

**Триглав Осигурување АД Скопје**  
Бул. “8-ми Септември,” бр. 16,  
1000 Скопје



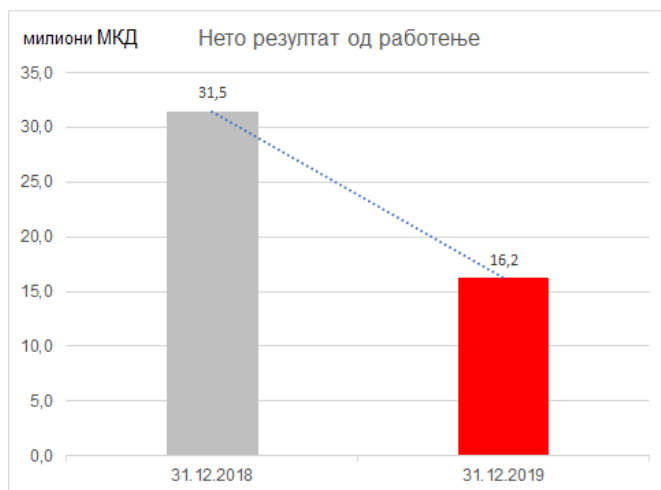
# **ИЗВЕШТАЈ ЗА РАБОТЕЊЕТО**

## **31 декември 2019**

## СОДРЖИНА

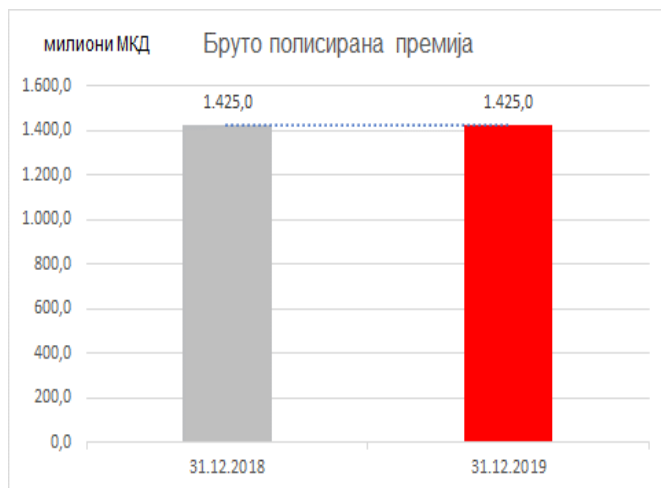
1. Значајни податоци за работењето за годината завршена на 31 декември 2019
2. Организациона структура
3. Управување и водење на Друштвото
4. Акционерски капитал и акционери на Друштвото
5. Деловно окружување
6. Работење во периодот на известување
7. Финансиски резултат и финансиска положба
8. Контрола на ризикот
9. Систем за управување со квалитет согласно меѓународниот стандард ISO 9001:2015
10. Подршка на информатичка технологија
11. Вработување и структура на вработени
12. Правни и економски односи со поврзани и заинтересирани страни

### Нето добивка



2019 година заврши со нето добивка од 16,2 милиони МКД која воедно претставува пад од 48,5% во споредба со нето резултатот од 2018 година, кога беше остварена добивка од 31,5 милиони МКД

### Бруто полисирана премија



Бруто полисираната премија реализирана во 2019 година е на исто ниво со бруто полисираната премија од претходната година.

## Сите осигурителни услуги под еден покрив

2019 година беше значајна година за Групациската Триглав на македонскиот пазар, затоа што преку своите три компании, на клиентите им ги обезбеди сите осигурителни потреби под еден покрив: Триглав Осигурување АД, Скопје, која работи во доменот на неживотни осигурувања, Триглав Осигурување Живот, која обезбедува осигурување на живот и од април 2019 година Триглав пензиско друштво, кое управува со задолжителен и доброволен пензиски фонд, во рамките на капитално финансираното пензиско осигурување. Во 2019 година сите компании успешно работеа во согласност со групациската стратегија, со цел на пазарот да понудат квалитетна услуга и да излезат во пресрет на потребите на клиентите.

Во **Триглав Осигурување АД, Скопје**, како лидери во доменот на неживотни осигурувања во Македонија, во дадениот период се насочивме кон развојот на производи и услуги кои треба да придонесат кон подобрување на квалитетот на животот на клиентите. При високо конкурентни услови на пазарот, во 2019 година обезбедивме 1,425 милиони денари бруто полисирана премија, што е во рамките на планираниот износ. Во фокусот на работењето се клиентите, со кои градиме однос на доверба и настојваме да ја обезбедиме нивната сигурност, задоволство и позитивно искуство. Развиваме производи, со кои што ги штитиме нивните најважни аспекти од животот, како што е доброволното здравствено осигурување, кое постојано го надградуваме и ажурираме, каде во 2019 година понудивме осигурување на малигни заболувања и покритие за одредени операции во Словенија. Наша цел е да обезбедиме актуелен и лесен начин на комуникација со клиентите, затоа воведуваме дигитални решенија, како што оваа година беше апликацијата за здравствено патничко осигурување. Од исклучително значење за развој на пазарот на осигурување се незадолжителните класи на осигурување, а наша цел е да останеме на лидерска позиција кај понудата на вакви видови на осигурување. Од друга страна пак, во окружување со ниски каматни стапки, нето приходите од камати се намалени, но структурата на инвестициското портфолио останува релативно конзервативна, со доминантно учество на должнички хартии од вредност со фиксен принос. Во 2019 година остваривме 16,2 милиони денари добивка пред оданочување, а годината ја завршивме со 140,6% покриеност на технички резерви и висока капитална адекватност од 395%.

Во 2019 година усвоивме нова Стратегија за периодот 2019-2022 година. Квалитетот, едноставноста и интегритетот на услугите, прилагодени кон потребите и очекувањата на клиентите, се главни водилки на сите активности кои во иднина ќе ги преземаме. Тие и понатаму ќе го опфаќаат развојот на услугите и продажните процеси, кои се темелат на иновативни и напредни технологии, подобрувања и надградување на мулти-каналната комуникација со клиентите, како и зголемување на ефикасноста на продажните канали. Нашите стратешки насоки остануваат исти - достигнување на долгорочна, стабилна профитабилност и зголемување на сопствената вредност, фокус на клиентот и развој на поврзани услуги, како и промена на организацијата и културата за уште поголема подготвеност на соработка и агилност.

Главен извршен директор

Г-дин Ѓорѓе Војновиќ



Извршен директор

Г-дин Рок Пивк



# 1. Значајни податоци за работењето за годината завршена на 31 декември 2019 година

## 1.1 Основни податоци

<b>Име на друштвото:</b>	<b>ТРИГЛАВ ОСИГУРУВАЊЕ АД, Скопје</b>
Седиште на друштвото	Адреса: Бул. "8-ми Септември," бр. 16, 1000 Скопје-Карпош Телефон: +389 2 5102222; +389 2 5102200 Факс: +389 2 5102297 Електронска пошта: osig@triglav.mk Internet: www.triglav.mk
Дата на основање:	09.04.1993 година
Упис во централен регистар	19.09.2011 година, деловоден број 30120120021479
Матичен број	4691130
Даночен број	4030993129071
Основен капитал на друштвото	185.223.031 МКД (3.009.200 Eur)
Извршни членови на Одборот на директори	Ѓорѓе Војновиќ, Рок Пивк
Претседател на Одбор на директори	Тедо Дјекановиќ
Дејност на друштвото по стандардна класификација на дејноста	Неживотно осигурување 65.12
Овластен ревизор	Дилоит ДОО Скопје Бул. Партизански одреди бр. 15А, 1000 Скопје

## 1.2 Значајни финансиски податоци за работењето

	31 декември 2019	31 декември 2018	Индекс
МКД`000	(1)	(2)	(1)/(2)
Бруто полисирана премија	1.424.891	1.425.495	100,0
Нето заработена премија	998.222	1.118.165	89,3
Бруто ликвидирани штети	610.050	679.800	89,7
Нето издатоци за штети	557.414	616.886	90,4
Нето трошоци за спроведување на осигурување	463.534	474.986	97,6
Резултат од работењето пред оданочување	19.230	36.349	52,9
Нето резултат од работењето	16.211	31.477	51,5

	31 декември 2019	31 декември 2018	Индекс
	(1)	(2)	(1)/(2)
Вкупна актива	2.472.496	2.316.102	106,8
Финансиски средства и вложувања во недвижности	1.640.814	1.573.087	104,3
Бруто технички резерви	1.341.390	1.248.387	107,4
Вкупно капитал	902.328	882.553	102,2
Број на вработени	241	251	96,0

	31 декември 2019	31 декември 2018	Индекс
	(1)	(2)	(1)/(2)
Расходен количник	41,6%	40,8%	102,0
Штетен количник	60,8%	60,0%	101,4
Комбиниран количник	102,5%	100,8%	101,7
РОЕ (Принос на капиталот)	1,8%	3,7%	48,6

Значајни случувања во извештајниот период:

- Заклучно со крајот на 2019 година, Триглав Осигурување АД, Скопје оствари позитивен нето – резултат од 16.2 милиони МКД, што претставува пад од 48,5% во однос на минатата година. Послабиот резултат е последица на падот на нето заработената премија на кое што влијание имаше и значајниот раст на премија предадена во реосигурување.
- Средствата кои ги покриваат техничките резерви пораснаа на 1.575 милиони МКД, односно ги надминуваат нето-техничките резерви за 455 милиони МКД.
- Триглав Осигурување АД, Скопје го задржа првото место на пазарот на осигурување со учество од 16,28%.
- Капиталната адекватност на Друштвото изнесува 395%.

Во однос на планот за годината завршена на 31 декември 2019 година, бруто полисираната премија беше на пониско ниво за незначителни 0,2%. Нето заработената премија во однос на планот беше пониска за 14,7% како резултат на значајниот раст на премија предадена во реосигурување.

Остварениот нето деловен резултат понизок е за 70,6% во однос на планот, на што најголемо влијание има ефектот од пониската нето заработена премија.

Според планот за 2020 година очекуваме пораст во бруто полисирана премија како и пораст во нето деловниот резултат.

## Мисија

Обезбедуваме сигурна иднина и позитивно искуство за нашите клиенти преку сеопфатни услуги за осигурување со висок квалитет на доверлив, едноставен и иновативен начин. Во Триглав Осигурување АД Скопје ја остваруваме нашата мисија врз основа на нашите вредности и основни компетенции, односно конкурентни предности.

## Визија

Нашата визија за 2022 година нè обврзува да со фокус на клиентот динамично развиваме нови начини на работење кои се основа на нашиот одговорно долгорочен развој и истовремено да работиме профитабилно и безбедно. Во регионот на Југоисточна Европа препознатливи сме како водечки понудувач на иновативни и сеопфатни производи и услуги за осигурување, како и управување со средства. Најголеми сме по критериум на приходи, како и по задоволство на клиенти. Клиентите ги препознаваат нашите производи и услуги како едноставни и пожелни. Нашата главна конкурентска предност е искуството на нашите клиенти. Динамично развиваме нови начини за работење, кои се на врвот на трендовите на дигитализација. Добро сме позиционирани во динамични мрежи на деловни екосистеми. Ефикасно управуваме со ризиците и ја осигуруваме финансиската стабилност на Групаацијата со реализирање на поврат на капиталот (ROE) што е прифатлив за сопствениците. Придонесуваме за одржување на независен кредитен рејтинг А на Групаацијата Триглав. Имаме регулиран и ефикасен систем за управување и раководење со Друштвото. Нашите процеси се флексибилни, едноставни, технолошки напредни и економични. Посветеност на работата и високо квалификувани вработени се основата на нашата култура на отвореност и соработка, како и нашата одговорност и заинтересираност за сите вработени и нашиот одржливо-ориентиран развој и одговорни засегнати страни за развој.

## Клучни стратешки цели

Нашите клучни стратешки ориентации (стратешки теми) до 2022 година се:

- Фокус на клиентот и развој на сродни услуги;
- Промена на организацијата и културата во соработлива и агилна;
- Долгорочна стабилна профитабилност и зголемување на вредноста на Групаација Триглав.

Нашите стратешки цели ги категоризираме на нашата стратешка мапа на четири нивоа, односно на четири аспекти на делување.

### *Аспект на вработени, образование и развој*

- Обновена организациска култура;
- Соодветен број, структура и посветеност на вработените за обновени и оптимизирани процеси;
- Соодветни компетенции и дигитална способност на вработените;
- Стабилност и соодветна структура на клучниот и перспективен кадар; и
- Мобилност на вработените.

### *Аспект на процесите (организација)*

- Висок степен на автоматизација, оптимизација и трошкова економичност на работните процеси;
- Дигитален начин на работење;
- Развиена мулти-матрична организација и раст на работната продуктивност;
- Ефикасна употреба на податоци (внатрешни и надворешни) за носење на правилни деловни одлуки;
- Иновативност; и

- Користење на синергии во Групацјата.

#### *Аспект на клиентите (пазарот)*

- Сеопфатен и одговорен третман на клиентите, како и водење на комуникација со нив преку сите канали;
- Задоволни и лојални клиенти;
- Зголемен број на активни клиенти, зголемено разбирање на нашите услуги и зголемен обем на осигурување кај секој поединечен клиент;
- Осигурителни производи со високо ниво на поврзани услуги; и
- Нови деловни модели.

