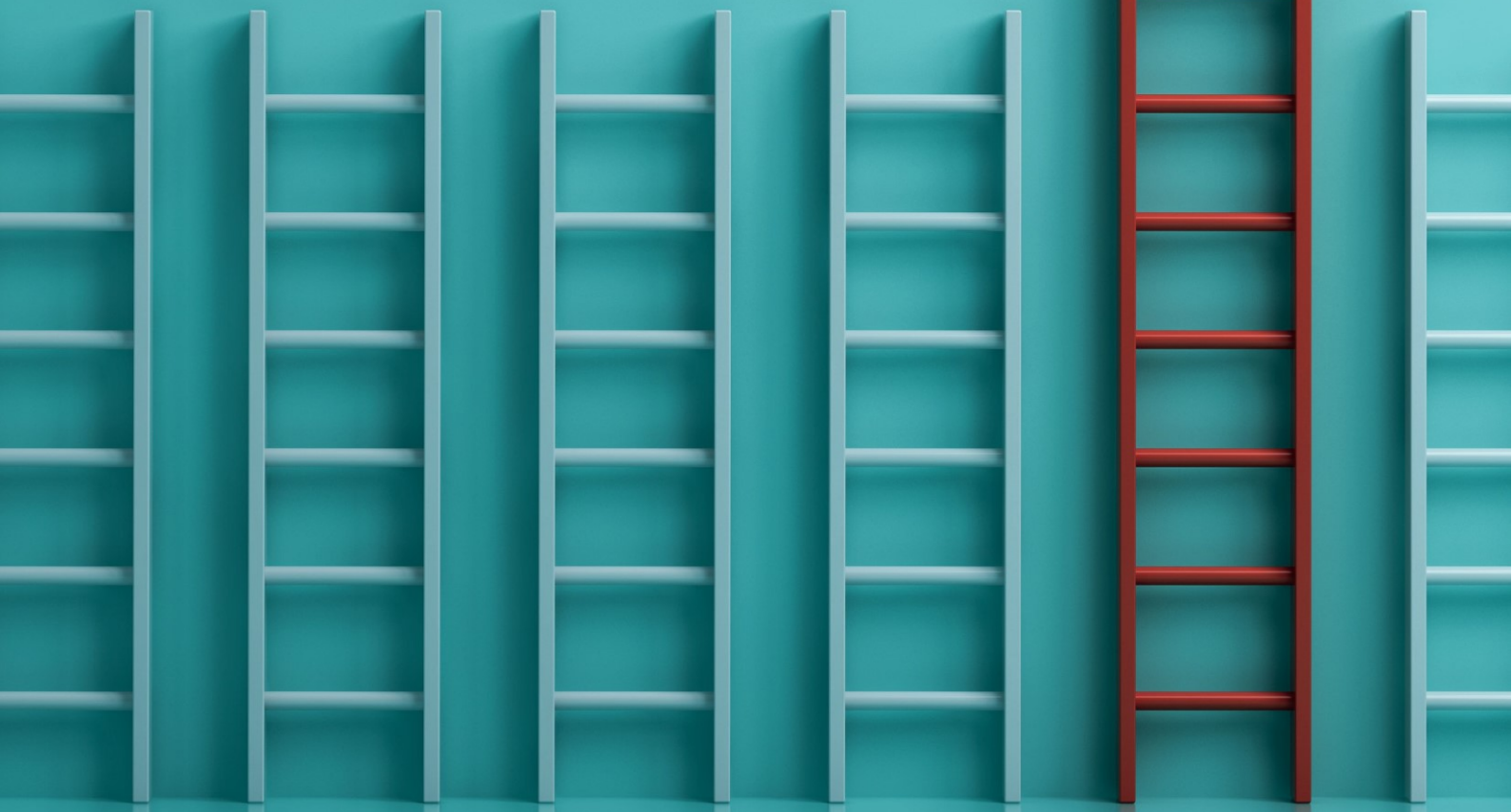


Годишен извештај  
за работењето на  
Триглав  
Осигурување  
АД Скопје

за 2021  
година



Сè ќе биде во ред.

**triglav**

triglav.mk  
triglav.eu

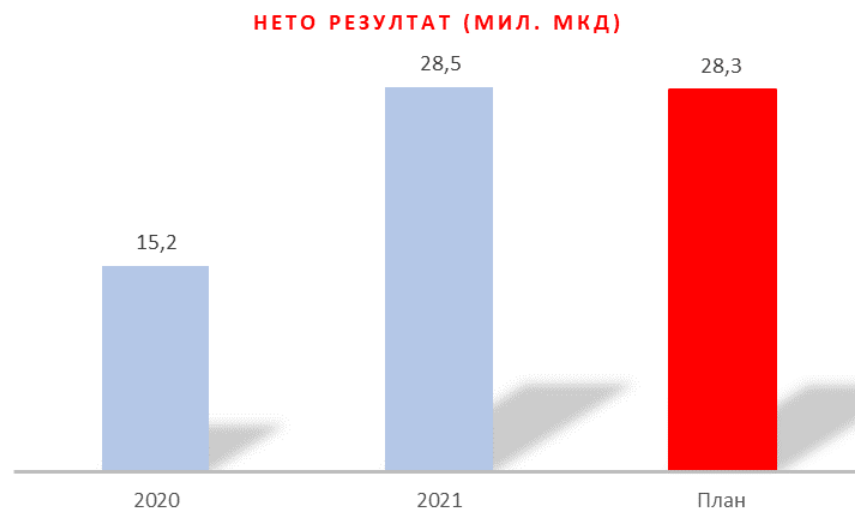
---

## СОДРЖИНА

---

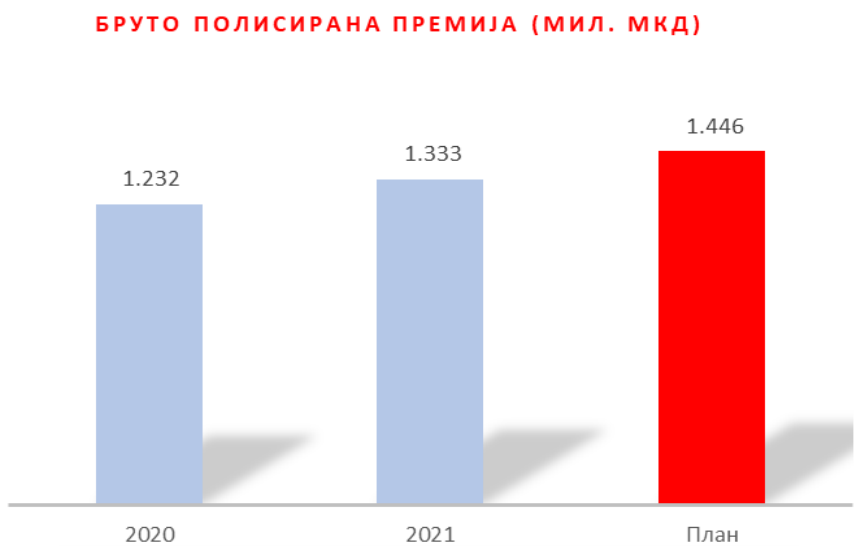
1. Значајни податоци за работењето за годината завршена на 31 декември 2021
2. Организациона структура
3. Управување и водење на Друштвото
4. Акционерски капитал и акционери на Друштвото
5. Деловно окружување
6. Работење во периодот на известување
7. Финансиски резултат и финансиска положба
8. Контрола 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



2021 година заврши со нето добивка од 28,5 милиони МКД која воедно претставува раст од 87% во споредба со нето резултатот од 2020 година, кога беше остварена добивка од 15,2 милиони МКД.

## Бруто полисирана премија



Бруто полисираната премија реализирана во 2021 година изнесува 1.333 милиони МКД, што претставува раст од 8% во однос на 2020 година кога беше остварена премија од 1.232 милиони МКД.

## Нашиот фокус е да бидеме вистински партнер на нашите клиенти

Триглав Осигурување во 2021-ва година ја потврди својата водечка позиција на пазарот на неживотно осигурување. И покрај непредвидливите социо-економски услови поради продолженото влијание на пандемијата со Covid 19, кои што носеа неизвесност и предизвици од организациски и деловен аспект, Триглав ефикасно се соочи и успешно ги менаџираше своите активности, со цел да обезбеди потполна и континуирана достапност на своите услуги и позитивно искуство на клиентите и соработниците со компанијата.

Бруто полисираната премија на Триглав Осигурување во 2021-ва година изнесуваше 1.332,9 милиони денари, со што компанијата обезбеди раст од 8,2%, споредено со претходната година. Обезбедивме висока покриеност на технички резерви (149,3%) и капитална адекватност од 458,4%.

Градиме финансиски стабилна компанија, која што обезбедува сигурност и поддршка на своите клиенти. Нашиот фокус, да бидеме вистински партнер на нашите клиенти и да им обезбедиме квалитетно корисничко искуство со компанијата, дефинираше бројни активности. Воведовме новини во доменот на доброволното здравствено осигурување (SOS пакет), воведовме посебен центар за грижа за клиентите, спроведовме активности за наградување и зајакнување на лојалноста на нашите клиенти. Во согласност со потребите на пазарот, развивме субег осигурување за корпоративниот сегмент и активно развиваме корпоративни осигурителни концепти и пакети. Градиме стратешки соработки со компании, реномирани во своите домени на работа, со цел да обезбедиме што поквалитетна и подостапна услуга за клиентите. Во доменот на банко осигурувањето остваривме соработка со Комерцијална банка, додека во доменот на развој на производи, остваривме соработка со Рош Македонија, чии дијагностички услуги ги вклучивме во доброволното здравствено осигурување. Општествената одговорност повторно беше значаен дел од активностите на компанијата, особено поддршката на здравствениот сектор, што сметаме дека е особено важно во услови на пандемија.

Во рамките на стратегијата на компанијата и на групацијата е развојот на компетенциите на вработените и градењето организациска култура на соработка и агилност. Во 2021 година воведовме кадровско информативен систем Gesco HRM, како и интранет, интерна комуникациска алатка, која што придонесува кон подобрување на организацијата на работата на вработените, но и подобра информираност за сите актуелни теми поврзани со работењето на компанијата, како и подобро разбирање на стратегијата и целите.

