# Годишен извештај за работењето на Триглав Осигурување АД, за 2023 година

triglav

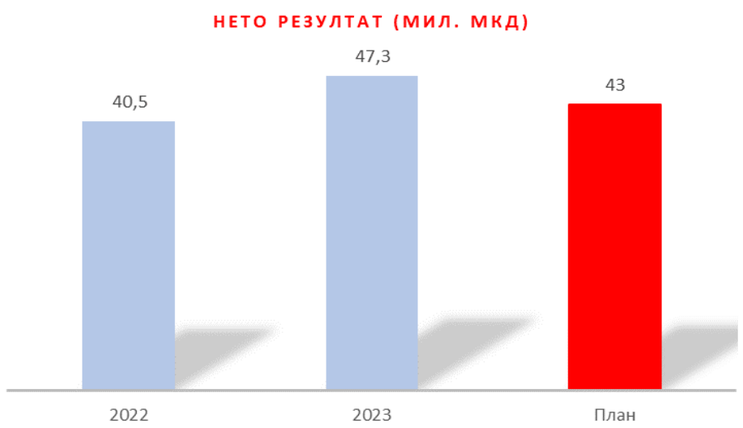
Сè ќе биде во ред.

triglav.mk

# СОДРЖИНА

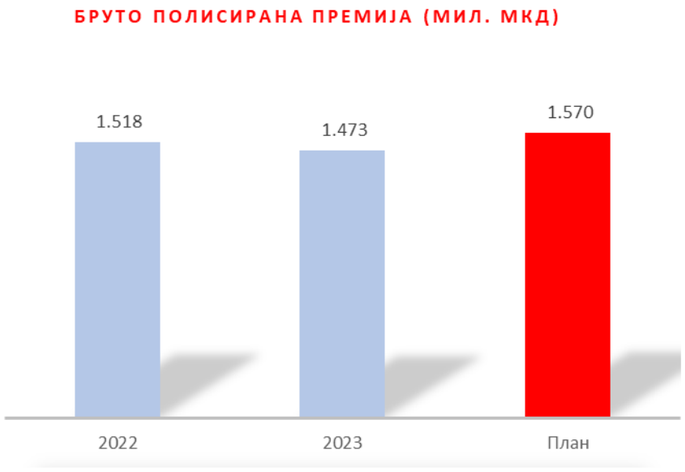

1. Значајни податоци за работењето за годината завршена на 31 декември 2023
2. Организациона структура
3. Управување и водење на Друштвото
4. Акционерски капитал и акционери на Друштвото
5. Деловно окружување
6. Работење во периодот на известување
7. Финансиски резултат и финансиска положба
8. Контрола на ризикот
9. Одржливо работење
10. Систем за управување со квалитет согласно меѓународниот стандард ИСО 9001:2015
11. Подршка на информатичка технологија
12. Вработување и структура на вработени
13. Правни и економски односи со поврзани и заинтересирани страни

## Нето добивка




2023 година заврши со нето добивка од 47,3 милиони МКД која воедно претставува раст од 17% во споредба со нето резултатот од 2022 година, кога беше остварена добивка од 40,5 милиони МКД.

## Бруто полисирана премија




Бруто полисираната премија реализирана во 2023 година изнесува 1.473 милиони МКД, што претставува пад од 3% во однос на 2022 година кога беше остварена премија од 1.518 милиони МКД

Почитувани акционери, партнери и колеги,

Мисијата на Триглав Осигурување е да градиме побезбедна иднина за сите. Нашите клиенти, вработени, партнери и инвеститори се во фокусот на сите наши активности. Нашите основни вредности, агилност, едноставност и доверливост нè водат во нашата потрага по извонредност.

Триглав Осигурување во 2023 година работеше успешно, и ја потврди лидерската позиција на компанијата на пазарот и покрај отежнатите услови за работа. Резултатите и оваа, како и минатата година беа под влијание на зголемен обем на работа, менаџирање на продолжениот инфлациски притисок, кој што влијаеше на побарувањата за исплата на штети и на трошоците, како и поинтензивните оштетни побарувања. Остваривме бруто полисирана премија од речиси 24 милиони евра и го задржавме врвот на пазарот на неживотно осигурување, со пазарен удел од 12,42%. Во дадениот период компанијата обезбеди раст во повеќе осигурителни класи, но за нас од особено значење се позитивните трендови во незадолжителните класи на осигурување, како осигурувањето од незгода, осигурувањето од општа одговорност, здравственото патничко осигурување и доброволното приватно здравствено осигурување.

Важно ни е да понудиме новитети, кои ги поддржуваат современите светски трендови и да покажеме емпатија кон предизвиците со кои што како општество се соочуваме. Развојот го насочуваме кон понуди, кои што ги интегрираат стратешките насоки, особено одржливоста во работењето и грижата за животната средина. Стратешка амбиција на компанијата е да обезбеди извонредно клиентско искуство, а достапноста на услугите е секако еден од приоритетите. За таа цел, особен фокус имаме на дигитализација на услугите и процесите, како и на развој на банко каналот и на соработката со останати финансиски институции.

Градиме екосистеми на поврзани, услужно-ориентирани решенија и асистенции и, покрај традиционалните осигурителни производи, располагаме со комплетна понуда во делот на employees benefits програмата, која што е веќе добро позната на нашите клиенти. Оваа година воведовме новини во осигурувањето на дом, кои што нудат флексибилност во изборот на покритија, а вклучивме и поволности, кои што ја поттикнуваат енергетската ефикасност и на тој начин ја поддржуваат заштитата на животната средина.

Економијата во 2023 година беше соочена со предизвици, како резултат на геополитичките и економските случувања, коишто сериозно влијаат на сите сегменти од деловниот, социјалниот и општествениот живот во светски размери. Пазарот на неживотно осигурување покажува раст, но како индустрија сме сеуште далеку од реализирање на потенцијалот, кој што постои во секторот.

На 2024-та година гледаме со внимателен оптимизам и искрено се надеваме дека оваа година осигурителната индустрија и воопшто економијата ќе функционираат во попогодни услови, кои што ќе влијаат на пазарниот потенцијал и со тоа на перформансите на индустријата.

Во Триглав Осигурување и оваа година ќе продолжиме посветено да работиме на исполнување на стратешките цели, да го зголемиме обемот на работа, да бидеме успешни во основната дејност и уште повеќе да ја зајакнеме нашата позиција на пазарот. Во преден план го поставуваме исклучителното корисничко искуство, а како компанија, ќе продолжиме да го фокусираме нашето внимание на грижата за развој на побалансирано друштво, насочено кон градење на посигурна и поодржлива иднина. Се надеваме дека ќе бележиме уште подобри резултати во незадолжителните класи на осигурување, чиј развој е особено важен и за осигурителната индустрија, но и за граѓаните. Веруваме дека дигитализацијата на услугите, градењето на екосистеми на поврзани услуги и поголемата флексибилност и достапност на услугите се фактори, кои што во голема мера ќе придонесат кон подобри резултати.

Главен извршен директор

Г-дин Ѓорѓе Војновиќ

Извршен директор

Г-дин Војдан Јорданов

**И з ј а в а**
**за примена на Насоките за корпоративно управување на друштвата за осигурување во Р.С Македонија на Агенцијата за супервизија на осигурување**

Водејќи се од принципите и најдобрите практики за корпоративно управување, Триглав Осигурување АД, Скопје (во натамошниот текст: Друштвото) има воспоставено јасна организациска структура и транспарентен и разбирлив систем на корпоративно управување, кој го зголемува нивото на доверба како на домашните, така и на странските инвеститори, вработените и поширокатаја вност.

Како друштво за осигурување, регистрирано за вршење на дејноста неживотно осигурување, Друштвото во своето работење ги применува Насоките за корпоративно управување на друштвата за осигурување во Р.С. Македонија, објавени и достапни на интернет страницата на Агенцијата за супервизија на осигурување.

Во продолжение, се наведени најзначајните аспекти во работењето на Друштвото со кои што се потврдува примената на принципите и најдобрите практики за корпоративно управување, со посебен осврт на изминатата 2023 година.

- Во Друштвото сите акционери кои поседуваат акции од ист род и класа имаат еднаков третман, а информации за правата што произлегуваат од родовите и класите на акции се содржани во Статутот на Друштвото и објавени на интернет страницата на Друштвото.

- Статутот на Друштвото и неговите дополнувања и изменувања се објавуваат на интернет страницата на Друштвото.

- Известувањата за одржување на Собрание на акционери и дневниот ред на Собранието се објавуваат на интернет страницата на Друштвото, најмалку во еден од трите најтиражни дневни весници и на интернет страната на Македонска берза.

- Сите акционери навремено ги добиваат сите релевантни информации за одржувањето на Собранието, а материјалите и документите во однос на точките од дневниот ред на Собранието се објавуваат на интернет страницата на Друштвото и на интернет страната на Македонска берза. Во текот на 2023 година беа одржани 3 седници на Собранието на акционери при што во целост беше испочитувана пропишаната постапка за свикување на собранието, достапност на материјалите и информациите, постапката на пријавување на присуство, водење на седницата на Собранието и објавување на усвоените материјали.

- Мнозински акционер во Друштвото е Триглав ИНТ холдинска дружба д.о.о., кој во 2023 години го зголеми учеството за 0,32 процентни поени.

- Кодексот на Групацијата Триглав е прифатен во Друштвото и истиот ги опфаќа основните етички стандарди на однесување во Групацијата Триглав кои се усогласени со визијата, мисијата, вредностите, културата и целите на Друштвото. Кодексот ги обврзува сите вработени и другите лица кои работат во име и во корист на Друштвото и е објавен на интернет страницата на Друштвото.

- Друштвото во целост ги почитува принципите за навремено и точно објавување на сите суштински прашања што се однесуваат на Друштвото, неговото финансиско работење, а и во текот на 2023 година сите ценовно чувствителни информации беа објавувани на интернет страницата на Друштвото и на интернет страницата на Македонската Берза.

- Управувањето со Друштвото е организирано според едностепениот систем на управување, преку Одбор на директори, кој во текот на 2023 година броеше 7 (седум) членови. Во Одборот на директори застапени се двајца извршни директори и 5 (пет) неизвршни директори, од кои 2 (два) се независни неизвршни членови. Во текот на 2023 година Одборот на директори одржа 15 седници, преку кои што оствари ефикасен систем на контрола врз работењето и раководењето со Друштвото. Работењето, должностите и одговорностите на Одборот на директори е регулирано со Деловник за работа на Одборот надиректори.

- Принципот според којшто претседателот на Одборот на директори се грижи за правилно функционирање на Одборот на директори и во 2023 година во целост е испочитуван.

- Функцијата на внатрешен правен советник ја врши Раководителот на Службата за правни и корпоративни работи, кој дава целосна поддршка на работењето на органите на Друштвото.

- Од 2019 година во Друштвото формиран е и Одбор за ревизија, на местото на дотогашната Ревизорска комисија, како помошно тело на Одборот на директори. Одборот за ревизија брои 4 члена и обезбедува надзор и контрола на интегритетот на финансиското известување, внатрешните контроли, ефикасност на внатрешната ревизија и дава препораки на Одборот на директори.

- Со цел следење и управување со ризиците на ниво на Друштвото од 2019 година во Друштвото формиран е и Одбор за управување со ризици. Одборот за управување со ризици брои 8 члена и има советодавна улога, а е одговорен да ја проверува ефективноста на функциите за управување со ризик и да се грижи Друштвото да воспостави соодветна инфраструктура, како и адекватни извори и системи кои што обезбедуваат задоволително ниво на управување со деловните ризици.

- Од 2015 година во Друштвото е воспоставен системот на интерни контроли во форма на 3 одбранбени линии. Притоа, носителите на поединечните деловни функции од подрачјата на работа во Друштвото (директорите на секторите и раководителите на службите) се дел од првата одбранбена линија. Носителите на клучните функции и тоа: функцијата управување со ризици, функцијата усогласеност на работењето и актуарската функција се дел од втора одбранбена линија, додека функцијата внатрешна ревизија претставува трета одбранбена линија;

- Извршните директори ги именуваат клучните функции во Друштвото. Истовремено, клучните функции имаат соодветна поставеност во организацијата што овозможува непосреден пристап до Извршните директори и Одборот на директори, како и ефикасно извршување на нивните задачи, одговорности и овластувања.

- Во Друштвото се воспоставени правила, постапки и мерки за препознавање и спречување на судир на интереси, преку усвојување на Правилник за управување со судир на интереси и работи со поврзани лица и негово имплементирање во пракса. Правилникот важи за членовите на Одборот на директори и неговите комисии, раководните лица и работниците во Друштвото. Согласно Правилникот, во Друштвото е воспоставена постапка за исклучување од процесот на одлучување или постапување во име на Друштвото во случаите што согласно природата и околностите би можеле да вклучуваат ризик од судир на интереси, со којашто се запознаени сите вработени. Членовите на Одборот на директори, лицата со посебни овластувања, директорите на секторите, раководителите на службите и раководителите на експозитурите, во рок од месец дена од именување, односно засновање на работен однос преку пропишан Образец, доставуваат информација за поврзаните лица, а еднаш годишно ги ажурираат податоците.

- Во Друштвото се обрнува посебно внимание членовите на органите за управување и надзор во Триглав Осигурување АД, Скопје, како и сите лица, распоредени на клучни и деловни функции, постојано да ги исполнуваат условите за: нивната стручност, знаења и искуства и да се соодветни за добро и квалитетно управување (оспособеност), како и да се личности кои имаат добар углед и интегритет (соодветни). Во таа насока донесени се: Политика за оценување на оспособеноста и соодветноста на членовите на органите за управување и надзор во Триглав Осигурување АД, Скопје и Политика за оценување на оспособеноста и соодветноста на носителите на клучните и деловните функции во Триглав Осигурување АД, Скопје.

- Друштвото има назначено одговорни лица за контакт со инвеститорите и нивните податоци се објавени на интернет страницата на Македонска берза.

- Во 2023 година Друштвото има склучено зделки со заинтересира страна што се одобрени согласно Законот за трговските друштва и објавени на интернет страницата на Друштвото, во дневен весник и на интернет страницата на Македонска берза.

Во рамките на работењето и управувањето со Друштвото во 2023 година не се забележуваат значајни отстапувања од правилата, принципите и добрите практики пропишани со Насоките за корпоративно управување на друштвата за осигурување во Р.С. Македонија. Останува можноста за подетално уредување на одредени аспекти преку донесување на нови и/или менување на актуелните интерни акти на Друштвото.

Триглав Осигурување АД, Скопје

Главен извршен директор

Ѓорѓе Војновиќ, МБА

Извршен директор

Војдан Јорданов

1.

# Значајни податоци за работењето за годината завршена на 31 декември 2023 година

## 1.1 Основни податоци

| | 31 декември 2023 | 31 декември 2022 | Индекс |
|---|---|---|---|
| МКД`000 | (1) | (2) | (1)/(2) |
| Бруто полисирана премија | 1.472.638 | 1.517.840 | 97,0 |
| Нето заработена премија | 1.066.756 | 1.025.781 | 104,0 |
| Бруто ликвидирани штети | 596.627 | 638.150 | 93,5 |
| Нето издатоци за штети | 572.164 | 567.064 | 100,9 |
| Нето трошоци за спроведување на осигурување | 513.251 | 467.717 | 109,7 |
| Резултат од работењето пред оданочување | 54.903 | 47.705 | 115,1 |
| Нето резултат од работењето | 47.257 | 40.478 | 116,7 |

| | 31 декември 2023 | 31 декември 2022 | Индекс |
|---|---|---|---|
| | (1) | (2) | (1)/(2) |
| Вкупна актива | 3.015.838 | 2.462.342 | 122,5 |
| Финансиски средства и вложувања во недвижнини | 1.731.829 | 1.624.795 | 106,6 |
| Бруто технички резерви | 1.871.663 | 1.343.149 | 139,3 |
| Вкупно капитал | 874.689 | 820.097 | 106,7 |
| Број на вработени | 207 | 219 | 94,5 |

| | 31 декември 2023 | 31 декември 2022 | Индекс |
|---|---|---|---|
| | (1) | (2) | (1)/(2) |
| Расходен количник | 40,0% | 43,0% | 93,0 |
| Штетен количник | 60,2% | 58,0% | 103,8 |
| Комбиниран количник | 100,2% | 101,0% | 99,2 |
| РОЕ (Принос на капиталот) | 5,6% | 4,5% | 124,4 |

Значајни случувања во извештајниот период:

- Заклучно со крајот на 2023 година, Триглав Осигурување АД, Скопје оствари позитивен нето – резултат од 47,3 милиони МКД, што претставува раст од 17% во однос на минатата година. Подобриот резултат е резултат на растот на нето полисираната премија од една страна, како и ослободувањето на исправка на побарувања од друга страна.
- Средствата кои ги покриваат техничките резерви изнесуваат 1.562 милиони МКД, односно ги надминуваат нето- техничките резерви за 342 милиони МКД.
- Триглав Осигурување АД, Скопје го задржа првото место на пазарот на осигурување со учество од 12,4%.
- Капиталната адекватност на Друштвото изнесува 371%.

Во однос на планот за годината завршена на 31 декември 2023 година, бруто полисираната премија беше на пониско ниво за 3%. Сепак, остварениот нето деловен резултат е над очекувањата во планот (индекс 110), генерално поради пониските износи за штети (индекс 87) и трошоци (индекс 91).

Според планот за 2024 година очекуваме пораст во бруто полисирана премија како и пораст во нето деловниот резултат.

## Мисија

Градиме побезбедна иднина

- ✓ Ориентирани сме кон клиентите
- ✓ Обезбедуваме развојно ориентирана средина за нашите вработени
- ✓ Го подржуваме развојот на нашите партнери
- ✓ Ние сме стабилна, сигурна и профитабилна инвестиција за нашите инвеститори

## Визија

Поставивме стандард за исклучително корисничко искуство - секогаш и секаде

## Вредности

Агилноста, едноставноста и доверливоста се рефлектираат во нашите секојдневни операции

## Стратегија

Групацијата Триглав ја ревидираше својата Стратегија за 2025 година. Групацијата продолжува да ги следи постојните клучни стратешки насоки, надградувајќи ги во однос на активностите за раст и развој и пристап насочен кон клиентите. Фокусирајќи се на овие цели, Групацијата продолжува да го спроведува својот процес на дигитална трансформација и да развива услужно ориентирани деловни модели кои одговараат на потребите на клиентите. Планираните операции на Групацијата остануваат профитабилни и сигурни. Преку своето одржливо работење, Групацијата продолжува да обезбедува развојно ориентирана средина за своите вработени, да ги одржува врските со своите партнери и да биде стабилна, сигурна и профитабилна инвестиција за инвеститорите.

Нашите клучни стратешки насоки до 2025 година се:

### Безбедно и профитабилно работење

- Групацијата Триглав е независна осигурителна и финансиска групација со висок кредитен рејтинг која држи доминантна пазарен удел во Адриа регионот. Стратешките насоки се насочени кон постигнување на висок профит и профитабилен раст.

### Извонредно искуство на клиентите

- Создавање уникатно искуство на клиентите низ сите продажни канали, процеси и производи;
- Асортиман на осигурителни и финансиски производи и услуги прилагодени на клиентот;
- Фокус на асистентски и сродни услуги насочени кон развој на меѓусебно поврзани екосистеми;

### Дигитална трансформација

- Групацијата Триглав продолжува со процесот на дигитална трансформација, со цел да постане водечка дигитална осигурителна и финансиска групација во Адриа регионот. Преку развивање на дигитални услуги, автоматизирање на процесите и имплементација на напредни дигитални технологии, ќе го обезбедиме најдоброто дигитално корисничко искуство за нашите клиенти.

### Развој на услужно ориентирани деловни модели

- Групацијата Триглав постепено се трансформира од осигурително ориентиран бизнис модел кон воглавно услужно ориентиран бизнис модел кој ги адресира поврзаните клиентски потреби во поглед на осигурителни производи и асистентски услуги.

### Развој на организациска култура

- Групацијата Триглав продолжува да создава високо ефективна и услужно ориентирана организациска култура, која ги подржува стратешките деловни насоки, како и организациска околина која и овозможува на Групацијата да привлече, развие и задржи компентентни, верни и задоволни вработени.