#### *Финансиски аспект*

- Профитабилноста во работењето;
- Зголемување на обемот на работа (Групацјата Триглав по полисирана премија останува најголемата осигурителна компанија во регионот на Југоисточна Европа);
- Придонес за зачувување на кредитниот рејтинг на Групацјата Триглав во категорија А;
- Адекватност на капиталот и оптимална алокација на капиталот по сегменти; и
- Сеопфатно управување со ризикот.

#### **Планирани активности**

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

- Зголемување на продажбата и подобрување на продуктивноста на сопствената продажна мрежа преку континуирани стручни обуки особено обуки за продажни вештини;
- Зголемување на продажбата преку банков и веб канал преку подобрена дигитализација и поголем зголемен број на продукти;
- Таргетирано истражување на пазарот со цел навремено прилагодување на потребите на клиентите;
- Креирање на пакет производи за што поголема дисперзија на ризиците како и поголем опфат на осигурувањето;
- Прилагодување и развој на нови продукти со цел балансирање и профитабилност на осигурителното портфолио;
- Комуницирање на производителите во доменот на незадолжителни класи на осигурувања каде потенцијалот на пазарот е поголем, и во доменот на стратешки проекти;
- Дигитализација и автоматизација на процеси преку развој на апликативни решенија, нови продукти, надоградба на постоечките алатки итн;
- Управување со ликвидноста преку следење, планирање и известувања за состојбата на неделно и месечно ниво;
- Обуки, апликативни прилагодувања, прилагодувања на процесите за работа, прилагодување на методологиите и сметководствените политики со цел усогласување на работата со МСФИ 17;
- Формирање на пакет производи за одредена група корисници (СМЕ), анализа на техничкиот резултат за тие видови осигурувања;
- Воведување на кадровскиот информациски систем Гецко;
- Воспоставување на проектот „Триглав Училиште“;
- Воведување на е-едукација во пракса;
- Интеграција на системот за целно раководење и системи на Друштвото;
- Воведување на DWH и BI како алатки за подготовка на различни извештаи при раководење на друштвото и донесувања на одлуки;
- Унапредување на процесите за контрола и следење на наплатата на доспеаните побарувања.

## 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 корпоративски 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 оператива (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 Групациската 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, реструктурирање, 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 пожар, 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 маркетиншката 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 настани на донатори и другите настани,
- Поддршка и анализа на резултатите на промоција на продажните 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 КПИ 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 поддршка,
- Техничка помош на корисниците во врска со употребата на информатичка поддршка,
- 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 самопокривање, 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 намалена вредност (исправка на вредноста) на наплатните долгови и нивно книжење,
- 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 правни 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:**

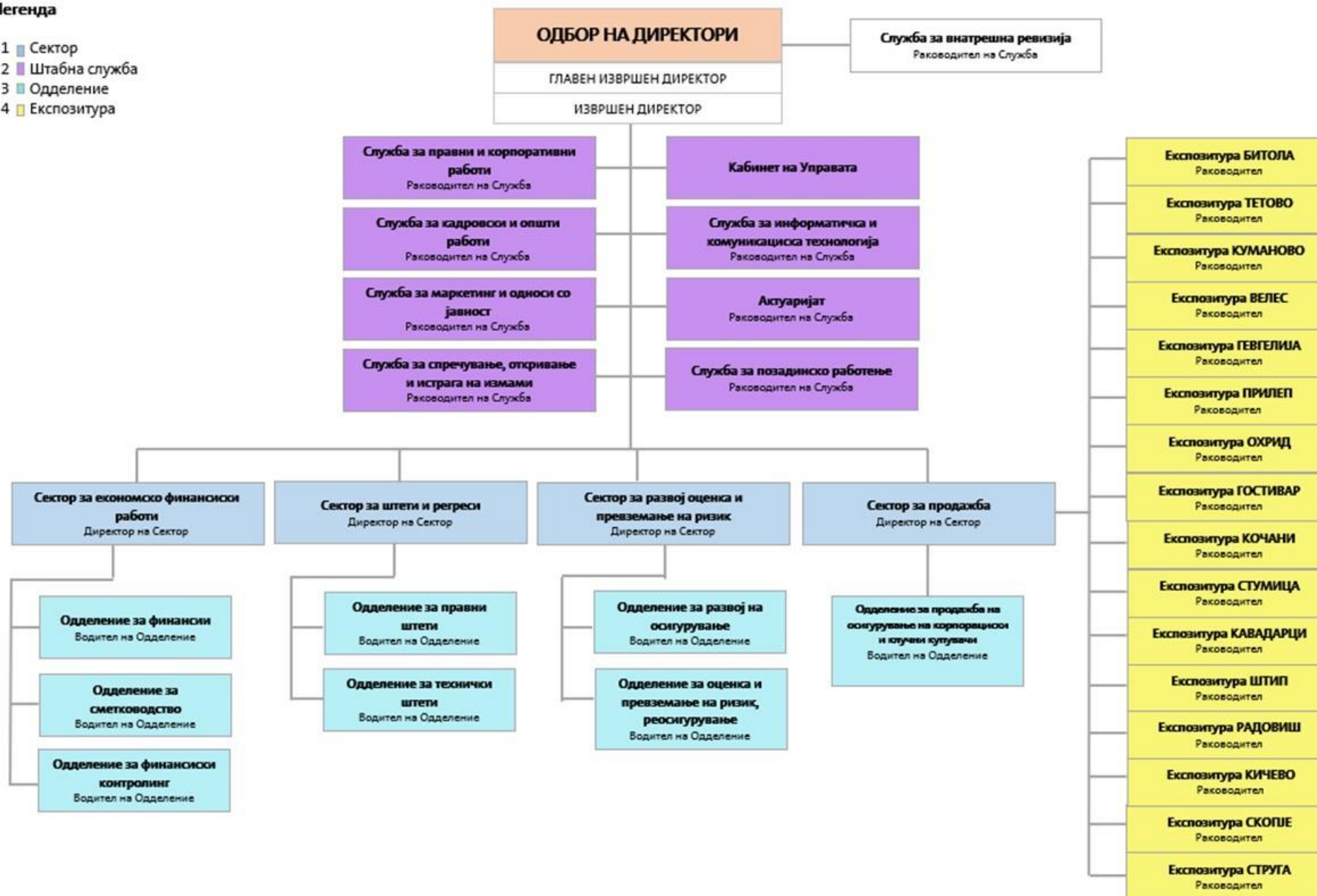
- Продажба на сите видови на осигурување согласно важечките тарифи и услови за осигурување,
- Реализација на премискиот план,
- Посредување и опфат на сите осигурувања во склад со овластувања,
- Спроведување и грижа за наплата на премија на осигурување,
- Грижа за внес на полиси,

- 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 2019 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 повеќе продажни места, преку организирање на застапништва кои не претставуваат самостојни организациони единици, односно истите функционираат во рамките на Експозитурата на чие подрачје се регистрирани.

## Легенда

- 1 ■ Сектор
- 2 ■ Штабна служба
- 3 ■ Одделение
- 4 ■ Експозитура



### 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 2019 година беа одржани 3 (три) седници на Собранието на акционери и тоа:

- 50-та седница на Собранието на акционери—одржана на 27.02.2019 година;
- 51-ва седница на Собранието на акционери—одржана на 29.05.2019 година и
- 52-ра седница на Собранието на акционери—одржана на 30.10.2019 година.

На 50-та седница на Собранието на акционери одржана на 27.02.2019 година г-дин Тедо Дјекановиќ и г-дин Дарко Поповски се реизбрани за неизвршни членови на Одборот на директори на Триглав Осигурување АД, Скопје, со мандат од четири години, почнувајќи од 01.03.2019 година.

На 51-та седница на Собрание на акционери одржана на 29.05.2019 година г-дин Ѓорѓе Војновиќ е реизбран за член на Одборот на директори на Триглав Осигурување АД, Скопје, со мандат од четири години, почнувајќи од 29.09.2019 година.

#### 3.3 Одбор на директори

Управувањето во Друштвото е организирано според едностепениот систем на управување преку Одбор на директори. Одборот на директори може да брои најмалку 4 (четири), а најмногу 8 (осум) члена. Моментално Одборот на директори се состои од 6 (шест) члена и тоа:

- Г-дин Ѓорѓе Војновиќ, МБА – извршен член - главен извршен директор; менаџер по бизнис и администрација;
- Г-дин Рок Пивк –извршен член - извршен директор; дипломиран економист;
- Г-дин Тедо Дјекановиќ, 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 финансии;
- Г-дин Матеј Ферлан, МБА – независен неизвршен член- магистер по бизнис администрација и

Во текот на годината позначајни настани поврзани со Одборот на директори се следните:

На 155-та седница на Одборот на директори одржана на 08.03.2019 година г-дин Тедо Дјекановиќ повторно е именуван за Претседател на Одборот на директори.

На 158-та седница на Одборот на директори одржана на 11.07.2019 година г-дин Ѓорѓе Војновиќ; МБА назначен е за извршен член на Одборот на директори – Главен извршен директор.

На 10.11.2019 година поради смрт на г-дин Љубе Рајевски му престана мандатот на позицијата независен неизвршен член на Одборот на директори.

Во временскиот период од 01.01.2019 година до 31.12.2019 година Одборот на директори одржа 10 (десет) 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.

Со цел благовремено и квалитетно извршување на обврските од страна на Одборот на директори беше формирана е Ревизорска комисија како помошно тело на Одборот на директори. На 158-та седница на Одборот на директори одржана на 11.07.2019 година формиран е Одбор за ревизија на Триглав Осигурување АД, Скопје. Одборот за ревизија обезбедува надзор и контрола на интегритетот на финансиско известување, внатрешна контрола, ефективност на внатрешната ревизија и дава препорака за избор на друштво за ревизија.

Одборот за ревизија е формиран во состав:

- г-дин Дарко Поповски;
- г-а Матеја Гержина;
- г-а Јана Полда;
- г-дин Бранко Флисар и
- г-дин Алеш Левстек.

Мандатот на членовите на Одборот за ревизија трае 4 години, почнувајќи од 01.08.2019 година.

Г-дин Алеш Левстек на 17.09.2019 година поднесе оставка од функцијата член на Одборот за ревизија.

На 160-та седница на Одборот на директори одржана на 18.09.2019 година г-дин Миран Крашевец е избран за нов член на Одборот за ревизија, со мандат од четири години, почнувајќи од 18.09.2019 година.

Одборот за ревизија, моментално има 5 (пет) члена и тоа:

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

Со формирањето на Одборот за ревизија престанува со работа Ревизорската комисија на Одборот на директори на Триглав Осигурување АД, Скопје.

Во временскиот период од 01.01.2019 година до 10.07.2019 година Ревизорската комисија одржа 4 (четири) седници.

Во временскиот период од 11.07.2019 година до 31.12.2019 година Одборот за ревизија одржа 3 (три) 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 надворните контроли во Друштвото и слично.

Седниците на Ревизорската седница беа редовно одржувани во закажаните термини и за истите беше обезбедуван потребниот кворум за одржување, односно најчесто 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 2019 година.

**Во илјади МКД**

Име презиме	и Функција	Период на извршување на функција	Плата и надоместоци	Животно осигурување*	Регрес за годишен одмор	Паушал на неизвршни членови на Одборот на директори	Други видови на надоместоци**	Вкупно МКД'000
Тедо Дјекановиќ	Неизвршен член - Претседател на Одборот на директори	од 01.03.2015 година	-	-	-	-	89	<b>89</b>
Ѓорѓе Војновиќ	Извршен член на Одборот на директори, главен извршен директор	од 16.11.2015 година	7.594	74	15	-	-	<b>7.683</b>
Рок Пивк	Извршен член на Одборот на директори, извршен директор	од 29.08.2017 година	6.898	74	15	-	-	<b>6.987</b>
Матеј Ферлан	Неизвршен член на Одборот на директори	од 01.03.2015 година	-	-	-	255	74	<b>329</b>
Дарко Поповски	Неизвршен член на Одборот на директори	од 01.03.2015 година	-	-	-	-	57	<b>57</b>
Љубе Рајевски	Независен неизвршен член на Одборот на директори	Од 02.03.2018 година до 10.11.2019 година	-	-	-	215	-	<b>215</b>
Блаж Кметец	Независен неизвршен член на Одборот на директори	од 04.12.2013 година	-	-	-	255	69	<b>324</b>
<b>Вкупно</b>			<b>14.492</b>	<b>148</b>	<b>30</b>	<b>725</b>	<b>289</b>	<b>15.684</b>

\*Во текот на 2019 година, Друштвото има трошоци за животно осигурување за извршните членови на Одборот на директори со осигурителна премија од 148 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.