Дигиталната трансформација на компанијата и на услугите што ги нуди е една од најважните насоки на развој на компанијата. Оваа година работевме на развој на нова веб страна, која што беше воведена на почетокот на 2022 година. Главната цел на проектот беше надградба и оптимизација на веб страната, во согласност со современите барања на напредните, технолошки свесни групи потрошувачи, искористувајќи ги сите можности што ги нудат новите технологии.

Оваа година беше ажурирана стратегијата на Групацијата Триглав до 2025 година. Нашата мисија и натаму останува да градиме побезбедна иднина за клиентите, вработените и за нашите инвеститори. Стратегијата поддржува натамошен раст и развој, со фокус на клиентите. За таа цел, го продолжуваме процесот на дигитална трансформација и развојот на услужно ориентирани деловни модели и екосистеми. И натаму ќе градиме развојно ориентирана средина за вработените, ќе го поддржуваме развојот на нашите партнери ќе бидеме сигурна и профитабилна инвестиција за инвеститорите.

Главен извршен директор

Г-дин Горѓе Војновиќ

Извршен директор

Г-дин Војдан Јорданов

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

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

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

Во продолжение, се наведени најзначајните аспекти во работењето на Друштвото со коишто се потврдува примената на принципите и најдобрите практики за корпоративно управување, со посебен осврт на изминатата 2021 година, а повеќе информации се содржани и во Годишниот извештај за работењето на Друштвото за 2021 година.

- Во Друштвото сите акционери кои поседуваат акции од ист род и класа имаат еднаков третман, а информации за правата што произлегуваат од родовите и класите на акции се содржани во Статутот на Друштвото и објавени на интернет страницата на Друштвото.
- Статутот на Друштвото и неговите дополнувања и изменувања се објавуваат на интернет страницата на Друштвото.
- Известувањата за одржување на Собрание на акционери и дневниот ред на Собранието се објавуваат на интернет страницата на Друштвото, најмалку во еден од трите најтиражни дневни весници и на интернет страната на Македонска берза
- Сите акционери навремено ги добиваат сите релевантни информации за одржувањето на Собранието, а материјалите и документите во однос на точките од дневниот ред на Собранието се објавуваат на интернет страницата на Друштвото и на интернет страната на Македонска берза. Во текот на 2021 година беа одржани 2 седници на Собранието на акционери и тоа на 31.05. и 01.12. при што во целост беше испочитувана пропишаната постапка за свикнување на собранието, достапност на материјалите и информациите, постапката на пријавување на присуство, водење на седницата на Собранието и објавување на усвоените материјали.
- Мнозински акционер во Друштвото е Триглав ИНТ холдинска дружба д.д., кој во 2021 години го зголеми учеството за околу 0,5 процентни поени.
- Кодексот на Групацијата Триглав е прифатен во Друштвото и истиот ги опфаќа основните етички стандарди на однесување во Групацијата Триглав кои се усогласени со визијата, мисијата, вредностите, културата и целите на Друштвото. Кодексот ги обврзува сите вработени и другите лица кои работат во име и во корист на Друштвото и е објавен на интернет страницата на Друштвото.
- Друштвото во целост ги почитува принципите за навремено и точно објавување на сите суштински прашања што се однесуваат на Друштвото, неговото финансиско работење, а и во текот на 2021 година сите ценовно чувствителни информации беа објавувани на интернет страницата на Друштвото и на интернет страницата на Македонската Берза.
- Управувањето со Друштвото е организирано според едностепенниот систем на управување, преку Одбор на директори, кој во текот на 2021 година броеше 7 (седум) членови. Во Одборот на директори застапени се двајца извршни директори и 5 (пет) неизвршни директори, од кои 2 (два) се независни неизвршни членови. Во текот на 2021 година Одборот на директори одржа 11 седници, преку коишто оствари ефикасен систем на контрола врз работењето и раководењето со Друштвото. Работењето, должностите и одговорностите на Одборот на директори е регулирано со Деловник за работа на Одборот на директори.
- Принципот според којшто претседателот на Одборот на директори се грижи за правилно функционирање на Одборот на директори и во 2021 година во целост е испочитуван.
- Функцијата на внатрешен правен советник ја врши Раководителот на Службата за правни и корпоративни работи, кој дава целосна поддршка на работењето на органите на Друштвото.
- Од 2019 година во Друштвото формиран е и Одбор за ревизија, на местото на дотогашната Ревизорска комисија, како помошно тело на Одборот на директори. Одборот за ревизија брои 5 члена и обезбедува надзор и контрола на интегритетот на финансиското известување, внатрешните контроли, ефикасност на внатрешната ревизија и дава препораки на Одборот на директори.

- Со цел следење и управување со ризиците на ниво на Друштвото од 2019 година во Друштвото формиран е и Одбор за управување со ризици. Одборот за управување со ризици брои 8 члена и има советодавна улога, а е одговорен да ја проверува ефективностa на функциите за управување со ризик и да се грижи Друштвото да воспостави соодветна инфраструктура, како и адекватни извори и системи коишто обезбедуваат задоволително ниво на управување со деловните ризици.
- Од 2015 година во Друштвото е воспоставен системот на интерни контроли во форма на 3 одбранбени линии. Притоа, носителите на поединечните деловни функции од подрачјата на работа во Друштвото (директорите на секторите и раководителите на службите) се дел од првата одбранбена линија. Носителите на клучните функции и тоа: функцијата управување со ризици, функцијата усогласеност на работењето и актуарската функција се дел од втора одбранбена линија, додека функцијата внатрешна ревизија претставува трета одбранбена линија;
- Извршните директори ги именуваат клучните функции во Друштвото. Истовремено, клучните функции имаат соодветна поставеност во организацијата што овозможува непосреден пристап до извршните директори и Одборот на директори, како и ефикасно извршување на нивните задачи, одговорности и овластувања.
- Во Друштвото се воспоставени правила, постапки и мерки за препознавање и спречување на судир на интереси, преку усвојување на Правилник за управување со судир на интереси и работи со поврзани лица и негово имплементирање во пракса. Правилникот важи за членовите на Одборот на директори и неговите комисији, раководните лица и работниците во Друштвото. Согласно Правилникот, во Друштвото е воспоставена постапка за исклучување од процесот на одлучување или постапување во име на Друштвото во случаите што согласно природата и околностите би можеле да вклучуваат ризик од судир на интереси, со којашто се запознаени сите вработени. Членовите на Одборот на директори, лицата со посебни овластувања, директорите на секторите, раководителите на службите и раководителите на експозитурите, во рок од месец дена од именување, односно засновање на работен однос преку пропишан Образец, доставуваат информација за поврзаните лица, а еднаш годишно ги ажурираат податоците. Во месец јуни 2021 година е извршена постапка за ажурирање на поврзаните лица.
- Во Друштвото се обрнува посебно внимание членовите на органите за управување и надзор во Триглав Осигурување АД, Скопје, како и сите лица, распоредени на клучни и деловни функции, постојано да ги исполнуваат условите за: нивната стручност, знаења и искуства и да се соодветни за добро и квалитетно управување (оспособеност), како и да се личности кои имаат добар углед и интегритет (соодветни). Во таа насока донесени се: Политика за оценување на оспособеноста и соодветноста на членовите на органите за управување и надзор во Триглав Осигурување АД, Скопје и Политика за оценување на оспособеноста и соодветноста на носителите на клучните и деловните функции во Триглав Осигурување АД, Скопје.
- Во декември 2020 година Друштвото назначи одговорни лица за контакт со инвеститорите и нивните податоци ги објави на интернет страницата на Македонска берза.
- Во 2021 година Друштвото има склучено зделки со заинтересирана страна што се одобрени согласно Законот за трговските друштва и објавени на интернет страницата на Друштвото, во дневен весник и на интернет страницата на Македонска берза.

Во рамките на работењето и управувањето со Друштвото во 2021 година не се забележуваат значајни отстапувања од правилата, принципите и добрите практики пропишани со Насоките за корпоративно управување на друштвата за осигурување во Р.С. Македонија. Останува можноста за подетално уредување на одредени аспекти преку донесување на нови и/или менување на актуелните интерни акти на Друштвото.

Триглав Осигурување АД, Скопје

Главен извршен директор

Ѓорѓе Војновиќ, МБА

Извршен директор

Војдан Јорданов

# 1. Значајни податоци за работењето за годината завршена на 31 декември 2021 година

## 1.1 Основни податоци

	31 декември 2021	31 декември 2020	Индекс
МКД '000	(1)	(2)	(1)/(2)
Бруто полисирана премија	1.332.871	1.231.617	108,2
Нето заработена премија	885.457	915.173	96,8
Бруто ликвидирани штети	570.321	559.821	101,9
Нето издатоци за штети	470.225	434.805	108,1
Нето трошоци за спроведување на осигурување	441.192	504.100	87,5
Резултат од работењето пред оданочување	33.584	18.493	181,6
Нето резултат од работењето	28.482	15.246	186,8

	31 декември 2021	31 декември 2020	Индекс
	(1)	(2)	(1)/(2)
Вкупна актива	2.959.297	2.816.404	105,1
Финансиски средства и вложувања во недвижности	1.681.726	1.612.813	104,3
Бруто технички резерви	1.777.873	1.723.152	103,2
Вкупно капитал	964.028	912.891	105,6
Број на вработени	228	230	99,1

	31 декември 2021	31 декември 2020	Индекс
	(1)	(2)	(1)/(2)
Расходен количник	42,8%	46,2%	92,6
Штетен количник	59,3%	57,6%	102,9
Комбиниран количник	102,1%	103,8%	98,3
РОЕ (Принос на капиталот)	3,0%	1,7%	180,7

Значајни случувања во извештајниот период:

- Заклучно со крајот на 2021 година, Триглав Осигурување АД, Скопје оствари позитивен нето – резултат од 28.5 милиони МКД, што претставува раст од 86,8% во однос на минатата година. Подобриот резултат е резултат на растот на бруто полисираната премија од една страна, како и поефикасното управување со трошоците од друга страна.
- Средствата кои ги покриваат техничките резерви изнесуваат 1.632 милиони МКД, односно ги надминуваат нето-техничките резерви за 539 милиони МКД.
- Триглав Осигурување АД, Скопје го задржа првото место на пазарот на осигурување со учество од 13,8%.
- Капиталната адекватност на Друштвото изнесува 458%.