## Планирани активности

За спроведување на зацртаните цели Друштвото во наредниот период планира да преземе низа активности, а кои вклучуваат:

- Имплементација на DMS (Document Management System) во доменот на продажба и позадинско работење;
- Реорганизација на интерната продажна мрежа во насока на оптимизирање на процесите и обезбедување поголема агилност;
- Имплементација на виртуелен асистент;
- Развој и надградба на дигиталните канали на продажба;
- Воведување на нови и проширување на постоечките производи (е-каско, SME итн);
- Обезбедување на раст на БПП генериран преку поврзани услуги (банкоосигурување, мобилни оператори, малопродажен сектор).

# 2. Организациона структура

За ефикасно и квалитетно извршување на стручни, административни и други работи и работни задачи во Друштвото се организирани соодветни организациони облици и тоа:

- Сектори:
  - Одделенија,
  - Експозитури.
- Штабни служби.

Секторот за продажба ги извршува следните активности:

- Подготовка на анализа на пазарот на осигурување и конкуренцијата,
- Подготовка, развој и координација за водење на концептот на продажба,
- Формирање на предлози за провизиски стапки на продажба,
- Планирање на продажбата,
- Реализација на премискиот план,
- Организирање на продажба на осигурување на корпорациски и клучни купувачи,
- Спроведување и грижа за наплата на премија на осигурување,
- Анализа на ефикасност на продажни мрежи и трошоци на продажба по продажни канали,
- Воспоставување на систем за следење на задоволството на странките,
- Договарање и склучување на стратешки сојузништва со екстерни договорни партнери на подрачјето на продажба,
- Соработка во развојот на нови и надоградба на постојните производи на осигурување,
- Извршување на други активности.

Секторот за штети и регреси ги извршува следните активности:

- Одредување на овластувања на подрачјето на проценка и ликвидација на штети по организациски единици и работни места,
- Евидентирање,обработка и ликвидација на барањата за штети,
- Утврдување на оправданоста за регрес, постапки за наплата, административно технички работи во врска со регресите,
- Водење на постапка во врска со барања за отштета,
- Одредување на постапка за резервација на штети заедно со Службата за актуаријат,
- Соработка во подготовка на понуди и проценка на ризик,
- Соработка со Одделението за реосигурување (собирање и подготовка на податоци за штети) и Службата за актуаријат,
- Извршување на жалбени постапки,
- Соработка со надворешни институции и застапување пред судовите и други органи поради решавање на барања,
- Одредување на постапка за резервација на штети заедно со Службата за актуаријат,
- Утврдување и подготовка на анализи за задоволство на странките,
- Извршување на други активности.

Секторот за економско-финансиски работи ги извршува следните активности:

- Обезбедување на извори и насочување на финансиските средства,
- Извршување на финансиска оперативa (плаќање на обврски, обезбедување на услови за вршење на платен промет),
- Следење на ликвидноста на Друштвото,
- Грижа за покриеноста на техничките резерви на сите видови на осигурување и структура на гарантни резерви,

- Водење на главна книга и помошни книги,
- Извршување на даночни обврски,
- Подготовка на финансиски извештаи согласно локална и меѓународна регулатива,
- Врши работи од областа на управување со ризици.
- Учество во изработката на планот и стратегијата на Друштвото, подготовка на планот на Одделението и соработка во подготовката на плановите на останатите Сектори,
- Извршување на други активности.

---

Секторот за развој оценка и превземање на ризици ги извршува следните активности:

- Подготовка на основи за осигурување,
- Одредување и измена на условите на осигурување,
- Развој на нови производи,
- Оценка и преземање на ризик,
- Склучување на реосигурителни договори,
- Стратешки анализи,
- Одржување и унапредување на технологија на осигурување во информатичкиот систем,
- Водење преговори и склучување договори за сите поделикатни осигурувања,
- Извршување на други активности.

---

Кабинетот на Управа ги извршува следните активности:

- Координација, раководење и надзор врз работењето на Друштвото,
- Извршување на сите активности предвидени со позитивните законски прописи, Статутот на Друштвото и другите прописи,
- Одржување на поврзаност со матичното друштво во рамките на Групацијата Триглав,
- Подготовка и учество во органите на Друштвото,
- Следење и спроведување на одлуките на Одборот на директори,
- Вршење на работи кои се однесуваат на заработка, проектирање и промоција на програми и стратегии на развој, преструктуирање, реорганизација и приватизација на Друштвото,
- Координација и остварување на деловна соработка со стратешките домашни и странски партнери и меѓународни организации,
- Обезбедување на информации за вкупната работа и работењето за потребите на органите на Друштвото и матичното друштво,
- Извршување на сите активности од подрачјето на управување со ризици,
- Извршување на сите активности од подрачјето на усогласеност со работењето,
- Извршување на други активности.

---

Службата за внатрешна ревизија ги извршува следните активности:

- Подготовка на план на Службата и соработка во подготовка на плановите на Друштвото и грижа за ефикасно спроведување на годишната програма и деталниот оперативен план, следење и контрола на усогласеноста на работењето на Друштвото со Законот за супервизија на осигурување како и со другите законски прописи, деловната политика и внатрешните акти на Друштвото со кои е регулирано работењето на Друштвото,
- Оценување на адекватноста и ефикасноста на воспоставениот систем на внатрешна контрола, правилата, процедурите за работа, постапката и испитување на функционирање на внатрешна контрола во Друштвото,
- Следење на работењето на основните деловни функции и спроведување на внатрешна ревизија во организациските единици,
- Оценување на ефикасноста на сметководствениот систем и систем на информации за деловно одлучување,
- Проверка на изработената годишна сметка и финансиските извештаи,
- Извршување на други активности.

Службата за кадровски и општи работи ги извршува следните активности:

- Изработка на колективен договор и други поединечни акти поврзани со делокругот на работата на Службата,
- Водење и подготовка на кадровски извештаи, евиденција и анализа од подрачјето (кадри, образование и друго),
- Планирање на кадри, образование, соработка и координација во подготовка на план со другите организациски единици,
- Извршување на сите активности во врска со функцијата на квалитетот (стандаризација, сертификација),
- Планирање, водење и изведување на процеси на интерно и екстерно образование и усовршување,
- Набавка на основни средства, материјали и услуги и подготовка и водење на инвестиции и инвестициско одржување,
- Водење на архива на Друштвото согласно Законот за архивско работење,
- Планирање, организирање и обезбедување на заштита при работа, заштита од позар, физичко и техничко обезбедување,
- Вршење на општи работи за потребите на Друштвото,
- Извршување на други активности.

---

Службата за маркетинг и односи со јавност ги извршува следните активности:

- Развој и имплементација на маркетингот и комуникациската стратегија, која вклучува корпоративни и промотивни активности и огласувања во склад со потребите и целите на фирмата и групата,
- Следење на пазарните промени и своите потреби и соодветно прилагодување на маркетинската стратегија,
- Корпоративни и внатрешни комуникации и изградба на односи со медиумите, влијателната јавност, акционерите и вработените,
- Следење на работата и активностите на конкуренцијата во областа на развојот на производите, маркетингот и корпоративните комуникации, и во склад со тоа прилагодување на сопствената маркетинг стратегија,
- Организирање, уредување и надзор врз корпоративна, дигитална комуникација и корпоративните настани - прес конференции, саеми настапи на донатори и другите настани,
- Поддршка и анализа на резултатите на промоција на продажни те акции,
- Извршување на други активности.

---

Служба за спречување, откривање и истрага на измами ги извршува следните активности:

- Воспоставување и подобрување на систем за целосно и континуирано следење и известување врз основа на KPI планови (клучни показатели на измама),
- Воспоставување и подобрување на внатрешна контрола, со цел веднаш да се идентификува и спречи настанување на измамата,
- Утврдување на процедура за намалување на загуби кои произлегуваат од измама,
- Утврдување на мерки за санкционирање и воспоставување на соодветни постапки и внатрешна контрола, во случај на откриени измами,
- Подготовка на извештаи за завршените истражувања на задачите и советодавните услуги,
- Извршување на други активности.

---

Служба за информатичка и комуникациска технологија ги извршува следните активности:

- Обезбедување и развој на информатичка подршка,
- Техничка помош на корисниците во врска со употребата на информатичка подршка,
- Одржување и заштита на интерна мрежа, сервери и база на податоци,
- Дизајн, развој и одржување на INHOUSE апликација,
- Документирање на ИТ процеси и процедури,
- Набавка на хардвер, софтвер и потрошен материјал,
- Следење и извршување на договори со надворешни фирми,
- Извршување на други активности.

Службата за актуаријат ги извршува следните активности:

- Проверка на правилност на пресметката во кварталните сметки во однос на формирање на технички резерви и други резерви на Друштвото,
- Проверка на премиите на техничките резерви дали се пресметани во согласност со одредбите на Законот за супервизија на осигурување, како и дали истите се пресметани и издвоени на начин кој ќе овозможи долгорочно исполнување на обврските кои произлегуваат од договорот за осигурување од страна на Друштвото,
- Давање мислење за општи и посебни услови на осигурување, тарифи на премии на осигурување и техничките основи на осигурување,
- Подготовка и изработка на табела на максимално самопокритие, правилник за формирање и начин на пресметка и висина на преносни премии, правилник за начинот на формирање на резерви на штети, правилник за формирање на резерви за израмнување на ризик и другите акти на деловната политика,
- Извршување на други активности.

---

Службата за позадинско работење ги извршува следните активности:

- Тарифација на изготвените полиси (во согласност со Одлуката за овластувања) за сите видови на осигурување,
- Одговара за суштинска и сметковна контрола на полисите,
- Вршење на сите потребни активности на подрачјето на строга евиденција,
- Вршење на внес и вршење на надзор во централната збирка на деловни партнери,
- Испраќање на известувања за доспевање,
- Дневно книжење на приливи и одливи за правни и физички лица, канали на продажба и дополнителни евиденции,
- Дневна контрола и обезбедување на соодветна аналитика на наплата на долгови и обврски кои произлегуваат од осигурителните работи,
- Соработка со подрачјето за продажба за наплата на долгови и бележење на сомнителни и спорни долгови,
- Опомена на нередовните плаќачи и грижа за листата за исклучоци кај праќањето на опомени, склучување на договори за исплата на долг,
- Соработка со другите организациски единици на друштвото со цел наплата на побарувања; давање предлози за утужување на коминтенти и подготовка на документација за утужување,
- Подготовка на пресметки за исправка на вредноста на неплатените долгови и нивно евидентирање,
- Извршување на други активности.

---

Службата за правни и корпоративни работи ги извршува следните активности:

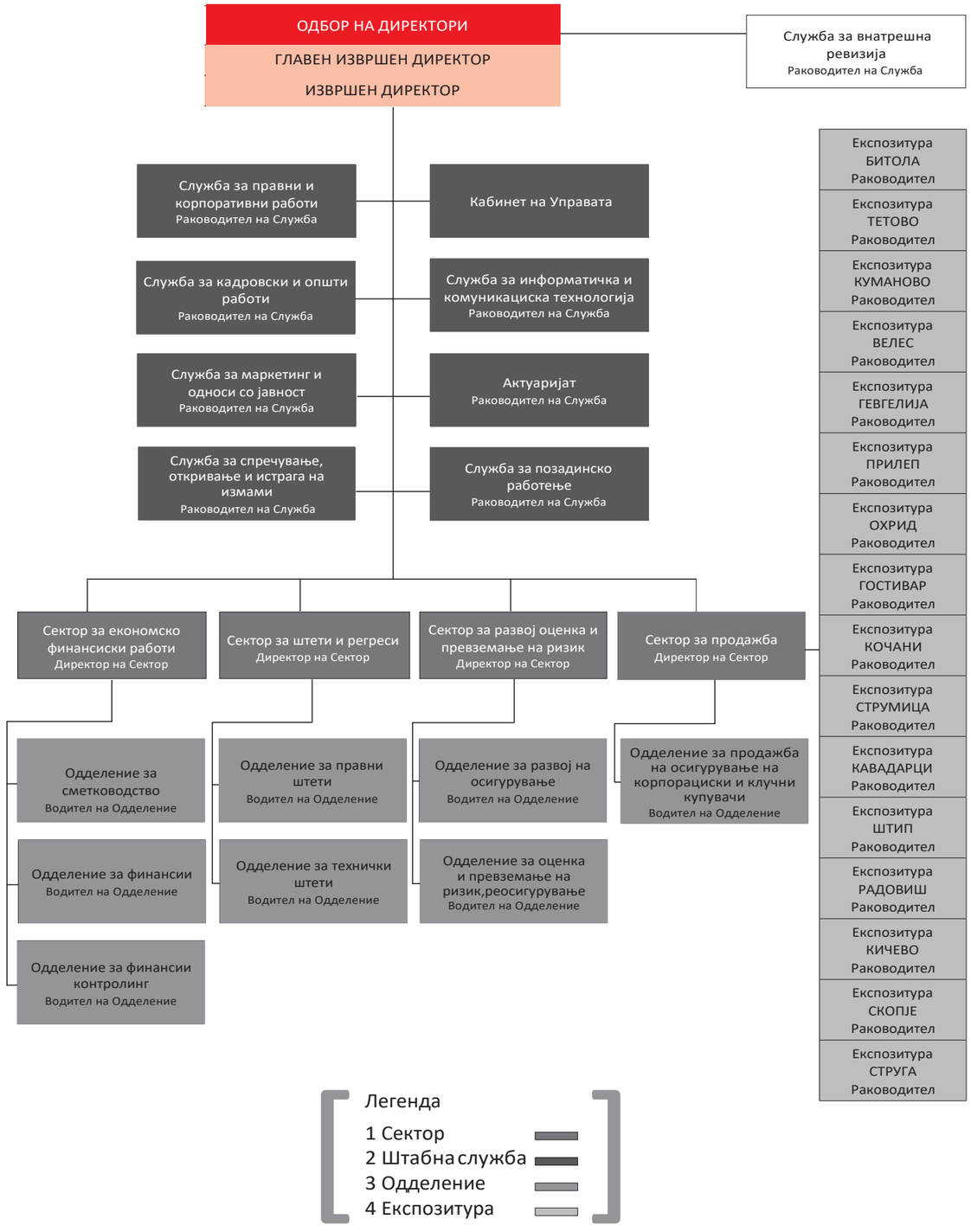
- Следење на промените на законската регулатива и предлагање мерки за потребно усогласување на работењето и актите на Друштвото со позитивното законодавство,
- Воспоставување на рамка за обезбедување на усогласеност со прописите за заштита на лични податоци и управување со предметното подрачје,
- Следење на адекватноста и правовременоста при известувањето на Друштвото и стручна помош при исполнување на обврски за доставување на извештаи на државни тела, органи и институции,
- Контрола и поддршка на сите правни и нормативно првани работи на ниво на целото Друштво
- Координација, водење и подготовка на документација за органите на управување на Друштвото,
- Организација на работењето и следење на извршувањето на одлуките на Собранието на акционери и Одборот на директори,
- Извршување на други активности.

---

Експозитурите, како дел од Секторот за продажба, ги извршуваат следните активности:

- Продажба на сите видови на осигурување согласно важечките тарифи и услови за осигурување,
- Реализација на премискиот план,
- Посредување и опфат на сите осигурувања во склад со овластувања,
- Спроведување и грижа за наплата на премија на осигурување,
- Грижа за внес на полиси,
- Соработка при прием на пријава на штети,
- Соработка во проценка на ризик, утврдување на максимални штети,
- Одржување на постојани контакти со осигурениците и проследување на информациите за условите и цените на осигурувањето,
- Извршување на други активности.

Деловната мрежа во Друштвото е организирана во рамките на Секторот за продажба. Заклучно со 31 декември 2023 во функција се 16 експозитури, кои претставуваат најистурениот канал преку кој се обезбедува достапност на осигурителната понуда до клиентите. На подрачјето на работење на една Експозитура, продажбата може да се врши на повеке продажни места, преку организирање на застапништва кои не претставуваат самостојни организациони единици, односно истите функционираат во рамките на Експозитурата на цие подрачје се регистрирани.



3.

# Управување и водење на Друштвото

## 3.1 Управување и водење на Друштвото

Начинот на управување на Триглав Осигурување АД, Скопје е според едностепен систем на управување. Органи на Друштвото се:

- Собрание на акционери и
- Одбор на директори, со помошно тело Одбор за ревизија.

Органите на Друштвото дејствуваат во согласност со законите и останатите прописи, Статутот и интерните акти на Друштвото.

## 3.2 Собрание на акционери

Акционерите на Друштвото ги остваруваат своите права преку Собранието на акционери. Правата и начинот на дејствување на Собранието се определени со Законот за трговските друштва, Законот за супервизија на осигурување и Статутот на Друштвото.

Во текот на 2023 година беа одржани 3 (три) седници на Собранието на акционери и тоа:

- 59-та седница на Собранието на акционери–одржана на 28.02.2023 година;

  На 59-та се седница на Собранието на акционери одржана на 28.02.2023 година беа продолжени мандатите на г-динот Тедо Џјеканoвиќ и г-динот Дарко Поповски за неизвршни членови на Одборот на директори, со мандат од 4 години.

- 60-та седница на Собранието на акционери–одржана на 30.05.2023 година;

  На 60-та седница на Собранието на акционери одржана на 30.05.2023 година беше разгледано и одобрено работењето на членовите на Одборот на директори, како и беа усвоени Годишните извештаи на Друштвото. За Вршење на ревизија на годишните извештаи за 2023 година, од страна на Собранието на акционери беше избрана ревизорската кука Дилоит Доо Скопје.

- 61-та седница на Собранието на акционери–одржана на 14.07.2023 година;

  На 61-та се седница на Собранието на акционери одржана на 14.07.2023 година беше продолжен мандатот на г-динот Ѓорѓе Војновиќ, МБА за неизвршен член на Одборот на директори, со мандат од 4 години.

## 3.3 Одбор на директори

Управувањето во Друштвото е организирано според едностепениот систем на управување преку Одбор на директори. Одборот на директори се состои од 7 (седум) члена и тоа:

- Г-дин Ѓорѓе Војновиќ, МБА - извршен член - главен извршен директор; менаџер по бизнис и администрација;
- Г-дин Војдан Јорданов -МБА- извршен член - извршен директор; магистер по бизнис администрација;
- Г-дин Тедо Џјеканoвиќ, МБА - Претседател на Одборот на директори; магистер по бизнис администрација;
- Г-дин Дарко Поповски, МБА - неизвршен член; магистер по бизнис администрација;
- Г-дин Блаж Кметец, - неизвршен член, магистер по финасии;
- Г-дин Матеј Ферлан, МБА - независен неизвршен член- магистер по бизнис администрација и
- Г-дин Ѓорѓи Јанчевски - независен неизвршен член, дипломиран економист.

Во временскиот период од 01.01.2023 година до 31.12.2023 година Одборот на директори одржа 15 (петнаесет) седници на кои што беа разгледувани значајни прашања од делокругот на работењето на Друштвото. Одборот на директори разгледуваше и решаваше и за други работи од тековен карактер што се во негова надлежност.

Седниците на Одборот на директори беа редовно одржувани во закажаните термини и на истите речиси секогаш сите членови беа редовно присутни и земаа активно учество во работата.

Одборот за ревизија, моментално има 4(четири) члена и тоа:

- г-ѓа Матеја Гержина, претседател на Одборот за ревизија;
- г-ѓа Јана Полда, член;
- г-дин Бранко Флисар, член и
- г-дин Миран Крашевец, член.

Во временскиот период од 01.01.2023 година до 31.12.2023 година Одборот за ревизија одржа 6 (шест) седници. На седниците на овие тела беа разгледувани значајни прашања од делокругот на работењето на Друштвото, а кои особено се однесуваат на сметководственото и финансиското работење на Друштвото, работата на внатрешната и надворешната ревизија, ефикасноста на работењето на внатрешните контроли и управување со ризици, инспекциските и надворешните контроли во Друштвото и слично.

Седниците на Одборот за ревизија беа редовно одржувани во закажаните термини и за истите беше обезбедуван потребниот кворум за одржување, односно најчешто беа присутни четири од пет члена.

