALI ŽIVOTNO OSIGURANJE	25,9%	25,0%
UKUPNO	19,6%	18,6%

Nakon objavljivanja
finansijskih izveštaja za 2022,
Generali osiguranje Srbija je
najprofitabilnija osiguravajuća
kompanija u Srbiji.

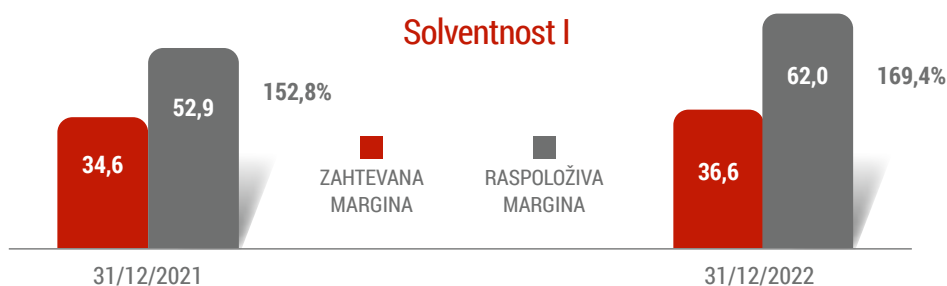
Najvažniji podaci o poslovanju kompanije

Svi iznosi u grafikonima iskazani su u milionima evra, osim ako nije navedeno drugačije. Korišćen je prosečni kurs za 2022. godinu: 1 EUR = 117,46 RSD. Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, zbog čega se ne moraju uvek poklapati sa zbirnim zaokruženim iznosima.

Prikazani finansijski izveštaji objavljuju se i prezentuju u skladu sa Međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (IFRS) i zahtevima Generali grupe, koji mogu odstupati od statutarnih finansijskih izveštaja.



Racio solventnosti je porastao na kraju 2022. godine i pored rasta stopa prinosa koje su uticale na veliko smanjenje revalorizacionih rezervi. Najveći doprinos tome dala je činjenica da je raspodela dobitka iz prethodne godine odložena za 2023. godinu. Na grafikonu ispod vidimo rast zahtevane margine, pre svega u delu neživotnih osiguranja.

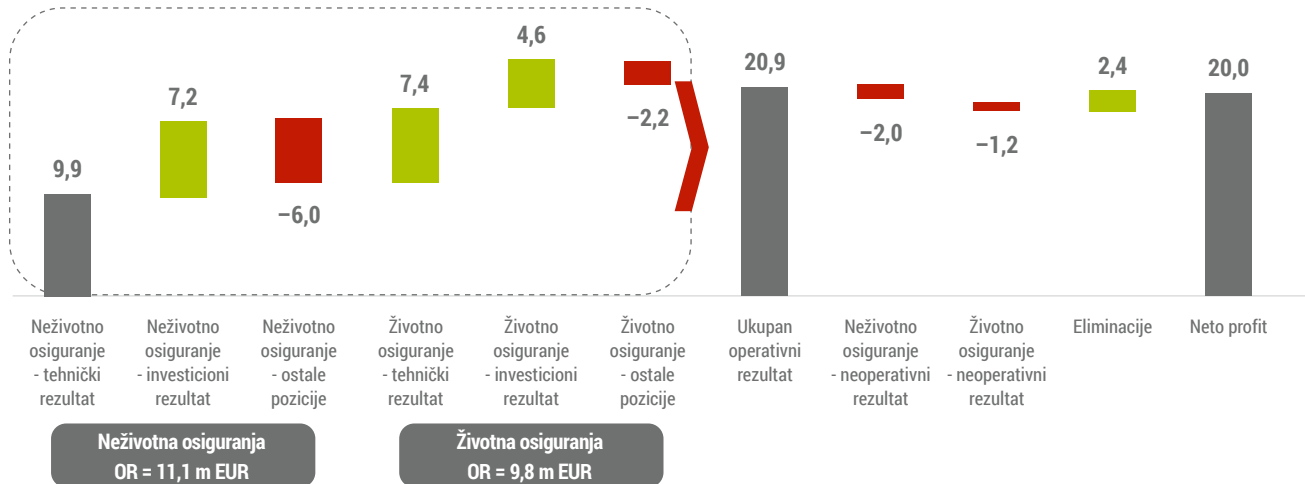


Do smanjenja iznosa kapitala došlo je isključivo kao posledica ogromnog smanjenja rezervi od investicione aktive koja je klasifikovana kao raspoloživa za prodaju. U 2022. godini smo zabeležili negativne vrednosti ovih revalorizacionih rezervi. Akcijski kapital je ostao na istom nivou, dok su se rezerve iz dobiti ranijih godina (statutarne rezerve) blago uvećale u toku 2022. godine.