Во однос на планот за годината завршена на 31 декември 2021 година, бруто полисираната премија беше на пониско ниво за 7,8%. Сепак, остварениот нето деловен резултат е во согласност со планот (индекс 100), со тоа што позитивно влијание кон резултатот имаа пониските бруто оперативни трошоци (индекс од 92,6)

Според планот за 2022 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 Групацјата со реализирање на поврат на капиталот (ROE) што е прифатлив за сопствениците. Придонесуваме за одржување на независен кредитен рејтинг А на Групацјата 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 Групацјата 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:

- Подобрување на продуктивноста на сопствената продажна мрежа преку континуирана анализа на реализацијата на премиските плански цели, поставени за сите продавачи;
- Едукација на сите продажни вештини и производи, како и следење преку редовни состаноци на продажните групи;
- Целно истражување на пазарот со цел навремено прилагодување кон потребите на клиентите;
- Дигитализација на деловните процеси, како и воведување на DMS;
- Фокус на cross-selling можности на нашите производи;
- Фокус на незадолжителните класи на осигурување со помала фреквенција на штети со цел поголема профитабилност на компанијата;
- Продажни акции за сопствената продажна мрежа како алатка за поголема продуктивност и поттикнување на лојалноста на клиентите;
- Одржување на ажурноста на вработените при решавање на штети и наплати на регреси;
- Client-oriented пристап кон решавање на штети;
- Идентификација и насочен развој на клучните и перспективните кадри на Друштвото.

## 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.

---

### С

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 соризици.
- Учество во изработката на планот и стратегијата на Друштвото, подготовка на планот на Одделението и соработка во подготовката на плановите на останатите Сектори,
- Извршување на други активности.

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

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

Кабинетот на Управа ги извршува следните активности:

- Координација, раководење и надзор врз работењето на Друштвото
- Извршување на сите активности предвидени со позитивните законски прописи, Статутот на Друштвото и другите прописи
- Одржување на поврзаност со матичното друштво во рамките на Групацијата Триглав
- Подготовка и учество во органите на Друштвото
- Следење и спроведување на одлуките на Одборот на директори
- Вршење на работи кои се однесуваат на заработка, проектирање и промоција на програми и стратегии на развој, 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 соризици
- 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 настапи 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 самопокрите, 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 строгаевиденција,
- 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.

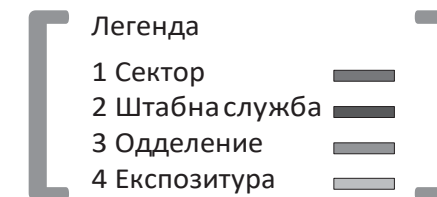
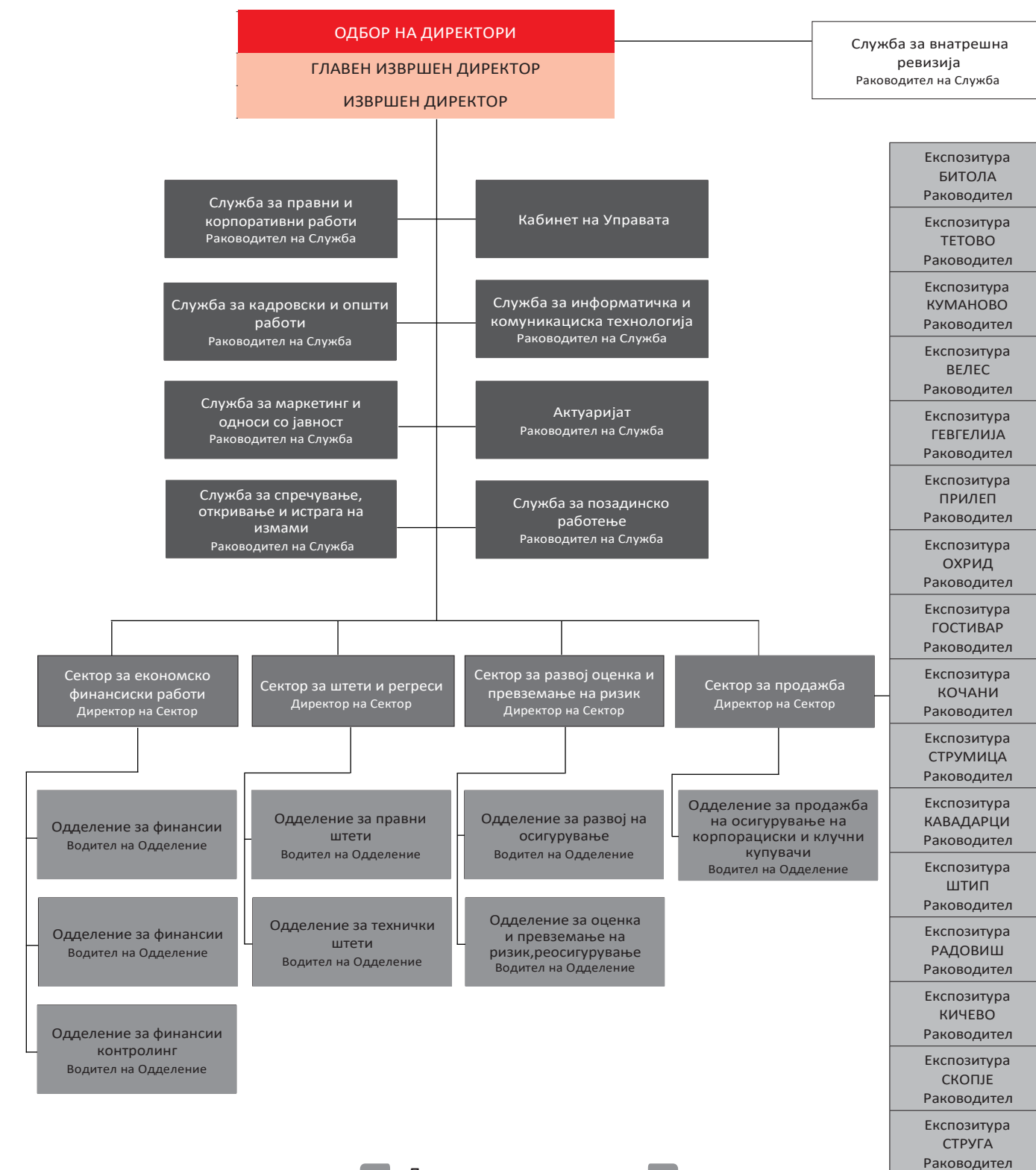
Службата за правни и корпоративни работи ги извршува следните активности:

- 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 соовластувања,
- 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 2021 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.





### 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 2021 година беа одржани 2 (две) седници на Собранието на акционери и тоа:

- 56-та седница на Собранието на акционери—одржана на 31.05.2021 година;
- 57-та седница на Собранието на акционери—одржана на 01.12.2021 година и

На 57-та седница на Собранието на акционери одржана на 31.05.2021 година господинот Матеј Ферлан беше реизбран за независен неизвршен член на Одборот на директори со мандат од 4 години.

#### 3.3 Одбор на директори

Управувањето во Друштвото е организирано според едностепениот систем на управување преку Одбор на директори. Одборот на директори може да брои најмалку 4 (четири), а најмногу 8 (осум) члена. Моментално Одборот на директори се состои од 7 (седум) члена и тоа:

- Г-дин Ѓорѓе Војновиќ, МБА - извршен член - главен извршен директор; менаџер по бизнис и администрација;
- Г-дин 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
- Г-дин Ѓорѓи Јанчевски - независен неизвршен член, дипломиран економист.

Во временскиот период од 01.01.2021 година до 31.12.2021 година Одборот на директори одржа 11 (единаесет) 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.

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, 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.

Во временскиот период од 01.01.2021 година до 31.12.2021 година Одборот за ревизија одржа 5 (пет) 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 Одборот за ревизија 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 2021 година.

Име и презиме	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	-	-	-	-	12	12
Ѓорѓе Војновиќ	Извршен член на Одборот на директори, главен извршен директор	од 17.11.2015 година	7.900	74	17	-	-	7.991
Војдан Јорданов	Извршен член на Одборот на директори, извршен директор	од 01.04.2021 година	3.907	44	17	-	-	3.968
Рок Пивк	Извршен член на Одборот на директори, извршен директор	од 29.08.2017 година до 31.03.2021 година	5.379	19	-	-	-	5.398
Матеј Ферлан	Неизвршен член на Одборот на директори	од 01.03.2015 година	-	-	-	259	12	271
Дарко Поповски	Неизвршен член на Одборот на директори	од 01.03.2015 година	-	-	-	213	-	213
Ѓорѓи Јанчевски	Независен неизвршен член на Одборот на директори	од 30.01.2020 година	-	-	-	740	-	740
Блаж Кметец	Независен неизвршен член на Одборот на директори	од 04.12.2013 година	-	-	-	259	12	271
<b>Вкупно</b>			<b>17.186</b>	<b>137</b>	<b>34</b>	<b>1.471</b>	<b>36</b>	<b>18.864</b>

\*Во текот на 2021 година, Друштвото има трошоци за животно осигурување за извршните членови на Одборот на директори со осигурителна премија од 137 илјади МКД.

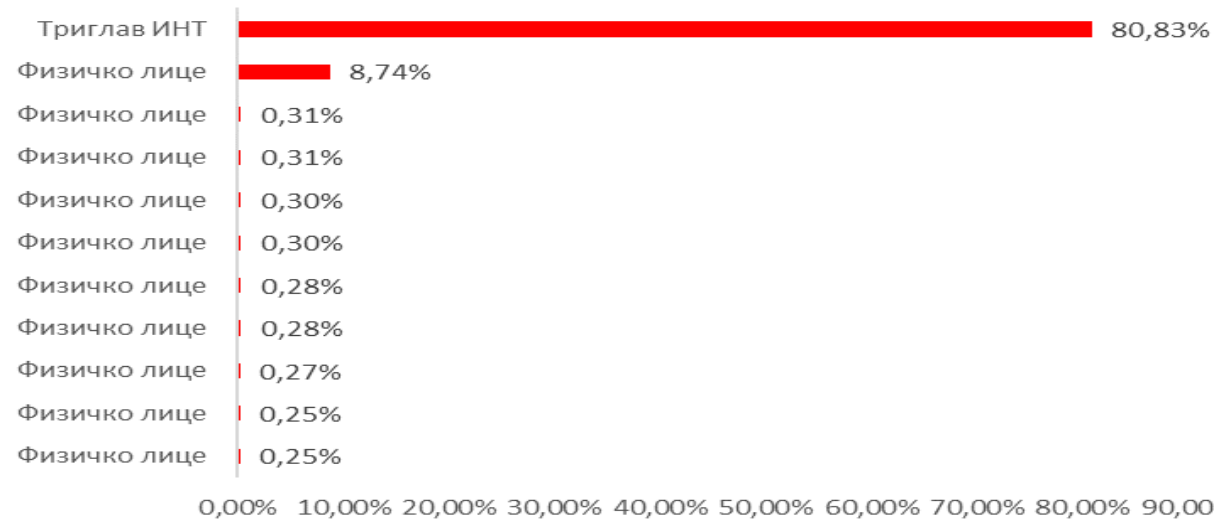
\*\* Други видови на надомести се однесуваат на надомест на авионски карти, хотелски услуги и останати патни трошоци поврзани со одржување на седниците на Одборот на директори.