Во продолжение се презентирани примањата на членовите на Одборот на директори исплатени од страна на Триглав Осигурување АД Скопје во деловната 2023 година.

| Име и презиме | Функција | Период на извршување на функција | Плата и надоместоци | Животно осигурување | Пензиско осигурување | Регрес за годишен одмор | Паушал на неизвршни членови на Одборот на директори | Други видови на надоместоци* | Вкупно |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | МКД'000 |
| Тедо Џјеканoвиќ | Неизвршен член - Претседател на Одборот на директори | од 01.03.2015 година | - | - | | - | - | 47 | 47 |
| Ѓорѓе Војновиќ | Извршен член на Одборот на директори, главен извршен директор | од 17.11.2015 година | 7.668 | 96 | 40 | 40 | - | - | 7.844 |
| Војдан Јорданов | Извршен член на Одборот на директори, извршен директор | од 01.04.2021 година | 5.502 | 77 | 40 | 40 | | | 5.659 |
| Матеј Ферлан | Неизвршен член на Одборот на директори | од 01.03.2015 година | - | - | | - | 258 | 34 | 292 |
| Дарко Поповски | Неизвршен член на Одборот на директори | од 01.03.2015 година | - | - | | - | 258 | 42 | 300 |
| Ѓорѓи Јанчевски | Независен неизвршен член на Одборот на директори | Од 30.01.2020 година | - | - | | - | 739 | - | 739 |
| Блаж Кметец | Независен неизвршен член на Одборот на директори | од 04.12.2013 година | - | - | | - | 258 | 34 | 292 |
| **Вкупно** | | | **13.170** | **173** | **80** | **80** | **1.513** | **157** | **15.173** |

*Во текот на 2023 година, Друштвото има трошоци за животно осигурување за извршните членови на Одборот на директори со осигурителна премија од 173 илјади МКД и доброволно пензиско осигурување од 80 илјади МКД.
** Други видови на надомести се однесуваат на надомест на авионски карти, хотелски услуги и останати патни трошоци поврзани со одржување на седниците на Одборот на директори.

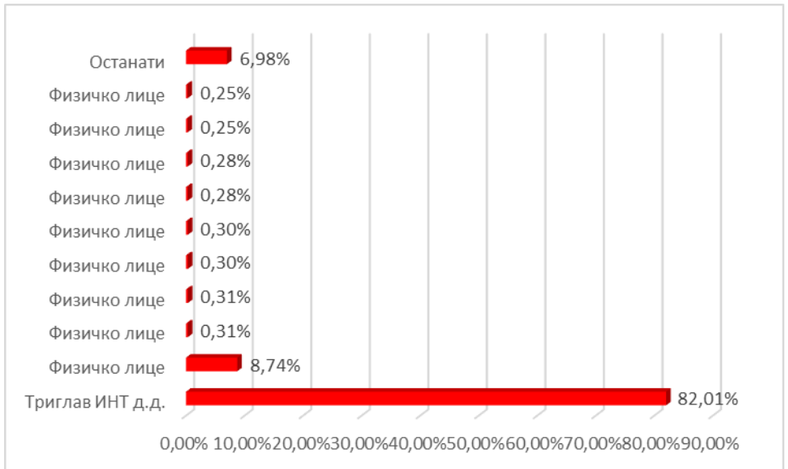
4.

# Акционерски капитал и акционери на Друштвото

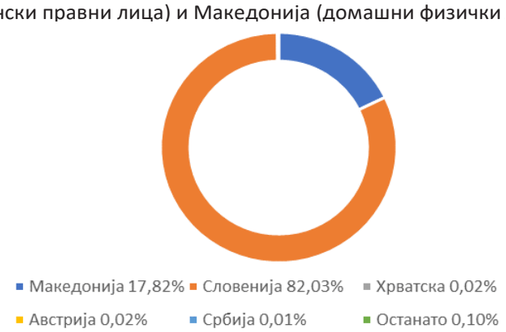
Акционерскиот капитал на Друштвото на 31 декември 2023 година го социнуваат 60.184 обични акции со вкупна номинална вредност од 3.009.200 Евра. Номиналната вредност по акција изнесува 50 Евра. Акциите се регистрирани и се водат во Централниот депозитар за хартии од вредност на Р. С. Македонија како обични акции. Акциите на сопствениците им даваат право на глас на седниците на Собранието на акционери. Еден глас на седниците на Собранието на акционери се добива како еквивалент на една обична акција. Акцијата е издадена во нематеријален облик со ИСИН код МКВРОС101016.

| Акционерска структура на 31 декември 2023 | Вкупно | Домасни | Странски | Правни лица | Физички лица |
|---|---|---|---|---|---|
| Број на акции | 60.184 | 10.725 | 49.459 | 49.402 | 10.782 |
| Број на акционери | 59 | 50 | 9 | 2 | 57 |
| Број на акции - уцество | 100% | 17,82% | 82,18% | 82,08% | 17,92% |
| Број на акционери - уцество | 100% | 84,75% | 15,25% | 3,39% | 96,61% |

Во продолжение се прикажани десетте најголеми акционери во Триглав Осигурување АД Скопје. Најголемиот акционер - Триглав ИНТ - во периодот од 01 јануари 2023 до 31 декември 2023 го зголеми своето учество во акционерскиот капитал на Друштвото за 0,32 процентни поени, односно од 81,69% на 82,01%.




Од аспект на структура на капиталот по земја на потекло на акционерите, доминираат акционерите од Словенија (странски правни лица) и Македонија (домашни физички лица).




5.

# Деловно окружување

## 5.1 Општо деловно окружување и влијание на околината врз работењето на Друштвото

**А) Политички аспект**

По распадот на Југославија во 1991 година и прогласувањето независност во 1991 година, Македонија се етаблира како република со повеќепартиска парламентарна демократија и политички систем поделен на законодавна, извршна и судска власт. Собранието, составено од 120 пратеници, е централна и најважна институција на државната власт. Согласно Уставот, Собранието е репрезентативно тело на граѓани, избрано на општи и непосредни избори со мандат од 4 години и му е доверена законодавната власт на Р. С. Македонија. Владата ја избира Собранието на Републиката со мнозинство гласови од вкупниот број делегати и одговара пред Собранието за својата работа. Моментално, Владата е предводена од страна на коалицијата СДСМ-ДУИ и премиерот Димитар Ковачевски со мандат до 2024 година. Покрај Владата, извршна власт има и Претседателот, кој ја претставува Републиката и е Главен командант на вооружените сили. Претседателот е избран на општи и непосредни избори со мандат од 5 години и може да има максимум 2 мандата. Актуелен претседател е Стево Пендаровски, кој го издрзува својот прв мандат (2019-).

Р. С. Македонија на 27.03.2020 година стана 30-та полноправна членка на НАТО. Дополнително, на 26.03.2020 година, конечно доби зелено светло за отпочнување на преговори со ЕУ но без конкретен датум. За Р. С. Македонија ова се историски достигнувања со кои се гарантира стабилност на државата.

Во текот на 2021 и 2022 се појавија нови предизвици во преговорите меѓу Бугарија и Македонија околу идентитетските прашања и заштита на правата на малцинствата, што пак предизвика застој во процесот на евроинтеграции. Франција се јави во улога на посредник во решавање на спорот, нудејќи предлог кој беше прифатен од двете влади. Согласно предлогот, Македонија ќе мора да го промени Уставот и да ги вклучи Бугарите во Преамбулата, а потоа и да усвои Акциски план за заштита на нивните права, по што би отпочнале пристапните преговори со ЕУ. Предлогот беше усвоен од страна на Собранието на Македонија на 16.07.2022 година. Сепак, со оглед на тоа што за промена на Уставот е потребно двотретинско мнозинство од гласовите, а кое што тековната влада не успеа да го обезбеди, процесот делува позаглавен од било кога. Следна можност за одглавување на процесот се најавените редовни парламентарни избори во Македонија во текот на 2024 година.

**Б) Економски аспект**

Согласно последните расположливи податоци, бруто домашниот производ порасна за 1,5% во првиот, 1,1% во вториот и 1,2% во третиот квартал од 2023 година. Иако очекувањата на Министерството за финансии се дека 2023 ќе заврши со стапка на раст од 2,3%, истото е тешко остварлива.

Финалната потрошувачка на домаќинствата, вклучително и непрофитните институции кои им служат на домаќинствата, на крајот на третиот квартал 2023 година номинално се зголеми за 9,1%, а нејзиното учество во структурата на бруто домашниот производ изнесува 72,9%. Во истиот период, извозот на стоки и услуги номинално е намален за 2,7%, а увозот на стоки и услуги номинално е намален за 9,1%.

Стапката на невработеност во третиот квартал од 2023 година изнесува околу 13%, додека стапката на вработеност е на ниво од 45,7%. Сегашната проекција на Министерството за финансии на Р.С. Македонија за 2023 година е одржување на невработеноста под 13%

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Q3,2023*¹ | Проекција 2023 | Проекција 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| БДП (стапка на раст) | 2,9% | 3,9% | (4,7%) | 3,9% | 2,2% | 1,3% | 2,3% | 3,4% |
| Инфлација | 1,5% | 0,8% | 1,2% | 3,2% | 14,2% | 9,9% | 9,5% | 3,5-4% |
| Невработеност | 20,7% | 17,3% | 16,4% | 15,7% | 14,4% | 13% | 12,8% | 11,9% |

Извор: Министерство за финансии на Р. С. Македонија;Народна банка на Р.С. Македонија.
* Проценети податоци

**Инфлација и каматни стапки**

Првичната оцена на Народната банка за 2023 година година е 9,5% (од 3,5%-4% за 2024 година). Гледајки ги статистичките податоци, во 2022 година и 2023 година е забележан најголем раст на цените на основните производи.

По долгиот период на ниски каматни стапки на државните обврзници, во текот на 2022 година истите значително порасnaa како резултат на монетарното затегање. Приносите на должничките инструменти на крајот од 2023 се движеа од 4,25% за 12 месечни државни обврзници, до 6,15% за 15 годишни државни обврзници без девизна клаузула.

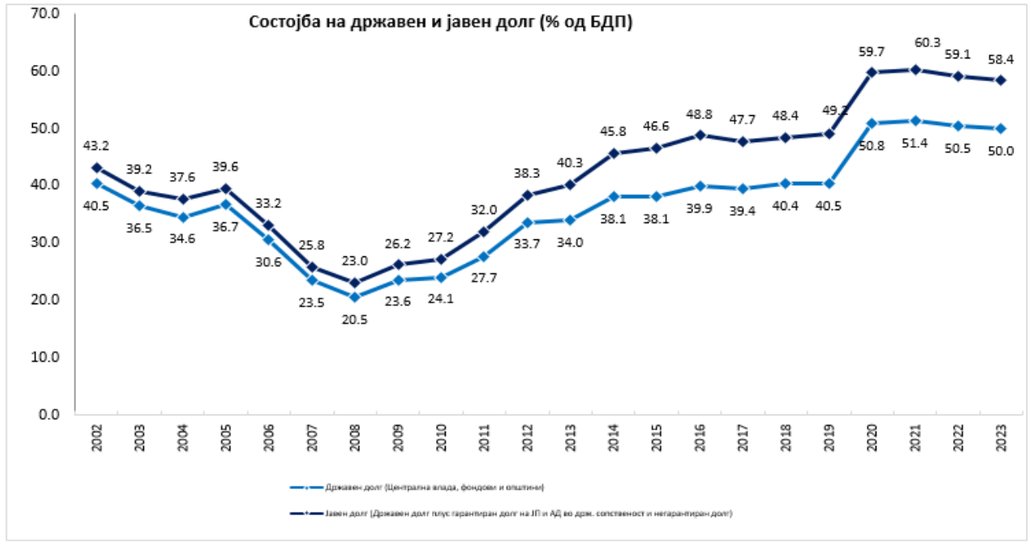
Државни обврзници без девизна клаузула — Државни обврзници со ЕУР валутна клаузула

| Рочност | 12М | 2Г | 3Г | 5Г | 10Г | 15Г | 12М | 2Г | 3Г | 5Г | 10Г | 15Г | 30Г |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 2,60% | 2,80% | / | / | 3,90% | / | 1,75% | 2,00% | / | 2,50% | / | 3,80% | / |
| 2017 | 1,85% | 2,10% | 2,35% | / | / | / | 0,90% | 0,90% | / | / | / | 2,90% | 4,50% |
| 2018 | 0,90% | 1,30% | 1,50% | 2,00% | / | 3,40% | 3,00% | 2,00% | / | 2,70% | 4,5% | / | / |
| 2019 | 0,60% | / | / | 1,50% | / | 3,00% | 0,50% | / | / | 1,30% | / | 2,45% | 4,10% |
| 2020 | 0,40% | 0,90% | 1,30% | / | 2,00% | 2,50% | / | 0,60% | 1,00% | / | 1,50% | 2,20% | 4,10% |
| 2021 | 0,50% | 0,60% | 1,30% | 1,20% | / | 2,50% | / | / | / | / | / | 2,20% | / |
| 2022 | 3,50% | / | / | / | / | 5,40% | / | / | / | / | / | 5,15% | / |
| 2023 | 4,25% | 5,00% | / | / | / | 6,15% | / | / | / | / | / | 5,90% | / |

**Јавен долг**

Според општо прифатената методологија, Р.С. Македонија спаѓа во групата на средно задолжени земји. Во текот на изминатите години, буџетскиот дефицит постојано се намалуваше се до 2020 година кога нагло порасна на 8,1% од БДП, а како резултат на Ковид 19 кризата.

На крајот од 2023 година, јавниот долг изнесува 58,4% од БДП, што е пад од 0,7 п.п во однос на 2022 година. Според ревидираната Стратегија за управување со јавниот долг, на среден рок, односно до 2028 година, јавниот долг ќе се стабилизира и ќе се намали на 54,6%, додека дрзавниот долг ќе се намали на 48,6%.




**В) Социјален аспект**

Според последните податоци, во Македонија живеат 1.836.713 жители, кои се различни по својата етничка, верска и културна припадност. Македонците претставуваат мнозинство во земјава со 58,4% од вкупното население, потоа Албанците со 24,3%, Турците со 3,9% и Ромите со 2,5%. Просечниот годишен раст на населението во земјата во втората половина на 20 век постојано се намалува, од 26,3 промили во 1948 година на 1,3 промили во 2015 година. Ваквите податоци ја сместуваат Македонија меѓу земјите со низок раст на населението, како и повеќето земји во Европа.

Жителите на возраст од 65 години и постари претставуваат 17,2% од вкупниот број на жители во земјата. Податоците покажуваат дека населението во државата е под влијание на процесот на демографско стареење, односно анализата на старосната структура покажува на еден тренд на намалување на младото население. Ваквите движења се многу интересни доколку се погледнат на ниво на општини, региони или националности.

| | ГОДИНА | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Националност** | **1953** | **1961** | **1971** | **1981** | **1991** | **2002** | **2021** | **%** |
| Македонци | 860.699 | 1.000.854 | 1.142.375 | 1.279.323 | 1.328.187 | 1.297.981 | 1.073.229 | 58,4 |
| Албанци | 162.524 | 183.108 | 279.871 | 377.208 | 441.987 | 509.083 | 446.245 | 24,3 |
| Турци | 203.938 | 131.481 | 108.552 | 86.591 | 77.080 | 77.959 | 70.961 | 3,9 |
| Роми | 20.462 | 20.606 | 24.505 | 43.125 | 52.103 | 53.879 | 46.433 | 2,5 |
| Срби | 35.112 | 42.728 | 46.465 | 44.468 | 42.775 | 35.939 | 23.847 | 1,3 |
| Власи | 8.668 | 8.046 | 7.190 | 6.384 | 7.764 | 9.695 | 8.714 | 0,5 |
| Босанци | - | - | - | - | - | 17.018 | 16.042 | 0,9 |
| Останати | 13.111 | 19.180 | 38.350 | 72.037 | 84.086 | 20.993 | 17.990 | 1,0 |
| Непознато | - | - | - | - | - | - | 133.182 | 7,2 |
| **Вкупно** | **1.304.514** | **1.406.003** | **1.647.308** | **1.909.136** | **2.033.982** | **2.022.547** | **1.836.643** | **100** |

Македонија спаѓа во земјите со најнизок животен стандард во Европа. Куповната моќ на населението изнесува околу 37% од просекот на Европската Унија. Во исто време, приходот е крајно нееднакво дистрибуиран, односно разликите помеѓу најбогатото и најсиромашното население во државата, мерено преку индексот ГИНИ, се меѓу највисоките во Европа. Сепак во последните години забележан е извесен напредок, особено во поглед на бројот на сиромашното население. Имено, гледано преку индексот Лаекен, сиромашното население во Р. Македонија се намалило од 27,3% во 2010 година на 21,8% во 2020 година.

## 5.2 Осигурителен пазар

На пазарот на осигурување во Р. С. Македонија активно работат 16 друштва, од кои 11 друштва работат неживотно осигурување, а пет друштва работат животно осигурување. Само едно друштво, покрај работењето со неживотно осигурување, има дозвола за извршување и работење со реосигурување.

Заклучно со Q4, 2023 осигурителниот пазар во Р. С. Македонија го сочинуваат 44 осигурителни брокерски друштва, 10 друштва за застапување при осигурување и 8 банки кои дејствуваат како застапници за осигурување.

Осигурителната дејност е најмалку развиен сегмент на финансискиот систем во земјата. Во структурата на финансискиот систем осигурителниот сектор учествува со околу 3,5%, а степенот на густина за 2022 година изнесува околку 113 Евра (2021: 103 Евра)[1] осигурителна премија по жител. Ова е далеку од просекот на ЕУ од околу 2.000 Евра, но е слично со просекот на земјите од Западен Балкан.

Основната карактеристика на осигурителниот пазар во Р. С. Македонија е релативно ниска пазарна концентрација, што е предуслов за функционална пазарна конкуренција. Во 2023 година бројот на друштва кои го имаат поминато прагот на учество од 10% во вкупната бруто полисирана премија на земјата изнесува четири. Покрај тоа, на македонскиот пазар на осигурување ниту една компанија не го надминува прагот со повеке од 20% од пазарниот удел. Од друга страна, висока концентрација е присутна кај животното осигурување, а причина за тоа е малиот број друштва од овој домен на работење.

Во Q4,2023 беше остварена бруто полисирана премија (БПП) од 143 милијарди денари, што претставува зголемување од над 12% во споредба со истиот период лани (Q4, 2022: 12,8 милијарди МКД). Споредено со минатата година, неживотното осигурување има раст од 13% (Q4, 2022: 10,5 милијарди денари) и реализираната БПП е 11,9 милијарди денари што претставува 83% од вкупната бруто полисирана премија на пазарот за 2023 година.

Во класата на животно осигурување остварената премија изнесува 2,5 милијарди денари, што претставува раст од 9,0% во однос на истиот период минатата година (Q4, 2022: 2,3 милијарди денари). Истата учествува во вкупната премија на осигурителниот пазар со 17%

Кај поединечните класи на осигурување нема значајни отстапки во однос на структурата на вкупната бруто премија, со што и понатаму најзначајната категорија е задолжителното осигурување од авто-одговорност (АО) со учество од 47,2% (Q4,2022: 49,6%), потоа следи имотното осигурување со 20,0% (Q4,2022: 20,0%). Раст кај неживотното осигурување бележи и здравственото осигурување со раст од 48% и БПП од 1,0 милијарди денари (Q4, 2022: 0,7 милијарди денари).