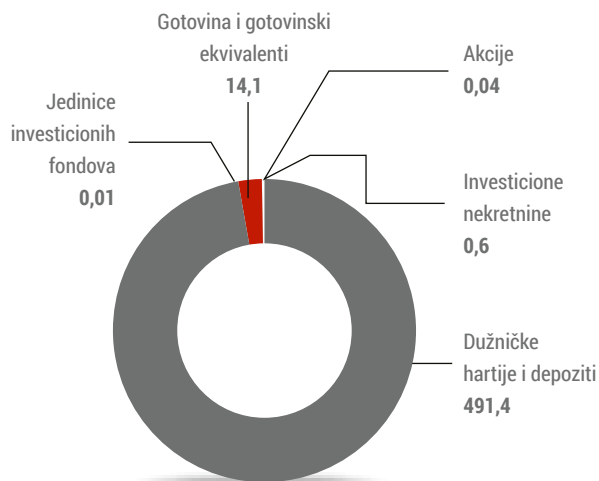


Ukupan rezultat u 2022. godini je niži u odnosu na prethodnu godinu i plan. Uprkos tome ostvaren rezultat nije nezadovoljavajući, jer je Generali osiguranje Srbija najprofitabilnija osiguravajuća kompanija u Srbiji. 2022. godina je bila izazovna, jer je došlo do potresa u svetu, koji su se odrazili na lance snabdevanja, povećanje cena energenata, hrane, kamata i drugih makroekonomskih veličina. U tim uslovima, ali i usled činjenice da smo imali značajna otpuštanja razgraničenih troškova pribave iz prethodne godine, naš rezultat neživotnog se znatno smanjio u odnosu na prethodnu godinu. S druge strane životna osiguranja su imala vrlo povoljan rezultat, kako iz tehničkog dela profitabilnosti tako i iz investicionih aktivnosti. Najveći uticaj na povećanje rezultata u životnom osiguranju je ostvaren zahvaljujući značajnim rastom diskontnih stopa, koje su posledično uticale na obračun adekvatnosti rezervi. Neoperativni rezultat je na nivou prethodnih godina, gde su najznačajnije stavke ispravke vrednosti potraživanja. Što se tiče pozicije "Eliminacije", ovde se nalaze primljene dividende od zavisnih pravnih lica. i one su na sličnom nivou kao i prethodne godine.

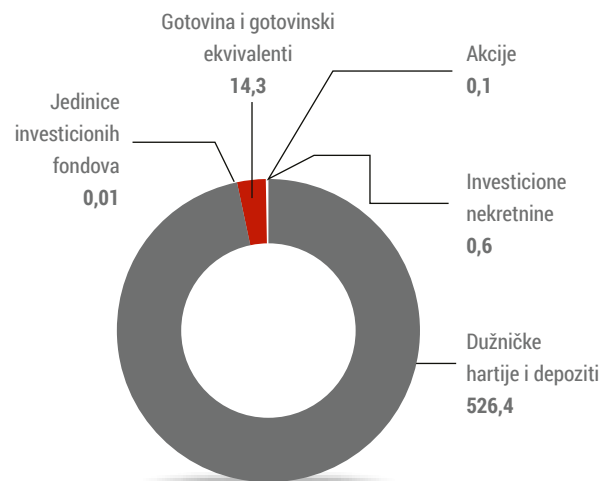
Struktura neto profita tekuće godine, u mil. evra



Investicije na dan 31.12.2022.



Investicije na dan 31.12.2021.



Neživotno osiguranje

Tehnički rezultat neživotnog osiguranja

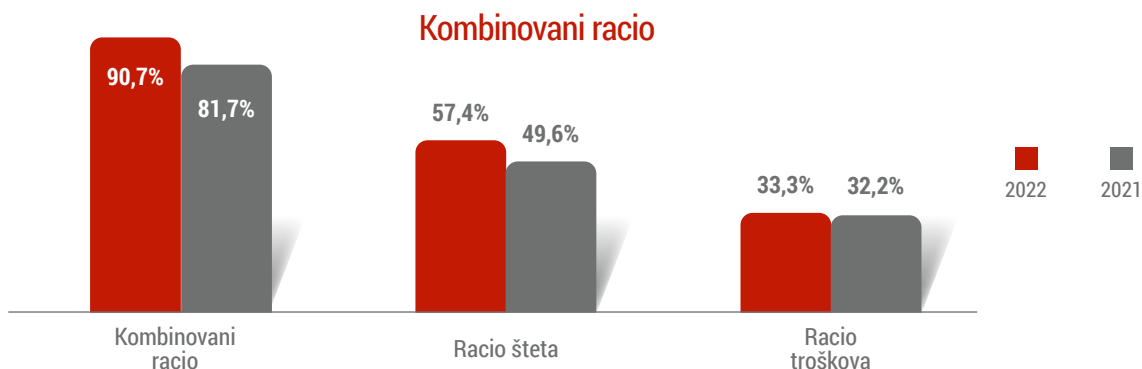
(u milionima evra)