## 4. Акционерски капитал и акционери на Друштвото

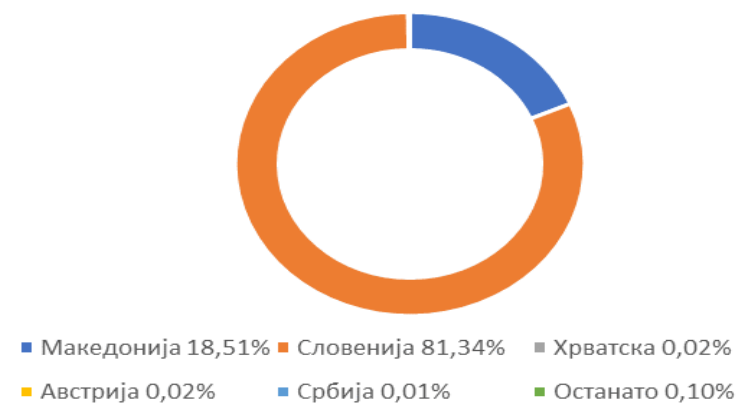
Акционерскиот капитал на Друштвото на 31 декември 2021 година го сочинуваат 60.184 обични акции со вкупна номинална вредност од 3.009.200 Евра. Номиналната вредност по акција изнесува 50 Евра. Акциите се регистрирани и се водат во Централниот депозитар за хартии од вредност на Р. С. Македонија како обични акции. Акциите на сопствениците им даваат право на глас на седниците на Собранието на акционери. Еден глас на седниците на Собранието на акционери се добива како еквивалент на една обична акција. Акцијата е издадена во нематеријален облик со ISIN код MKVROS101016.

Акционерска структура на 31 декември 2021	Вкупно	Домашни	Странски	Правни лица	Физички лица
Број на акции	60.184	11.139	49.045	48.988	11.196
Број на акционери	61	52	9	2	59
Број на акции - учество	100%	18,51%	81,49%	81,40%	18,60%
Број на акционери - учество	100%	85,25%	14,75%	3,28%	96,72%

Во продолжение се прикажани десетте најголеми акционери во Триглав Осигурување АД Скопје. Најголемиот акционер - Триглав ИНТ - во периодот од 01 јануари 2021 до 31 декември 2021 го зголеми своето учество во акционерскиот капитал на Друштвото за 0,49 процентни поени, односно од 80,83% на 81,32%.



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



## 5. Деловно окружување

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

#### А) Политички аспект

По распадот на Југославија во 1991 година и прогласувањето независност во 1991 година, Македонија се етаблира како република со повеќепартиска парламентарна демократија и политички систем поделен на законодавна, извршна и судска власт. Собранието, составено од 120 пратеници, е централна и најважна институција на државната власт. Согласно Уставот, Собранието е репрезентативно тело на граѓани, избрано на општи и непосредни избори со мандат од 4 години и му е доверено од законодавната власт на Р. С. Македонија. Владата ја избира Собранието на Републиката со мнозинство гласови од вкупниот број делегати и одговара пред Собранието за својата работа. 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-).

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

Во текот на 2021 се појавија нови предизвици во преговорите меѓу Бугарија и Македонија, особено по усвојувањето на резолуцијата на 29 јули, со која Владата на Р.С. Македонија се обврза да го почитува континуитетот на македонскиот јазик и неговите дијалекти, како и да се почитува автохтоноста на македонскиот народ и неговиот историски, јазичен, културен и религиозен континуитет, сето тоа засновано на познавање на науката и воспоставените факти, и почитување на меѓународното право. Во октомври 2021 година се одржа ЕУ Самит за Западен Балкан, на кој планот 5 + 1 го претстави претседателот на Република Бугарија и Претседател на Европската комисија, а кој треба да го потпише Р.С. Македонија. Сепак, засега не е јасно дали неговото потпишување ќе резултира со деблокирање на процесот на интеграција.

#### Б) Економски аспект

Во 2020 година настана КОВИД 19 кризата која предизвика големи потреси на глобалната и локалната економија. Затварањето на економијат и ограниченото движење се со цел да се забави забрзаното ширење на КОВИД 19 предизвика најдлабока индуцирана рецесија на македонската економија со пад на БДП од околу 6,1%.

Во 2021 година македонската економија се врати на страната на растот. Според проценетите податоци на Државниот биро за статистиката, стапката на раст на бруто домашниот производ (БДП) во 2021 година изнесува 4,0%, со највисок раст во вториот квартал (13,4%). Ова е потврда дека економската криза предизвикана од Ковид-19 е совладана и дека економијата полека почна да закрепнува. Владата на Р.С.Македонија најавува дополнителен план за финансирање на забрзан раст, што е комплементарно на Интервенцискиот план за инвестиции за 2021-2027 година.

Финалната потрошувачка на домаќинствата, вклучително и непрофитните институции кои им служат на домаќинствата, во 2021 година номинално се зголеми за 5,0%, а нејзиното учество во структурата на бруто домашниот производ изнесува 75%. Невработеноста во 2020 година беше на ниво од 16,4%, а во 2021 година невработеноста падна на 15,2% (Q3, 15,7%), додека вработеноста е на ниво од 47,3% од вкупното работоспособно население. Во однос на истиот период лани невработеноста е намалена за 1,2 п.п, иако истото не е целосно отсликано и кај стапката на вработеност која е зголемена за 0,5 п.п.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021*	Проекција 2022
БДП (стапка на раст)	2,9%	0,0%	2,7%	3,6%	(6,1%)	4,0%	4,6%
Инфлација	(0,2%)	1,4%	1,5%	0,8%	1,2%	3,2%	2,4%
Невработеност	23,7%	22,4%	20,7%	17,3%	16,4%	15,2%	14,4%

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

\* Проценети податоци

## Инфлација и каматни стапки

После три години дефлација, во 2017, 2018 и 2019 година Македонија забележа нагорни движења на цените (1,4%, 1,5% и 0,8%). Растот на цените продолжи и во 2020 година со 1,2%.

Првичната оцена на Народната банка за 2021 година година е 3,2% (2,4% за 2022 година). Гледајќи ги статистичките податоци, досега е забележан најголем раст на цените на основните производи, а годишната стапка на инфлација е двојно повисока од планираната. Цените на храната исто така забрзаа, па така според Заводот за статистика, лебот поскапе за близу 4 отсто, а месото за 2 отсто за еден месец.

По стабилното ниво кое каматните стапки на државните обврзници го имаа во 2016 година, истите почнаа значително да паѓаат во следните години. Во 2021 година, приносите на должничките инструменти се движеа од 0,5% за 12 месечни државни обврзници, до 2,5% за 15 годишни државни обврзници без девизна клаузула.

### Државни обврзници без девизна клаузула

### Државни обврзници со ЕУР валутна клаузула

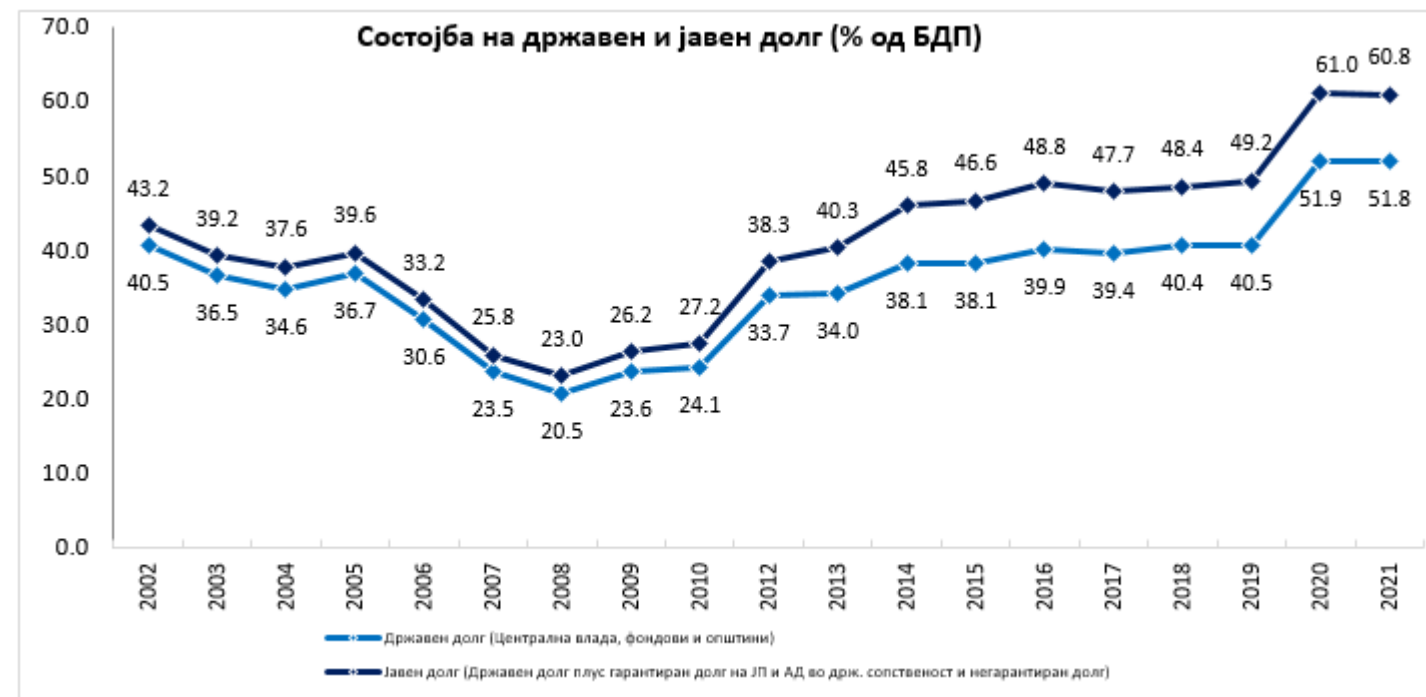
Рочност	12М	2Г	3Г	5Г	10Г	15Г	12М	2Г	3Г	5Г	10Г	15Г	30Г
2014	1,70%	2,20%	3,65%	2,90%	3,80%	/	1,50%	2,00%	/	/	3,50%	4,00%	/
2015	2,50%	2,20%	2,65%	/	3,80%	/	2,50%	2,70%	/	/	3,70%	4,30%	/
2016	2,60%	2,80%	/	/	3,90%	/	1,75%	2,00%	/	2,50%	/	3,80%	/
2017	1,85%	2,10%	2,35%	/	/	/	0,90%	0,90%	/	/	/	2,90%	4,50%
2018	0,90%	1,30%	1,50%	2,00%	/	3,40%	3,00%	2,00%	/	2,70%	4,5%	/	/
2019	0,60%	/	/	1,50%	/	3,00%	0,50%	/	/	1,30%	/	2,45%	4,10%
2020	0,40%	0,90%	1,30%	/	2,00%	2,50%	/	0,60%	1,00%	/	1,50%	2,20%	4,10%
2021	0,50%	0,60%	1,30%	1,20%	/	2,50%	/	/	/	/	/	2,20%	/