Регистар на осигурителни друштва во Р. С. Македонија:

| Друштва за неживотно осигурување: | Друштва за Животно осигурување: |
|---|---|
| Триглав | Кроација Осигурување Зивот |
| Еуролинк | Граве Зивот |
| Уника | Винер Лајф-Виенна Инсуранце Гроуп |
| Халк Осигурување | УНИКА Лајф АД Скопје |
| Сава | Триглав Осигурување Зивот АД, Скопје |
| Осигурување Македонија | |
| Винер | |
| Еуроинс | |
| Кроација | |
| Осигурителна полиса | |
| Граве | |

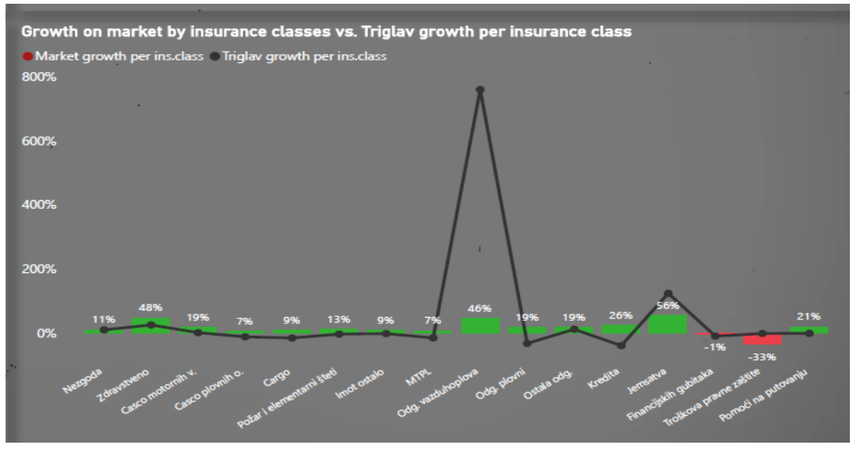
Друштвата за осигурување се во доминантна сопственост на странски инвеститори, претежно странски осигурителни компании. Од вкупниот капитал, над 80% е странски капитал.

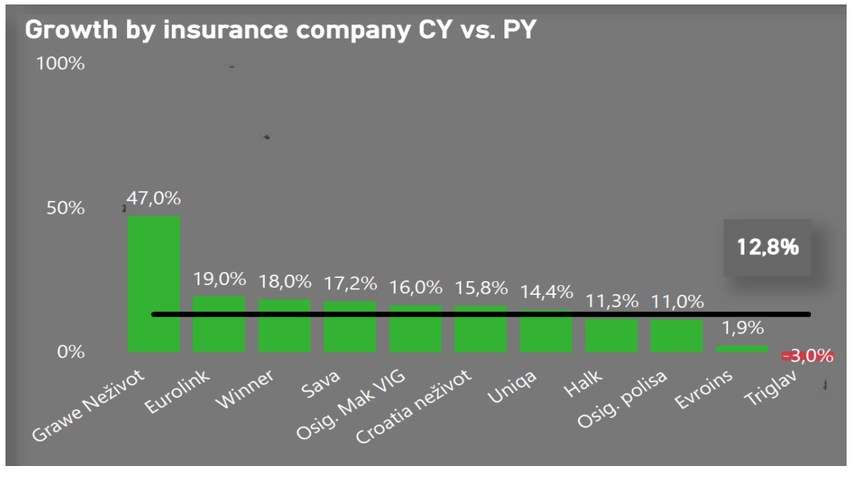
[1] Последни ажурирани податоци

Во прилог е преглед на пазарното учество на осигурителните субјекти во делот на неживотно осигурување во Р. С. Македонија Заклучно со 31 декември 2023 година, пресметано врз основа на бруто полисирана премија.

| | 31 декември 2023 | 31 декември 2022 |
|---|---|---|
| Триглав | 12,41% | 14,44% |
| Еуролинк | 11,29% | 10,71% |
| Уника | 11,01% | 10,86% |
| Сава | 10,60% | 10,21% |
| Винер | 9,78% | 9,35% |
| Осигурување Македонија | 9,76% | 9,49% |
| Кроација | 9,21% | 8,98% |
| Еуроинс | 8,28% | 9,11% |
| Осигурителна полиса | 6,72% | 6,84% |
| Халк Осигурување | 6,50% | 6,59% |
| Граве | 4,45% | 3,42% |

Заклучно со Q4, 2023 година Триглав Осигурување АД Скопје, во делот на бруто полисираната премија, на пазарот на неживотно осигурување во Р. С. Македонија остварува учество од 12,41% или пад од 2 процентни поени во споредба со Q4, 2022 година, со што ја одржа водечката позиција на пазарот на осигурување.



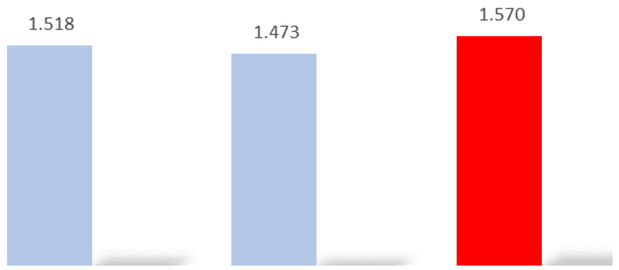
6.

# Работење во периодот на известување

## 6.1 Остварена бруто премија

**-3%**
**Бруто полисирана премија**

**БРУТО ПОЛИСИРАНА ПРЕМИЈА (МИЛ. МКД)**




Во продолжение следува преглед на остварената бруто премија по класи на осигурување.

| МКД '000 | 31 декември 2023 (1) | 31 декември 2022 (2) | План 2023 (3) | Индекс (1)/(2) | Индекс (1)/(3) | Структура 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода | 126.347 | 113.423 | 124.233 | 111 | 102 | 8,6% |
| 02 Доброволно здравствено осигурување | 156.623 | 123.696 | 129.267 | 127 | 121 | 10,6% |
| 03 Осигурување на моторни возила (каско) | 171.683 | 166.978 | 166.608 | 103 | 103 | 11,7% |
| 04 Осигурување на шински возила (каско) | - | - | - | - | - | 0,0% |
| 05 Осигурување на воздухоплови (каско) | 1.007 | - | - | - | - | 0,1% |
| 06 Осигурување на пловни објекти (каско) | 160 | 178 | 29 | 90 | 553 | 0,0% |
| 07 Осигурување на стока во превоз (карго) | 27.392 | 31.836 | 31.388 | 86 | 87 | 1,9% |
| 08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди | 112.729 | 118.702 | 119.227 | 95 | 95 | 7,7% |
| 09 Други осигурувања на имот | 205.532 | 201.728 | 216.403 | 102 | 95 | 14,0% |
| 10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила | 488.385 | 567.124 | 595.044 | 86 | 82 | 33,2% |
| 11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови | 1.142 | 133 | - | 860 | - | 0,1% |
| 12 Осигурување од одговорност од употреба на пловни објекти | 406 | 587 | 568 | 69 | 71 | 0,0% |
| 13 Општо осигурување од одговорност | 46.287 | 40.905 | 34.722 | 113 | 133 | 3,1% |
| 14 Осигурување на кредити | 21.288 | 34.214 | 34.888 | 62 | 61 | 1,4% |
| 15 Осигурување на гаранции | 457 | 607 | 311 | 75 | 147 | 0,0% |
| 16 Осигурување на разни финансиски загуби | 54.625 | 59.480 | 62.314 | 92 | 88 | 3,7% |
| 17 Осигурување на правна заштита | - | - | - | - | - | 0,0% |
| 18 Осигурување на туристичка помош | 58.575 | 58.248 | 55.319 | 101 | 106 | 4,0% |
| **Вкупно** | **1.472.638** | **1.517.840** | **1.570.320** | **97** | **94** | **100,0%** |

**Коментари по одделни класи на осигурување**

Во 2023 година беа остварени следниве премиски резултати:
- Индекс на БПП 2023 / БПП 2022 = 97
- Индекс на БПП 2023 / План 2023 = 94

Триглав Осигурување АД Скопје има добиено дозвола за работење во 18 (осумнаесет) класи во делот на неживотно осигурување. Од нив, Друштвото во 2022 година работесе во 16 (шеснаесет) класи.

Од 16 (шеснаесет) класи на осигурување, во 7 (седум) од нив се забележа пораст на премијата во однос на реализираната премија во истиот период во 2022 година. Од друга страна, во 9 (девет) класи на осигурување се оствари помала реализирана премија во однос на 2022 година.

*Класа 1 - Осигурување од последици на несреќен случај - незгода*

Заклучно со 31 декември 2023 година, остварен е индекс од 111 во однос на реализацијата од истиот период претходната година. Во споредба со планираниот износ, индексот за оваа класа е 102.

Растот на премија е резултат на нова премија со еден поголем клиент, во износ од 47 мил.мкд.

*Класа 2 – Доброволно здравствено осигурување*

Здравственото осигурување е релативно нов производ во портфолиото на Триглав Осигурување АД, Скопје. И покрај тоа, истото стана значаен дел од понудата на Друштвото и во текот на 2023-та изнесува над 10% од структурата на портфолиото.

Добрите индекси се резултат на повисока премија и кај правните лица (неколку поголеми клиенти), како и зголемувањето на интересот кај физичките лица.

*Класа 3 - Осигурување на моторни возила (каско)*

Во оваа класа на осигурување, друштвото има остварено индекс од 103 во однос на истиот период претходната година, како и во однос на планот за овој период.

Заклучно со 31 декември 2023 година, Триглав успеа да го обнови поголемиот дел од своето портфолио. По лошата 2020 година за каско осигурување, во последните години се забележува позитивно придвижување на пазарот.

*Класа 7 - Осигурување на стока во превоз (карго)*

Во оваа незадолжителна класа на осигурување остварениот индекс е 87 во однос на планот и 86 во однос на истиот период претходната година.

Во текот на 2023-та година успеавме да го задржиме поголемиот дел од нашите клиенти. Падот во класата е помалку реализираната премија со еден клиент.

*Класа 8 - Осигурување на имот од пожар и природни непогоди*

Остварениот индекс во споредба со претходната година изнесува 95, исто како и во однос на планот. Пониската реализација се однесува на неколку фронтинг полиси со компании од енергетиката кои се обновени на понизок износ.

*Класа 9 – Други осигурувања на имот*

Остварениот индекс во споредба со претходната година и со планот изнесува 102 и 95 соодветно. Како и кај класата 8, пониската реализација во однос на планот се однесува на неколку фронтинг полиси со постоечките клиенти обновени на понизок износ.

*Класа 10- Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила*

Во оваа класа беше остварен индекс од 86 во споредба со истиот период претходната година. Остварениот индекс во однос на планот изнесува 82. Причина за отстапувањето е ставањето во мирување на соработката со неколку брокерски куќи поради должна премија, како и прекинот на соработка со неколку клиенти поради техничкиот резултат.

*Класа 13 - Општо осигурување од одговорност*

Оваа класа е со индекс од 113 споредено со реализацијата од претходната година и индекс од 133 споредено со планот. Раст имаме при обнова на неколку поголеми клиенти.

*Класа 14 - Осигурување на гаранции*

Оваа класа е со индекс од 62 споредено со реализацијата од претходната година и индекс од 61 споредено со планот.

Отстапувањето е резултат на прекинот на соработката со една банка. Од друга страна, поголем дел од премијата е надоместен преку соработката со останатите банки и останати кредитни институции.

*Класа 16 - Осигурување на разни финансиски загуби*

Во оваа класа клиентите се претежно компании со странски капитал и обично се работи за фронтинг договори кои не влијаат на нето-премијата. Кај компаниите со домашен капитал интересот за ваков вид на осигурување е прилично слаб.

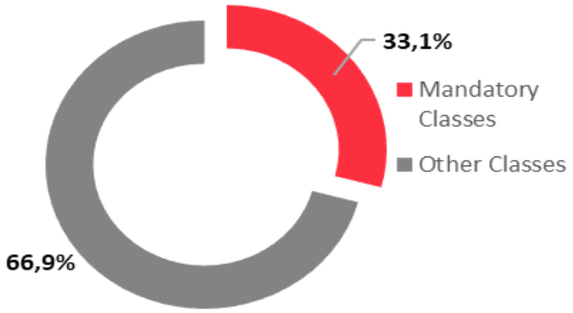
*Класа 18 - Осигурување на туристичка помош*

Во оваа класа реализацијате во однос на минатата година е на исто ниво, додека во однос на планот е повисока за 3 милиони МКД. Реализацијата во оваа класа се врати на ниво од пред пандемијата, односно додека имаше ограничувања за патување поради мерки за спречување на ширење на вирусот. Во оваа класа имаме и конкурентска предност поради покривање на трошоците за лекување на СОВИД 19.

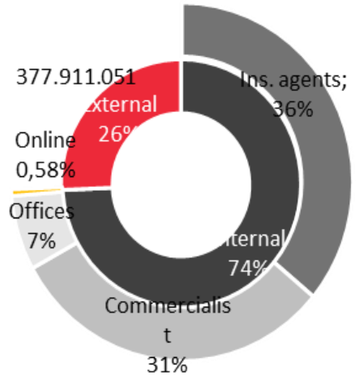
Во продолжение следува преглед на бројот на склучени полиси по класи на осигурување.

| | 31 декември 2023 (1) | 31 декември 2022 (2) | Индекс (1)/(2) |
|---|---|---|---|
| 01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода | 50.809 | 59.548 | 85 |
| 02 Доброволно здравствено осигурување | 13.919 | 11.107 | 125 |
| 03 Осигурување на моторни возила (каско) | 7.060 | 7.446 | 95 |
| 04 Осигурување на шински возила (каско) | - | - | - |
| 05 Осигурување на воздухоплови (каско) | 1 | - | - |
| 06 Осигурување на пловни објекти (каско) | 5 | 5 | 100 |
| 07 Осигурување на стока во превоз (карго) | 981 | 854 | 115 |
| 08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди | 4.539 | 8.391 | 54 |
| 09 Други осигурувања на имот | 17.831 | 11.321 | 158 |
| 10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила | 84.903 | 97.355 | 87 |
| 11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови | 9 | 9 | 100 |
| 12 Осигурување од одговорност од употреба на пловни објекти | 67 | 102 | 66 |
| 13 Општо осигурување од одговорност | 7.917 | 6.389 | 124 |
| 14 Осигурување на кредити | 7.467 | 7.945 | 94 |
| 15 Осигурување на гаранции | 3 | 2 | 150 |
| 16 Осигурување на разни финансиски загуби | 52 | 51 | 102 |
| 17 Осигурување на правна заштита | | | - |
| 18 Осигурување на туристичка помош | 92.186 | 95.154 | 97 |
| **Вкупно** | **287.749** | **305.679** | **94** |

**БПП од задолжителни и незадолжителни класи на осигурување**

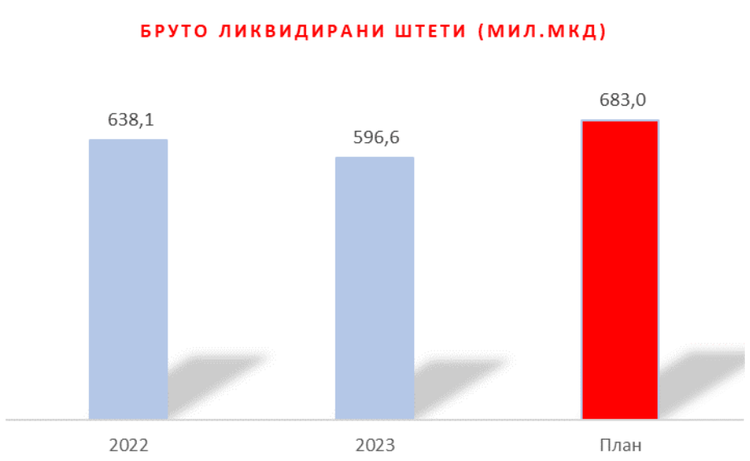



**БПП по продажни канали**



## 6.2 **Ликвидирани штети**

**-6,5%**
**Бруто ликвидирани штети**




| МКД '000 | 31 декември 2023 (1) | 31 декември 2022 (2) | План 2023 (3) | Индекс (1)/(2) | Индекс (1)/(3) | Структура 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода | 91.479 | 86.678 | 95.571 | 106 | 96 | 15,3% |
| 02 Доброволно здравствено осигурување | 103.888 | 75.215 | 67.150 | 138 | 155 | 17,4% |
| 03 Осигурување на моторни возила (каско) | 100.830 | 112.930 | 110.819 | 89 | 91 | 16,9% |
| 04 Осигурување на шински возила (каско) | - | - | - | - | - | 0,0% |
| 05 Осигурување на воздухоплови (каско) | 183 | - | - | - | - | 0,0% |
| 06 Осигурување на пловни објекти (каско) | - | 274 | - | - | - | 0,0% |
| 07 Осигурување на стока во превоз (карго) | 358 | 11 | 2.000 | 3.255 | 18 | 0,1% |
| 08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди | 9.475 | 6.492 | 9.188 | 146 | 103 | 1,6% |
| 09 Други осигурувања на имот | 46.332 | 92.670 | 97.211 | 50 | 48 | 7,8% |
| 10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила | 219.619 | 237.952 | 277.384 | 92 | 79 | 36,8% |
| 11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови | - | 2.945 | - | - | - | 0,0% |
| 12 Осигурување од одговорност од употреба на пловни објекти | - | 4 | - | - | - | 0,0% |
| 13 Општо осигурување од одговорност | 494 | 1.313 | 2.830 | 38 | 17 | 0,1% |
| 14 Осигурување на кредити | 116 | - | - | - | - | 0,0% |
| 15 Осигурување на гаранции | - | - | - | - | - | 0,0% |
| 16 Осигурување на разни финансиски загуби | - | 203 | - | - | - | 0,0% |
| 17 Осигурување на правна заштита | - | - | - | - | - | 0,0% |
| 18 Осигурување на туристичка помош | 23.853 | 21.463 | 20.813 | 111 | 115 | 4,0% |
| **Вкупно** | **596.627** | **638.150** | **682.966** | **93,5** | **87,4** | **100,0%** |

Коментари по одделни класи на осигурување

*Класа 1 - Осигурување од последици на несрекен случај - незгода*

Во оваа класа реализација во споредба со минатата година и планот е 106 и 96. Повисоката премијата во однос на 2022 година (индекс од 112) предизвика соодветен раст и на штетите.

*Класа 2 - Доброволно здравствено осигурување*

Во оваа класа реализација во споредба со минатата година и планот е со индекси 138 и 155.

Зголемувањето во однос на планот се должи на поголемиот раст на премијата (индекс од 127), како и дополнителните покритија. По основ на операции е исплатен износ од 29 милиони МКД, за систематски прегледи 9,5 милиони МКД, а останатите се по основ на специјалистички лекувања.

Заклучно со 31 декември 2023 година, во резервација се 487 оштетни побарувања во износ од 8 милиони МКД.

*Класа 3 - Осигурување на моторни возила (каско)*

Во оваа класа имаме пониска реализација од минатата година (индекс 89), како и во однос на планот (индекс 91). Отстапувањето е резултат на тоа што дел од пријавените штети не се ликвидирани поради дополнителна документација. Имено, во резервација се 343 штети на износ од 51 милиони МКД. (2022: 36 милиони МКД)

*Класа 8 - Осигурување на имот од пожар и природни непогоди*

Во оваа класа реализацијата е повисока споредено со минатата година (индекс од 146) и планот (индекс од 103). Повисоката ликвидација во оваа година е како резултат на една штата во поголем износ (3,6 милиони МКД). Во резервација се 28 штети на вкупен износ од 10,8 милиони МКД:

*Класа 9 - Други осигурување на имот*

Во оваа класа постои пониска реализација во однос на минатата година (индекс од 50), и пониска во однос на планот (индекс од 48).

Пониската ликвидација во тековната година произлегува од штетите за посеви и плодови кои во 2023 година беа околу 39 милиони МКД пониски отколку минатата година. Во резервација се 89 оштетни побарувања на вкупен износ од 12,6 милиони МКД:

*Класа 10 - Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила*

Во оваа класа, реализацијата во споредба со претходната година е 92, а во однос на планираното ниво е 79. Причината за остапките е тоа што во 2023 не беше достигнат планираниот обем на премија (индекс од 86).

Во резервација има вкупно 1.095 штети во износ од 323 милиони МКД.

*Класа 13 - Општо осигурување од одговорност*

Во оваа класа, реализацијата во споредба со претходната година е 38, а во однос на планираното ниво е 17. Поради фактот што во оваа класа обично има мал број на штети, тешко е да се предвиди движењето на ликвидацијата во текот на годината и оттаму, можноста за девијација од планот е голема. Сепак отстапките во апсолутни износи се незначителни.