	31/12/2022	31/12/2021
Tehnički rezultat	9,9	18,7
Neto zarađena premija	116,2	108,0
Neto štete	-66,7	-53,5
Neto troškovi pribave i uprave	-38,7	-34,7
Ostali neto tehnički prihod	-0,9	-1,0

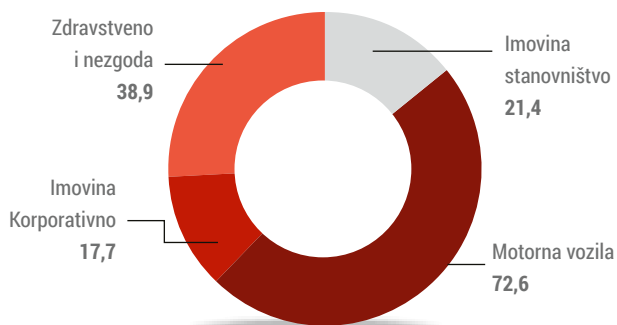
Rezultat neživotnog osiguranja se osetno smanjio u 2022. godini u odnosu na prethodnu godinu, najvećim delom zbog izraženog uticaja inflacije na ukupno poslovanje industrije osiguranja na tržištu. Najveće smanjenje došlo je u programu osiguranja od autoodgovornosti, gde je dominantan uticaj imalo smanjenje razgraničenih troškova pribave, zatim smanjenog portfelja osiguranja, ali i visoke inflacije koja je uticala na iznos prosečne štete kroz cenu delova i popravki motornih vozila. Zatim u programu zdravstvenog osiguranja visoka medicinska inflacija je doprinela smanjenju profita.

Neto kombinovani racio neživotnog osiguranja

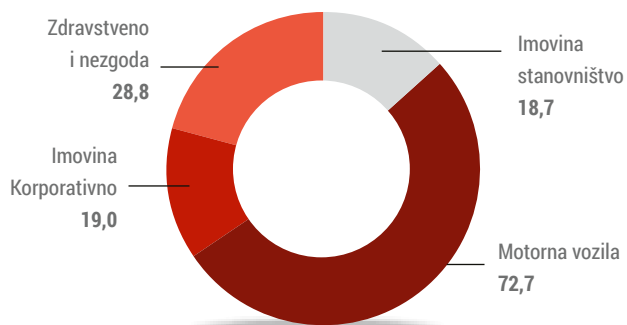
	31/12/2022	31/12/2021	Promena
Racio šteta	57,4%	49,6%	7,9%
Racio troškova	33,3%	32,2%	1,1%
Kombinovani racio	90,7%	81,7%	9,0%



Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2022.



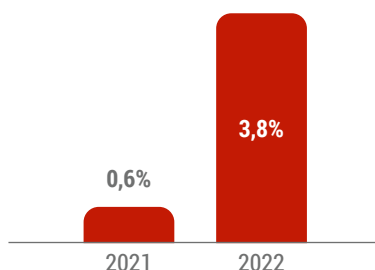
Bruto obračunata premija po vrstama osiguranja za 2021.



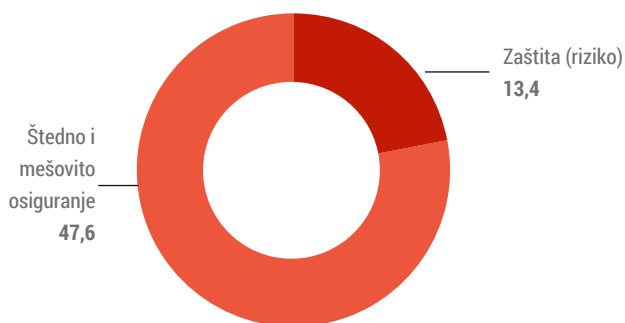
Životno osiguranje

Parametri profitabilnosti životnog osiguranja su se u toku 2022. godine poboljšali. Najvažnije merilo profitabilnosti životnog osiguranja je profitabilnost novog portfelja, gde smo imali značajan rast. Portfelj životnog osiguranja koji je usmeren na zaštitu (riziko) je profitabilniji od štednih osiguranja. Nova produkcija u riziko osiguranju je u 2022. godini porasla za 19%. Istovremeno težimo da smanjimo čisto štedne proizvode u strukturi portfelja, pa je nova produkcija za ove proizvode bila 10% niža u odnosu na 2021. godinu. Ukupna produkcija (APE) je u 2022. godini bila 9,7 miliona evra, od čega su proizvodi usmereni na zaštitu činili 44,1%.