### Јавен долг

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

Во 2021 година регистриран е дефицит од 38.783 милиони денари или 5,4% од БДП. Буџетскиот дефицит беше комбинирано финансиран преку задолжување на државата во странство, како и преку домашниот пазар. Очекувањата за 2022 година се кон стабилизирање на дефицитот на 4,3% од БДП.

На крајот 2021 година, јавниот долг изнесува 60,8% од БДП, што е пад од 0,2 отсто поени во однос на 2020 година. Намалувањето на долгот се однесува на плаќање Еврообврзница издадена во 2014 година во износ од 500 милиони евра. Средства за оваа еврообврзница беа обезбедени со издавање нова еврообврзница во март 2021 година со историски најниска каматна стапка од 1,625%. Заклучно со 31.12.2021 година, јавниот долг се состои од 65% надворешен и 35% внатрешен долг. Вкупниот државен долг во 2021 година е намален во однос на 2020 година за 0,1 процентни поени и изнесува 51,8% од БДП.



## 5.2 Осигурителен пазар

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

Заклучно со Q4, 2021 осигурителниот пазар во Р. С. Македонија го сочинуваат 39 осигурителни брокерски друштва, 10 друштва за застапување при осигурување и 7 банки кои дејствуваат како застапници за осигурување.

Осигурителната дејност е најмалку развиен сегмент на финансискиот систем во земјата. Во структурата на финансискиот систем осигурителниот сектор учествува со околу 3,5%, а степенот на густина за 2020 година изнесува околу 79 Евра (2019: 83 Евра) осигурителна премија по жител. Ова е далеку од просекот на ЕУ од околу 2.000 Евра, но е слично со просекот на земјите од Западен Балкан.

Основната карактеристика на осигурителниот пазар во Р. С. Македонија е релативно ниска пазарна концентрација, што е предуслов за функционална пазарна конкуренција. Во 2021 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. Од друга страна, висока концентрација е присутна кај животното осигурување, а причина за тоа е малиот број друштва од овој домен на работење.

Во Q4, 2021 беше остварена бруто полисирана премија (БПП) од 11,6 милијарди денари, што претставува зголемување од над 15% во споредба со истиот период лани (Q4, 2020: 10,1 милијарди МКД). Споредено со минатата година, неживотното осигурување има раст од 15,6% (Q4, 2020: 8,3 милијарди денари) и реализираната БПП е 9,6 милијарди денари што претставува 82,8% од вкупната бруто полисирана премија на пазарот за 2021 година.

Во класата на животното осигурување остварената премија изнесува 2,0 милијарди денари, што претставува раст од 15,0% во однос на истиот период минатата година (Q4, 2020: 1,7 милијарди денари). Истата учествува во вкупната премија на осигурителниот пазар со 17,2%.

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 59,5% (Q4,2020: 59,6%), потоа следи имотното осигурување со 22,5% (Q4,2020: 22,3%). Раст кај неживотното осигурување бележи и здравственото осигурување со раст од 45% и БПП од 405,0 милиони денари (Q4, 2020: 273,6 милиони денари).

Регистар на осигурителни друштва во Р. С. Македонија:

Друштва за неживотно осигурување:

Триглав	Кроација Осигурување Живот
Еуролинк	Граве Живот
Уника	Винер Лајф-Vienna Insurance Group
Халк Осигурување	УНИКА Лајф АД Скопје
Сава	Триглав Осигурување Живот АД, Скопје
Осигурување Македонија	
Винер	
Еуроинс	
Кроација	
Осигурителна полиса	
Граве	

Друштва за животно осигурување:

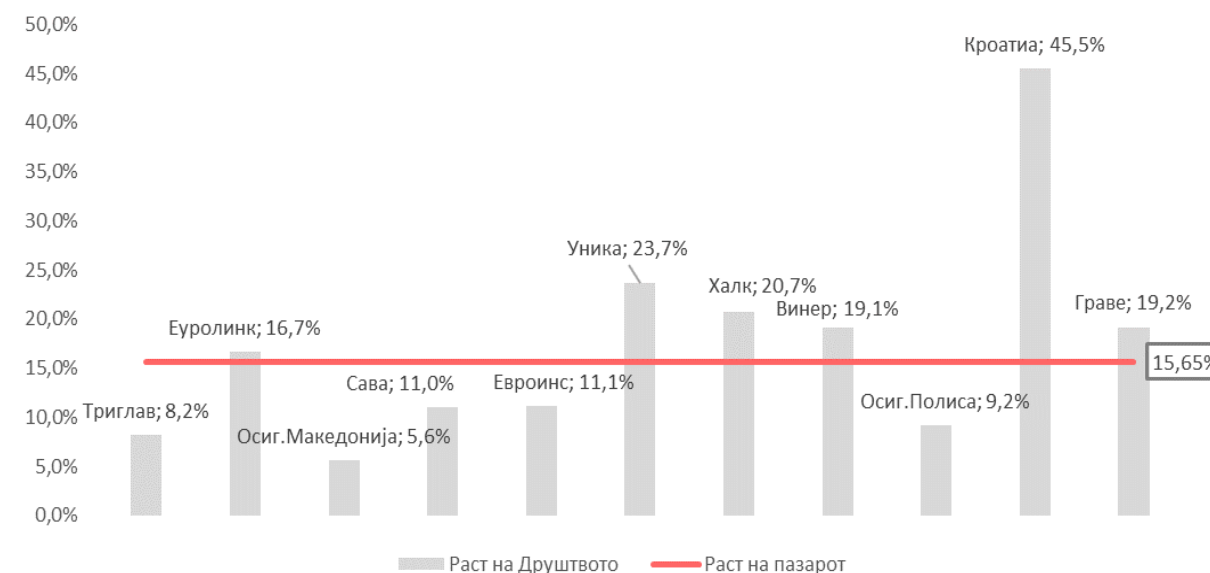
Друштвата за осигурување се во доминантна сопственост на странски инвеститори, претежно странски осигурителни компании. Од вкупниот капитал, 80% е странски капитал.

Во прилог е преглед на пазарното учество на осигурителните субјекти во делот на неживотно осигурување во Р. С. Македонија заклучно со 31 декември 2021 година, пресметано врз основа на бруто полисирана премија.

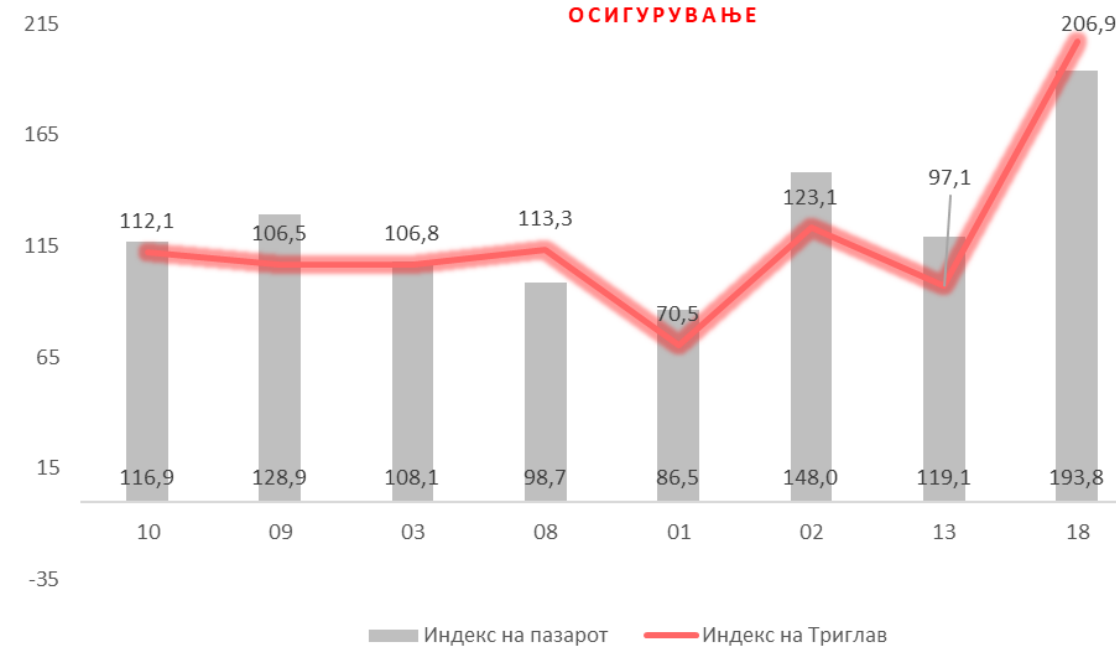
	31 декември 2021	31 декември 2020
Триглав	13,84%	14,79%
Еуролинк	11,68%	11,57%
Уника	10,63%	9,94%
Халк Осигурување	10,30%	9,87%
Сава	9,78%	10,19%
Осигурување Македонија	9,47%	10,36%
Винер	8,81%	8,55%
Еуроинс	8,39%	8,73%
Кроација	6,96%	5,53%
Осигурителна полиса	6,84%	7,24%
Граве (Еуросиг)	3,30%	3,20%

Заклучно со Q4, 2021 година Триглав Осигурување АД Скопје, во делот на бруто полисираната премија, на пазарот на неживотно осигурување во Р. С. Македонија остварува учество од 13,84% или пад од 0,95 процентни поени во споредба со Q4, 2020 година. И покрај тоа, Триглав Осигурување АД Скопје останува на водечката позиција на пазарот на осигурување.