Заклучно со 31 декември 2023 година, во резервација се 14 штети во износ од 10,3 милиони МКД.

*Класа 18 - Осигурување на туристичка помош*

Во оваа класа, реализацијата во споредба со претходната година е 111, а во однос на планираното ниво е 115. Зголемената реализација во споредба со минатата година се должи неколку непланирани штети во поголем износ, како и на растот на премијата (индекси од 101 и 106 во однос на минатата година и планот)

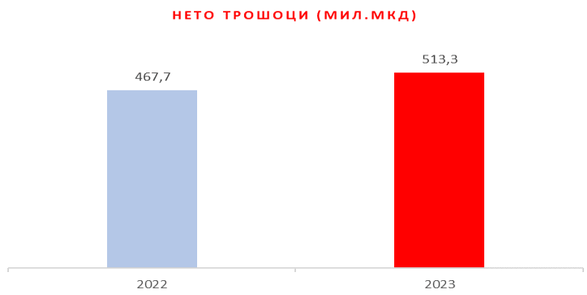
Во продолжение следува преглед на бројот на ликвидирани штети по класи на осигурување.

| | 31 декември 2023 (1) | 31 декември 2022 (2) | Индекс (1)/(2) |
|---|---|---|---|
| 01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода | 1.426 | 1.432 | 99,6 |
| 02 Доброволно здравствено осигурување | 10.623 | 7.060 | 150,5 |
| 03 Осигурување на моторни возила (каско) | 1.177 | 1.378 | 85,4 |
| 06 Осигурување на пловни објекти (каско) | - | 1 | - |
| 07 Осигурување на стока во превоз (карго) | 2 | 1 | 200,0 |
| 08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди | 49 | 86 | 57,0 |
| 09 Други осигурувања на имот | 1.154 | 1.833 | 63,0 |
| 10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила | 2.896 | 3.058 | 94,7 |
| 11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови | - | 4 | - |
| 13 Општо осигурување од одговорност | 5 | 6 | 83,3 |
| 14 Осигурување на кредити | 9 | - | - |
| 16 Осигурување на разни финансиски загуби | - | 1 | - |
| 18 Осигурување на туристичка помош | 1.314 | 1.115 | 117,8 |
| **Вкупно** | **18.655** | **15.975** | **116,8** |

## 6.3 Нето трошоци за спроведување на осигурувањето

**+10%**

**Нето трошоци за спроведување на осигурување**




| МКД '000 | 31 декември 2023 (1) | 31 декември 2022 (2) | Индекс (1)/(2) | Структура 2023 |
|---|---|---|---|---|
| **Трошоци за стекнување** | 219.223 | 163.563 | 134,0 | 42,7% |
| Провизија | 107.123 | 120.142 | 89,2 | 20,9% |
| Бруто плати на вработените во внатрешната продажна мрежа | 98.749 | 98.467 | 100,3 | 19,2% |
| Останати трошоци за стекнување | 2.019 | 2.827 | 71,4 | 0,4% |
| Промена во одложените трошоци за стекнување (+/-) | 11.332 | -57.873 | / | 2,2% |
| **Административни трошоци** | 294.028 | 304.154 | 96,7 | 57,3% |
| Амортизација на материјални средства кои служат за вршење на дејноста | 16.175 | 15.253 | 106,0 | 3,2% |
| Трошоци за вработените | 105.145 | 105.526 | 99,6 | 20,5% |
| Трошоци за услуги на физички лица кои не вршат дејност (договори за работа, авторски договори и други правни односи) заедно со сите давачки | 720 | 794 | 90,7 | 0,1% |
| Останати административни трошоци | 171.988 | 182.581 | 94,2 | 33,5% |
| **Вкупно** | **513.251** | **467.717** | **109,7** | **100,0%** |

Нето трошоците за спроведување на осигурувањето во деловната 2023 година изнесуваат 513 милиони МКД што претставува раст од 9,7% или 45.5 милиони МКД во однос на истиот период претходната година. Најголемо влијание за растот имаше позицијата „одложени трошоци за стекнување“, а кои во 2022 година имаа значително позитивен ефект на трошоците поради промена во методологијата за пресметка (сметководствена проценка).

Исто така, во рамки на позицијата **Провизија од осигурување и плати на внатрешната продажна мрежа** се вклучени и провизии за екстерната и интерна продажна мрежа пресметани на база на фактурирана премија. Овие провизии за прв пат поцнаа да се пресметуваат од 2022 година согласно „Упатството за евидентирање на трошоци за провизија и останати трошоци за стекнување по однос на склучени договори за осигурување во деловната евиденција на друштвата за неживотно осигурување” прописано од Агенцијата за супервизија на осигурувањето. Вкупниот износ на евидентирани провизии по овој основ во 2022 година изнесуваше 18,6 милиони денари, додека во 2023 изнесуваше 9,1 милиони МКД.

**Трошоците за амортизација** се зголемени во однос на претходната година за околу 1 милион МКД, како резултат на дополнителни инвестиции во основниот софтвер за работење.

**Останатите административни трошоци** се намалени за околу 11 милиони МКД, генерално во делот за закуп на деловни простории.

## 6.4 Реосигурување

Премијата за реосигурување во деловната 2023 година во вкупната бруто полисирана премија на осигурување е застапена со 30%. На реосигурување е пренесен износ од 435 милиони МКД. Во однос на претходната деловна година остварено е намалување на реосигурителното покритие за 20 милиони МКД. Намалување има кај скоро сите позиции од реосигурителните договори и тоа:

- Останато реосигурување: 2022: 84 милиони МКД наспроти 2022: 82 милиони МКД
- Фронтинг полиси: 2022: 231 милиони МКД наспроти 2022: 249 милиони МКД
- Генерал QS договор: 2022: 120 милиони МКД наспроти 2022: 124 милиони МКД

Причината за падот кај фронтинг полисите се однесува на неколку постоечки клиенти - членки на меѓународни групации, а кои ги обновија полисите на значително пониски износи.

| МКД '000 | 31 декември 2023 (1) | 31 декември 2022 (2) | Индекс (1)/(2) |
|---|---|---|---|
| Бруто полисирана премија | 1.472.638 | 1.517.840 | 97,0 |
| Премија предадена во реосигурување | 435.167 | 454.870 | 95,7 |
| - Реосигурување | 204.093 | 205.585 | 99,3 |
| Фронтинг | 231.074 | 249.285 | 92,7 |
| **Премија нето од реосигурување** | **1.037.470** | **1.062.970** | **97,6** |

## 6.5 Осигурително-технички резерви

Заклучно со 31 декември 2023 година, Триглав Осигурување АД Скопје има оформено 1.872 милиони МКД бруто технички резервации. Вкупниот износ на бруто техничките резервации во однос на состојбата од 31 декември 2022 година е зголемен за 39%, или во апсолутен износ за 529 милиони МКД.

Состојба на пооделни видови на резервации е како што следи:

- Бруто преносните премии на 31 декември 2023 изнесуваа 574 милиони МКД и во однос на состојбата од 31 декември 2022 се намалени за 6%. Падот е резултат на пониската реализираната бруто полисирана премија низ целата година.
- Бруто резервациите за штети изнесуваа 1.292 милиони МКД и во однос на состојбата од 31 декември 2022 година се зголемени за 78% или 564 милиони МКД. Причина за зголемувањето е враќањето во резервација на една поголема штета од класа 5 – Осигурување на воздухоплови. Штетата е целосно под реосигурување.

| МКД '000 | 31 Декември 2023 (1) | 31 Декември 2022 (2) | Индекс (1)/(2) |
|---|---|---|---|
| Резерви за преносна премија | 574.496 | 612.804 | 93,7 |
| Резерви за штети | 1.292.018 | 727.607 | 177,6 |
| Резерви за бонуси и попусти | 5.149 | 2.738 | 188,1 |
| **Вкупно бруто технички резерви** | **1.871.663** | **1.343.149** | **139,3** |

## 6.6 Структура на финансиските средства

Финансиските средства и вложувања во недвижности на 31 декември 2023 година изнесуваат 1.732 милиони МКД, односно се повисоки за 6,6% во однос на минатата година. Повисокиот износ е резултат на позитивните парични приливи од оперативни активности во текот на целата година.

Во структурата на вкупните финансиски средства и вложувања во недвижности најголемо учество остваруваат хартиите од вредност расположливи за продажба со 65,8% (2022: 68,3%) потоа следат депозитите во банки и останати пласмани со учество од 26,9% (2022: 25,6%) вложувањата во акции и инвестициони фондови се на трето место со 6,4% (2022: 2,0%) вложувањата во заеднички контролирани ентитети со 0,9% (2022: 1,2%), додека вложувањата во недвижности имаат учество од 0,1% (2022: 0,0%).

| МКД '000 | 31 декември 2023 (1) | 31 декември 2022 (2) | Индекс (1)/(2) | Структура |
|---|---|---|---|---|
| Вложувања во недвижности | 1.275 | - | | 0,1% |
| Акции и инвестициони фондови | 110.270 | 80.539 | 136,9 | 6,4% |
| Депозити во банки и останати пласмани | 465.500 | 415.250 | 112,1 | 26,9% |
| Хартии од вредност расположливи за продажба | 1.138.990 | 1.109.239 | 102,7 | 65,8% |
| Вложувања во друштва во група (придружени друштва и заеднички контролирани ентитети) | 15.794 | 19.766 | 79,9 | 0,9% |
| Вкупно | **1.731.829** | **1.624.795** | **106,6** | **100%** |

* Во позициите Депозити во банки и Вложувања во заеднички контролирани ентитети не се вклучени побарувањата по основ на акумулираните камати (АВР), а кои изнесуваат 11.603 илјади МКД (2022: 3.823 илјади МКД) и 436 илјади МКД (2022: 230 илјади МКД)

Во текот на 2023 година Друштвото ги зголеми своите вложувања во отворени инвестициони фондови на домашни инвестициски друштва. Дополнително, една недвижност беше рекласификувана од средство кое служи за вршење на дејноста во вложување во недвижност.

# 7.
# Финансиски резултат и финансиска положба

## 7.1 **Финансиски резултат**

Триглав Осигурување АД, Скопје заклучно со 31.12.2023 година оствари нето добивка од работењето во износ од 47,3 милиони денари, што претставува раст од 6,8 милиони денари во однос на 2022 година.

- **Триглав Осигурување оствари нето добивка од 47,3 милиони МКД, односно +17% повеќе од лани.**
- **Повратот на капитал изнесува 5,6%**
- **Комбинираниот количник се подобри во споредба со минатата година и изнесува 100,2%,рефлектирајќи го намалувањето на расходниот количник**

- Нето приходите од премија за 2023 година изнесуваат 1.067 милиони МКД, кое што претставува зголемување во однос на 2022 година за 4.2%, односно за 41 милиони МКД. Гледано аналитички, причините за растот се:

  - Пад на бруто премијата за 45,2 милиони МКД, што делуваше негативно на нето приходите од премијата;
  - Пад на премијата предадена во реосигурување и соосигурување за 19,7 милиони денари, што делуваше позитивно на нето премијата.
  - Промената во нето резервите за преносна премија, во споредба со 2022 година, влијаеше позитивно за 66,5 милиони денари.

- Приходите од финансиски вложувања изнесуваат 57,6 милиони МКД и се за 0.9% повисоки од 2022 година, поради растот на приходите од камати (повисоки каматни стапки на вложувањата). 91% од приходите се однесуваат на камати, а 3% се однесуваат на приходи од наемнини. Останатите приходи од вложувања главно произлегуваат од реализирани капитални добивки и позитивни курсни разлики на финансиските вложувања во странски валути.

- Приходи по основ на провизии од реосигурување изнесуваат 89,3 милиони МКД и се пониски за 1.7% во однос на 2022 година, во согласност со пониската премија предадена во реосигурување.

- Останатите осигурителни приходи се повисоки за 0,8 милиони мкд во однос на 2022 година, додека останатите приходи се пониски за 3,8 милиони мкд во однос на 2022 година, односно за 22,6%. Разликата генерално е поради тоа што во 2022 година Друштвото имаше остварено капитална добивка од 2 милиони мкд од продажба на основни средства (возила).

Во делот на расходите, Друштвото ги оствари следниве резултати:

- Нето расходите за штети се во износ од 572 милиони МКД и се за 5,1 милиони мкд (1%) повисоки од минатата година. Гледано аналитички, причините за падот се:

  - Пад на бруто ликвидираните штети за 41,5 милиони МКД, што делуваше позитивно на нето раходите за штети;
  - пад на бруто ликвидираните штети под реосигурување за 1,7 милиони МКД, што делуваше негативно на нето раходите за штети;
  - Промена во нето резервите за штети во споредба со 2022 година, влијаеше негативно за 39,3 милиони денари.

- Останатите технички резерви се за 2,3 милиони МКД зголемени поради зголемените резервации на бонуси за позитивен технички резултат.

- Трошоците за бонуси и попусти изнесуваат 34,0 милиони МКД и се за 1 милиони мкд повисоки од 2022 година, воглавно поради поголемиот износ на попусти во класа 2 (здравствено осигурување) за околу 3,5 милиони мкд.

- Нето трошоците за спроведување на осигурувањето во деловната 2023 година изнесуваат 513 милиони МКД што претставува раст од 9.7% или 45,5 милиони МКД во однос на истиот период претходната година. Најголемо влијание за растот имаше позицијата „одложени трошоци за стекнување“, а кои во 2022 година имаа значително позитивен ефект на трошоците поради промена во методологијата за пресметка (сметководствена проценка).

- Трошоци од вложувања се минимални (износ од 0,8 милиони МКД ) и се генерално на ниво на минатата година.

- Останати осигурително технички трошоци се во износ од 63,8 милиони МКД и ова претставува пад од 1.5% (1 милион мкд), а најголемо намалување има кај штетите за непознати и неосигурени возила (Гарантен фонд).

- Вредносно усогласување на побарувањата е намалено за 8,0 милиони МКД, за разлика од минатата година кога беше забележано зголемување на исправката од 10,9 милиони МКД. Кон намалување на исправката влијаеше подобрената наплата кај правните, како и кај физичките лица. Дополнително, имавме наплата и од неколку поголеми клиенти за премија реализирана во претходните години.

Во продолжение е билансот на успех за годината завршена на 31 декември 2023 и 2022 година.

| МКД ‘000 | 31 декември 2023 (1) | 31 декември 2022 (2) | Индекс (1)/(2) |
|---|---|---|---|
| Нето заработена премија | 1.066.756 | 1.025.781 | 104 |
| Приход од финансиски имот/средства | 57.641 | 57.148 | 101 |
| Приходи по основ на реосигурување | 89.255 | 90.790 | 98 |
| Останати осигурително технички приходи, намалени за реосигурување | 8.514 | 7.739 | 110 |
| Останати приходи | 12.893 | 16.655 | 77 |
| Нето издатоци за штети | (572.164) | (567.064) | 101 |
| Промена во останати осигурително технички резерви | (2.122) | 208 | (1.022) |
| Издатоци за бонуси и попусти | (34.026) | (33.216) | 102 |
| Нето трошоци за спроведување на осигурувањето | (513.251) | (467.717) | 110 |
| Трошоци од вложувања | (833) | (905) | 92 |
| Останати осигурително технички тросоци | (63.803) | (64.804) | 98 |
| Вредносно усогласување на побарувањата | 7.970 | (10.911) | (73) |
| Останати расходи | (1.925) | (6.000) | 32 |
| **Резултат од работење пред оданочување** | **54.903** | **47.705** | **115** |
| Данок на добивка | (7.646) | (7.227) | 106 |
| **Нето резултат од работење** | **47.257** | **40.478** | **117** |

## 7.2 Финансиска положба

Билансната сума на Друштвото на 31 декември 2023 година изнесува 3.016 милиони денари, и е за 22% повисока во однос на состојбата на ден 31 декември 2022 година.

**Актива:** Најголемо структурно учество во вкупниот имот на Друштвото остваруваат останатите финансиски средства со 57% и изнесуваат 1.715 милиони денари (зголемени за 6.8% во однос на минатата година). По вложувањата следат средствата од реосигурување со учество со 22% и изнесуваат 651 милиони денари. Истите се повисоки од минатата година поради зголемено учество на реосигурителите во резервите за штети.

Побарувањата имаат структурно учество од 14%, во износ од 411 милиони денари. Побарувањата во 2023 година остваруваат пад во однос на претходната година за 4%, генерално поради подобрената наплата.

Нематеријалниот имот изнесува 30 милиони денари и во вкупните средства учествува со 1%. Истиот е зголемен во однос на минатата година поради дополнителни вложувања во основниот софтвер за работа.

Останатите средства изнесуваат 31 милиони денари, од кои пари и паричните еквиваленти изнесуваат 13,7 милиони денари и во вкупната актива учествуваат со 1%, со што нивното учество е намалено од претходната година, а 17,3 милиони денари се однесуваат на опрема и останати материјални средства кои се намалени во однос на претходната година за 24% поради извршениот отпис на застарената опрема, како и редовната амортизација.

Побарувањата по основ на одложени и тековни даночни средства изнесуваат 12,6 милиони денари и истите се за 0,9 милиони мкд пониски од 2022 година, поради евидентираните одложени даночни средства од вреднувањето на финаниските инструменти (негативни ревалоризациони резерви), како и тековни побарувања по основ платени аконтации на данок на добивка.

Заклучно со декември 2023 година, активните временски разграничувања се во износ од 110 милиони денари и претставуваат 4% од вкупните средства. Од нив најголемиот дел, односно 96 милиони денари денари, се однесуваат на одложени трошоци за стекнување.

**Пасива:** Вредноста на капиталот на ден 31 декември 2023 година изнесува 875 милиони денари, или за 7% повеќе во однос на состојбата од 31 декември 2022 година. Причина за растот е реализираната добивка од годината, како и позитивните промени во ревалоризационата резерва од вложувањата во текот на годинава. Структурното учество на капиталот во билансната сума на Друштвото за деловната 2023 година изнесува 29%. Основачкиот (впишан капитал на Друштвото) според податоците од Централниот регистар изнесува 3.009.200 евра.

Бруто техничките резервации остваруваат раст од 39% во однос на состојбата од 31 декември 2022 година и имаат најголемо структурно учество во вкупната пасива со 62%. Растот се должи на зголемување на бруто резервите за штети, а кои се целосно покриени со реосигурување.

Останатите резерви се минимално зголемени во однос на минатата година поради растот на резервите за вработени (отпремнини, јубилејни награди итн. во согласност со МСС 19).

Даночните обврски бележат пад од 55% поради повисоките аконтации на данок на добивка кои се плаќаа во текот на 2023 година.

Обврските изнесуваат 188 милиони денари и бележат пад од 20% (пониски за 45 милиони денари). Во структурата на изворите на средства учествуваат со 6%. Падот е резултат на намалување на обврските по сите основи (реосигурување, обврски за штети и останати обврски).

Пасивните временски разграничувања изнесуваат 52 милиони денари и во структурата на вкупната пасива учествуваат со 2%. Пасивните временски разграничувања се однесуваат на прокнижување на аконтации за трошоци направени во 2023 година, а за кои сметководствени документи не беа пристигнати со датумот на затварање на сметките.