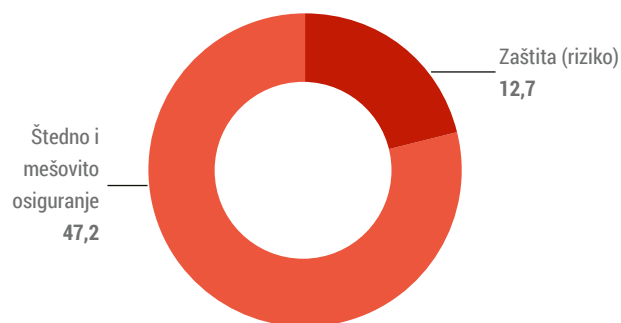
Profitabilnost novog portfelja



Bruto obračunata premija prema karakteristikama proizvoda 31.12.2022.



Bruto obračunata premija prema karakteristikama proizvoda 31.12.2021.





FINANSIJSKI IZVEŠTAJI



FINANSIJSKI IZVEŠTAJI

Svi iznosi u tabelama izraženi su u milionima, osim ako nije drugačije navedeno. Korišćen je prosečni kurs za 2022. godinu: 1 EUR = 117,46 RSD. Iznosi su zaokruženi na prvu decimalu, zbog čega se ne moraju uvek poklapati sa zbirnim zaokruženim iznosima.

Prikazani finansijski izveštaji objavljuju se i prezentuju u skladu sa Međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (IFRS) i zahtevima Generali grupe, koji mogu odstupati od statutarnih finansijskih izveštaja.

BILANS STANJA

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
AKTIVA	597,3	629,0
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,4	0,6
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,4	0,6
OSNOVNA SREDSTVA	10,9	12,7
Zemljište i građevinski objekti	7,0	9,1
Ostala osnovna sredstva i zalihe	3,9	3,6
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	21,4	21,8
INVESTICIJE	499,0	534,0
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,6	0,6
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja	7,3	7,3
Zajmovi i potraživanja	38,4	12,4
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	452,7	513,8
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	26,2	22,8
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	23,4	19,1
Potraživanja iz reosiguranja	0,1	1,1
Ostala potraživanja	2,7	2,6
OSTALA AKTIVA	25,2	22,8
Odloženi troškovi pribave	15,4	18,5
Potraživanja po osnovu poreza	1,7	1,8
Odložena poreska sredstva	4,3	0,0
Ostala sredstva	3,8	2,5
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	14,1	14,3

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
KAPITAL I OBAVEZE	597,3	629,0
SOPSTVENI KAPITAL	114,6	144,6
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	114,6	144,6
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	0,5	2,0
TEHNIČKE REZERVE	440,3	433,7
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	73,5	70,7
Rezerve za neistekle rizike	0,0	0,0
Rezervisanja za nelikvidirane štete	52,1	51,2
Ostala rezervisanja za osiguranje	4,9	8,3
Matematička rezerva	309,7	303,4
FINANSIJSKE OBAVEZE	4,1	6,0
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	4,1	6,0
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	26,8	25,5
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	3,6	2,5
Obaveze iz reosiguranja	15,0	15,6
Ostale obaveze iz poslovanja	8,2	7,3
OSTALE OBAVEZE	11,0	17,2
Obaveze po osnovu poreza	1,6	2,1
Odložene poreske obaveze	0,0	5,0
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	9,4	10,1

BILANS STANJA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
AKTIVA	245,9	244,0
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,4	0,6
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,4	0,6
OSNOVNA SREDSTVA	9,0	10,1
Zemljište i građevinski objekti	5,5	7,0
Ostala osnovna sredstva i zalihe	3,5	3,1
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	20,3	19,8
INVESTICIJE	164,3	161,1
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,4	0,4
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja	6,2	6,2
Zajmovi i potraživanja	32,3	4,2
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	125,4	150,4
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	22,0	20,5
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	20,0	16,1
Potraživanja iz reosiguranja	0,0	1,0
Ostala potraživanja	2,0	3,5
OSTALA AKTIVA	23,9	27,2
Odloženi troškovi pribave	15,4	18,5
Potraživanja po osnovu poreza	1,7	1,8
Odložena poreska sredstva	1,9	0,0
Ostala sredstva	4,9	7,0
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	6,0	4,7