#### РАСТ НА ПОЕДИНЕЧНИ ДРУШТВО ВО ОДНОС НА ПАЗАРТОТ



#### РАСТ НА ТРИГЛАВ НАСПРОТИ ПАЗАРНИОТ РАСТ ПО КЛАСИ НА ОСИГУРУВАЊЕ

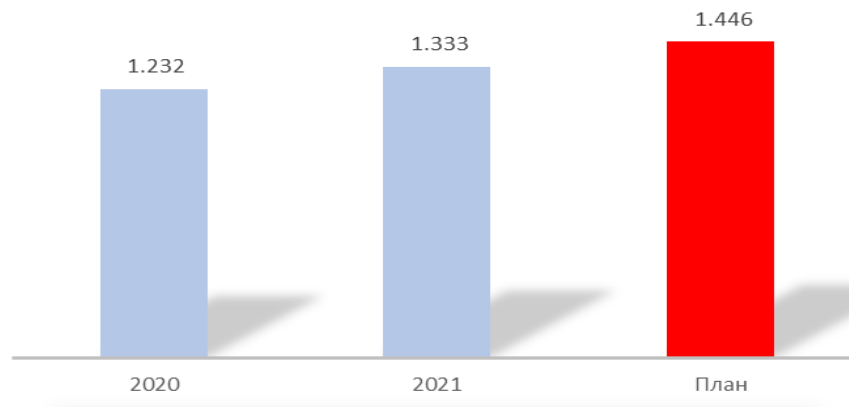


## 6. Работење во периодот на известување

### 6.1 Остварена бруто премија

**+ 8,2%**  
Бруто полисирана премија

БРУТО ПОЛИСИРАНА ПРЕМИЈА (МИЛ. МКД)



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

МКД '000	31 декември 2021 (1)	31 декември 2020 (2)	План 2021 (3)	Индекс (1)/(2)	Индекс (1)/(3)	Структура 2021
01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода	85.861	121.866	80.000	70,5	107,3	6,4%
02 Доброволно здравствено осигурување	86.501	70.296	76.953	123,1	112,4	6,5%
03 Осигурување на моторни возила (каска)	157.701	147.837	165.219	106,7	95,4	11,8%
04 Осигурување на шински возила (каска)	-	-	-	-	-	0,0%
05 Осигурување на воздухоплови (каска)	-	-	18.000	-	-	0,0%
06 Осигурување на пловни објекти (каска)	302	309	122	98,0	248,2	0,0%
07 Осигурување на стока во превоз (карго)	34.262	25.625	24.000	133,7	142,8	2,6%
08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди	102.384	89.958	104.885	113,8	97,6	7,7%
09 Други осигурувања на имот	200.760	189.975	217.881	105,7	92,1	15,1%
10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила	536.427	478.537	587.613	112,1	91,3	40,2%
11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови	-	152	4.000	-	-	0,0%
12 Осигурување од одговорност од употреба на пловни објекти	475	477	757	99,6	62,7	0,0%
13 Општо осигурување од одговорност	37.822	38.954	38.000	97,1	99,5	2,8%
14 Осигурување на кредити	4.584	5.618	40.000	81,6	11,5	0,3%
15 Осигурување на гаранции	251	196	1.074	128,3	23,4	0,0%
16 Осигурување на разни финансиски загуби	49.409	44.357	49.708	111,4	99,4	3,7%
17 Осигурување на правна заштита	-	-	-	-	-	0,0%
18 Осигурување на туристичка помош	36.131	17.461	37.460	206,9	96,5	2,7%
<b>Вкупно</b>	<b>1.332.871</b>	<b>1.231.617</b>	<b>1.445.672</b>	<b>108,2</b>	<b>92,2</b>	<b>100,0%</b>

### Коментари по одделни класи на осигурување

Во 2021 година беа остварени следниве премиски резултати:

- Индекс на БПП 2021 / БПП 2020 = 108,2
- Индекс на БПП 2021 / План 2021 = 92,2

Триглав Осигурување АД Скопје има добиено дозвола за работење во 18 (осумнаесет) класи во делот на неживотно осигурување. Од нив, Друштвото во 2021 година работеше во 14 (четиринаесет) класи.

Од 14 (четиринаесет) класи на осигурување, во 10 (десет) од нив се забележа пораст на премијата во однос на реализираната премија во истиот период во 2020 година. Од друга страна, во 4 (четири) класи на осигурување се оствари помала реализирана премија во однос на 2020 година.

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

Заклучно со 31 декември 2021 година, остварен е индекс од 70,5 во однос на реализацијата од истиот период претходната година. Во споредба со планираниот износ, индексот за оваа класа е 107.

Падот на премија е резултат на необновени или пак обновени полиси на помали износи поради регулаторната промена со која друштвата кои се бават со неживотно осигурување повеќе несмеат да покриваат ризик за смрт од болест.

*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 2021-та изнесува 6,5% од структурата на портфолиото.

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

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

Во оваа класа на осигурување, друштвото има остварено индекс од 107 во однос на истиот период претходната година и 95 во однос на планот за овој период.

Заклучно со 31 декември 2021 година, Триглав успеа да го обнови поголемиот дел од своето портфолио. По лошата 2020 година за автоосигурувањата, во 2021 година се забележува придвижување на пазарот.

*Класа 5 – Осигурување на воздухоплови (каска)*

Разликата во однос на планот е поради неможноста да се обезбеди соодветно реосигурително покритие и оттаму, Друштвото не учествуваше на еден поголем јавен тендер.

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

Во оваа незадолжителна класа на осигурување остварениот индекс е 143 во однос на планот и 134 во однос на истиот период претходната година.

Во текот на 2021-та година успеавме да го задржиме поголемиот дел од нашите клиенти, како и да склучиме неколку нови полиси со клучни клиенти, а кои имаа најголемо влијание на резултатот во оваа класа.

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

Остварениот индекс во споредба со претходната година изнесува 114, додека во однос на планот индексот е 98. Повисоката реализација се однесува на неколку фронтинг полиси кои беа реализирани на поголеми износи.

*Класа 9 – Други осигурувања на имот*

Остварениот индекс во споредба со претходната година и со планот изнесува 106 и 92 соодветно. Како и кај класата 8, повисоката реализација во однос на минатата година се однесува на неколку фронтинг полиси на повисоки износи. Во однос на планот, помалиот индекс е поради потфрлувањето кај осигурувањето на посеви и плодови.

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

Во оваа класа беше остварен индекс од 112 во споредба со истиот период претходната година. Остварениот индекс во однос на планот изнесува 91. Подобра реализација се забележува и кај физичките лица (повеќе за 43 мил.мкд), како и кај правните лица (повеќе за 15 мил.мкд).

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

Разликата во однос на планот е поради неможности да се обезбеди соодветно реосигурително покритие и оттаму, Друштвото не учествуваше на еден поголем јавен тендер.

#### Класа 13 - Општо осигурување од одговорност

Оваа класа е со индекс од 97 споредено со реализацијата од претходната година и индекс од 100 споредено со планот.

#### Класа 14 - Осигурување на гаранции

Оваа класа е со индекс од 82 споредено со реализацијата од претходната година и индекс од 12 споредено со планот. Отстапувањето е претежно резултат на откажувањето на неколку поголеми клиенти кои беа планирани за оваа година, а на што делумно влијаеше и Ковид 19 кризата.

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

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

#### Класа 18 - Осигурување на туристичка помош

Во оваа класа остварена е подобра реализација во однос на минатата година (од 19 милиони МКД), додека во однос на планот е во рамки на границите. Причината за растот се должи на тоа што во 2020 година имаше затварање на границите и забрана за патувања како една од мерките за справување со ширењето на Ковид 19 вирусот.

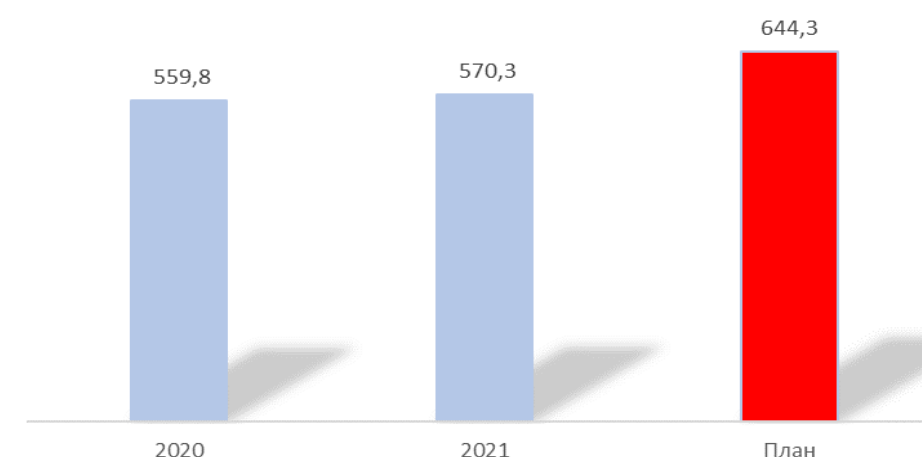
Во продолжение следува преглед на бројот на склучени полиси по класи на осигурување.