Во продолжение следува билансот на состојба за годината завршена на 31 декември 2023 и 31 декември 2022 година.

| МКД '000 | 31 декември 2023 (1) | 31 декември 2022 (2) | Индекс (1)/(2) | Структура 2023 |
|---|---|---|---|---|
| СРЕДСТВА | | | | |
| Нематеријален имот | 30.346 | 26.675 | 114 | 1% |
| Земјиште, градежни објекти и останати материјални средства | 39.037 | 41.364 | 94 | 1% |
| Финансиски вложувања во друштво во група | 15.794 | 19.766 | 80 | 1% |
| Останати финансиски вложувања | 1.714.760 | 1.605.029 | 107 | 57% |
| Средства од реосигурување | 651.387 | 173.661 | 375 | 22% |
| Одложени и тековни даночни средства | 12.574 | 13.456 | 93 | 0% |
| Побарувања | 411.327 | 426.587 | 96 | 14% |
| Останати средства | 30.908 | 41.158 | 75 | 1% |
| Активни временски разграничувања | 109.705 | 114.646 | 96 | 4% |
| ВКУПНО АКТИВА | **3.015.838** | **2.462.342** | **122** | **100%** |
| КАПИТАЛ И ОБВРСКИ | | | | |
| Капитал | 874.689 | 820.097 | 107 | 29% |
| Бруто технички резерви | 1.871.663 | 1.343.149 | 139 | 62% |
| Останати резерви | 27.600 | 26.290 | 105 | 1% |
| Одложени и тековни даночни обврски | 1.803 | 3.910 | 46 | 0% |
| Обврски | 188.114 | 233.630 | 81 | 6% |
| Пасивни временски разграничувања | 51.968 | 35.267 | 147 | 2% |
| ВКУПНО КАПИТАЛ И ОБВРСКИ | **3.015.838** | **2.462.342** | **122** | **100%** |

# 8.
# Контрола на ризикот

Управувањето со ризици е процес кој овозможува со одговорно работење да дојдеме до квалитетни сознанија за да носиме исправни одлуки за постигнување на подобри резултати од работењето. Основната одговорност за активно управување со ризиците од работењето ја носат одредени деловни подрачја, кои се одговорни за воспоставување на соодветни и ефикасни внатрешни контроли и спроведување на деловни активности во согласност со ограничувањата на одредени стратешки цели.

Триглав Осигурување АД, Скопје во континуитет ги идентификува, проценува и мери ризиците на кои се изложува во текот на своето работење. Политиката на управување со ризиците претставува планиран и систематизиран пристап на идентификација, процена и пресметка на контрола на ризикот. Имено, Друштвото обезбедува трајно одржување на степенот на изложеност на ризик на ниво кое нема да ги загрози неговите средства и работење и кое ќе обезбеди целосна заштита на интересите на осигурениците, акционерите, оштетените трети лица и други доверители на Друштвото - во согласност со законот и останати прописи, како и интерните правила и процедури.

## 8.1 Адекватност на капиталот

Адекватност на капиталот претставува обезбедување од можните капитални ризици, односно од ризици од кои Друштвото може да не биде способно да го обезбеди потребниот пропишан капитал. Во текот на деловната 2023 година, Друштвото продолжи со редовни пресметки на потребното ниво на капиталот.

Адекватноста на капиталот Друштвото ја проверуваше на квартално ниво преку пресметка на потребното ниво на маргина на солвентноста со примена на методот на стапка на премија и методот на стапка на штети во согласност со Законот за супервизија на осигурување.

## 8.2 Управување со ризикот од осигурување

Едно од главните средства за контрола на ризикот од осигурување е реосигурувањето. За ризиците кои го надминуваат сопствениот капацитет на осигурување, односно за управување со вишок на ризици, Друштвото во деловната 2023 година ги реосигура своите обврски од договорите за осигурување кои го надминуваат износот утврден со Табелата за максимално покритие. Потребите од реосигурување за извештајниот период, се спроведуваа во согласност со Одлуката за утврдено максимално покритие, како и Програма за потребите од реосигурување на Друштвото за деловната 2023 година, каде поединечно се наведени, покрај останатото и видовите на договорите за реосигурување со кои ќе се обезбеди вишокот на ризик.

Во склад со законските решенија, а со цел за трајно обезбедување на извршување на обврските од договорите за осигурување, Друштвото во извештајниот период продолжи со формирање на технички резерви. Утврдување на потребното ниво на техничките резерви, претставува еден од најзначајните фактори за контрола на ризикот, бидејќи со истите се покриваат идните обврски кои произлегуваат од договорите за осигурување. Формирање на средства кои ги покриваат техничките резерви се вршесе во согласност со законските прописи, утврдената методологија на Заваровалница Триглав д.д., прописите на Агенцијата за супервизија на осигурување, како и актите и правилниците на Друштвото.

## 8.3 Управување со оперативни ризици

Оперативен ризик е ризик кој произлегува од пропустите во работењето на вработените и органите на Друштвото, несоодветни внатрешни процедури и процеси, неадекватно управување со информационите и други системи, како и поради непредвидени надворешни настани.

Оперативниот ризик има влијание на секоја активност и деловен процес во рамките на Друштвото. Ефикасно управување со оперативните ризици се темели на разбирање на значењето и влијанието на оперативните ризици врз работењето на Друштвото, поделбата на надлежностите и ефикасна контрола во процесот на утврдување, проценување, надзор и контрола на оперативниот ризик. Прелиминарен чекор во воспоставувањето на ефикасно управување со оперативниот ризик е подигање на свеста за оперативниот ризик на сите нивоа на Друштвото. Важна улога во подигање на свеста има и раководството на Друштвото кое е одговорно, во рамките на својот сектор, служба и одделение, да ја пренесе важноста за ефикасно управување со оперативниот ризик. Долгорочна цел на Друштвото е да ја подигне свеста на ниво кое што ќе осигура имплементација и квалитетно спроведување на сите останати компоненти во рамките на управување со оперативниот ризик.

За справување со ризикот од управување со средствата и обврските, кој произлегува од неадекватното управување со средствата и обврските, ризик на погрешни проценки, евидентирања, презентирања и обелоденување на вредноста на средствата и обврските како и на приходите, расходите и резултатот на работењето, ризик од рочната неусогласеност на средствата и нивните извори, Друштвото постојано преку донесените акти, политики и постапки, ќе ги идентификува овие ризици, а со оценување на ефективноста на воспоставениот интерен контролен систем, ќе презема мерки за нивно отстранување.

Контролата на оперативниот ризик ќе се врши со примена на Стратегија на Друштвото за чување на податоци потребни за непречено работење на Друштвото, адекватноста на информационит систем, процена на големината на ризикот и одредување на тековите на работењето кои посебно се загрозени со оперативниот ризик. Кај контролата на ризикот по поединечни делови од работењето кои што така посебно се загрозени со оперативен ризик, како и кај формирање и ажурирање на база на податоци значајни за контрола на ризикот, Друштвото во најголем дел ќе се потпира на системот на внатрешна контрола и функцијата на внатрешна ревизија.

## 8.4 Управување со ризик на ликвидност

Ризикот на ликвидност е ризик кој произлегува од неможноста да се претворат поединечни облици на имот во пари, или ризик кој произлегува од неможноста да се доведат во рамнотежа краткорочните средства од една и краткорочните обврски од друга страна.

Ризикот на ликвидност обично произлегува од реализацијата на други видови ризици, како што се кредитниот и пазарниот ризик. Реализацијата на кредитниот ризик, односно вишок коефициент на доспеани, а ненаплатени побарувања, како и реализацијата на пазарниот ризик, односно неостварени очекувани приноси, може да допринесе за реализација на ризикот од ликвидност.

Како дел од постигнување на усогласеност со регулаторните барања, Друштвото има донесено интерни акти и тоа „Методологија за утврдување на коефициентот на ликвидност на дневна основа за Триглав Осигурување АД, Скопје" и „Правилникот за методот на пресметка на коефициентот на ликвидност и минимална ликвидност на Триглав Осигурување АД, Скопје" со кои се дефинираат активностите, улогите и одговорностите при планирањето и управувањето со ликвидноста и пресметувањето на стапката на ликвидност.

## 8.5 Управување со пазарен ризик

Управувањето со пазарниот ризик подразбира ангажирање и одговорност на сите организациони единици и вработени за спроведување на Политиката за управување со ризици. Постоењето на ефективен систем на контрола и лимити, организациона свест за пазарните ризици, како и унапредување на ИТ технологијата, ќе овозможи спроведување на активности кои ја формираат рамката за управување со пазарниот ризик. Освен оваа политика, елементи за управување со пазарните ризици се обезбедени и со други интерни акти на Друштвото.

Пазарниот ризик се однесува на ризик кој, директно или индиректно, е резултат на флуктуациите и/или нестабилноста на пазарните цени на средствата и обврските, вклучувајќи го девизниот ризик, каматниот ризик, ризикот од промена на цените на недвижностите, ризик на сопственичките хартии од вредност итн. Одделението за финансии е должно да инвестира во финансиски средства чиј ризик може адекватно да се идентификува, мери, управува и контролира. При поставување на лимити, Друштвото секогаш ќе се води од начелото за усогласеност со регулаторните барања врзани со процесот на вложување. Моменталниот систем на лимити е темелен на постоечката легислатива, која пак е базирана на Солвентност I и правилата за покритие на техничките резерви, структурата на вложувањеитн.

## 8.6 Управување со кредитен ризик

Кредитен ризик (credit default risk) претставува ризик кој произлегува од промени, односно пад на кредитната способност на издавателот на хартии од вредност, заемопримателот, како и други должници спрема кои Друштвото има побарувања.

Управувањето со кредитниот ризик подразбира склоп на правила и процеси, како и алокација улогите и одговорностите кои Друштвото ќе ги почитува при вложувањето во инвестиции кои се изложени на кредитен ризик. Ефикасно управување со кредитниот ризик има за цел диверзификација на портфолиото на Друштвото, а се со цел ограничување од концентрација на изложеноста на Друштвото.

Кредитниот ризик не е основен ризик од работењето на Друштвото, но произлегува од активности од основното работење (пр: ризик од ненаплатување на побарувањата од осигурениците, ризик од ненаплатување на побарувањата од реосигурителите итн.). Согласно на тоа, Друштвото сака максимално да го ограничи и контролира кредитниот ризик, односно неговиот апетит за преземање на кредитен ризик е значително помал од апетитот за преземање на осигурителен и пазарен ризик. На тој начин, Друштвото посветува повеќе внимание на управување во рамките на својата основна дејност (продажба на осигурителни полиси и следствено, инвестирање на расположливите средства), со што придонесува кон намалување на својот ризичен профил.

## 8.7 Внатрешна ревизија

• Службата за внатрешна ревизија организирана е како самостојна, независна организациона единица на Друштвото која е непосредно подредена на Одборот на директори. Службата е функционално и организационо одвоена од другите организациони делови на Друштвото.

• Дејствувањето на внатрешната ревизија е регулирано со закон, важецките меѓународни признати стандарди за професионално извршување на внатрешната ревизија, начелата на струката и праксата, внатрешните акти, како и смерниците на Службата за внатрешна ревизија на матичното друштво.

• Со својот независен и непристрасен пристап во текот на обавување на своите работи и објавување на резултатите од работењето, како и известување за спроведената внатрешна ревизија, Службата помага на Одборот на директори и на раководните лица во заштита на имотот на Друштвото и во подобрување на квалитетот од работењето, во економично и ефикасно користење на средствата и сигурност на информациите.

• Кај остварување на стратешките цели и деловната политика, Службата допринесува во подобрување на правилностите и успешноста на постапките во работењето со ризиците, владеење со ризиците и управување со истите со цел остварување на програмата и плановите на Друштвото.

• Со потполен надзор над работењето, Службата проверува дали Друштвото ги извршува своите работи во склад со одредбите на ЗСО, останатите закони, како и внатрешните прописи со кои се регулира работењето на Друштвото.

• Подетално проверува, дали Друштвото води деловни книги и изготвува годишни извештаи, ги вреднува позициите во деловните биланси и годишните сметки и ја известува јавноста за податоците од Годишниот извештај изготвен во согласност со ЗСО, како и во согласност со внатрешните прописи со кои се регулира работењето на Друштвото. Службата, согласно постојните прописи, на редовна основа го известува Одборот на директори за конкретно превземените активности и донесени заклучоци.

## • Управување со ризик на измама

Триглав Осигурување АД, Скопје проактивно ги менаџира ризиците од измами, предизвикани како од надворешни фактори (договорувачи на осигурување, осигуреници, посредници, брокери, авто-сервиси, адвокати), така и од внатрешни фактори, односно потенцијалните ризици од измами од лица кои се во работен однос со Друштвото,како и ризиците од измами предизвикани од надворешни фактори со помош на лица кои се во работен однос со Друштвото.

Управувањето со ризиците од надворешни и интерни измами, покрај делот кој ги опфаќа барањата за надомест на штети кај различните видови осигурување, исто така ги опфаќа и различните процеси и деловни активности на Друштвото во останатите домени на работа, како што се маркетинг активностите, процесите на прибава на осигурување, спонзорствата, донациите, поголемите вложувања и инвестиции, процесите на набавки и.т.н.

Триглав Осигурување во текот на 2012 година во доменот на управување со ризици од измами, преку формирање на Службата за спречување, откривање и истрага на измами (СПОРП) на организиран начин отпочна со примена на политика на нулта толеранција кон измами, јасно покажувајќи ја својата посветеност кон проактивна заштита на честите, регуларни и правно засновани деловни операции на Друштвото. Стратегијата за борба против измами е базирана на три основни столбови – спречување, откривање и истражување на измамите, коишто му овозможуваат на Триглав Осигурување да презема мерки против измамите во делокругот на целокупното свое работење. Друштвото преку работењето на СПОРП, прави напори за сеопфатна примена на добрите пракси на меѓународните организации како ACFE (Association of Certified Fraud Examiners) и IAIS (International Association of Insurance Supervisors) и е посветено на континуирано подобрување на капацитетите и ефикасноста на целокупниот систем на внатрешни контроли поврзани со справувањето со ризици од измами. Во тој дух, на крајот од 2015 година, во согласност со насоките од “SOLVENCY II“ директивата, беше воспоставена нова функција за “Усогласеност на работењето”, со именување на координатор за усогласеност на работењето, кој сега е надлежен за управување со ризиците од интерни измами, додека СПОРП продолжува со своето делување во управувањето со ризици од измами поврзани со примарната осигурителна дејност. Преку усогласено работење и континуирана координацина на СПОРП со клучните функции – Внатрешна ревизија и Усогласеност на работењето, се овозможува посеопфатно заедничко делување и ефикасно сузбивање на ризиците од измами. На овој начин, овие служби спроведуваат заеднички контролни, но и едукативни активности, насочени кон тоа, вработените на сите хиерархиски нивоа да го разберат значењето на политиката на нулта толеранција кон измами и да се однесуваат усогласено со неа. Превентивното однесување во областа на измамите е дел од корпоративната култура, а ТОСК е водечки пример на примена на добри пракси во осигурителната индустрија во Македонија.

Во согласност со обновената стратегија за Групацијата Триглав за периодот 2019-2022 година и насочеността на групацијата кон дигитализација и нови технологии, ТОСК континуирано ги следи најсовремените светски текови и во оваа област, и инвестира во нови технологии кои ги подобруваат капацитетите и ефикасноста на друштвото во сузбивањето на измамите.

Така, во 2016 година беше набавена CDR BOSCH (Crash data retrieval) технологија, која на стручните вработени од секторот за штети и регреси, им овозможува да преземат прецизни и фактички податоци, директно од електронските уреди вградени во автомобилите што учествувале во сообраќајни незгоди - за кои се појавува сомнеж за евентуална измама или дилеми околу степенот на одговорноста на учесниците во незгодата.

Во 2017 година беше завршена и имплементацијата на современо, автоматизирано, софтверско решение (FROPS 2.0) за откривање на измами кај побарувањата за надомест на штети, кое во 2018 и 2019 година веќе покажа конкретни резултати и зголемена ефикасност во откривањето на измами. Со овој успешен проект, ТОСК стана првото осигурително друштво во Македонија кое воведе софтвер за откривање на измами во осигурувањето, со што уште еднаш го потврди својот неприкосновен лидерски статус на домашниот пазар, не само во примарната осигурителна дејност, туку и во сегментот на борба против измамите и применувањето нови технологии.Исто така во 2022 година воспоставена е уште една алатка која е дел од софтверот (FROPS 2.0),автоматска линија за пријавување на случаеви со сомнение за измама од вработените(FROPS WB) ,која на сите вработени им го олесни проток на информации и архивирање на податоците прибавени за случаеви со измама,но активностите во оваа година продолжија и со носење или измена на акти за олеснување работата каде има сомнение за измама и воведува задолжителна употреба на (FROPS WB) таму каде почесто се детектираат случаеви со измама и на CDR BOSCH (Crash data retrieval) технологија кај возилата каде е тоа подржано.

СПОРП службата продолжува континуирани да одржува средби со вработени во секторите и службите кои биле засегнати со измами во осигурување, пренесувајќи им искуства и едукација на вработените, се со цел подигнување на свесноста за ризиците од измами, но и со се почесто презентирање на примери од нови облици на измами и на пропусти поради кој биле релизирани или имало обид за реализирање на измами во осигурувањето.Додека пак за позначајните информациите за работата на СПОРП и за борбата против измамата се информира и преку платформата Gecko HRM / Intranet.

СПОРП исто така за заштита на Друштвото од измами редовно предложува и ги превзема сите дозволени правни мерки против сторителите на измамите, како и превентивни мерки за спречување од идно нивно настанување.

# 9.
# Одржливо работење
## Обезбедување на подобро утре: нашите заложби за заштита на животната средина, придонес во општеството и корпоративното управување

*Одржливиот развој е концепт кој станува сè поважен во последните години за осигурителната индустрија и како таков е од материјално значење за нашиот бизнис и нашите заинтересирани страни. Основен предуслов за подобра иднина во општеството е осознавањето и прифаќањето на принципите на одржливиот развој кои треба да бидат имплементирани во сите сфери на работењето. Целта на овој прилог е да се даде осврт на нашиот напредок во однос на реализацијата на нашите цели базирани на трите главни постулати на одржливиот развој – заштитата на животната средина, придонес во општеството и корпоративното управување.*

**Цели:**

*1. Наша цел е да преземеме водечка улога во интегрирањето на најдобрите глобални ESG практики во нашето работење на локалниот пазар;*
*2. Создавање побезбедна иднина заснована на одржлива ориентација користејќи еколошки, социјални и менаџерски фактори;*
*3. Реализација на ESG амбициите преку 3 клучни иницијативи:*
*- Намалување на еколошкиот отпечаток и заштита на животната средина;*
*- Продолжување со преземање активна улога во поддршката на социјалниот и економскиот развој на заедницата и*
*- Зајакнување на добрите принципи на корпоративно управување и одговорност кон засегнатите страни.*

**Заштита на животната средина**

Идентификување и приоретизирање на клучните еколошки прашања, поставување мерливи цели и цели поврзани со влијанието врз животната средина и спроведување иницијативи и практики за реализација на овие цели.

**Придонес во општеството**

Мерење колку успешно организацијата ги исполнува своите социјални обврски и осигурување дека истата дава позитивен придонес во општеството.

**Корпоративно управување**

Негување на работна средина која се карактеризира со силни етички вредности, интегритет и чувство за одговорност.

### 9.1 Теми на одржлив развој опфатени во прилогот

*Врз основа на истражувањето што го направивме, одлучивме кои теми се најсоодветни да бидат опфатени во нашето известување и се од големо значење за нашите засегнати страни.*

- Емисии на јаглерод диоксид;
- Управување со отпад;
- Потрошувачка на енергија и ефикасност

- Ангажирање и инволвираност во заедницата;
- Добротворни донации и финансирање на социјални програми;
- Обуки и развој на вработените

- Усогласеност и етика;
- Заштита и интегритет на личните податоци;
- Справување со ризици;
- Транспарентност

## 9.2 Презентација на нашите заложби преку бројки

**0,85**
**tCO2e**

**16%**
**намалување на потрошувачка на електрична енергија**

**13%**
**намалување на директните емисии на јаглерод диоксиод**

**3,7**
**ORVI Index**

**10%**
**Зголемување на бројот на часови едукација на вработените**

**Спроведување обуки за вработените за Заштита и интегритет на личните податоци**

**Усвојување на Политика за Одржлив развој**

## 9.3 Заштита на животната средина

*Посветени сме на намалување на нашето влијание врз животната средина и справување со климатските промени преку вложување напори со цел намалување на нашиот јаглероден отпечаток, намалување на отпадот и подобрување на енергетска ефикасност.*

**Цели:**

1. Намалување на емисиите на стакленички гасови
2. Управување со отпадот и загадувањето
3. Енергетска ефикасност
4. Одговорно користење на ресурсите
5. Транспарентност и известување

### Прогрес во 2023 година
**- Намалување на емисијата на стакленички гасови –**

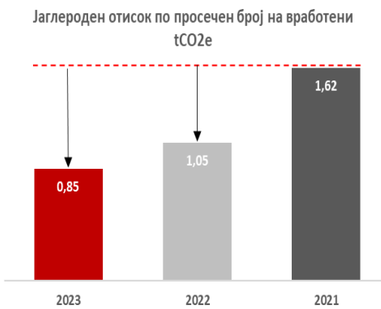
Со цел да се исполни иницијативата за намалување на еколошкиот отпечаток и заштита на животната средина, друштвото работеше на воведување на систем за управување со електронска документација (Document Management System), кој очекуваме значително да ја намали потребата од печатење хартиена документација. Целосната реализација на овој проект е планирана за 2024 година.