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
KAPITAL I OBAVEZE	245,9	244,0
SOPSTVENI KAPITAL	88,6	90,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	88,6	90,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	0,4	0,2
TEHNIČKE REZERVE	124,2	120,6
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	72,9	70,2
Rezerve za neistekle rizike	0,0	0,0
Rezervisanja za nelikvidirane štete	49,0	48,9
Ostala rezervisanja za osiguranje	2,3	1,5
Matematička rezerva	0,0	0,0
FINANSIJSKE OBAVEZE	2,5	3,9
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	2,5	3,9
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	24,8	23,1
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	3,5	2,5
Obaveze iz reosiguranja	13,9	14,3
Ostale obaveze iz poslovanja	7,3	6,2
OSTALE OBAVEZE	5,3	5,9
Obaveze po osnovu poreza	1,4	2,1
Odložene poreske obaveze	0,0	0,8
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	3,9	3,0

BILANS STANJA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
AKTIVA	352,5	390,3
NEMATERIJALNA ULAGANJA	0,0	0,0
Gudvil	0,0	0,0
Ostala nematerijalna ulaganja	0,0	0,0
OSNOVNA SREDSTVA	2,0	2,6
Zemljište i građevinski objekti	1,5	2,1
Ostala osnovna sredstva i zalihe	0,4	0,5
CEDIRANE TEHNIČKE REZERVE	1,1	2,0
INVESTICIJE	334,7	372,9
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,2	0,2
Plasmani u zavisna i povezana pravna lica i zajednička ulaganja	1,1	1,1
Zajmovi i potraživanja	6,2	8,2
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	327,2	363,4
Investiciona sredstva po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
POTRAŽIVANJA	4,2	3,1
Potraživanja iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	3,4	3,0
Potraživanja iz reosiguranja	0,1	0,1
Ostala potraživanja	0,7	0,0
OSTALA AKTIVA	2,5	0,0
Odloženi troškovi pribave	0,0	0,0
Potraživanja po osnovu poreza	0,0	0,0
Odložena poreska sredstva	2,4	0,0
Ostala sredstva	0,0	0,0
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI	8,1	9,6

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
KAPITAL I OBAVEZE	352,5	390,3
SOPSTVENI KAPITAL	25,9	54,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje Grupi	25,9	54,3
Sopstveni kapital koji se pripisuje manjinskim ulagačima	0,0	0,0
OSTALA REZERVISANJA	0,0	1,8
TEHNIČKE REZERVE	316,0	313,1
Odložene obaveze osiguranika	0,0	0,0
Rezervisanja za prenosne premije	0,6	0,0
Rezerve za neistekle rizike	0,0	0,0
Rezervisanja za nelikvidirane štete	3,1	2,3
Ostala rezervisanja za osiguranje	2,7	6,8
Matematička rezerva	309,7	304,0
FINANSIJSKE OBAVEZE	1,6	2,1
Finansijske obaveze po fer vrednosti kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Finansijske obaveze po amortizovanoj vrednosti	1,6	2,1
OBAVEZE IZ POSLOVANJA	2,1	3,2
Obaveze iz poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja	0,0	0,0
Obaveze iz reosiguranja	1,1	1,3
Ostale obaveze iz poslovanja	0,9	1,9
OSTALE OBAVEZE	6,9	15,8
Obaveze po osnovu poreza	0,2	0,0
Odložene poreske obaveze	0,0	4,2
Obaveze iz stalnih sredstava i stalne imovine namenjene prodaji	0,0	0,0
Ostale obaveze	6,7	11,5

BILANS USPEHA

(u milionima evra)	2022	2021
UKUPAN PRIHOD	200,8	192,7
NETO ZARAĐENA PREMIJA	173,1	164,3
Bruto zarađena premija	208,8	194,3
Neto cedirana premija	-35,7	-30,0
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,1	0,0
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	0,0	0,0
Ostala investiciona sredstva	0,0	0,0
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	2,4	2,5
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	22,1	23,7
Prihodi od kamata	21,4	21,8
Ostali prihodi	0,2	0,2
Realizovani dobiti od investiranja	0,1	0,6
Nerealizovani dobiti	0,0	0,0
Ukidanje ispravke vrednosti	0,5	1,2
OSTALI PRIHODI	3,1	2,1
UKUPNO RASHODI	-180,5	-165,0
NETO ŠTETE OSIGURANJA	-113,8	-103,9
Likvidirane štete i promena rezervi	-127,8	-112,8
Udeo reosiguravača	14,0	8,9
RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA	0,0	0,0
RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA	0,0	0,0
RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.)	-3,8	-2,7
Rashodi po osnovu kamata	-0,4	-0,2
Ostali rashodi	0,0	0,0
Realizovani gubici	-0,1	-0,4
Nerealizovani gubici	0,0	0,0
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	-3,3	-2,0
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	-50,3	-45,7
Neto troškovi pribave i drugih provizija	-40,3	-37,0
Troškovi upravljanja investicijama	0,0	0,0
Ostali troškovi uprave	-10,0	-8,7
OSTALI RASHODI	-12,7	-12,7
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	20,3	27,7
POREZ NA DOBIT	-0,2	-1,7
DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	0,0	0,0
DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD	20,0	26,0