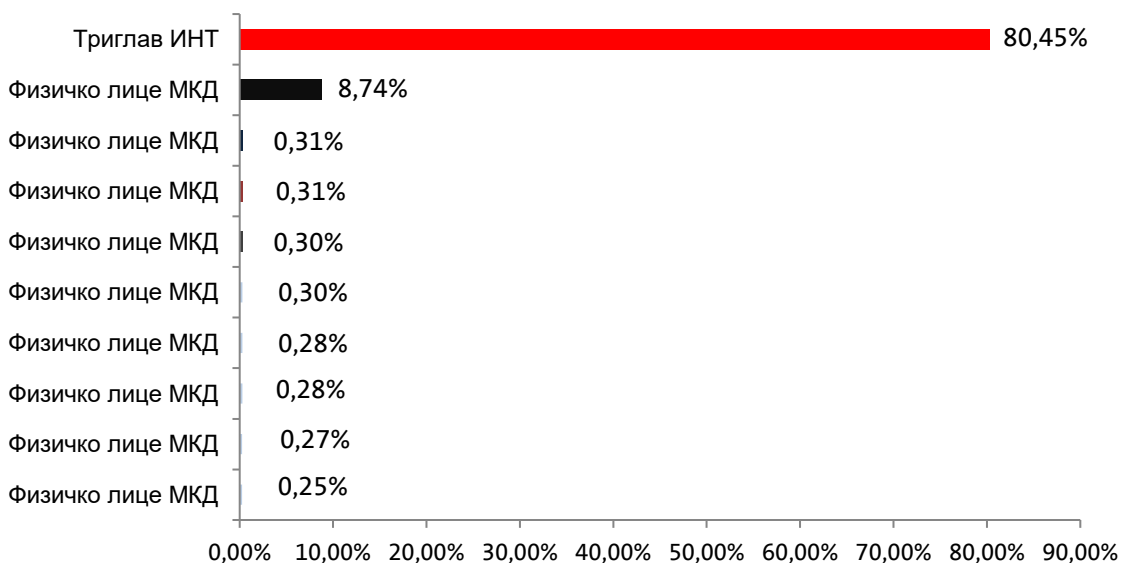


#### 4. Акционерски капитал и акционери на Друштвото

Акционерскиот капитал на Друштвото на 31 декември 2019 година го сочинуваат 60.184 обични акции со вкупна номинална вредност од 3.009.200 Евра. Номиналната вредност по акција изнесува 50 Евра. Акцииите се регистрирани и се водат во Централниот депозитар за хартии од вредност на Република Северна Македонија како обични акции. Акцииите 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 ISIN код MKVROS101016.

Акционерска структура на 31 декември 2019	Вкупно	Домашни	Странски	Правни лица	Физички лица
Број на акции	60.184	11.611	48.573	48.464	11.720
Број на акционери	66	56	10	2	64
Број на акции - учество	100%	19,29%	80,71%	80,53%	19,47%
Број на акционери - учество	100%	84,85%	15,15%	3,03%	96,97%

Во продолжение се прикажани десетте најголеми акционери во Триглав Осигурување АД Скопје. Најголемиот акционер - Триглав ИНТ - во периодот од 01 јануари 2019 до 31 декември 2019 го зголеми своето учество во акционерскиот капитал на Друштвото за 0,10 процентни поени, односно од 80,35% на 80,45%.



## 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 доверено од законодавната власт на Република Северна Македонија. Владата ја избира Собранието на Републиката со мнозинство гласови од вкупниот број делегати и одговара пред Собранието за својата работа. Покрај Владата, извршната 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 издржува својот прв мандат (2019-).

Неодамна, македонската и грчката влада ги интензивираа преговорите за спорот за името и постигнаа договор што ги надмина разликите. Тој договор беше предмет на гласање на референдум на 30.09.2018 година и заврши безуспешно заради недостаток на цензус. Сепак, Владата го продолжи спроведувањето на одредбата на договорот преку Парламентот, каде што со двотретинско мнозинство договорот беше усвоен, со што и официјално се стави крај на спорот за името. Иако Грција објави дека некои аранжмани за договорот ќе треба да бидат ревидирани, ваквиот развој на настани е со помала веројатност.

Република Северна Македонија, и покрај директната поддршка од сите земји членки на ЕУ, доби блокада на патот кон Европската унија од Франција. Факторите на ризик се реализираа, и во моментот, и покрај закажаната директна средба помеѓу шефовите на Франција и Македонија, изгледите за натамошна брза интеграција во ЕУ се многу слаби. Како алтернатива се споменува и формирање на сојуз од земјите на Западен Балкан, што во моментов не е поволна опција за Република Северна Македонија.

Од друга страна, пристапувањето во НАТО не е веќе неизвесно (се очекува уште ратификација од страна на Шпанија), што е од големо значење за одржување на макроекономската стабилност.

#### Б) Економски аспект

По солидните економски движења во 2014 и 2015 година (раст на БДП од 3,5% и 3,7%), стапката на пораст во 2016 и 2017 година е забавена. Според Државниот завод за статистика, стапката на раст на бруто домашниот производ (БДП) во 2016 година е 2,9%, додека во 2017 година беше 0% и 2,7% просечен годишен раст во 2018 година, соодветно.

Бруто домашниот производ во Македонија се зголеми во првиот квартал од 2019 година на 3,9% во однос на истиот период претходната година. Ова беше највисока стапка на раст од последниот квартал во 2015 година, при што бруто инвестициите на фиксен капитал пораснаа за 9,9%, значително побрзо од 1,6% во Q4 2018.

Во вториот квартал, динамиката на раст се намали на 3,4%. Најголем раст е забележан во следниве сектори: трговија на големо и мало; поправка на моторни возила и мотоцикли; Транспорт и складирање; Објекти за сместување и сервисни дејности со храна од 7,5%; Земјоделство, шумарство и риболов 3,9% и професионални, научни и технички активности; Административни и помошни услужни активности од 3,6%.

Финалната потрошувачка на домаќинствата вклучувајќи ги непрофитните институции кои им служат на домаќинствата, во второто тримесечје од 2019 година, номинално расте за 4,6%, а нејзиното учество во структурата на бруто домашниот производ изнесува 69,0%. Во истиот период, извозот на стоки и на услуги номинално се зголеми за 10,2%, а увозот на стоки и на услуги забележа зголемување во номинален износ од 10,2%.

Стапката на раст на БДП во третиот квартал на 2019 година повторно се искачи на 3,6%. Највисок раст е забележан во секторите: Рударство, електрична енергија, гас, пареа и климатизација; Снабдување со вода; Управување со отпадни води и отпад, Градежништво, трговија на големо и мало;

Превоз и складирање; Активности за сместување и услуги за храна од 4,9%. Конечната потрошувачка на домаќинствата, вклучително и непрофитните домаќинства, се зголеми номинално за 4,6% во третиот квартал од 2019 година, што претставува 65,6% од БДП. Во истиот период, извозот на стоки и услуги номинално се зголеми за 8,4%, додека увозот на стоки и услуги бележи номинален раст од 10,9%.

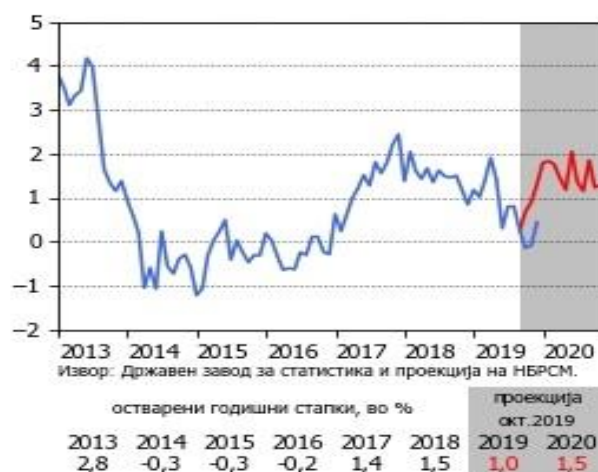
Со оглед на стабилизирање на политичката состојба и јакнењето на довербата кај економските субјекти, високиот раст на БДП во државата беше и очекуван. Структурата на раст е исто така во согласност со очекувањата, односно придонесот на домашната побарувачка е позитивен, со натамошен раст на личната потрошувачка, но забележано е и значително забрзување на растот на бруто-инвестициите, паралелно со ревитализацијата на градежната активност во економијата и зголемената доверба кај инвеститорите. Од друга страна, нето-извозот има мал негативен придонес во услови на висок раст на извозот, како и на увозот на стоки и услуги.

	2014	2015	2016	2017	2018	Q3, 2019	Проекција 2019	Проекција 2020
БДП (реална стапка на раст %)	3,6%	3,9%	2,9%	0,0%	2,7%	3,6%	3,5%	4,2%*
Инфлација (просек, на кумулативна основа %)	(0,3%)	(0,3%)	(0,2%)	1,4%	1,5%	1,0%	0,8%	1,5%
Стапка на невработеност %	27,6%	26,1%	23,7%	22,4%	20,7%	17,1%	17,1%	17,0%

Извор: Државен завод за статистика, Народна Банка на Р. Северна Македонија, Министерство за финансии на РСМ

### Инфлација и каматни стапки

После три години дефлација, во 2017 и 2018 година Р. Северна Македонија забележа нагорни движења на цените (1,4% и 1,5%). Растот на цените продолжи и во 2019 година, со инфлација од 1,0% до крајот на третиот квартал, што во моментот е пониско од проектираната инфлација и претставува намалување во однос на првите два квартала, под притисок на дезинфлациските движења. Неизвесноста за проектираниот тренд на светските цени на стоките останува клучен ризик за проекцијата на инфлацијата.



По релативно стабилното ниво на кое се одржуваа во 2016 година, каматните стапки на државните обврзници значително се намалија во 2017 и 2018 година.

Во третиот и четвртиот квартал на 2019 година, каматните стапки на денарските должнички инструменти продолжуваат да паѓаат во однос на претходните два квартала од истата година. Приносите се движеа од 0,6% за 12-месечните државни обврзници на 3,0% за 15-годишни државни обврзници без девизна клаузула. Обврзниците со девизна клаузула со рок на достасување од 15 и 30 години забележаа пад на каматните стапки од 2,45% и 4,10% (каматните стапки во претходната година беа 2,90% и 4,50% последователно).

Рочност	Државни обврзници без девизна клаузула					
	12 М	2 Г	3 Г	5 Г	10 Г	15 Г
2014	1,70%	2,20%	3,65%	2,9%	3,8%	/
2015	2,50%	2,20%	2,65%	/	3,8%	/
2016	2,60%	2,80%	/	/	3,9%	/
2017	1,85%	2,10%	2,35%	/	/	/
2018	0,90%	1,30%	1,50%	2,0%	/	3,4%
2019	0,60%	/	/	1,5%	/	3,0%

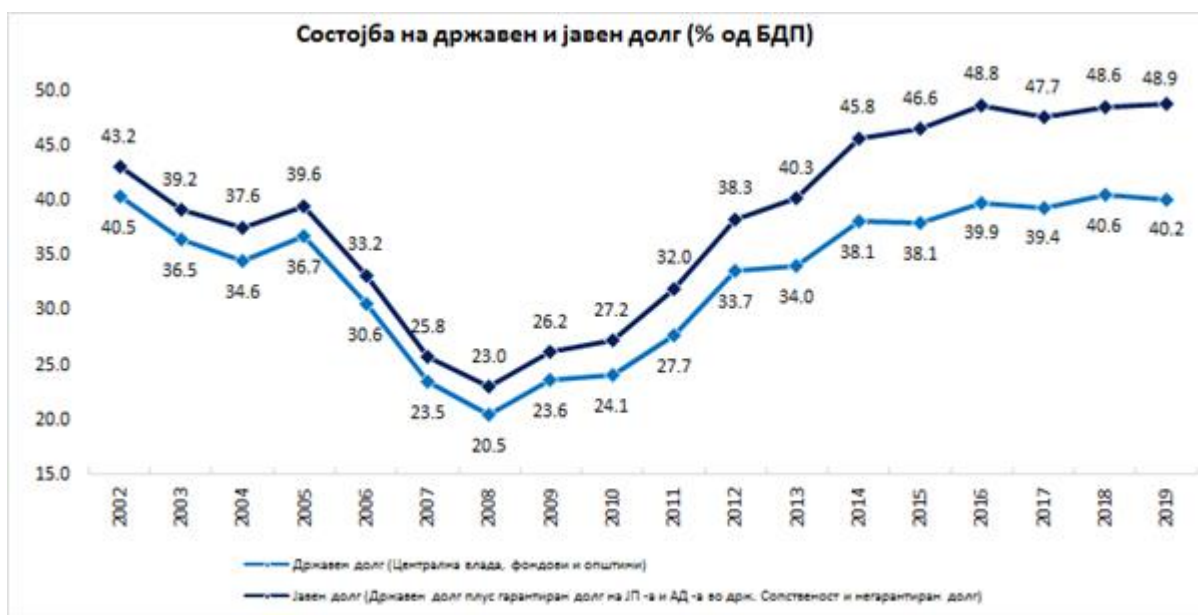
Рочност	Државни обврзници со ЕУР валутна клаузула						
	12 М	2 Г	3 Г	5 Г	10 Г	15 Г	30 Г
2014	3,00%	2,00%	/	2,70%	4,50%	/	/
2015	1,50%	2,00%	/	/	3,50%	4,00%	/
2016	2,50%	2,70%	/	/	3,70%	4,30%	/
2017	1,75%	2,00%	/	2,50%	/	3,80%	/
2018	0,90%	0,90%	/	/	/	2,90%	4,50%
2019	0,50%	/	/	1,30%	/	2,45%	4,10%

Извор: Министерство за финансии

### Јавен долг

Во согласност со општо прифатената методологија, Р. Северна Македонија припаѓа во групата на средно задолжени земји. Властите го одржаа јавниот дефицит на 3,5% од БДП во 2015 година, намалувајќи го во однос на 2014 година, кога беше остварен дефицит од 4,2% од БДП. Јавниот дефицит беше дополнително намален во 2016 година (дефицит: 2,7%), исто како и во 2017 година (дефицит: 2,7%). Трендот на намалување на дефицитот продолжи и во 2018 година кога стапката на буџетски дефицит изнесуваше 1,8%.