Со цел да се намали количината на потрошена електрична енергија, во 2023 година, друштвото продолжи со активностите за замена на старите системи за ладење и греење со нови, енергетски поефикасни системи и замена на постојното осветлување со ново, поефикасно LED осветлување во сопствен деловен простор, што резултираше со значително намалување на потрошувачката на електрична енергија (од 302.052 kwh во 2022 година на 254.979 kwh на крајот на 2023 година или заштеда на 46,5 tCO2e).

Исто така, замената на голем дел од возниот парк со електрични возила во 2022 година доведе до намалување на директните емисии на јаглерод од потрошувачката на гориво во делот на директни емисии (Scope 1) во 2023 година. Електрификацијата на транспортот и намалувањето на потрошувачката на електрична енергија се клучни стратегии за намалување на емисиите на јаглерод. Накратко, транзицијата кон електрични возила доведе до намалување на директните емисии на јаглерод од потрошувачката на гориво, но исто така резултираше и со мало зголемување на потрошувачката на електрична енергија, меѓутоа, целокупното влијание врз емисиите на јаглерод е позитивно, особено кога се зема предвид потенцијалот за понатамошна декарбонизација.

Конечниот резултат на емисиите на стакленички гасови (Scope 1 и Scope 2 локација по просечен број на вработени) е намален во споредба со 2022 година од 1,05 tCO2e на 0,85 tCO2e во 2023 година.

| | 2023 | 2022 | 2023/ 2022 |
|---|---|---|---|
| **Опсег 1.1 – Потрошувачка на енергија од сопствени капацитети** | 0 | 0 | 0 |
| **Опсег 1.2 – Потрошувачка на гориво на службени автомобили** | **60** | **69** | **87** |
| **Опсег 1 – Директни емисии на стакленички гасови** | **60** | **69** | **87** |
| **Опсег 2 – Индиректни емисии на стакленички гасови (засновано на локација)** | **121** | **168** | **72** |
| **Опсег 2 – Индиректни емисии на стакленички гасови (засновано на пазарот)** | **109** | **144** | **76** |
| **Службени патувања (авион, воз, автобус, автомобил)** | 5 | 3 | **167** |
| **Набавка на компјутерска опрема** | 21 | 0 | **6.400** |
| **Управување со отпад** | 12 | 15 | **80** |
| **Вработени кои патуваат до работа** | 101 | 108 | **94** |
| **Потрошувачка на хартија - интерна** | 8 | 7 | **114** |
| **Потрошувачка на хартија – екстерна** | 4 | 2 | **200** |
| **Опсег 3 – Други директни емисии на стакленички гасови** | 152 | 134 | **113** |
| **Емисии на СГ (Опсег 1 и Опсег 2)** | **181** | **237** | **76** |
| **Емисии на СГ (Опсег 1, Опсег 2 и Опсег 3)** | **333** | **371** | **90** |
| **Јаглероден отпечаток по просечен број на вработени (Опсег 1 и Опсег 2)** | **0,85** | **1,05** | **81** |



### 9.3.1 Активности за заштита на животната средина

Важноста на грижата за животната средина како дел од стратегијата за одржливо работење на компанијата значително влијание врз деловните практики и перформанси. Прифаќањето на одржливи пристапи не само што придонесува за почиста животна средина, туку и го подобрува имиџот на компанијата, лојалноста на брендот и севкупните перформанси за одржливост. Овој дел има за цел да даде увид во напорите на компанијата за одржлив развој и нивното влијание врз животната средина.

#### 9.3.1.1 Нов проект – Триглав Зелена Лига

Во јуни 2023 година, Триглав Осигурување воведе проект за лојалност за своите клиенти за доброволно здравствено осигурување и за своите поддржувачи - Триглав Зелена лига. Проектот се спроведува преку мобилната апликација Challenger и во својот концепт ги вклучува принципите на одржлив развој - мотивира здрави навики, поддржува здравствена заштита и заштита на животната средина. Целта на проектот е заштеда на 365 тони емисии на CO2 за една година, со замена на автомобилите со поодржливи начини на транспорт. Заклучно со декември 2023 година, друштвото, како и нашите клиенти кои се приклучија на предизвикот имаат поминато 443.194 зелени км (103.646 км на велосипед и 339.548 пешки), што претставува заштеда на 115,2 t CO2.

#### 9.3.1.2 Green Casco

Промоцијата на новиот производ, Green Casco, кој им овозможува на сопствениците на хибридни и електрични автомобили да склучат полиса со 50% попуст, е позитивен чекор кон одржливо работење. Оваа промоција ја поттикнува употребата на хибридни и електрични автомобили, кои се поеколошки од традиционалните автомобили. Оваа промоција не само што има корист за животната средина, туку и ги охрабрува клиентите да изберат поодржливи начини на транспорт.

#### 9.3.1.3 Мој дом – вградување компонента за одржливост

Друштвото воведе нов производ – Мој Дом за осигурување на домот во кој ја вгради посветеноста на компанијата за одржлив развој со вклучување на придобивки кои ја поттикнуваат и поддржуваат заштитата на животната средина. Со ова им се овозможи на клиентите кои користат енергетски ефикасни апарати, како и апарати кои го намалуваат загадувањето на животната средина во нивниот дом, да добијат 10% попуст на полисата за осигурување. Клиентите кои поддржуваат енергетска ефикасност во домот, односно користат уреди кои придонесуваат за заштеда и намалување на потрошувачката на електрична енергија и имаат поставено фотоволтаици имаат можност да ги осигураат овие уреди со попуст до 50%. Обезбеден беше попуст од 30% за уреди кои придонесуваат за заштеда и намалување на потрошувачката на електрична енергија во индустриските капацитети.

#### 9.3.1.4 Електронски систем за управување со документација (Document Management System)

Електронскиот систем за управување со документацијата е чекор кон одржлив развој. Ја намалува употребата на хартија и промовира средина без хартија. Овој систем не само што заштедува дрвја туку и го намалува јаглеродниот отпечаток на компанијата. Системот исто така го олеснува управувањето и складирањето на документите, намалувајќи ја потребата од простор за физичко складирање. Овој систем е позитивен чекор кон одржлив развој и треба да биде имплементиран од повеќе компании.

### 9.4 Придонес во општеството

*Со интегрирање на принципите на ESG во нашето работење, како компанија ставаме фокус на социјалните прашања, успешно управуваме со ризиците и создаваме иновативни производи и услуги. Со известувањето за овие иницијативи и нивното влијание, како еминентна компанија ја докажувате својата посветеност на општествената одговорност и транспарентност, со цел градење на доверба со засегнатите страни.*

**Општествени аспекти:**

1. Одговорност кон клиентите
2. Грижа за задоволството на вработените
3. Одговорност кон заедницата

#### 9.4.1 Одговорност кон клиентите

Компанијата става силен акцент на одговорноста и фокусот на клиентите, што се рефлектира во нашите стратешки насоки. Вложуваме многу напор во градење на долгорочни односи со клиентите, следење на развојот на осигурителниот пазар, идентификување на барањата и потребите на клиентите и решавање на нивните коментари и барања на професионален и правилен начин. Врз основа на ова, компанијата го прилагодува своето работење, ги подобрува деловните модели и процеси и развива нови производи и услуги.
Во процесот на создавање осигурителни производи, се воспоставуваат процедури за да се осигура дека секој производ ги задоволува дефинираните потреби и цели на клиентите во текот на неговиот животен век, усогласувајќи се со нивните карактеристики. Друштвата за осигурување креираат и одржуваат процеси за одобрување на секој осигурителен производ и прават значајни адаптации на постоечките производи пред да се продадат и дистрибуираат до клиентите. Истите мора редовно да ги ревидираат осигурителните производи што ги нудат или продаваат, земајќи го предвид секој настан што би можел материјално да влијае на потенцијалниот ризик за идентификуваниот целен пазар.
При креирање на нови производи потребите и интересите на потрошувачите се во постојан фокус и истите се дистрибуираат до идентификуваниот целен пазар на конзистентен и соодветен начин.

#### 9.4.1.1 Информираност на клиентите

Компанијата има за цел да им обезбеди на клиентите јасни и транспарентни информации за своите производи и услуги, осигурувајќи дека тие се лесно достапни и разбирливи. Ова вклучува:

- Осигурување дека работењето на компанијата и другите општи услови се соодветни и правични, и дека клиентите се третираат на правилен и еднаков начин.
- Обезбедување транспарентност, разбирливост и достапност на производите и услугите во текот на нивниот развој, како и обрнување внимание на услугите по продажбата.
- Подготовка на промотивни материјали и документи на транспарентен и сеопфатен начин, избегнувајќи погрешни, агресивни, навредливи, шокантни или други несоодветни практики во промотивните и маркетинг активностите за производите и услугите.

Компанијата, исто така, има приоритет да ги исполни своите обврски и да обезбеди квалитет на своите производи и услуги, водејќи го својот бизнис со правичност и чесност.

### 9.4.1.2 Достапност на услуги

Дигиталната трансформација, инкорпорирање на нови технологии, тековната оптимизација на бизнисот и зголемениот пристап до производи и услуги, придонесува за рационализирање на операциите на клиентите.

- **Триглав Пријава** - Модерниот живот денес е тешко да се замисли без мобилни телефони и таблети, кои отвораат нови, поедноставни и поефикасни начини за решавање на различни ситуации. Брзиот и едноставен пристап до мобилните апликации не само што ни го олеснува секојдневието, туку и ни заштедува непотребни трошоци и време. За да обезбедиме побрз и поедноставен начин за пријавување штети, воведовме мобилна апликација - **Триглав Пријава** на штети по каско осигурување. Оваа апликација им овозможува на нашите осигуреници електронски да пријават штети на возила. Главните карактеристики на апликацијата **Триглав Пријава** вклучуваат:

– ***Електронско известување**:* Осигурениците можат да пријават штета директно преку главната апликација Триглав Пријава.

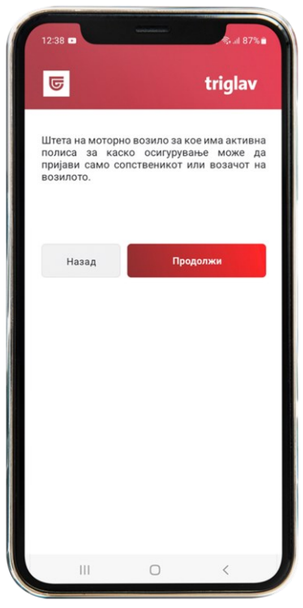
– ***Известување во реално време**:* Апликацијата го олеснува непосредното известување за инцидентот, овозможувајќи брза акција и интервенција во итни случаи или ситуации чувствителни на време.

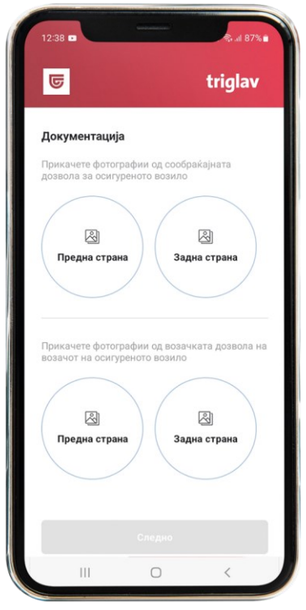
– ***Сеопфатно собирање податоци:*** Апликацијата доловува богати детали преку мултимедија, како што се фотографии, видеа и изјави на сведоци, обезбедувајќи темелна документација за инцидентот.

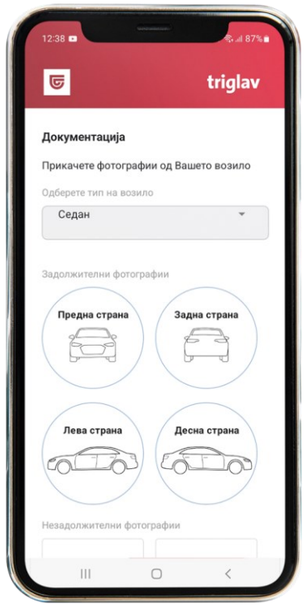
– ***Подобрена соработка:*** апликацијата овозможува беспрекорна комуникација и соработка меѓу членовите на тимот, поттикнувајќи ажурирања во реално време и ефикасна координација за време на инциденти.

– ***Побрзо време на одговор:*** со овозможување итно известување и детално снимање на податоци, апликацијата го забрзува времето на одговор, што доведува до побрзо решавање и ублажување на потенцијалните ризици.

Со користење на апликацијата **Триглав Пријава**, осигурениците можат лесно да пријават штети, подобрувајќи го целокупниот процес на барања и подобрување на целокупното искуство на клиентите.

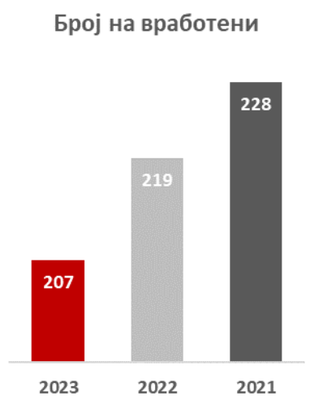


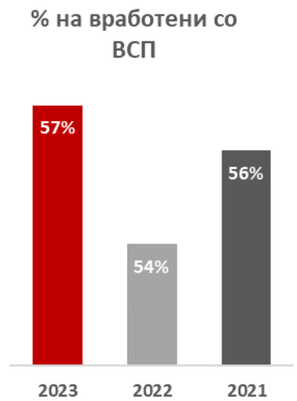




### 9.4.2 Грижа за задоволството на вработените

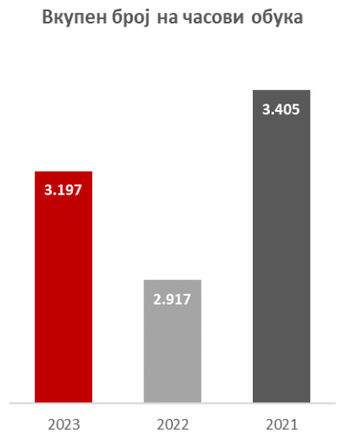
*Со интегрирање на ESG практиките, компаниите можат да ги ангажираат вработените на начин што ќе доведе до помотивирана работна сила и посилна, поодржлива организација. Вклучувањето на вработените во напорите за одржливост отклучува моќен катализатор за успешна реализација на ESG целите. Компанијата ја препознава важноста да има здрави, задоволни и ангажирани вработени во постигнувањето на нејзините високи стратешки и деловни цели. За таа цел, компанијата спроведува бројни активности за управување со вработените кои обезбедуваат стимулативна средина за континуиран развој, обуки, кариера и личен раст. Компанијата, исто така, посветува посебно внимание на внимателниот избор на нови вработени и нивната инклузија. Компанијата го цени новото знаење, дигиталните вештини и соработката и промовира иновации, мултикултуризам и трансфер на искуство и знаење преку меѓугенерациска соработка.*




Едукацијата на вработените за одржливост е од огромно значење за бизнисот. Ангажирањето на вработените преку програми за обука и образовни иницијативи не само што ја поттикнува културата на одржливост во организацијата, туку и ги усогласува личните и корпоративните вредности, што доведува до зголемено ангажирање, задржување и продуктивност на вработените. Покрај тоа, тоа е клучен фактор за привлекување и задржување на врвни таленти, особено кај помладите работници кои имаат приоритет да работат за компании кои се посветени на одржливост. За таа цел Триглав посветува особено големо внимание на едукација на своите вработени. Во прилог следува прогресот на нашите вработени во насока на обуки и развој:

- Вкупен број на часови од интерни обуки – **2.187** (**38%** зголемување во однос на 2022 година – **1.580**).
- Вкупен број на часови од обуки на клучни и перспективни кадри – **1.335** (**7%** зголемување во однос на 2022 година – **1.247**).
- Вкупен број на часови од екстерни обуки (со физичко присуство) – **963** (**82%** зголемување во однос на 2022 година – **529**).



### 9.4.3 Одговорност кон заедницата

*Спонзорствата и донациите треба да бидат дел од ESG стратегијата на секое друштво. Донациите и поддршката на социјални програми може да ги решат социјалните прашања и да изградат просперитетни заедници, што е еден од начините на кои корпоративната филантропија може да го поттикне одржливиот развој на компанијата. Ангажирањето со локалните заедници преку деловен волонтеризам, менторство и филантропски иницијативи може да биде од корист и за заедницата и за компаниите. 21,3% од вкупниот буџет за маркетиншки активности е вложен во корпоративна општествена одговорност.*

#### 9.4.3.1. Инвестирање во заедницата и поддршка на спортот, културата, образованието и здравството преку активности за ООП и превенција

Триглав Осигурување Скопје и оваа година ја даде својата поддршка на Ракометната федерација и ракометните клубови ЖРК Вардар и РК Алкалоид. Друштвото даде поддршка на активностите на Тениската федерација и Кошаркарската федерација и помалите кошаркарски клубови, како и школата за скијање. Го поддржавме Параолимпискиот комитет со набавка на професионални колички за кошарка. Бевме дел од аматерскиот велеслалом во скијачкиот центар Маврово, каде што учествуваа вработените од Триглав и кои сите средства ги донираа во хуманитарни цели на Здружението за цистична фиброза. Триглав се приклучи на проектот на Здружението на осигурувачи, АСО и Економскиот факултет во Скопје, обезбедувајќи стипендија за студент по осигурување на Економскиот факултет и студент на Природно – математичкиот факултет. Годинава Триглав Осигурување поддржа и поголеми културни настани, како што се проектот „Глумците пеат" и повеќечасовниот џез хепенинг It's all about jazz. Ја поддржавме и организацијата на Самитот Македонија 2025, врвен регионален настан, кој претставува платформа за размена на знаење, поврзување на компаниите и поттикнување промени во регионот на Југоисточна Европа. Дополнително, оваа година компанијата обезбеди поддршка за организација на конференцијата FIRESTARTER 23, за искуствата на работодавачите и вработените, преку едукација, застапување и вмрежување, а беше дел и од конференцијата за е-трговија - Редефинирање на е-трговија: A(I) Нова ера. Беа поддржани и конференции и панел дискусии кои се занимаваа со теми за женското лидерство. Во текот на 2023 година, друштвото континуирано обезбедуваше хуманитарна помош за лицата на кои им е потребно лекување

## 9.5 Корпоративно управување

*Важноста на правилното управување, етика и интегритет на работното место и на пазарот не може да се процени. Овие принципи ја формираат основата на одговорното корпоративно водење и се од суштинско значење за градење доверба, поттикнување транспарентност и обезбедување долгорочен организациски успех. Почитувањето на високите стандарди на етика и интегритет не само што инспирира доверба меѓу засегнатите страни, туку и придонесува за култура на одговорност и транспарентност.*
*Со постојано подобрување на комуникацијата и обезбедување дека сите вработени ги разбираат вредностите, политиките и очекувањата на организацијата, компаниите можат да промовираат култура на доверба, интегритет и долгорочна одржливост.*

### 9.5.1 Заштита и интегритет на личните податоци

Триглав како компанија е посветена на заштита на личните податоци од неовластена употреба, модификација, откривање или уништување, без разлика дали е случајно или намерно. Оваа посветеност е од суштинско значење за одржување на довербата на нашите клиенти и за заштита на брендот и угледот. Компанијата ја цени приватноста на своите клиенти и има политики и процедури за заштита на нивните лични податоци. Се користат физички, електронски и организациски заштитни мерки за да се заштитат податоците на клиентите и вработените и постојано се прегледуваат политиките и практиките за да се осигури безбедноста на истите. Со цел исполнување и зајакнување на принципите на добро корпоративно управување и одговорноста на засегнатите страни, друштвото креираше веб-апликација – Whistleblower, преку која е можно анонимно да се пријавуваат неправилности, внатрешни измами и прекршување на Кодексот на Групацијата Триглав. Исто така, во 2023 година, друштвотоа го продолжи спроведувањето на интерни обуки за заштита на личните податоци, во кои беа опфатени 8 вработени во друштвото преку 2 обуки спроведени од страна на офицерот за заштита на лични податоци, со цел да се подигне свеста за заштитата и интегритетот на личните податоци меѓу вработените.