BILANS USPEHA ZA NEŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2022	2021
UKUPAN PRIHOD	128,0	121,4
NETO ZARAĐENA PREMIJA	116,2	108,0
Bruto zarađena premija	147,8	134,4
Neto cedirana premija	(31,6)	(26,4)
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	-	-
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	0,1	0,0
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	-	-
Ostala investiciona sredstva	(0,0)	0,0
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	1,4	1,6
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	8,0	9,8
Prihodi od kamata	7,3	7,8
Ostali prihodi	0,2	0,2
Realizovani dobiti od investiranja	0,1	0,6
Nerealizovani dobiti	-	-
Ukidanje ispravke vrednosti	0,4	1,2
OSTALI PRIHODI	2,3	2,0
UKUPNO RASHODI	(117,3)	(99,3)
NETO ŠTETE OSIGURANJA	(66,7)	(53,5)
Likvidirane štete i promena rezervi	(78,7)	(60,5)
Udeo reosiguravača	11,9	6,9
RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA	-	-
RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA	-	-
RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.)	(2,4)	(1,6)
Rashodi po osnovu kamata	(0,3)	(0,2)
Ostali rashodi	(0,0)	(0,0)
Realizovani gubici	(0,1)	(0,4)
Nerealizovani gubici	-	-
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	(2,0)	(1,0)
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	(38,7)	(34,7)
Neto troškovi pribave i drugih provizija	(31,3)	(28,7)
Troškovi upravljanja investicijama	-	-
Ostali troškovi uprave	(7,4)	(6,1)
OSTALI RASHODI	(9,5)	(9,4)
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	10,7	22,1
POREZ NA DOBIT	(0,1)	(1,7)
DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	-	-
DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD	10,6	20,4

BILANS USPEHA ZA ŽIVOTNO OSIGURANJE

(u milionima evra)	2022	2021
UKUPAN PRIHOD	72,7	71,3
NETO ZARAĐENA PREMIJA	56,9	56,3
Bruto zarađena premija	61,0	59,9
Neto cedirana premija	(4,1)	(3,6)
PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA	-	-
NETO PRIHOD PO OSNOVU INV. SREDSTAVA KOJA SE PRIZNAJU U B.U.	(0,0)	0,0
Neto prihod po osnovu ulaganja u investicione jedinice	(0,0)	0,0
Ostala investiciona sredstva	(0,0)	0,0
PRIHOD OD ZAVISNIH I POVEZANIH PRAVNIH LICA I ZAJEDNIČKIH ULAGANJA	0,9	0,9
PRIHOD OD OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ.	14,2	14,0
Prihodi od kamata	14,0	13,9
Ostali prihodi	0,0	0,0
Realizovani dobiti od investiranja	-	-
Nerealizovani dobiti	-	-
Ukidanje ispravke vrednosti	0,1	0,0
OSTALI PRIHODI	0,8	0,1
UKUPNO RASHODI	(63,2)	(65,7)
NETO ŠTETE OSIGURANJA	(47,0)	(50,4)
Likvidirane štete i promena rezervi	(49,1)	(52,3)
Udeo reosiguravača	2,1	2,0
RASHODI NAKNADA I PROVIZIJA	-	-
RASHODI IZ ODNOSA SA ZAVISNIM I POVEZANIM PRAVNIM LICIMA	-	-
RASHODI OSTALIH INV. SREDSTAVA I ZEMLJIŠTA I GRAĐ. OBJ. (inv. nekr.)	(1,4)	(1,1)
Rashodi po osnovu kamata	(0,1)	(0,0)
Ostali rashodi	(0,0)	(0,0)
Realizovani gubici	-	-
Nerealizovani gubici	-	-
Gubici po osnovu ispravke vrednosti	(1,3)	(1,1)
TROŠKOVI PRIBAVE I UPRAVE	(11,6)	(11,0)
Neto troškovi pribave i drugih provizija	(9,0)	(8,4)
Troškovi upravljanja investicijama	-	-
Ostali troškovi uprave	(2,6)	(2,6)
OSTALI RASHODI	(3,2)	(3,3)
DOBIT PRE OPOREZIVANJA	9,5	5,6
POREZ NA DOBIT	(0,1)	0,0
DOBITAK/GUBITAK IZ POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	-	-
DOBITAK/GUBITAK ZA PERIOD	9,5	5,6