Вкупниот јавен долг заклучно со Q4, 2019 година е 48,9%, што е за 0,3 процентни поени повеќе од претходната година. Надворешниот јавен долг се намали за 1,0 процентни поени на 67% од вкупниот јавен долг, додека домашниот јавен долг изнесува 33% од БДП (32% од БДП на крајот на 2018 година).



Извор: Министерство за финансии

### В) Социјален аспект

Според најновите податоци од 31.12.2018 година во Р. Северна Македонија живеат 2.077.132 жители кои се различни по својата етничка, верска и културна припадност. Согласно последниот официјален попис од 2002 година, Македонците претставуваат мнозинство во државата со 64% од вкупниот број жители, потоа следат Албанците со 25%, Турците со 4,0% и Ромите со 2,7%. Просечниот годишен раст на населението во земјата од втората половина на 20-тиот век до денес постојано се намалува, од 26,3 промили во 1948 на 1,3 промили во 2015 година. Ваквите податоци ја класифицираат Македонија меѓу земјите со низок раст на населението, како што се повеќето земји во Европа. Освен тоа, согласно Еуростат, населението дополнително се намалило за најмалку 230.000 граѓани кои емигрирале во земјите од Европската Унија во период од 1998 до 2011 година.

Табела: Етничка структура на населението

Националност	Година						%
	1953	1961	1971	1981	1991	2002	
Македонци	860.699	1.000.854	1.142.375	1.279.323	1.328.187	1.297.981	64,2
Албанци	162.524	183.108	279.871	377.208	441.987	509.083	25,2
Турци	203.938	131.481	108.552	86.591	77.080	77.959	3,8
Роми	20.462	20.606	24.505	43.125	52.103	53.879	2,7
Срби	35.112	42.728	46.465	44.468	42.775	35.939	1,8
Власи	8.668	8.046	7.190	6.384	7.764	9.695	0,5
Босанци	0	0	0	0	0	17.018	0,8
Останато	13.111	19.180	38.350	72.037	84.086	20.993	1,0
<b>Вкупно</b>	<b>1.304.514</b>	<b>1.406.003</b>	<b>1.647.308</b>	<b>1.909.136</b>	<b>2.033.982</b>	<b>2.022.547</b>	<b>100</b>

Жителите на возраст од 65 години и постари претставуваат 12,3% 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. Имено, во 29 општини старото население учествува во повеќе од 13%, од кои во 26 општини учеството е помеѓу 20 и 30% (општини претежно населени со Македонци). Од друга страна, во 20 општини младото население учествува со повеќе од 33% во вкупното население на општините, главно населени со етнички Албанци.

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 GINI, 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 Laeken, сиромашното население во Р. Македонија се намалило од 27,3% во 2010 година на 22,1% во 2014 и 21,5% во 2015 година. Во 2018 година индексот Laeken порасна на 21,9%.

## 5.2 Осигурителен пазар

На пазарот на осигурување во Република Северна 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 ре-осигурување.

Заклучно со Q4, 2019 осигурителниот пазар во Република Северна Македонија го сочинуваат 38 осигурителни брокерски друштва, 10 друштва за застапување при осигурување и 6 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 нешто повеќе од 3%, а степенот на густина за изнесува за 2018 година околу 78 Евра (2017: 71 Евра) осигурителна премија по жител. Ова е далеку од просекот на ЕУ од околу 2000 Евра, но е слично со просекот на земјите од Западен Балкан. Дополнително, податоците на ниво на пенетрација на осигурувањето покажуваат дека вкупната бруто полисирана премија на пазарот во 2018 претставува само 1,50% (2017: 1,45%) од БДП во државата.

Основната карактеристика на осигурителниот пазар во Р. Северна Македонија е релативно ниска пазарна концентрација, што е предуслов за функционална пазарна конкуренција. Во 2019 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 повеќе од 20% од пазарниот удел. Посебно висока концентрација е присутна кај животно осигурување и реосигурувањето, а причина за тоа е малиот број друштва од овој домен на работење.

Во Q4 2019 беше остварена бруто полисирана премија (БПП) од 10,58 милијарди денари, што претставува зголемување од 6,6% во споредба со истиот период лани (Q4, 2018: 9,93 милијарди МКД). Споредено со минатата година, неживотното осигурување исто така има раст од 5,99% (Q4, 2018: 8,26

милијарди денари) и реализираната БПП е 8,75 милијарди денари што претставува 82,70% од вкупната бруто полисирана премија на пазарот за 2019 година.

Во класата на животно осигурување остварената премија изнесува 1,83 милијарди денари, што претставува раст од 9,6% во однос на истиот период минатата година (Q4, 2018: 1,67 милијарди денари). Истата учествува во вкупната премија на осигурителниот пазар со 17,3%.

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) и каско осигурување со учество од 61,87% (Q4, 2018: 61,90%), потоа следи имотното осигурување со 20,25% (Q4, 2018: 20,81%). Раст кај неживотното осигурување бележи и здравственото осигурување со раст од 50,26% и БПП од 188,9 милиони денари (Q4, 2018: 125,71 милиони денари).

Регистар на осигурителни друштва во Република Северна Македонија:

#### **Друштва за неживотно осигурување:**

- Триглав Осигурување АД
- Еуролинк
- Осигурување Македонија АД, Скопје - Vienna Insurance Group (порано познато како QBE)
- Сава Осигурување АД, Скопје
- Уника
- Евроинс АД
- Винер – Vienna Insurance Group
- Осигурителна полиса
- Халк Осигурување АД (порано познато како Нова Осигурување)
- Кроација Осигурување - Неживот, Скопје
- Граве (Еуросиг АД Скопје)

#### **Друштва за животно осигурување:**

- Кроација Осигурување Живот
- Граве Живот
- Винер Лајф-Vienna Insurance Group
- УНИКА Лајф АД Скопје
- Триглав Осигурување Живот АД, Скопје

Друштвата за осигурување се во доминантна сопственост на странски инвеститори, претежно странски осигурителни компании. Од вкупниот капитал, 87,3% е странски капитал (кај животното осигурување: 94%; кај неживотното осигурување: 84%). Во јануари, 2019 година Нова Осигурување доби нов сопственик - Халк банка АД Скопје, како и ново име- Халк Осигурување.

Во прилог е преглед на пазарното учество на осигурителните субјекти во делот на неживотно осигурување во Р. Северна Македонија заклучно со 31 декември 2019 година, пресметано врз основа на бруто полисирана премија.

	31 декември 2019	31 декември 2018
Триглав	16,28%	17,26%
Еуролинк	11,57%	12,93%
Осигурување Македонија	10,60%	11,03%
Сава	10,13%	9,72%
Уника	9,40%	9,72%
Евроинс	9,30%	8,17%
Винер	9,24%	9,33%
Осигурителна полиса	8,11%	8,49%
Халк Осигурување (Нова)	5,98%	4,17%
Кроација	5,25%	5,11%
Граве (Еуросиг)	4,14%	4,07%

Заклучно со Q4, 2019 година Триглав Осигурување АД Скопје, во делот на бруто полисираната премија, на пазарот на неживотно осигурување во Р. Северна Македонија остварува учество од 16,28% или пад од 0,98 процентни поени во споредба со Q4, 2018 година. **И покрај тоа, Триглав Осигурување АД Скопје останува на водечката позиција на пазарот на осигурување.**

## 6. Работење во периодот на известување

### 6.1 Остварена бруто премија

Триглав Осигурување АД Скопје во деловната 2019 година оствари бруто премија во износ од 1.424.891 илјади МКД. Во однос на истиот период претходната година, остварената бруто премија останува на исто ниво.



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

МКД '000	31 декември 2019	31 декември 2018	План 2019	Индекс	Индекс	Структура
	(1)	(2)	(3)	(1)/(2)	(1)/(3)	2019
01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода	95.588	100.060	107.033	95,5	89,3	6,7%
02 Доброволно здравствено осигурување	71.381	47.139	45.753	151,4	156,0	5,0%
03 Осигурување на моторни возила (каска)	170.725	168.367	160.771	101,4	106,2	12,0%
04 Осигурување на шински возила (каска)	-	-	-	-	-	0,0%
05 Осигурување на воздухоплови (каска)	37.738	18.068	18.068	208,9	208,9	2,6%
06 Осигурување на пловни објекти (каска)	143	309	392	46,1	36,5	0,0%
07 Осигурување на стока во превоз (карго)	20.779	20.900	20.884	99,4	99,5	1,5%
08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди	93.107	104.890	102.120	88,8	91,2	6,5%
09 Други осигурувања на имот	206.203	229.559	246.184	89,8	83,8	14,5%
10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила	581.758	600.754	605.745	96,8	96,0	40,8%
11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови	8.875	2.581	2.581	343,8	343,8	0,6%
12 Осигурување од одговорност од употреба на пловни објекти	763	466	522	163,5	146,1	0,1%
13 Општо осигурување од одговорност	41.201	35.964	27.205	114,6	151,4	2,9%
14 Осигурување на кредити	12.486	3.523	5.792	354,4	215,6	0,9%
15 Осигурување на гаранции	62	101	153	61,1	40,2	0,0%
16 Осигурување на разни финансиски загуби	47.265	51.587	45.280	91,6	104,4	3,3%
17 Осигурување на правна заштита	-	-	-	-	-	0,0%
18 Осигурување на туристичка помош	36.817	41.227	38.590	89,3	95,4	2,6%
<b>Вкупно</b>	<b>1.424.891</b>	<b>1.425.495</b>	<b>1.427.073</b>	<b>100,0</b>	<b>99,8</b>	<b>100%</b>



## Коментари по одделни класи на осигурување

Во 2019 година беа остварени следниве премиски резултати:

- Индекс на БПП 2019 / БПП 2018 = 100,0
- Индекс на БПП 2019 / План 2019 = 99,8

Триглав Осигурување АД Скопје има добиено дозвола за работење во 18 (осумнаесет) класи во делот на неживотно осигурување. Од нив, Друштвото во 2019 година работеше 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 2018 година. Од друга страна, во 9 (девет) класи на осигурување се оствари помала реализирана премија во однос на 2018 година.

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

Заклучно со 31 декември 2019 година, остварен е индекс од 96 во однос на реализацијата од истиот период претходната година. Во споредба со планираниот износ, индексот за оваа класа е 89.

Падот на премија воглавно е резултат на дел необновени полиси или полиси кои се обновени со помала премија од претходната година.

### *Класа 2 – Доброволно здравствено осигурување*

Здравственото осигурување е релативно нов производ во портфолиото на Триглав Осигурување АД, Скопје. И покрај тоа, истото постана значаен дел од понудата на Друштвото и во текот на 2019-та забележа значителен раст од 51% во однос на минатата година.

Причина за подобрата реализација е воглавно резултат на прифатените понуди од страна на неколку компании за здравствено осигурување на сите нејзини работници.

Друштвото продолжи со спроведување на презентации на производот со компании кои претставуваат наши клучни клиенти што резултираше со остварениот раст.

### *Класа 3 - Осигурување на моторни возила (каска)*

Во оваа класа на осигурување, друштвото има остварено индекс од 101 во однос на истиот период претходната година и 106 во однос на планот за овој период.

Заклучно со 31 декември 2019 година, Триглав успеа да го обнови своето портфолио. Дел од нив беа реализирани и со поголема премија од иницијално планираната што резултираше и во надминување на планот и на реализацијата од претходната година.

Ситуацијата на пазарот во врска со продажбата на нови возила останува незавидна.

### *Класа 5 – Осигурување на воздухоплови (каска)*

Во оваа класа беше добиен тендер со важност од 2 години.

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

Во оваа незадолжителна класа на осигурување остварениот индекс е 99 во однос на планот и истиот период претходната година. Отстапките во апсолутни износи се минимални.

Во текот на 2019-та година успеавме да го задржиме поголемиот дел од нашите клиенти.

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

Остварениот индекс во споредба со претходната година изнесува 89, додека во однос на планот индексот е 91.

Помалата реализација се однесува на неколку необновени фронтинг полиси.

#### *Класа 9 - Други осигурувања на имот*

Остварениот индекс во споредба со претходната година и со планот изнесува 90 и 84 соодветно.

Најголема причина за отстапувањето од планот и реализацијата во минатата година е резултат на намалената премија кај земјоделското осигурување за 11 милиони мкд. Причината за ваквата реализација е зголемената франшиза и премија во реонот на Ресен.

Дополнително, во оваа класа имаме и неколку необновени фронтинг полиси.

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

Во оваа класа беше остварен индекс од 97 во споредба со истиот период претходната година. Остварениот индекс во однос на планот изнесува 96. Помалата реализација воглавно произлегува од каналот на брокери како резултат на одлука на Друштвото да остане со истите провизиски стапки. Дополнително, пад има и во интерната продажна мрежа како резултат на прекин на соработката со две канцеларии во Скопје и една во Гостивар.

#### *Класа 11 - Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови*

Во оваа класа беше добиен тендер со важност од 2 години.

#### *Класа 13 - Општо осигурување од одговорност*

Оваа класа е со индекс од 115 споредено со реализацијата од претходната година и индекс од 151 споредено со планот.

Причината за подобрата реализација е како резултат на две поголеми и непланирани полиси.

#### *Класа 16 - Осигурување на разни финансиски загуби*

Оваа класа е со индекс од 91 споредено со реализацијата од претходната година и индекс од 104 споредено со планот.

Подобрата реализација во споредба со планот е како резултат на зголемена премија со еден клиент кој работи во нафтената индустрија.