Во ноември 2023 година, друштвото ја усвои Политиката за одржлив развој на Триглав Осигурување АД, Скопје и Групацијата Триглав, која ја претставува рамката на одржливиот развој на компанијата, и која го дефинира начинот на остварување на стратешките амбиции во областа на одржливиот развој во насока на одржлива ориентација за заштита на животната средина и имплементација на мисијата на Групацијата Триглав за создавање побезбедна иднина.

# 10. Систем за управување со квалитет согласно меѓународниот стандард ИСО 9001:2015

Триглав Осигурување АД, Скопје во месец ноември 2017 година започна со имплементација на Систем за управување со квалитет согласно барањата на меѓународниот стандардот ИСО 9001:2015. Паралелно со останатите активности, Друштвото документираше и воведе систем за управување со квалитетот, за кој од страна на највисокото раководство на Друштвото се презема ангажман за негова Поддршка и континуирано подобрување на функционалноста.

Сертификационата проверка беше извршена од страна на SIQ Љубљана во месец септември 2018 година, по што Друштвото се стекна со Сертификат за систем за управување со квалитет ИСО 9001:2015. Следните проверки на исполнетоста на барањата на стандардот од страна на SIQ Љубљана се изведуваа еднаш годишно, а преку добиените извештаи се докажа дека работењето на Друштвото е во согласност со Стандардот ИСО 9001:2015.

Системот за управување со квалитет (ИСО 9001:2015) се однесува за целиот деловен систем на Триглав Осигурување АД, Скопје, а Друштвото има назначено и Тим за квалитет преку именување на претставници на Органот на управување.

Од страна на SIQ Љубљана во изминатите години беа дадени препораки со цел подобрување на Системот за управување со квалитет кои што Друштвото во најголем дел ги прифати, а Тимот за квалитет презема дејствија и активности со цел остварување на дадените препораки согласно предвидените рокови.

Раководството во Друштвото редовно го преиспитува системот за управување со квалитет на Друштвото во планирани интервали, со цел обезбедување на негова постојана соодветност, адекватност, ефективност и усогласеност со стратешката насоченост на Друштвото. Па така, во месец април 2018 година беше извршено првото преиспитување од страна на раководството на Триглав Осигурување АД, Скопје за 2017 и 2018 година. Преиспитувањата на системот за управување со квалитет се вршат на годишно ниво.

Имплементирањето на системот за управување со квалитет преку користење на стандардот ИСО 9001:2015 како рамка придонесува Друштвото да ги документира и подобрува процесите и активностите, а се со цел за подобро задоволување на потребите и очекувањата на клиентите, вработените, стејхолдерите и сите заинтересирани страни.

# 11.
# Подршка на информатичка технологија

Основна функција на Службата за информатичко комуникациски технологии во Триглав осигурување АД Скопје е сервис/поддршка на бизнисот во ефикасно и успешно реализирање на поставените планови и стратегии на друштвото, во рамки на генералната стратегија на Групација Триглав и спроведување на корпорациските процеси и процедури. Службата за информатичко комуникациски технологии во Триглав осигурување АД Скопје е поставена според потребите на деловните процеси во друштвото и има за цел навремено, точно и комплетно процесирање на информации и документи релевантни во работењето на друштвото.

Службата се состои од две одделенија, Одделение за апликативен развој кој брои двајца членови и Одделение за инфраструктура кој брои тројца членови. Во 2023 поради пензионирање се испразнија местата за Системски администратор за информатичка безбедност и Раководител на служба за информатички и комуникациски технологии, местото за Системски администратор за информатичка безбедност до крајот на годината не е пополнето, а местото за Раководител е пополнето од внатрешен кадар односно од Водителот на одделение за апликативен развој со што се отвори и до крајот на годината остана непополнета и таа позиција. На крајот на 2023 отказ даде и Водителот на инфраструктура со што Службата остана и без водител на инфраструктура. Во 2023 година Службата вработува и Виш програмер кој работи за интернационалниот тим од Словенија, со тоа ТОСК зема активно учество во првиот формиран интернационален тим на ниво на Групација. Сите вработени поседуваат највисока Техничка наобразба со добро познавање на осигурителниот бизнис, кои се во тек со најновите современи технологии.

Службата за информатичко комуникациски технологии делува во правец на:

- Целосна достапност на ИТ сервисите;
- Техничка и апликативна подршка на корисниците на информациските системи;
- Унапредување и имплементација на апликативен софтвер;
- Анализа и моделирање на деловни процеси по поединечни подрачја на работењето, учество во унапредување и развој на поединечни модули на ИС, подршка и учество во изработка на функционални спецификации за нови функционалности, проектни имплементации на ИС, учество во тестирање и обука на корисници, управување со инциденти и доработки;
- Одржување на инфраструктура (сервери, виртуализација, складирање на податоци, логичко умрежување, управување со ресурси), системски сервиси (AD/DNS/File/Print), база на податоци(MSSQL), безбедност (пристап на корисници, АВ, бекап, disaster recovery), фиксна и мобилна телефонија;
- Примена на ИТ политика за безбедност според Правилникот за минимални стандарди од АСО и според безбедносните стандарди на Групација Триглав;
- Усогласеност на ИТ работењето според локалната законска регулатива и усогласеност на ниво на Групација Триглав;
- Управување на ИТ преку следење на ИТ проекти и ресурси и функционирање на Одборот за управување со ИТ, во чии рамки како извршно тело функционира Развоен Совет за управување со развојот на АПО Адинсуре на ниво на Групација Триглав.

**Поважни проекти во 2023 година на Службата за ИКТ беа:**

Софтвер:

- Развој на апликативни решенија во соработка со други компании (Third party companies) преку веб сервиси (web АПИ) и https протоколи за размена/интеграција на податоци - производ осигурување на неможност на враќање на ануитети од потрошувачки кредит - CPI;
- Соработка со една поголема кредитна институција - развој на апликативни решенија на Б2Б платформа за два производа (проширување на постоечките производи со нови покритија);
- Соработка со една поголема банка - развој на апликативно решение на Б2Б платформа за осигурување на неможност на враќање на ануитети од потрошувачки кредит - CPI;
- Соработка со А1 Македонија (телекомуникациска компанија) - развој на апликативни решенија со користење на веб сервиси (web АПИ) и интеграција /размена на податоци преку https протоколи за два производа (“осигурување на телекомуникациска опрема А1” и “комбинирано осигурување на домаќинства А1”) ;
- Увид и процена на штети на далечина – целосна имплементација на решението за штети и прием во осигурување;
- i.triglav мобилна апликација – активности околу поставување на предуслови и дефинирање на следни чекори за имплементација на мобилната апликација.
- DMS – припремни активности околу интеграција на решението со Главниот деловен систем.

Хардвер:

- Набавка на 20 преносни компјутери за потребите на ТОСК;
- Замена на 3 рутери во истурени канцеларии од предвидените 5. Преостанатите 2 ќе бидат заменети во текот на 2024 година;
- Приспособување на нов начин на работа на сите фискални каси (најава на секој корисник посебно, согласно препораките од СВР).
- Набавка на ново решение за фиксна телефонија во централа и нејзино подесување.

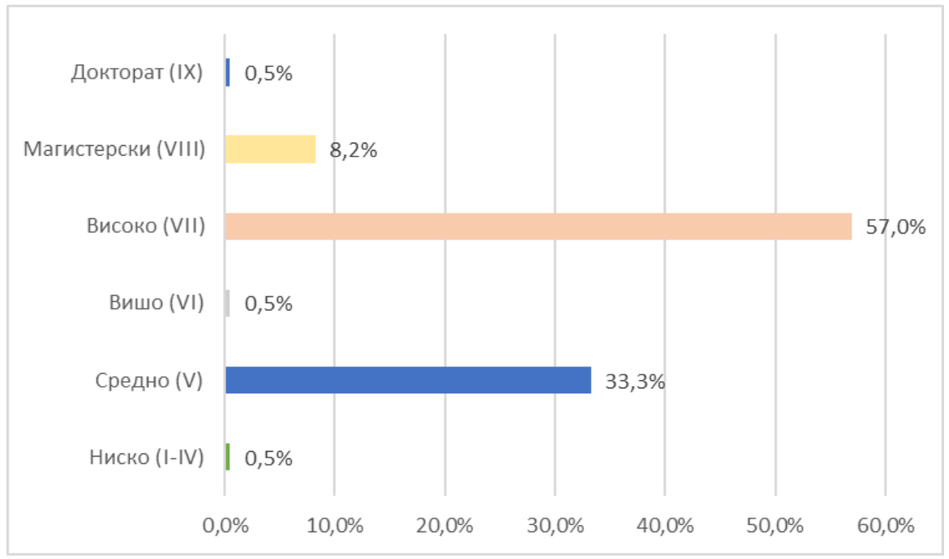
Останато:

- Извршено ДРП тестирање на ниво на Групација Триглав;
- Замена на виртуелни машини со постари оперативни системи со понови (ќе се продолжи во 2024);
- План, презентација и спроведување на едукација за информатичка безбедност на сите вработени во Триглав Осигурување АД, Скопје;
- На Групациско ниво користејќи ги податоците од DWH се спроведува проектот ИФРС17;
- Континуирано усогласување со ревизорски и регулаторни препораки за унапредување на работењето.

12.

# Вработување и структура на вработени

| Вид на вработување | 31 декември 2023 (1) | 31 декември 2022 (2) | Разлика |
|---|---|---|---|
| Интерни работници | 128 | 128 | 0 |
| Застапници | 79 | 91 | (12) |
| **Вкупно** | **207** | **219** | **(12)** |
| На определено време | 22 | 27 | (5) |
| На неопределено време | 185 | 192 | (7) |
| **Вкупно** | **207** | **219** | **(12)** |




13.

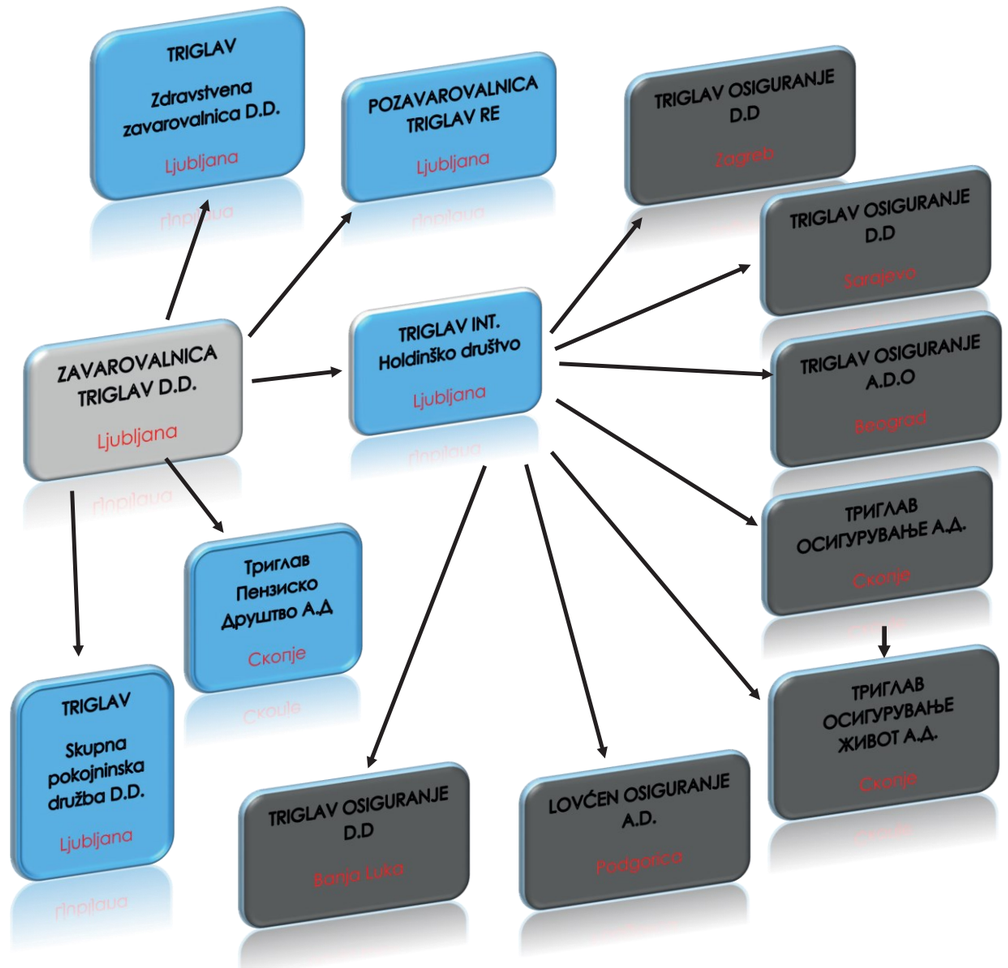
# Правни и економски односи со поврзани и заинтересирани страни

## 13.1 Основни податоци за Групацијата

Триглав осигурување АД Скопје е дел од Групацијата Триглав, која претставува водечка осигурително-финансиска групација во Словенија и Адриа регионот, како и една од водечките групации во Југоисточна Европа. Групацијата е присутна во шест држави и има над 5.300 вработени. Основна дејност на Групацијата е осигурителното работење, а остварените приходи изнесува над 1,5 милијарда евра.

На 31 декември 2023 година, квалификуваното учество во Триглав осигурување АД Скопје припаѓа на Триглав Инт. Холдинска Дружба д.д. Љубљана, која поседува 82,01% од вкупно издадените акции (2022: 81,69%). Крајна матична холдинг компанија е Заваровалница Триглав д.д., која има 100% учество во Триглав Инт. Холдинска Дружба д.д. Љубљана.

Во прилог е структурата на поврзаност помеѓу компаниите во Групација Триглав како што следи:



## 13.2 Трансакции со поврзани и заинтересирани страни

Состојбата на крајот на годината и трансакциите со поврзаните и заинтересирани страни во текот на годината биле како што следи:

| Во илјади МКД | Матично друштво | Директен сопственик | Сестрински подружници | | | | | | Вкупно |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **31 декември 2023** | **Заваровалница Триглав** | **Триглав ИНТ.** | **Триглав РЕ** | **Триглав Склади** | **Триглав Загреб** | **Триглав Белград** | **Триглав Пензиско** | **Триглав Живот** | |
| **Средства** | **45.070** | **-** | **156.479** | **-** | **-** | **-** | **69** | **429** | **202.047** |
| Средства од реосигурување | 44.011 | - | 82.263 | | - | - | - | - | 126.274 |
| Побарувања по основ на осигурување и останати побарувања | 680 | - | 74.216 | | - | - | | 369 | 75.265 |
| Останати побарувања | 379 | - | - | | - | - | 69 | 60 | 508 |
| **Обврски** | **33.854** | **-** | **83.113** | **-** | **-** | **-** | **-** | **21** | **116.988** |
| Обврски кон реосигурители | 32.853 | - | 83.113 | | - | - | - | - | 115.966 |
| Останати обврски од непосредни работи на осигурување | - | - | - | | - | - | - | - | - |
| Резерви за штети | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Останати обврски | 1001 | - | - | - | - | - | - | 21 | 1.022 |
| **Приходи** | **27.152** | **-** | **134.051** | **275** | **-** | **57** | **1.086** | **1.004** | **163.625** |
| Промена во резерви за штети | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Приходи од осигурување | - | - | - | - | - | - | 316 | 350 | 666 |
| Приходи од провизии и надомести | 20.938 | - | 58.781 | - | - | - | - | - | 79.719 |
| Учество на реосигурителите во настанатите штети и користи | 755 | - | 73.720 | - | - | - | - | - | 74.475 |
| Промена во резерви за штети на реосигурителите | 1.722 | - | 1.550 | - | - | - | - | - | 3.272 |
| Останати приходи од осигурување | - | - | - | - | - | 57 | - | - | 57 |
| Останати приходи | 1.730 | - | - | 275 | - | - | 770 | 654 | 3.429 |
| Промена во резерви за преносна премија на реосигурителите | 2.007 | - | - | - | - | - | - | - | 2.007 |
| **Расходи** | **185.905** | **-** | **197.542** | **-** | **40** | **-** | **-** | **2.222** | **385.709** |
| Промена во резерви за штети | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Промена во резерви за штети на реосигурителите | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Промена во резерви за преносна премија на реосигурителите | - | - | 2.503 | - | - | - | - | - | 2.503 |
| Бруто ликвидирани штети | - | - | - | - | - | - | - | 148 | 148 |
| Пренесена премија на реосигурителите | 179.821 | - | 195.039 | - | - | - | - | - | 374.860 |
| Административни трошоци | 6.084 | - | - | - | 40 | - | - | 2.074 | 8.198 |

| Во илјади МКД | Матично друштво | Директен сопственик | Сестрински подружници | | | | | | Вкупно |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **31 декември 2022** | **Заваровалница Триглав** | **Триглав ИНТ.** | **Триглав РЕ** | **Триглав Бања Лука** | **Триглав Загреб** | **Триглав Белград** | **Триглав Пензиско** | **Триглав Живот** | |
| **Средства** | **4.361** | **-** | **160.252** | **-** | **-** | **-** | **317** | **507** | **165.437** |
| Средства од реосигурување | 3.272 | - | 83.357 | | - | - | - | - | 86.629 |
| Побарувања по основ на осигурување и останати побарувања | 1.018 | - | 76.895 | | - | - | | 222 | 78.135 |
| Останати побарувања | 71 | - | - | | - | - | 317 | 285 | 673 |
| **Обврски** | **45.979** | **-** | **85.524** | **82** | **-** | **-** | **-** | **115** | **131.700** |
| Обврски кон реосигурители | 44.995 | - | 85.524 | | - | - | - | - | 130.519 |
| Останати обврски од непосредни работи на осигурување | - | - | - | | - | - | - | 111 | 111 |
| Резерви за штети | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| Останати обврски | 984 | - | - | 82 | - | - | - | 4 | 1.070 |
| **Приходи** | **21.059** | **-** | **148.032** | **-** | **-** | **65** | **777** | **2.278** | **172.211** |
| Промена во резерви за штети | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| Приходи од осигурување | - | - | - | - | - | - | 332 | 143 | 475 |
| Приходи од провизии и надомести | 19.494 | - | 63.196 | - | - | - | - | - | 82.690 |
| Учество на реосигурителите во настанатите штети и користи | 1.029 | - | 81.991 | - | - | - | - | - | 83.020 |
| Промена во резерви за штети на реосигурителите | 442 | - | - | - | - | - | - | - | 442 |
| Останати приходи од осигурување | 94 | - | - | - | - | 39 | - | - | 133 |
| Останати приходи | - | - | - | - | - | 26 | 445 | 2.135 | 2.606 |
| Промена во резерви за преносна премија на реосигурителите | - | - | 2.845 | - | - | - | - | - | 2.845 |
| **Расходи** | **187.123** | **-** | **220.111** | **-** | **20** | **-** | **56** | **2.748** | **410.058** |
| Промена во резерви за штети | - | - | - | | - | - | - | - | 0 |
| Промена во резерви за штети на реосигурителите | - | - | 18.606 | | - | - | - | - | 18.606 |
| Промена во резерви за преносна премија на реосигурителите | - | - | - | | - | - | - | - | 0 |
| Бруто ликвидирани штети | - | - | - | | - | - | 56 | 11 | 67 |
| Пренесена премија на реосигурителите | 181.224 | - | 201.505 | | - | - | - | - | 382.729 |
| Административни трошоци | 5.899 | - | - | | 20 | - | - | 2.737 | 8.656 |

**Главен извршен директор**

**Ѓорѓе Војновиќ**

**Извршен директор**

**Војдан Јорданов**

Триглав Осигурување АД
Бул. 8-ми Септември бр. 16
1000 Скопје