NAPOMENE UZ FINANSIJSKE IZVEŠTAJE

Prosečan devizni kurs

Valuta	2022
EVRO	117,46

INVESTICIJE

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
Investiciona sredstva raspoloživa za prodaju	452,7	513,8
Akcije	0,0	0,1
Obveznice	452,7	513,7
Investiciona sredstva vrednovana kroz bilans uspeha	0,0	0,0
Akcije	0,0	0,0
Obveznice	0,0	0,0
Jedinice investicionih fondova	0,0	0,0
Sredstva koja se drže do dospeća	0,0	0,0
Plasmani u nekretnine	0,6	0,6
Ostali plasmani	45,8	19,7
Plasmani u zavisna i povezana lica	7,3	7,3
Depoziti	38,4	12,4
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	14,1	14,3
Ukupno investicije	513,1	548,3

TEHNIČKE REZERVE

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
Tehničke rezerve neživotnog osiguranja	124,2	120,6
Rezervisanje za prenosne premije	72,9	70,2
Rezervisanje za štete	49,0	48,9
Ostala rezervisanja za osiguranje	2,3	1,5
Tehničke rezerve životnog osiguranja	316,0	313,1
Rezervisanja za prenosne premije	0,6	0,6
Rezervisanje za štete	3,1	2,3
Matematička rezerva	309,7	303,4
Rezervisanje za polise gde rizik snose osiguranici	0,0	0,0
Ostala rezervisanja	2,7	6,8
<i>od kojih rezervisanja za test adekvatnosti obaveza</i>	-0,7	5,0
Ukupno	440,3	433,7

REZERVISANE ŠTETE

Bruto rezerve

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
Osiguranje motornih vozila	36,6	39,5
Ostala osiguranja osim motornih vozila	12,4	9,5
Osiguranje od posledica nesrećnog slučaja i zdravstveno osiguranje	5,8	4,0
Ostala osiguranja	6,6	0,0
Ukupno	49,0	48,9

SOPSTVENI KAPITAL

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
Aksijski kapital	18,2	18,2
Kapitalne rezerve	0,0	0,0
Rezerve	99,5	73,2
Sopstvene akcije	0,0	0,0
Rezerve za nerealizovane dobitke i gubitke fin sredstava raspoloživih za prodaju	0,0	0,0
Obveznice	-23,2	27,3
Akcije	0,0	0,0
Dobitak.gubitak perioda	20,0	26,0
Ukupno	114,6	144,6

ZAPOSLENI

	31/12/2022	31/12/2021
Rukovodioci	19	20
Srednji rukovodioci	161	171
Zaposleni	442	391
Ostali	1	1
Prodaja	873	999
Ukupno	1.496	1.582

NEKRETNINE	31/12/2022	31/12/2021
Zemljište i građevinski objekti (investicione nekretnine)	0,6	0,6
Zemljište i građevinski objekti (za sopstvenu upotrebu)	2,9	3,0
Ukupno	3,5	3,5

PLASMANI U ZAVISNA I POVEZANA PRAVNA LICA

(u milionima evra)	31/12/2022	31/12/2021
Plasmani u zavisna pravna lica uključena u konsolidaciju	7,3	7,3
Plasmani u nekonsolidovana zavisna pravna lica	0,0	0,0
Plasmani u povezana pravna lica kroz kapital	0,0	0,0
Plasmani u zajednička ulaganja	0,0	0,0
Plasmani u ostala povezana lica	0,0	0,0
Ukupno	7,3	7,3

REČNIK POJMOVA

Opšte definicije

Integrirani izveštaj

– sažeto saopštenje koje ilustruje kako se strategija, upravljanje i izgledi za budućnost jedne organizacije u spoljašnjem okruženju u kom posluje koriste za stvaranje vrednosti kratkoročno, srednjoročno i dugoročno

GOS – Generali Osiguranje Srbija

CEE – region koji obuhvata centralnu i istočnu Evropu

Klijent – fizičko ili pravno lice koje ima bar jednu aktivnu polisu osiguranja i u skladu s njom plaća premiju

NPS – „Net Promoter System“, sistem neto promotera, tj. sistematsko dobijanje povratnih informacija od klijenata u određenim trenucima, tj. transakcijama (kupovina polise, prijava štete, itd.). Klijentima se e-poštom šalje upitnik u kojem ocenjuju verovatnoću da će nas preporučiti bliskim osobama na skali od 0 do 10. Na osnovu odgovora kompanija identifikuje detraktore (0-6), pasivne (7-8) i promotere (9-10). Kada dobijemo ocenu, kontaktiramo sa svim učesnicima ankete