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 остварена е помала реализација во однос на минатата година (од 4,4 милиони МКД) и во однос на планот (од 1,8 милиони МКД). Причината за помалата реализација се должи на одлуката на Друштвото за намалување на премија во тарифата за 30%.

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

	31	31	Индекс
	декември 2019	декември 2018	
	(1)	(2)	(1)/(2)
01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода	60.360	60.533	99,7
02 Доброволно здравствено осигурување	4.364	2.734	159,6
03 Осигурување на моторни возила (каска)	7.659	7.561	101,3
04 Осигурување на шински возила (каска)	-	-	-
05 Осигурување на воздухоплови (каска)	6	6	100,0
06 Осигурување на пловни објекти (каска)	4	6	66,7
07 Осигурување на стока во превоз (карго)	798	653	122,2
08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди	5.722	7.506	76,2
09 Други осигурувања на имот	17.124	16.886	101,4
10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни	101.327	104.248	97,2
11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови	6	6	100,0
12 Осигурување од одговорност од употреба на пловни објекти	135	81	166,7
13 Општо осигурување од одговорност	5.477	5.135	106,7
14 Осигурување на кредити	21	13	161,5
15 Осигурување на гаранции	2	13	15,4
16 Осигурување на разни финансиски загуби	44	122	36,1
17 Осигурување на правна заштита	-	-	-
18 Осигурување на туристичка помош	73.597	58.845	125,1
<b>Вкупно</b>	<b>276.646</b>	<b>264.348</b>	<b>104,7</b>

## 6.2 Ликвидирани штети

Во деловната 2019 година, ликвидирани се штети во износ од 610.050 илјади МКД, што претставува намалување за 10,3% во однос на истиот период на претходната година.



	31 декември 2019	31 декември 2018	План 2019	Индекс	Индекс	Структура
	(1)	(2)	(3)	(1)/(2)	(1)/(3)	2019
01 Осигурување од последици на несрекен случај - незгода	69.986	74.246	62.525	94,3	111,9	11,5%
02 Доброволно здравствено осигурување	24.603	13.969	14.431	176,1	170,5	4,0%
03 Осигурување на моторни возила (каска)	122.798	126.911	116.013	96,8	105,8	20,1%
04 Осигурување на шински возила (каска)	-	-	-	-	-	0,0%
05 Осигурување на воздухоплови (каска)	-	-	-	-	-	0,0%
06 Осигурување на пловни објекти (каска)	7	-	-	-	-	0,0%
07 Осигурување на стока во превоз (карга)	-	-	1.500	-	-	0,0%
08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди	3.574	15.666	21.206	22,8	16,9	0,6%
09 Други осигурувања на имот	89.898	129.011	103.778	69,7	86,6	14,7%
10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила	281.197	308.358	304.051	91,2	92,5	46,1%
11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови	119	207	-	57,3	-	0,0%
12 Осигурување од одговорност од употреба на пловни објекти	-	-	-	-	-	0,0%
13 Општо осигурување од одговорност	1.420	915	1.716	155,2	82,8	0,2%
14 Осигурување на кредити	1.093	1.176	1.000	92,9	109,3	0,2%
15 Осигурување на гаранции	-	-	-	-	-	0,0%
16 Осигурување на разни финансиски	-	-	-	-	-	0,0%
17 Осигурување на правна заштита	-	-	-	-	-	0,0%
18 Осигурување на туристичка помош	15.355	9.341	8.506	164,4	180,5	2,5%
<b>Вкупно</b>	<b>610.050</b>	<b>679.800</b>	<b>634.726</b>	<b>89,7</b>	<b>96,1</b>	<b>100,0%</b>

## **Коментари по одделни класи на осигурување**

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

Во оваа класа реализација во споредба со минатата година и планот е 94 и 112.

Разликата во однос на минатата година е воглавно резултат на помалата ликвидација кај менаџерско осигурување.

Отстапката во однос на план е како резултат на поголеми ликвидирани износи кај ризикот смрт од болест како и поголема ликвидација кај еден конкретен клиент.

### *Класа 2 – Доброволно здравствено осигурување*

Во оваа класа реализација во споредба со минатата година и планот е со индекси 176 и 170.

Причината за зголемената ликвидација во класата за здравствено осигурување се должи на растот на премијата од една страна, и на проширеното покривање на осигурувањето од друга страна. Дополнително, во текот на 2019 година имаме поголема ликвидација за операции.

Заклучно со 31 декември 2019 година, во резервација се 298 оштетни побарувања во износ од 2,7 милиони МКД, од кои само една штета на износ од 0,2 милиони МКД е во судска постапка.

### *Класа 3 - Осигурување на моторни возила (каска)*

Во оваа класа имаме пониска реализација од минатата година (индекс 97), додека во однос на планот за годинава реализацијата е на повисоко ниво (индекс 106).

Во тековната година имаме ликвидирано повеќе штети кои се во поединечен износ од над 1 милион МКД. Дополнително, во текот на 2019 година имаме ликвидирано 4 поголеми штети кои не беа планирани.

Заклучно со 31 декември 2019 година во резервација има вкупно 293 оштетни побарувања во износ од 30.0 милиони МКД, од кои 12 оштетни побарувања во износ од 4,1 милиони МКД се во судска постапка. Во резервација се наоѓаат 4 поголеми штети во вкупен износ од 7 милиони МКД.

### *Класа 8 – Осигурување на имот од пожар и природни непогоди*

Во оваа класа реализацијата е пониска споредено со минатата година (индекс од 23) и планот (индекс од 17).

Малата ликвидација во оваа година е како резултат на фактот што во тековната година не беа ликвидирани екстреми како што беше случај во минатата година во која беа ликвидирани 4 штети во износ од 11,5 милиони МКД. Отстапките во однос на план се и поради тоа што не се реализираше планираната ликвидација на 3 поголеми штети во износ од 14 милиони МКД бидејќи поголемиот дел сеуште се наоѓа во судска постапка.

Заклучно со 31 декември 2019 година, во резервација се наоѓаат 29 оштетни побарувања во износ од 21 милиони МКД, од кои 8 оштетни побарувања или 14,6 милиони МКД се во судска постапка.

### *Класа 9 - Други осигурување на имот*

Во оваа класа постои помала реализација во однос на минатата година (индекс од 70), и пониска во однос на планот (индекс од 87).

Помалата ликвидација во тековната година произлегува од штетите за посеви и плодови кои во 2019 година изнесуваат 44,4 милиони МКД додека во 2018 година истите беа во износ од 88,3 милиони МКД.

Во резервација се наоѓаат 136 штети во вкупен износ од 9,2 милиони МКД во споредба со 2018 кога во резервација имавме 160 штети во износ од 15,5 милиони МКД. Во резервација, исто така, има и вкупен износ за посеви и плодови од 2,8 милиони МКД.

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

Во оваа класа, реализацијата во споредба со претходната година е 91, а во однос на планираното ниво е 92.

Причината за отстапките е тоа што во 2019 година имаме ликвидирано помал број на штети во помали износи за АО и ЦМР.

Дополнително, помалата ликвидација е и како резултат на помалата реализација во бруто полисирана премија во оваа класа. Во однос на планот, отстапката е и поради тоа што сеуште не е ликвидирана една штета во износ од 10 милиони МКД.

Во резервација има вкупно 995 штети во износ од 302,5 милиони МКД од кои 201 милиони МКД се во судска постапка.

#### *Класа 13- Општо осигурување од одговорност*

Во оваа класа, реализацијата во споредба со претходната година е 155, а во однос на планираното ниво е 83.

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 прилично голема. Сепак отстапките во апсолутни износи се мали.

Заклучно со 31 декември 2019 година, во резервација се 20 штети во износ од 5 милиони МКД.

#### *Класа 14- Осигурување на кредити*

Индексот во споредба со план кај оваа класа изнесува 109, односно ликвидацијата е поголема за само 0,1 милиони МКД. Во резервација за наоѓа една штета.

#### *Класа 18- Осигурување на туристичка помош*

Во оваа класа, реализацијата во споредба со претходната година е 164, а во однос на планираното ниво е 181.

Зголемената реализација во споредба со минатата година и план се должи на 3 позначајни штети.

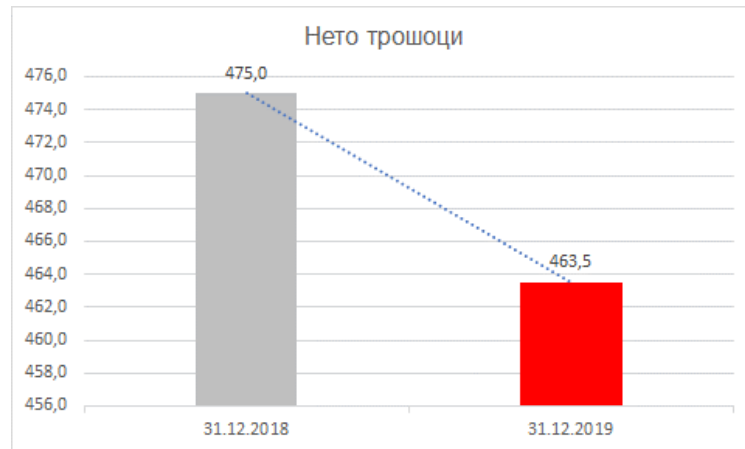
Во резервација се 419 штети во износ од 8,1 милиони МКД, од кои 1 е со позначаен износ од 1,8 милиони МКД.

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

	31	31	Индекс
	декември 2019	декември 2018	
	(1)	(2)	(1)/(2)
01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода	1.959	1.920	102,0
02 Доброволно здравствено осигурување	3.411	1.842	185,2
03 Осигурување на моторни возила (каска)	1.607	1.626	98,8
06 Осигурување на пловни објекти (каска)	1	-	-
08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди	43	73	58,9
09 Други осигурувања на имот	2.492	2.709	92,0
10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни	3.850	4.131	93,2
13 Општо осигурување од одговорност	12	16	75,0
14 Осигурување на кредити	1	1	100,0
18 Осигурување на туристичка помош	810	689	117,6
<b>Вкупно</b>	<b>14.186</b>	<b>13.007</b>	<b>109,1</b>

### 6.3 Нето трошоци за спроведување на осигурувањето

Нето трошоците за спроведување на осигурувањето во деловната 2019 година изнесуваат 463.534 илјади МКД што претставува пад од 2,4% или 11.452 илјади МКД во однос на истиот период претходната година.



Анализата на нето трошоците за спроведување на осигурувањето за деловната 2019 година, направена е по природни групи на трошоци. Коментарите се однесуваат на оние трошоци каде има значителни отстапувања во однос на претходната година.

МКД '000	31 декември 2019	31 декември 2018	Индекс	Структура
	(1)	(2)	(1)/(2)	2019
<b>Трошоци за стекнување</b>	<b>240.268</b>	<b>239.806</b>	<b>100,19</b>	<b>52%</b>
Провизија	97.630	95.713	102,00	21%
Бруто плати на вработените во внатрешната продажна мрежа	96.379	92.375	104,33	21%
Останати трошоци за стекнување	44.709	53.132	84,15	10%
Промена во одложените трошоци за стекнување (+/-)	1.550	(1.414)		0%
<b>Административни трошоци</b>	<b>223.266</b>	<b>235.180</b>	<b>94,93</b>	<b>48%</b>
Амортизација на материјални средства кои служат за	19.827	16.182	122,53	4%
Трошоци за вработените	89.756	100.084	89,68	19%
Трошоци за услуги на физички лица кои не вршат дејност (договори за работа, авторски договори и други правни односи) заедно со сите давачки	934	965	96,79	0%
Останати административни трошоци	112.748	117.949	95,59	24%
<b>Вкупно</b>	<b>463.534</b>	<b>474.986</b>	<b>97,59</b>	<b>100%</b>

**Трошоците за провизија и бруто плати на вработени во внатрешна продажна мрежа** се над реализацијата во споредба со истиот период од претходната година, кое што, се должи на поголемата реализирана и наплатена премија од повереници (како резултат на еден нов договор), брокери (само преку еден брокер имаме зголемена премија од 24,6 милиони МКД) и застапници.

**Останати трошоци за стекнување се намалени** како резултат на намалувањето на трошоците за маркетинг и репрезентација од 51.468 илјади МКД во 2018, на 42.579 илјади МКД во 2019 година.

**Трошоците за амортизација** се зголемени во однос на претходната година за околу 3.6 милиони МКД, како резултат на дополнителните вложувања за развој на основниот софтвер кој Друштвото го користи како и обнова на возниот парк на Друштвото.

**Трошоците за вработени** се намалени во однос на претходната година за околу 10.3 милиони МКД. Најголемиот ефект произлегува од резерви за неискористени годишни одмори кои претходната година беа прокнижени во согласност со МСС19. Дополнително влијание имаа и прокнижените аконтации за награди за вработени во 2018 година.



**Останатите административни трошоци** се намалени за помалку од 5% како резултат на пониски трошоци за електрична енергија и комуналии, одржување на програми и опрема, трошоци за извршители, адвокати, судски такси, трошоци поврзани со наплата на премија, едукации, трошоци за безбедност и здравје итн.

#### 6.4 Реосигурување

Премијата за реосигурување во деловната 2019 година во вкупната бруто полисирана премија на осигурување е застапена со 31%. На реосигурување е пренесен износ од 440 милиони МКД. Во однос на претходната деловна година остварено е зголемување на реосигурителното покритие за 142 милиони МКД. Во 2019 година, за прв пат се склучи новиот QS договор преку кој во реосигурување се предадоа 103 милиони МКД.