	31 декември 2021 (1)	31 декември 2020 (2)	Индекс (1)/(2)
01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода	58.405	56.432	103,5
02 Доброволно здравствено осигурување	7.921	5.578	142,0
03 Осигурување на моторни возила (каска)	7.221	6.921	104,3
04 Осигурување на шински возила (каска)			-
05 Осигурување на воздухоплови (каска)			-
06 Осигурување на пловни објекти (каска)	6	7	85,7
07 Осигурување на стока во превоз (карго)	719	726	99,0
08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди	5.508	5.375	102,5
09 Други осигурувања на имот	16.947	16.735	101,3
10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила	92.348	81.001	114,0
11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови		1	-
12 Осигурување од одговорност од употреба на пловни објекти	79	78	101,3
13 Општо осигурување од одговорност	5.818	5.594	104,0
14 Осигурување на кредити	1831	309	592,6
15 Осигурување на гаранции	9	10	90,0
16 Осигурување на разни финансиски загуби	54	45	120,0
17 Осигурување на правна заштита			-
18 Осигурување на туристичка помош	59.051	22.509	262,3
<b>Вкупно</b>	<b>255.917</b>	<b>201.321</b>	<b>127,1</b>

## 6.2 Ликвидирани штети

**+ 1,9%**  
Бруто ликвидирани  
штети

БРУТО ЛИКВИДИРАНИ ШТЕТИ (МИЛ.МКД)



МКД '000	31 декември 2021 (1)	31 декември 2020 (2)	План 2021 (3)	Индекс (1)/(2)	Индекс (1)/(3)	Структура 2021
01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода	82.592	72.539	57.380	113,9	143,9	14,5%
02 Доброволно здравствено осигурување	41.463	24.745	27.971	167,6	148,2	7,3%
03 Осигурување на моторни возила (каска)	86.888	92.816	118.332	93,6	73,4	15,2%
04 Осигурување на шински возила (каска)	0	0	0	-	-	0,0%
05 Осигурување на воздухоплови (каска)	0	0	0	-	-	0,0%
06 Осигурување на пловни објекти (каска)	0	0	0	-	-	0,0%
07 Осигурување на стока во превоз (карго)	7.120	43	2.000	16.682,9	356,0	1,2%
08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди	15.880	12.986	7.846	122,3	202,4	2,8%
09 Други осигурувања на имот	59.202	80.167	100.187	73,8	59,1	10,4%
10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила	241.995	260.046	310.619	93,1	77,9	42,4%
11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови	14.530	193	0	7.519,2	-	2,5%
12 Осигурување од одговорност од употреба на пловни објекти	0	0	0	-	-	0,0%
13 Општо осигурување од одговорност	1.190	762	3.125	156,2	38,1	0,2%
14 Осигурување на кредити	0	0	4.760	-	0,0	0,0%
15 Осигурување на гаранции	0	0	0	-	-	0,0%
16 Осигурување на разни финансиски загуби	8.647	3.077	0	281,1	-	1,5%
17 Осигурување на правна заштита	0	0	0	-	-	0,0%
18 Осигурување на туристичка помош	10.814	12.449	12.041	86,9	89,8	1,9%
<b>Вкупно</b>	<b>570.321</b>	<b>559.821</b>	<b>644.262</b>	<b>101,9</b>	<b>88,5</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 114 и 144.

Разликата во однос на минатата година и планот е како резултат на зголемениот износ на ликвидирани штети по основ на смрт од болести (2021: 27,7 милиони МКД и 2020: 22,7 милиони МКД)

##### Класа 2 - Доброволно здравствено осигурување

Во оваа класа реализација во споредба со минатата година и планот е со индекси 94 и 148.

Зголемувањето во однос на планот се должи на поголемиот раст на премијата (индекс од 112), како и дополнителните покритија по основ на Ковид 19.

Заклучно со 31 декември 2021 година, во резервација се 151 оштетни побарувања во износ од 7,5 милиони МКД.

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

Во оваа класа имаме пониска реализација од минатата година (индекс 94), како и во однос на планот (индекс 73). Отстапувањето е генерално резултат на пониско реализираната премија, што пак резултираше со помал број на пријавени штети (2021: 1.370 и 2020: 1.611)

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

Во оваа класа реализацијата е повисока споредено со минатата година (индекс од 122) и планот (индекс од 202). Повисоката ликвидација во оваа година е како резултат на фактот што во тековната година беше ликвидиран еден екстрем во вкупен износ од 7 милиони мкд.

Заклучно со 31 декември 2021 година, во резервација се наоѓаат оштетни побарувања во износ од 18,5 милиони МКД.

### Класа 9 - Други осигурување на имот

Во оваа класа постои помала реализација во однос на минатата година (индекс од 74), и пониска во однос на планот (индекс од 59).

Помалата ликвидација во тековната година произлегува од штетите за посеви и плодови кои во 2021 година беа планирани на 60 милиони МКД, а фактичката реализација изнесуваше 27 милиони МКД.

Во резервација се наоѓаат 158 штети во вкупен износ од 13 милиони МКД.

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

Во оваа класа, реализацијата во споредба со претходната година е 93, а во однос на планираното ниво е 78. Причината за отстапките е тоа што во 2021 година имаме ликвидирано помал број на штети и во помали износи.

Дополнително, помалата ликвидација во споредба со планот е и како резултат на помалата реализација во бруто полисирана премија.

Во резервација има вкупно 901 штети во износ од 281 милиони МКД.

### Класа 11 – Осигурување од одговорност на воздухоплови

Во оваа класа беше ликвидирана една штета која се наоѓаше во резервација, но не беше планирана за оваа година. Износот беше целосно под реосигурување.

### Класа 13 - Општо осигурување од одговорност

Во оваа класа, реализацијата во споредба со претходната година е 156, а во однос на планираното ниво е 38. 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 2021 година, во резервација се 19 штети во износ од 4,8 милиони МКД.

### Класа 16 - Осигурување на разни финансиски загуби

Во оваа класа настана една штета во износ од 8,6 милиони МКД. Штетата е за фронтинг договор по кој Друштвото нема ретенција, односно е целосно предаден во реосигурување.

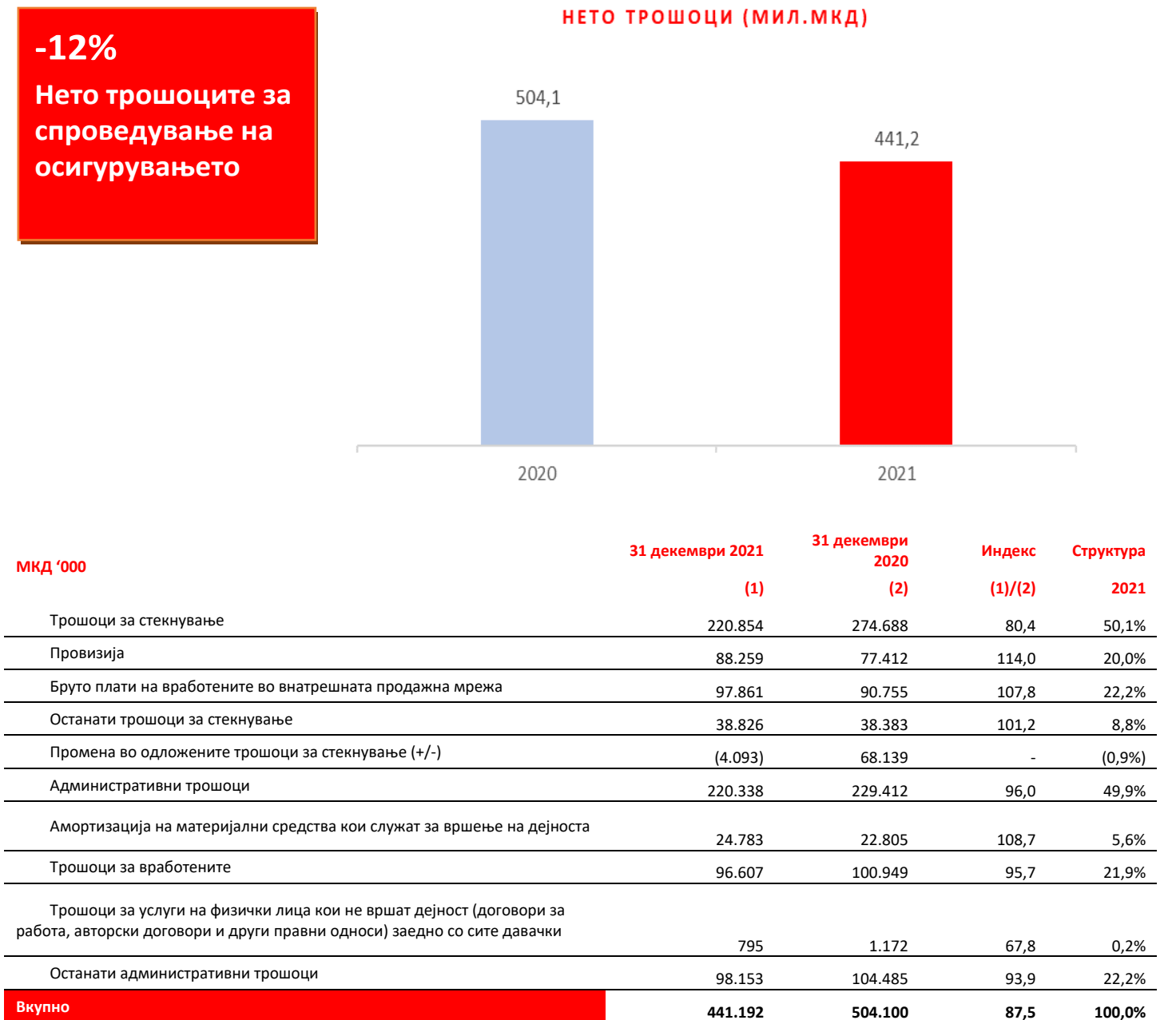
### Класа 18 - Осигурување на туристичка помош

Во оваа класа, реализацијата во споредба со претходната година е 87, а во однос на планираното ниво е 90. Намалената реализација во споредба со минатата година се должи на тоа што дел од настанатите штети сеуште не се ликвидирани, односно се наоѓаат во резервација (во резервација се 310 штети во износ од 9 милиони МКД)

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

	31 декември 2021	31 декември 2020	Индекс
	(1)	(2)	(1)/(2)
01 Осигурување од последици на несреќен случај - незгода	1.400	1.566	89,4
02 Доброволно здравствено осигурување	4.072	2.916	139,6
03 Осигурување на моторни возила (каска)	1.370	1.483	92,4
06 Осигурување на пловни објекти (каска)	-	-	-
07 Осигурување на стока во превоз (карго)	3	2	150,0
08 Осигурување на имот од пожар и природни непогоди	49	48	102,1
09 Други осигурувања на имот	1.530	2.040	75,0
10 Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила	3.318	3.148	105,4
13 Општо осигурување од одговорност	7	4	175,0
14 Осигурување на кредити	-	-	-
16 Осигурување на разни финансиски загуби	1	1	100,0
18 Осигурување на туристичка помош	513	588	87,2
<b>Вкупно</b>	<b>12.263</b>	<b>11.796</b>	<b>104,0</b>

## 6.3 Нето трошоци за спроведување на осигурувањето



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:

- Провизија за застапници и осигурителни брокери;
- Дел од трошоците за вработените во внатрешната продажна мрежа, а кои се однесуваат на следните активности:
  - Снимање и преземање на ризик во осигурување;
  - Подготовка и печатење на полиса;
  - Надоместоци за извршени здравствени прегледи, со цел утврдување и контрола на ризикот кој се презема во осигурување.
- 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.