Kanal prodaje – način distribuiranja proizvoda krajnim kupcima

Promocija angažovanosti – jačanje motivisanosti i posvećenosti zaposlenih kroz dijalog, slušanje i informisanje kao

ključne aspekte njihovog angažovanja

Proizvodi sa društvenom vrednošću i proizvodi usmereni na zaštitu životne sredine – tzv. socijalni i zeleni proizvodi. Socijalni proizvodi su usmereni ka zaštiti ranjivih kategorija stanovništva kao što su mladi i starije osobe u slučaju neželjenih događaja, uključujući i gubitak posla i profesionalna oboljenja (osiguranje od nezgode, zdravstveno i životno osiguranje). Takođe, ovim proizvodima se promoviše održivi razvoj (mala i srednja preduzeća) i zdrav životni stil. Zeleni proizvodi su proizvodi usmereni na smanjenje negativnog uticaja ljudskih aktivnosti na životnu sredinu, energetska efikasnost i pokriće rizika prirodnih i ekoloških katastrofa

HRBP – skraćena od „human resources business partner“, odnosno osoba iz direkcije za ljudske resurse i strategiju, koja se posebno bavi i posvećeno pruža podršku jednoj ili više direkcija

Stakeholder – eng. „stakeholder“ je zajednički pojam za sve zainteresovane strane, koji mogu biti pojedinci, preduzeća, društvena zajednica i država, a koji imaju bilo kakav interes od postojanja i poslovanja Kompanije

MSP – skraćena koja označava poseban segment privrede, koje je

društvo klasifikovalo kao „mala i srednja preduzeća“ po internoj metodologiji

D&I – skraćena od „diversity and inclusion“, odnosno različitost i inkluzija. Podsticanje različitosti i inkluzije i suprostavljanje svim oblicima diskriminacije koje vodi ka željenom ponašanju i eliminisanju nejednakosti

Retail segment – predstavlja segment stanovništva

HR – ljudski resursi, organizacioni deo Društva koji se bavi kadrovskim pitanjima

MCC – skraćena od „medic call center“ je organizacioni deo društva koji se bavi podrškom klijentima u zdravstvenom osiguranju

ESG – skraćena od „Environmental, social, and corporate governance“. ESG predstavlja težnju Društva da poštuje principe održivog i odgovornog poslovanja

Tehničke komponente

Kombinovani racio (COR) – tehnički pokazatelj učinka neživotnog osiguranja, koji se izračunava kao zbir šteta i troškova pribave i uprave u odnosu na zarađenu premiju, nakon reosiguranja

Bruto obračunate premije – bruto obračunate premije direktnog biznisa i primljenog saosiguranja

Bruto direktne premije – bruto obračunate premije iz neposrednog poslovanja

Neto priliv gotovine – iznos naplaćenih premija umanjen za isplaćene benefite i štete i troškove osiguranja

Godišnji ekvivalent nove premije poslovanja (APE) – zbir novih godišnjih premija za polise osiguranja uvećan za jednu desetinu premija jednokratnih polisa osiguranja

Vrednost novog portfelja (NBV) – dobija se diskontovanjem na dan novih ugovora, odgovarajuća očekivana dobit umanjena za troškove kapitala

Profitabilnost novog portfelja (NBM) – odnos između NBV/APE

Štete tekuće godine (nastanak) odnos između:

– šteta nastalih u tekućoj godini + troškovi rešavanja šteta umanjeno za regrese i reosiguranje i

– zarađenih premija umanjenih za reosiguranje

Štete prethodne godine (nastanak) odnos između:

– šteta nastalih u prethodnoj godini + troškovi rešavanja šteta umanjeno za regrese i reosiguranje i

– zarađenih premija umanjenih za reosiguranje

Racio solventnosti I

– odnos raspoloživog kapitala i zahtevanog kapitala

Zarada po akciji – odnos neto rezultata Grupe i ponderisanog prosečnog broja izdatih običnih akcija

Ostale mere rezultata

Operativni rezultat dobija se reklasifikovanjem komponenti koje čine zaradu pre poreza (EBIT) u segmentima neživotnog i životnog osiguranja, uzimajući u obzir specifičnosti ova dva segmenta. U segmentu životnog osiguranja neoperativnim rezultatom se smatraju sledeće stavke: realizovani dobiti i gubici od prodaje nematerijalnih ulaganja, ispravke vrednosti potraživanja i drugi specifični prihodi i rashodi koji nemaju karakter ponavljanja. U segmentu neživotnog osiguranja sledeće stavke se smatraju neoperativnim rezultatom: svi realizovani dobiti i gubici, ispravke vrednosti potraživanja, efekti kursnih razlika, i drugi specifični prihodi i rashodi koji nemaju karakter da se ponavljanja

Operativni povraćaj na investicije – odnos između operativnog rezultata i prosečne investicije, obračunat na osnovu brojki iz finansijskih izveštaja

Generali Osiguranje Srbija a.d.o.

Vladimira Popovića 8
11000 Beograd, Srbija
Tel: +381 11 222 0 555

www.generali.rs

Generali Osiguranje Srbija, tim za integrisano izveštavanje

Gorana Rašić
Dragan Vukmirović

integratedreporting@generali.rs