Дополнително, кај фронтинг полисите се забележува зголемување од 38,5 милиони МКД во однос на минатата година (2019: 266 милиони МКД, а 2018: 228 милиони МКД). Причината за порастот кај фронтинг полисите се повеќе нови договори реализирани во текот на годината.

#### 6.5 Осигурително-технички резерви

Заклучно со 31 декември 2019 година, Триглав Осигурување АД Скопје има оформено 1.341.390 илјади МКД бруто технички резервации. Вкупниот износ на бруто техничките резервации во однос на состојбата од 31 декември 2018 година е зголемен за 7,5%, или во апсолутен износ за 93 милиони МКД.

Состојба на поделни видови на резервации е како што следи:

- Бруто преносните премии на 31 декември 2019 година изнесуваа 605.235 илјади МКД и во однос на состојбата од 31 декември 2018 година се зголемени за 1,5%. Зголемувањето е резултат на поголемата реализирана декемвриска премија (Декември 2019 во споредба со Декември 2018).
- Бруто резервации за штети изнесуваа 730.211 илјади МКД и во однос на состојбата од 31 декември 2018 година се зголемени за 12,5%. Големiot раст кај резервите за штети произлегува од сите три категории (Настанати и пријавени штети, настанати и непријавени штети и резерви за трошоци за ликвидација на штети). Најголемиот дел од зголемувањето кај настанати и пријавени штети е како резултат на класа 10 каде што во резервација имаме неколку поголеми штети. Во текот на годината имаше и зголемување на резервација по зелена карта во износ од 15 милиони МКД. Во делот на настанати но непријавени штети зголемувањето се однесува исто така на класа 10 каде што имавме промена на методологија. Зголемувањето кај настанати и пријавени и настанати и непријавени штети директно влијае и на резервациите за трошоци за ликвидација на штети кои се одредуваат како процент од збирот на РБНС и ИБНР. Дополнително, во 2019 година процентот за проценка на овие резервации е зголемен во однос на минатата година за 0,24 процентни поени.
- Бруто резервациите за бонуси и попусти на 31 декември 2019 година изнесуваат 5.944 илјади МКД и во однос на состојбата од 31 декември 2018 година се зголемени за 97% поради ново формираните бонус за класа 14 за еден клиент како и поради поголеми резерви за бонус за менаџерско осигурување на крајот од годината.

МКД '000	31 декември 2019	31 декември 2018	Индекс
	(1)	(2)	(1)/(2)
Резерви за преносна премија	605.235	596.236	101,5
Резерви за штети	730.211	649.132	112,5
Резерви за бонуси и попусти	5.944	3.019	196,9
<b>Вкупно бруто технички резерви</b>	<b>1.341.390</b>	<b>1.248.387</b>	<b>107,4</b>

## 6.6 Структура на финансиските средства

Финансиските средства и вложувања во недвижности на 31 декември 2019 година изнесуваат 1.640.814 илјади МКД, односно се повисоки за 4,3% во однос на минатата година.

Во структурата на вкупните финансиски средства и вложувања во недвижности најголемо учество остваруваат хартиите од вредност расположливи за продажба 66,8% (2018: 66,7%) потоа следат депозитите во банки и останати пласмани со учество од 27,9% (2018: 27,6%), вложувањата во заеднички контролирани ентитети се на трето место со 4,9% (2018: 5,3%), вложувањата во недвижности имаат учество од 0,1% (2018: 0,1%), додека вложувањата во акции и инвестициони фондови од 0,3% (2018: 0,3%).

МКД '000	31 декември 2019	31 декември 2018	Индекс
	(1)	(2)	(1)/(2)
Вложувања во недвижности	978	1.691	57,8
Акции и инвестициони фондови	5.631	5.343	105,4
Депозити во банки и останати пласмани	457.505	434.225	105,4
Хартии од вредност расположливи за продажба	1.096.476	1.048.655	104,6
Вложувањата во друштва во група (придружени друштва и заеднички контролирани ентитети)	80.224	83.173	96,5
<b>Вкупно финансиските средства и вложувања во недвижности</b>	<b>1.640.814</b>	<b>1.573.087</b>	<b>104,3</b>

\* Во позициите **Депозити во банки и Вложувања во заеднички контролирани ентитети** не се вклучени побарувањата по основ на акумулираните камати (ABP), а кои изнесуваат 4.593 илјади МКД (2018: 5.197 илјади МКД) и 561 илјади МКД (2018: 635 илјади МКД)

Намалувањето на вредноста на вложувањата во недвижности се должи на извршената продажба на еден апартман во вкупна продажна вредност од 0,5 милиони МКД како и поради редовна амортизација на останатите средства. Од извршената продажба не беше реализирана ниту капитална добивка ниту капитална загуба.

Во текот на 2017 година Друштвото, заедно со Триглав Инт. (матичното друштво), основаа друштво за животна осигурување – Триглав Осигурување Живот АД, Скопје. Влогот во акционерскиот капитал во новото придружено друштво изнесуваше 1 милион евра, односно 20% од издадените акции, а останатите 80% се сопственост на Триглав Инт.

Структура на финансиските средства и вложувања на 31 декември 2019 година



## 7 Финансиски резултат и финансиска положба

### 7.1 Финансиски резултат

Триглав Осигурување АД Скопје во деловната 2019 година оствари нето добивка од работењето во износ од 16.211 илјади МКД, што претставува намалување од 48,5% во однос на истиот период претходната година.

- Нето приходите од премија за 2019 година изнесуваат 998.222 илјади МКД, кое што претставува намалување во однос на 2018 година за 10,7%, односно за 119.944 илјади МКД. Причината за намалувањето е растот на премијата предадена во реосигурување и соосигурување за 104.551 илјади МКД. Причините за поголемата премија предадена во реосигурување се опфатени во точка 6.4.
- Приходите од финансиски вложувања изнесуваат 47.549 илјади МКД и бележат пад во однос на истиот период претходната година од 4,6%. 88% од овие приходи се однесуваат на камати, а 7% се однесуваат на приходи од наемнини. Поголемиот дел од останатите приходи од вложувања произлегуваат од капитални добивки и приходи од дадени стари заеми. Падот во однос на минатата година е пред сè резултат на пониските приходи од камати и капитални добивки. Падот кај приходи од камати е како резултат на задржување на трендот на константен пад на каматните стапки на финансиските пазари.
- Приходи по основ на провизии од реосигурување се повисоки за 38.847 илјади МКД, односно за 105% во однос на 2018 година, што е резултат на растот на премијата предадена во реосигурување вклучително и новиот QS договор.
- Останати приходи на осигурување остварени се во износ од 11.220 илјади МКД и бележат раст од 8,7%. Овој раст се должи на повисоките приходи по основ на ликвидирани штети за останати осигурителни компании како и поради наплата на судски трошоци и останати приходи од минати години.
- Останатите приходи се во износ од 12.926 илјади МКД и бележат раст од 51%. Главна причина за зголемувањето е тоа што оваа година имаме повисоки приходи по основ на интелектуални услуги кои се даваат согласно СЛА договор со Триглав Живот како и поголеми капитални добивки од продажба на основни средства како резултат на обнова на возниот парк на Друштвото.

Во делот на расходите, Друштвото ги оствари следниве резултати:

- Нето расходите за штети се во износ од 557.414 илјади МКД и споредно со претходната година тоа претставува намалување за 9,6% или за 59.472 илјади МКД во апсолутен износ. Падот се должи на пониската ликвидација на штети која е објаснета по осигурителни класи во точка 6.2. Покрај пониската ликвидација, дополнително имаме и доста поголемо учество на реосигурувачот во ликвидирани штети што произлегува од новиот QS договор.
- Оваа разлика е делумно неутрализирана со зголемување на резервациите за штети кое е објаснето во точка 6.5.
- Останатите технички резерви се за 1.322 илјади МКД зголемени поради зголемените резервации за менаџерско осигурување (дел од Класата 1 – Осигурување од незгода),
- Нето трошоците за спроведување на осигурувањето се разгледани посебно во точка 6.3;
- Трошоци од вложувања се во износ од 4.400 илјади МКД и претставуваат зголемување од 96%. Зголемувањето се должи на вредносно усогласување/исправка на вложувањето во Триглав Живот поради повисоката реализирана загуба на ова друштво годинава.
- Останати осигурително технички трошоци се во износ од 59.293 илјади МКД и ова претставува пад од 10,8%. Причината за ова е поради тоа што годинава имаме намалување на трошоци за пожарна такса и превентива, како и помали трошоци за исплата на штети за НН и НВ возила.
- Вредносно усогласување на побарувањата е намалено за 1.942 илјади МКД, односно во 2019 година дојде до ослободување на претходно извршени исправки на вредност. Најголемиот ефект произлегува од наплатата на побарувања од АМЗ Гостивар на почетокот на годината.

- Останатите расходи во деловната 2019 година се во позитивен износ од 1.834 илјади МКД додека овие трошоци во минатата година изнесуваа 1.906 илјади МКД. Причината за намалувањето е тоа што во текот на 2019 имаме ослободување на поголеми резервации од наплата на регресни побарувања.

Во продолжение е билансот на успех за годината завршена на 31 декември 2019 и 2018 година.

МКД '000	31 декември 2019	31 декември 2018	Индекс
	(1)	(2)	(1)/(2)
Нето заработена премија	998.222	1.118.166	89,3
Приход од финансиски имот/средства	47.549	49.830	95,4
Приходи по основ на реосигурување	64.055	31.208	205,3
Останати осигурително технички приходи, намалени за реосигурување	11.220	10.325	108,7
Останати приходи	12.926	8.536	151,4
Нето издатоци за штети	(557.414)	(616.886)	90,4
Промена во останати осигурително технички резерви	(1.322)	9.362	-14,1
Издатоци за бонуси и попусти	(32.556)	(35.799)	90,9
Нето трошоци за спроведување на осигурувањето	(463.534)	(474.988)	97,6
Трошоци од вложувања	(4.400)	(2.245)	196,0
Останати осигурително технички трошоци	(59.293)	(66.495)	89,2
Вредносно усогласување на побарувањата	1.942	7.240	26,8
Останати расходи	1.834	(1.906)	-96,2
<b>Резултат од работење пред оданочување</b>	<b>19.229</b>	<b>36.349</b>	<b>52,9</b>
Данок на добивка	(3.018)	(4.872)	61,9
<b>Нето резултат од работење</b>	<b>16.211</b>	<b>31.477</b>	<b>51,5</b>

## 7.2 Финансиска положба

Билансната сума на Друштвото на 31 декември 2019 година изнесува 2.472.496 илјади МКД, и е за 6,8% поголема во однос на состојбата на ден 31 декември 2018 година.

**Актива:** Најголемо структурално учество во вкупниот имот на Друштвото остваруваат останатите финансиските средства со 63% и изнесуваат 1.559.611 илјади МКД. Овие вложувања се зголемени за 4,8%, а причините за тоа се наведени во посебна точка за финансиски средства. Финансиските вложувања во група изнесуваат 80.225 илјади МКД и истите се намалени за 3,5%, како резултат на намалената вредност на вложувањето во Триглав Осигурување Живот АД, Скопје, поради загубата на ова Друштво. По финансиските средства следат побарувањата со структурално учество од 15% во износ од 359.529 илјади МКД. Побарувањата за 2019 година остваруваат раст во однос на претходната година за 8,9%, а тоа во најголема мера се должи на новата премија фактурирана во текот на годината.

Средствата од реосигурување учествуваат со 9% и изнесуваат 221.857 илјади МКД. Истите се зголемени поради растот на премијата предаден во реосигурување.

Нематеријалниот имот изнесува 20.720 илјади МКД и во вкупните средства учествува со 1%. Истиот е намален во однос на минатата година поради редовната амортизација. Материјалниот имот во вкупната актива учествува со 2% и изнесува 48.400 илјади МКД.

Останатите средства изнесуваат 53.089, од кои пари и паричните еквиваленти изнесуваат 14.970 илјади МКД и во вкупната актива учествуваат со 1%, со што нивното учество е намалено од претходната година, а 38.119 се однесуваат на опрема и останати материјални средства кои се зголемени во однос на претходната година за 95% како резултат на обнова на возниот парк на Друштвото.

Побарувањата по основ на одложени и тековни даночни средства изнесуваат 5.802 илјади МКД и истите се однесуваат на платени аконтации за данок на добивка во текот на 2019 година и мал дел по основ на поврат на ДДВ.

Заклучно со декември 2019 година, активните временски разграничувања се во износ од 123.263 и претставуваат 5% од вкупните средства. Од нив најголемиот дел, односно 113.143 илјади МКД, се однесуваат на одложени трошоци за стекнување.

**Пасива:** Вредноста на капиталот на ден 31 декември 2019 година изнесува 902.328 илјади МКД, или за 2,2% повеќе во однос на состојбата од 31 декември 2018 година. Причина за растот, покрај нето-добивката, се и промените во ревалоризационата резерва од вложувања. Структуралното учество на капиталот во билансната сума на Друштвото за деловната 2019 година изнесува 36%. Основачкиот (впишан капитал на Друштвото) според податоците од Централниот регистар изнесува 3.009.200 евра.

Бруто техничките резервации остваруваат раст од 7,5% во однос на состојбата од 31 декември 2018 година и имаат најголемо структурално учество во вкупната пасива со 54%.

Тековни даночни обврски бележат пад од 10,9% поради пониските тековни даночни обврски, а кои се резултат на пониската нето-добивка. Од друга страна, одложените даночни обврски бележат раст поради растот на ревалоризационата резерва.

Останатите резерви бележат раст од 67% или 9.395 илјади МКД. Причината за растот е рекласификација на едно резервирање од пасивните временски разграничувања во оваа позиција.

Обврските бележат раст од 35% или се поголеми за 48.429 илјади МКД. Во структурата на изворите на средства учествуваат со 8%. Растот е резултат на зголемување на обврските кон реосигурителите по основ на премија.

Пасивните временски разграничувања изнесуваат 12.212 илјади МКД и во структурата на вкупната пасива учествуваат со 1%. Пасивните временски разграничувања се однесуваат на прокнижување на аконтации за трошоци направени во 2019 година, а за кои сметководствени документи не беа пристигнати со датумот на затварање на сметките. Падот во однос на претходната година во

најголема мера е како резултат на прекнижувањето на една резервација во позиција “Останати резерви”.

Во продолжение следува билансот на состојба за годината завршена на 31 декември 2019 и 31 декември 2018 година.

МКД '000	31 декември 2019	31 декември 2018	Индекс	Структура
	(1)	(2)	(1)/(2)	2019
<b>СРЕДСТВА</b>				
Нематеријален имот	20.720	22.216	93,3	1%
Земјиште, градежни објекти и останати материјални средства	48.400	51.133	94,7	2%
Финансиски вложувања во друштво во група	80.225	83.174	96,5	3%
Останати финансиски вложувања	1.559.611	1.488.223	104,8	63%
Средства од реосигурување	221.857	167.135	132,7	9%
Одложени и тековни даночни средства	5.802	7.760	74,8	0%
Побарувања	359.529	330.126	108,9	15%
Останати средства	53.089	42.604	124,6	2%
Активни временски разграничувања <sup>1</sup>	123.263	123.731	99,6	5%
<b>ВКУПНО АКТИВА</b>	<b>2.472.496</b>	<b>2.316.102</b>	<b>106,8</b>	<b>100%</b>
<b>КАПИТАЛ И ОБВРСКИ</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
Капитал	902.328	882.553	102,2	36%
Бруто технички резерви	1.341.390	1.248.387	107,4	54%
Останати резерви	23.382	13.987	167,2	1%
Одложени и тековни даночни обврски	6.896	7.738	89,1	0%
Обврски	186.288	137.859	135,1	8%
Пасивни временски разграничувања	12.212	25.578	47,7	0%
<b>ВКУПНО КАПИТАЛ И ОБВРСКИ</b>	<b>2.472.496</b>	<b>2.316.102</b>	<b>106,8</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Во текот на 2019 година беше извршена измена на „Правилникот за контен план за друштвата за осигурување и реосигурување“ (Службен весник 170/2019), со кој се воведуваат измени во начинот на признавање, последователно мерење и обелоденување на одложените трошоци за стекнување. Согласно измените, за да се одложат трошоците за стекнување потребно е истите директно да можат да се поврзат со конкретен приход (полиса). Во Правилникот се наведуваат следните видови на маргинални трошоци кои можат да се одложуваат:

1. Провизија за застапници и осигурителни брокери;
2. Дел од трошоците за вработените во внатрешната продажна мрежа, а кои се однесуваат на следните активности:
  - a. Снимање и преземање на ризик во осигурување;
  - b. Подготовка и печатење на полиса;
  - c. Надоместоци за извршени здравствени прегледи, со цел утврдување и контрола на ризикот кој се презема во осигурување.
3. Останати трошоци непосредно поврзани со вршење на работи на осигурување наведени во точка 2, а кои друштвата за осигурување не би ги признале доколку не биле склучени договори за осигурување.

Друштвата за осигурување е потребно да се усогласат со измените во Правилникот, односно да обезбедат идна примена на променетите сметководствени политики, најдоцна до 01.01.2021 година.

Во моментот Друштвото покрај директните трошоци (како што се провизиите), ги одложува и индиректните трошоци (пример административните трошоци). Дополнително, одложените трошоци за стекнување претставуваат пропорција од трошоците за стекнување која кореспондира со пропорцијата на бруто полисираната премија која не е заработена на датумот на извештајот за финансиската состојба, односно не ги поврзува одложените трошоци за стекнување со конкретен приход (полиса). Имајќи го ова во предвид, во наредниот период Друштвото ќе мора да изврши значителни измени на софтверските програми кои ги користи како би се обезбедиле услови за усогласување со подзаконската регулатива. Квантифицирање на ефектот кој измените во Правилникот би го имале врз билансите на Друштвото во моментот е невозможно, бидејќи за такво нешто е потребна адекватна софтверска поддршка. Сепак, имајќи предвид дека Правилникот не дозволува одложување на индиректните трошоци, може да се заклучи дека измените материјално ќе влијаат на билансите на Друштвото.

## **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, проценка 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 2019 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 2019 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 2019 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 вршеше 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 информациите 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 ефективност 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 информациониот систем; процена на големината на ризикот и одредување на ризиките на работењето кои посебно се загорени со оперативниот ризик. Кај контролата на ризикот по поединечни делови од работењето кои исто така посебно се загорени 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 висок коефициент на доспеани, а ненаплатени побарувања, како и реализацијата на пазарниот ризик, односно неостварени очекувани приходи, може да допринесе за реализација на ризикот од ликвидност.

Управувањето на ризикот од ликвидност во 2019 година беше насочено кон одржување на способноста на Друштвото да управува со средствата на начин кој ќе овозможи да Друштвото во секое време е во состојба да одговори на пристигнатите обврски и да ја одржи ликвидноста на оптимално ниво, односно ниво кое ги задоволува сите законски барања.

Како дел од постигнување на усогласеност со регулаторните барања, Друштвото во текот на 2013 година донесе 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.

Дополнително, кон крајот на 2014 година започната е со табеларно пратење на ликвидноста, кое се врши на редовна месечна основа и служи за предвидување на приливите и одливите на парични средства во наредниот месец. Ова, заедно со зголемената комуникација со останатите сектори, а особено со Секторот Штети, придонесе за одржување на ликвидноста на оптимално ниво.

#### **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. Постоеното 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 флукуациите 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. Службата за финансии е должна 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 вложување итн.

## 8.6 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, важечките меѓународни признати стандарди за професионално извршување на внатрешната ревизија, начелата на структурата 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 преземените активности и донесени заклучоци.

## 8.7 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.

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 прибавка 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 чесните, 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 практики 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 координација 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 практики во осигурителната индустрија во Македонија.

Во согласност со обновената стратегија за Групациската Триглав за периодот 2019-2022 година и насоченоста на групациската 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 Q4 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 воведо 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. Во идниот период, фокусот на СПОРП службата, во соработка со функцијата Усогласеност на работењето, ќе биде насочен кон интензивирани интерни обуки и едукации за вработените, со цел подигање на свесноста за ризиците од измами.

## **9 Систем за управување со квалитет согласно меѓународниот стандард ISO 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 ISO 9001:2015. Паралелно со останатите активности, Друштвото документираше и воведо 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 ISO 9001:2015. Следната редовна проверка на исполнетоста на барањата на стандардот од страна на SIQ Љубљана беше изведена во месец септември 2019 година, а преку добиениот извештај се докажа дека Друштвото е во согласност со Стандардот ISO 9001:2015.

Системот за управување со квалитет (ISO 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 беа дадени препораки со цел подобрување на Системот за управување со квалитет коишто Друштвото во најголем дел ги прифати, а Тимот за квалитет презема дејствија и активности со цел остварување на дадените препораки согласно предвидените рокови.

Од страна на Тимот за квалитет изготвен е Извештај на изведените мерки со прифатените препораки согласно Извештајот од проверка/Audit report OSV 01089/2018 (ISO 9001:2015) број 03-18809 од 27.12.2018 година и Извештај на изведените мерки со прифатените препораки согласно Извештајот од проверка/ Audit report OSV 01023/2019 (ISO 9001:2015) од 04.10.2019 година.

Исто така, Тимот за квалитет изготви и Извештај од интерна проверка на системот за управување со квалитет согласно меѓународниот стандард ISO 9001:2015 (Audit report No2) бр.03-8514 од 31.07.2019 година. Интерната проверка беше извршена во Централата на Друштвото, а предмет на проверка беше: документацијата согласно барањата на меѓународниот стандард ISO 9001:2015; исполнетост на барањата на стандардот во подрачјето Управување со ризици; исполнетост на барањата на стандардот во Секторот за продажба и исполнетост на барањата на стандардот во Сектор за развој, оценка и преземање на ризици.

Исто така, беа земени во предвид и препораките од страна на Службата за внатрешна ревизија и препораките дадени од Агенцијата за супервизија на осигурување согласно последната извршена теренска супервизија во Друштвото.

Раководството во Друштвото редовно го преиспитува системот за менаџмент 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, додека во месец август 2019 година беше извршено и Второто преиспитување од страна на раководството на Триглав Осигурување АД, Скопје за 2019 година.

Имплементирањето на системот за управување со квалитет преку користење на стандардот ISO 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.

## 10 Поддршка на информатичка технологија

Основна функција на Службата за информатичко комуникациски технологии во Триглав осигурување АД Скопје е сервис/подршка 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 корпоративските 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 тим од 6 специјалисти со 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, AV, bekap, 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 ИНТ.

Поважни проекти во 2019 на Службата за ИКТ беа:

Software:

- On-line продажба на полиси за патничко здравствено осигурување- 02.2019;
- Интеграција меѓу ИС Адинсуре и ИС Аудатех – воведен на продукција во 01.2019;
- Имплементација на договорот за соработка со Комерцијална банка. Имплементирана РЈ web Комерцијална Банка (web апликација за авто каско полиси и полиси ПЗО) за корисниците/агенти во КБ;
- Воведување на унифицираниот извештај – Fronting policy report на ниво на Триглав Група;
- Имплементација на web сервис за размена на податоци меѓу Триглав Осигурување АД и ORYX асистенција (на продукција од 01.11.2019);
- Поделба на трошоците на штети при пренос и книжење во главна книга (ревизорски наод)- (на продукција од 01.10.2019);
- Имплементиран нов производ “Комбинирано осигурување на домаќинства со ПЗО”- (поставено на продукција со 01.10.2019);
- Автоматско раскнижување на уплатите за on-line полисите ПЗО (на продукција од 01.11.2019);
- Функционалноста Извршувања на брокерски фактури – (на продукција од 10.12.2019);
- Advelocity - CRM за штети (пратење на штетите по локации и референти според дефинираната хиерархија на права на одговорните лица во сектор штети). Сеуште е на тест;
- Оптимизација на ИС Адинсуре;
- Решавање на регулаторни ревизорски наоди во ИС Адинсуре (внатрешна ревизија, надворешна ревизија и регулатор АСО во РМ);

- Низа доработки од страна на ИТ ТОСК со цел унапредување и ефикасност во работењето на корисниците во ТОСК (изработка на извештај за провизионирање на брокерите), дополнителни извештаи на барање на менаџмент, како и останатите корисници за анализа, унапредување и носење на адекватни одлуки);
- Нова пресметка на плата со воведување на прогресивниот персонален данок, согласно законските прописи, која започна да важи од 01.01.2019 ( за Триглав Осигурување АД, Скопје и за Триглав Осигурување Живот АД, Скопје);
- Имплементиран Office 365 - (во 04 месец 2019 успешно е имплементиран О365 во заедничкиот тенант на Заваровалница Триглав). За таа цел беше неопходно да се спроведат големи промени во инфраструктурните делови на нашиот ИС.

#### Hardware:

- Проектот за централизација за ТОСК официјално стартуваше крај на 03 месец 2019 кога е усвоена проектната листина на Одбор за управување со информатика. Планиран завршеток беше 30.09.2019, па пролонгиран до 31.12.2019. Сега е пролонгиран до 31.03.2020.  
Во моментот креирана е тестна околина (РЦ и ПП) на инфраструктурата на ТОСК во Љубљана. Направени се неколку тестови од страна на корисниците/вработени во ТОСК. Во 11 месец креирани се и продукциските сервери на инфраструктурата во Љубљана.  
Крајната цел е префрлање на сите сервиси на централизираната примарна локација во Љубљана и воспоставување и тестирање на планот за деловен континуитет на секундарната локација во Постојна.  
Во рамки на проектот централизација извршена е промена на IP адресите на сите локации според централизираниот адресен план на ниво на Група Триглав, на централната локација и сите оддалечени локации поради поврзување со интернет и со Заваровалница Триглав;
- Редовно пратење и имплементација на безбедносните алатки и мерки според усвоениот документ Стратешки насоки на развој и минимални стандарди за поединечните подрачја на работење на ИТ службите во осигурителните зависни друштва во Група ТИНТ и планот на активности за воведување на минималните стандарди во сите зависни друштва на ниво на Група ТИНТ;
- Продолжен е договорот за одржување на машинска и програмска опрема (сервери, работни станици, software-лиценци), во рок од 1 година. Договорот важи од 06.2019-06.2020.  
(Не е набавена нова опрема поради проектот централизација на инфраструктурата во ЗТ на ниво на Група Триглав. По завршувањето на проектот централизација, за сите преостанати сервиси и апликации во ТОСК, ќе се спроведе набавка на нова машинска опрема);
- Набавка, опремување, умрежување на опремата и воспоставување почеток на работењето на одделението ТРИС во рамки на друштвото Триглав Осигурување Живот АД Скопје;
- Набавка, опремување, умрежување на опремата и воспоставување почеток на работењето на новото друштво Триглав пензиско друштво АД Скопје;
- Промена на оперативниот систем Win 7 на Win 10 на сите работни станици за ТОСК, ТОСКЖ, ТРИС и Триглав пензиско друштво;
- Замена на поврзувањето преку ADSL на 15 поголеми експозитури со оптика (завршено е со 31.10.2019)

#### Останато:

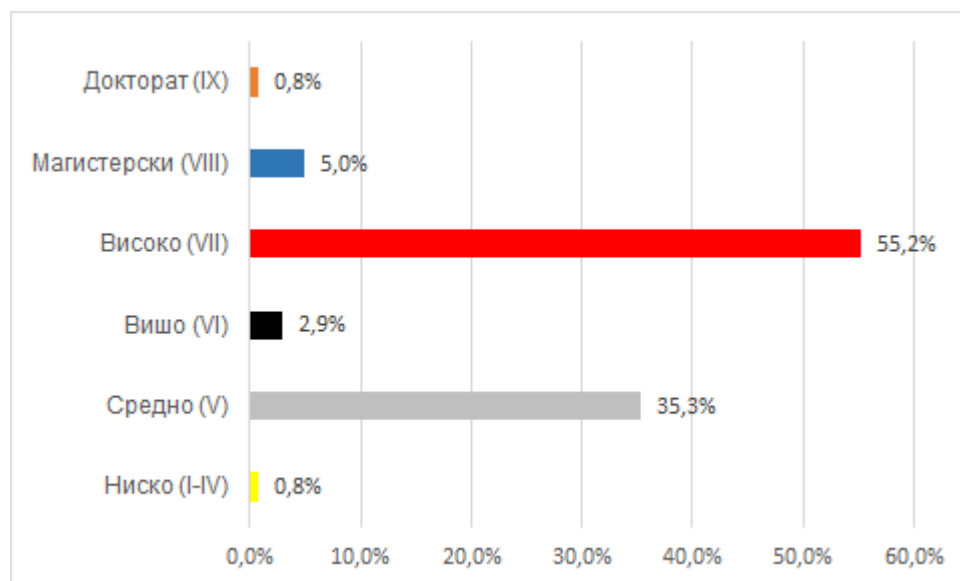
- Извршена е ревизија и усвојување на безбедносните политика и сите правилници на подрачјето ИКТ;
- Изработена и усвоена е нова систематизација на работни места во Служба за ИКТ
- Успешно спроведен тест за деловен континуитет и префрлање на сервисите на секундарна локација во Постојна за сите потпорни системи (Нависион, МојАрхив, Тагетик, Симкорп и ИТ Лифе), во 11.2019 год за двете друштва ТОСК и ТОСКЖ.
- DWH – BI (деловна интелигенција) – извршено е мапирање на податоците од Адинсуре. Одржана е стручна обука за крајните корисници во 11.2019 год.  
Во 02.2020 год. Треба да се реализира стручна обука на која ќе присуствува лице од ИТ, со цел проверка и верификација на мапираните податоци и точноста на извештаите со помош на алатката BI;
- Успешно е спроведена првата ревизија на надлежното сертификационо тело SIQ за ИСО 9001:2015 стандард за системи на управување со квалитет, по минатогодишното добивање на сертификатот за управување со квалитет во 09/2018;

## 11 Вработување и структура на вработени

Во прилог е структурата на вработените:

Вид на вработување	31 декември 2019	31 декември 2018	Разлика
	(1)	(2)	
Интерни работници	127	126	1
Застапници	114	125	(11)
<b>Вкупно</b>	<b>241</b>	<b>251</b>	<b>(10)</b>
На определено време	45	60	(15)
На неопределено време	196	191	5
<b>Вкупно</b>	<b>241</b>	<b>251</b>	<b>(10)</b>

Графикон: Структура на вработените според степен на образование



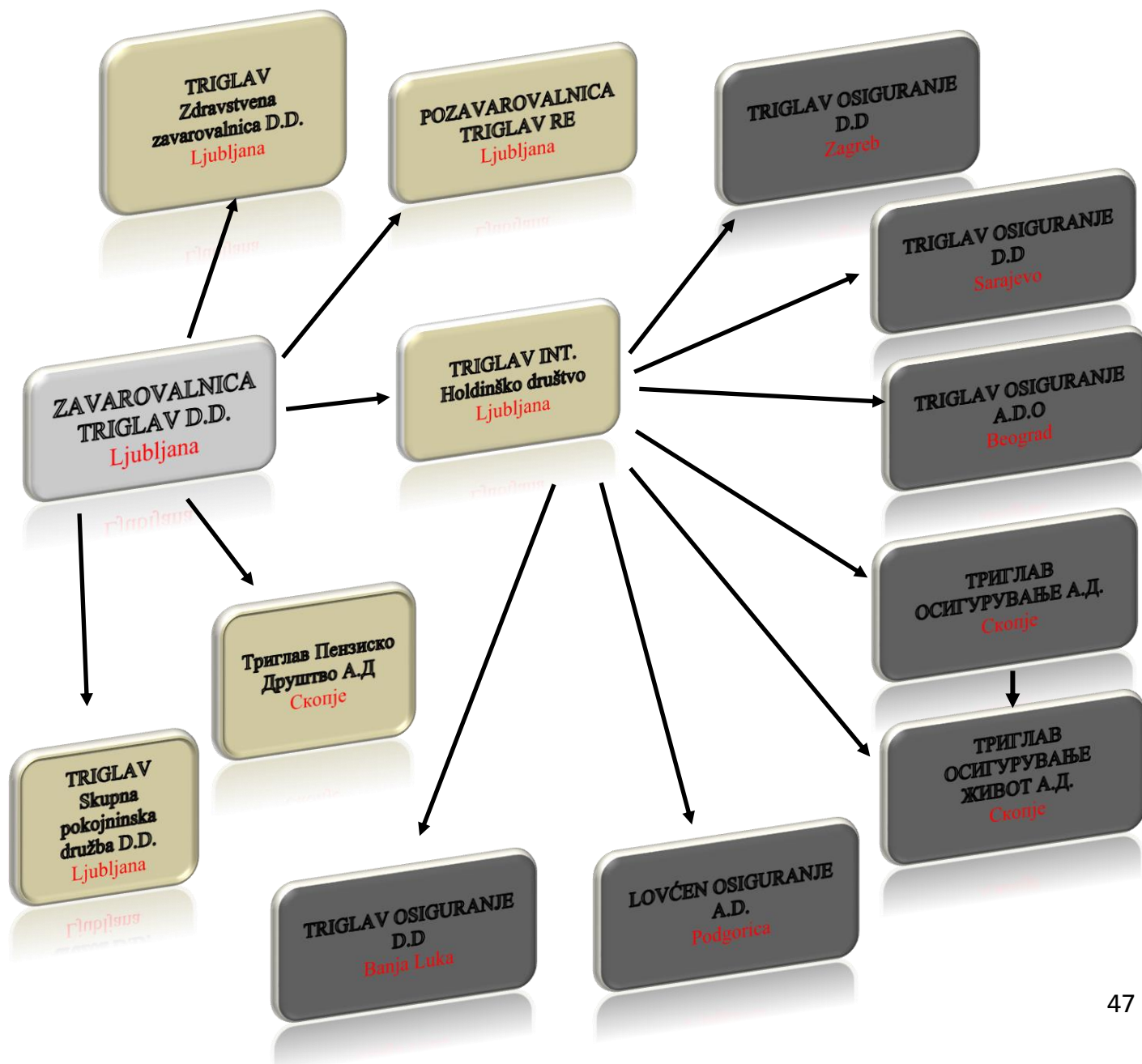
## 12 Правни и економски односи со поврзани и заинтересирани страни

### 12.1 Основни податоци за Групацјата

Триглав осигурување АД Скопје е дел од Групацјата Триглав, која претставува водечка осигурително-финансиска групацја во Словенија и Адриа регионот, како и една од водечките групацји во Југоисточна Европа. Групацјата е присутна во шест држави и има над 5.200 вработени. Основна дејност на Групацјата е осигурителното работење, а остварената бруто полисирана премија изнесува над 1.050 милиони евра.

На 31 декември 2019 година, квалификуваното учество во Триглав осигурување АД Скопје припаѓа на Триглав Инт. Холдинска Дружба д.д. Љубљана, која поседува 80,45% од вкупно издадените акции (2018: 80,35%). 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 Групацја Триглав:



## 12.2 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					Придружени друштва	Вкупно
			Заваровалница Триглав	Триглав ИНТ.	Триглав РЕ	Триглав в Подгорница	Триглав Загреб		
<b>31 декември 2019</b>									
<b>Средства</b>	<b>1.942</b>	-	<b>126.016</b>	-	-	-	-	<b>492</b>	<b>128.450</b>
Средства од реосигурување	1.934	-	126.016	-	-	-	-	-	127.950
Побарувања по основ на осигурување и останати побарувања	8	-	-	-	-	-	-	84	92
Останати побарувања	-	-	-	-	-	-	-	408	408
<b>Обврски</b>	<b>38.639</b>	-	<b>10.532</b>	-	-	-	-	<b>28</b>	<b>49.199</b>
Обврски кон реосигурители	38.390	-	10.532	-	-	-	-	-	48.922
Останати обврски од непосредни работи на осигурување	15	-	-	-	-	-	-	-	15
Останати обврски	234	-	-	-	-	-	-	28	262
<b>Приходи</b>	<b>19.011</b>	-	<b>160.492</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>151</b>	<b>2.406</b>	<b>182.137</b>
Приходи од осигурување	-	-	-	-	-	-	121	111	232
Приходи од провизии и надомести	17.367	-	43.150	23	25	29	-	-	60.594
Учество на реосигурителите во настанатите штети и користи	1.614	-	78.766	-	-	-	-	-	80.380
Промена во резерви за штети на реосигурителите	-	-	38.576	-	-	-	-	-	38.576
Останати приходи	30	-	-	-	-	-	30	2.289	2.349
Промена во преносна премија	-	-	-	-	-	-	-	6	6
<b>Расходи</b>	<b>156.178</b>	-	<b>178.275</b>			<b>374</b>	<b>12</b>	<b>98</b>	<b>323</b>
Промена во резерви за штети на реосигурителите	283	-	-	-	-	-	-	-	283
Промена во резерви за преносна премија		-	-	-	-	-	98	-	98
Промена во резерви за преносна премија на реосигурителите		-	4.011	-	-	-	-	-	4.011
Бруто ликвидирани штети	309	-	-	-	349	12	-	-	670
Пренесена премија на реосигурителите	154.202	-	174.264	-	-	-	-	-	328.466
Административни трошоци	1.384	-	-	-	25	-	-	323	1.732



Во илјади МКД	Матично друштво	Директен сопственик	Сестрински подружници						Придружени друштва	Вкупно	
			Заваровалница Триглав	Триглав ИНТ.	Триглав РЕ	Триглав Непремичнине	Триглав Саеаево	Триглав Загреб			Триглав Белград
<b>31 декември 2018</b>											
<b>Средства</b>	<b>2.220</b>	-	<b>91.647</b>	-	-	-	<b>98</b>	<b>27</b>	<b>190</b>	<b>94.182</b>	
Средства од реосигурување	2.220	-	91.647	-	-	-	-	-	-	<b>93.867</b>	
Побарувања по основ на осигурување и останати побарувања	-	-	-	-	-	-	98	27	13	<b>138</b>	
Останати побарувања	-	-	-	-	-	-	-	-	177	<b>177</b>	
<b>Обврски</b>	<b>14.748</b>	-	<b>8.054</b>	-	-	<b>3</b>	-	-	-	<b>22.805</b>	
Обврски кон реосигурители	14.550	-	8.054	-	-	-	-	-	-	<b>22.604</b>	
Останати обврски	198	-	-	-	-	3	-	-	-	<b>201</b>	
<b>Приходи</b>	<b>20.724</b>	<b>105</b>	<b>36.213</b>	-	<b>12</b>	-	<b>116</b>	<b>60</b>	<b>2.010</b>	<b>59.240</b>	
Приходи од осигурување	-	-	-	-	-	-	-	-	68	<b>68</b>	
Приходи од провизии и надомести	12.373	-	14.437	-	12	-	116	60	-	<b>26.998</b>	
Учество на реосигурителите во настанатите штети и користи	1.882	-	14.762	-	-	-	-	-	-	<b>16.644</b>	
Промена во резерви за штети на	856	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>856</b>	
Останати приходи	5.613	105	-	-	-	-	-	-	1.942	<b>7.660</b>	
Промена во преносна премија	-	-	7.014	-	-	-	-	-	-	<b>7.014</b>	
<b>Расходи</b>	<b>137.951</b>	-	<b>79.368</b>	<b>953</b>	-	<b>190</b>	-	-	<b>259</b>	<b>218.721</b>	
Промена во резерви за штети на	-	-	9.878	-	-	-	-	-	-	<b>9.878</b>	
Бруто ликвидирани штети	297	-	-	-	-	145	-	-	-	<b>442</b>	
Пренесена премија на	136.186	-	69.490	-	-	-	-	-	-	<b>205.676</b>	
Административни трошоци	1.468	-	-	953	-	45	-	-	259	<b>2.725</b>	

Главен извршен директор

Г-дин Ѓорѓе Војновиќ



---

Извршен директор

Г-дин Рок Пивк



---