Во текот на 2020 година Друштвото се усогласи со измените во Правилникот за контен план, со тоа што ги одложува само директните трошоци кои можат непосредно да се поврзат со конкретни полиси и кои не би настанале доколку не се склучат полиси за осигурување (пр: провизии кон брокери). Во претходните години, Друштвото покрај директните трошоци, ги одложуваше и индиректните трошоци поврзани со стекнување на осигурување (пример: административни трошоци во продажната мрежа.

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 повисоката реализирана и наплатена премија од застапниците (директна продажба), како и брокерите (екстерна продажба).

Останати трошоци за стекнување се на исто ниво како и во 2020 година, а најголемо учество во нив имаат маркетинг трошоците.

Промена во одложените трошоци за стекнување е намалена за 4.093 илјади МКД. Причината за растот е објаснет во фуснотата погоре (промена на законската регулатива).

Трошоците за амортизација се зголемени во однос на претходната година за околу 2 милиони МКД, како резултат на дополнителните вложувања за развој на основниот софтвер кој Друштвото го користи.

Трошоците за вработени се намалени во однос на претходната година за околу 4 милиони МКД. Ефект за намалувањето имаше престанокот на мандатот на еден од извршните директори, како и намалувањата на резервите за јубилејни награди и отпремнини.

Останатите административни трошоци се намалени за околу 9 милиони МКД како резултат на пониски трошоци за адвокатски и нотарски услуги, спонзорства, осигурителни премии итн

## 6.4 Реосигурување

Премијата за реосигурување во деловната 2021 година во вкупната бруто полисирана премија на осигурување е застапена со 30,5%. На реосигурување е пренесен износ од 407 милиони МКД. Во однос на претходната деловна година остварено е зголемување на реосигурителното покритие за 43 милиони МКД. Зголемување има кај скоро сите позиции од реосигурителните договори и тоа:

- Останато реосигурување: 2021: 76 милиони МКД наспроти 2020: 66 милиони МКД
- Фронтинг полиси: 2021: 229 милиони МКД наспроти 2020: 193 милиони МКД
- General QS договор: 2021: 103 милиони МКД наспроти 2020: 104 милиони МКД

Причината за растот кај фронтинг полисите се нови договори кај неколку поголеми клиенти - членки на меѓународни групации, како и зголемена премија кај неколку останати клиенти.

МКД '000	31 декември 2021	31 декември 2020	Индекс
	(1)	(2)	(1)/(2)
Бруто полисирана премија	1.332.871	1.231.617	108,2
Премија предадена во реосигурување	406.853	364.011	111,8
- Реосигурување	178.298	170.548	104,5
Фронтинг	228.555	193.463	118,1
<b>Нето премија предадена во реосигурување</b>	<b>926.018</b>	<b>867.605</b>	<b>106,7</b>

## 6.5 Осигурително-технички резерви

Заклучно со 31 декември 2021 година, Триглав Осигурување АД Скопје има оформено 1.777.783 илјади МКД бруто технички резервации. Вкупниот износ на бруто техничките резервации во однос на состојбата од 31 декември 2020 година е зголемен за 3,2%, или во апсолутен износ за 54 милиони МКД.

Состојба на поделни видови на резервации е како што следи:

- Бруто преносните премии на 31 декември 2021 изнесуваа 571.768 илјади МКД и во однос на состојбата од 31 декември 2020 се зголемени за 11%. Зголемувањето е резултат на повисоко реализираната бруто полисирана премија низ целата година.
- Бруто резервациите за штети изнесуваа 1.203.336 илјади МКД и во однос на состојбата од 31 декември 2020 година се зголемени за 1% или 10 милиони МКД

МКД '000	31 Декември 2021	31 Декември 2020	Индекс
	(1)	(2)	(1)/(2)
Резерви за преносна премија	571.768	515.373	110,9
Резерви за штети	1.203.336	1.193.114	100,9
Резерви за бонуси и попусти	2.769	14.665	18,9
<b>Вкупно бруто технички резерви</b>	<b>1.777.873</b>	<b>1.723.152</b>	<b>103,2</b>

## 6.6 Структура на финансиските средства

Финансиските средства и вложувања во недвижности на 31 декември 2021 година изнесуваат 1.681.726 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 72,3% (2020: 68,5%) потоа следат депозитите во банки и останати пласмани со учество од 21,4% (2020: 26,0%), вложувањата во заеднички контролирани ентитети се на трето место со 4,3% (2020: 4,6%), вложувањата во недвижности имаат учество од 0,03% (2020: 0,03%), додека вложувањата во акции и инвестициони фондови од 2,0% (2020: 1,0%).

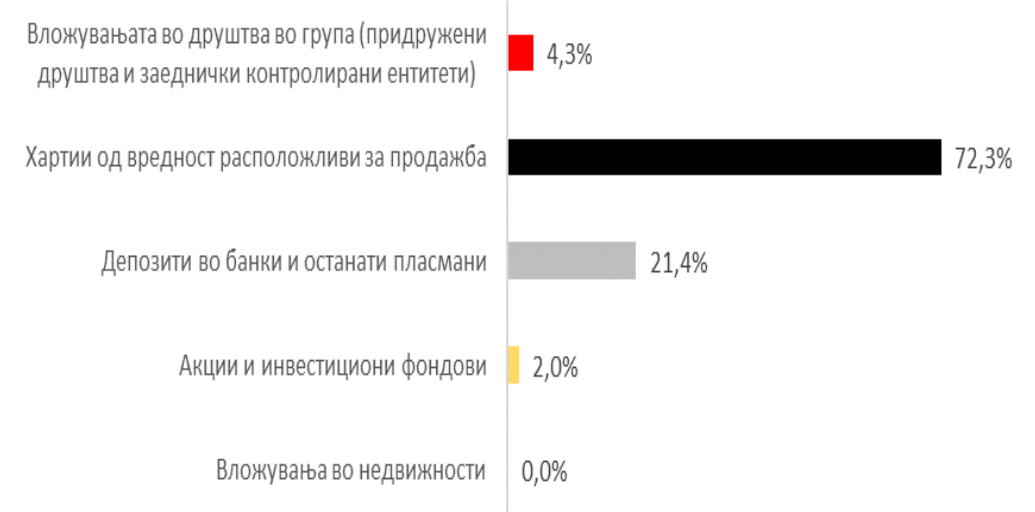
МКД '000	31 декември 2021	31 декември 2020	Индекс	Структура
	(1)	(2)	(1)/(2)	
Вложувања во недвижности	448	500	89,4	0,0%
Акции и инвестициони фондови	32.842	15.892	206,7	2,0%
Депозити во банки и останати пласмани	360.500	418.750	86,1	21,4%
Хартии од вредност расположливи за продажба	1.215.189	1.104.097	110,1	72,3%
Вложувањата во друштва во група (придружени друштва и заеднички контролирани ентитети)	72.747	73.573	98,9	4,3%
<b>Вкупно</b>	<b>1.681.726</b>	<b>1.612.813</b>	<b>104,3</b>	<b>100%</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 2.345 илјади МКД (2020: 6.033 илјади МКД) и 326 илјади МКД (2020: 445 илјади МКД)

Структура на финансиските средства и вложувања на 31 декември 2021 година

Зголемувањето на позицијата „Акции и инвестициони фондови“ се должи на дополнителното вложување во еден домашен инвестициски фонд, како и на општиот раст на берзите.

Во текот на 2017 година Друштвото, заедно со Триглав Инт. (матичното друштво), основаа друштво за животно 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.





# 7. Финансиски резултат и финансиска положба

## 7.1 Финансиски резултат

Триглав Осигурување АД Скопје во деловната 2021 година оствари нето добивка од работењето во износ од 28.482 илјади МКД, што претставува раст од 87% во однос на истиот период претходната година

Триглав Осигурување оствари нето добивка од 28,5 милиони МКД, односно +87% повеќе од лани

Повратот на капитал изнесува 3,0%

Комбинираниот количник се подобри во споредба со минатата година и изнесува 102,1%, рефлектирајќи го намалувањето на расходниот количник

- Нето приходите од премија за 2021 година изнесуваат 885.457 илјади МКД, кое што претставува намалување во однос на 2020 година за 3%, односно за 29.715 илјади МКД. Гледано аналитички, причините за намалувањето се:
  - Раст на бруто премијата за 101.254 илјади МКД, што делуваше позитивно на нето приходите од премијата;
  - Раст на премијата предадена во реосигурување и соосигурување за 42.842 илјади денари, што делуваше негативно на нето премијата. Во 2021 година, кај фронтинг полисите се забележува зголемување од 36 милиони МКД во однос на минатата година (2021: 229 милиони МКД, а 2020: 193 милиони МКД).
  - Промената во нето резервите за преносна премија, во споредба со 2020 година, влијаеше негативно за 88.127
- Приходите од финансиски вложувања изнесуваат 51.600 илјади МКД и бележат пад во однос на истиот период претходната година од 1,4%. 76% од овие приходи се однесуваат на камати, а 6% се однесуваат на приходи од наемнини. Останатите приходи од вложувања главно произлегуваат од реализирана капитална добивка од продажба на финансиски средства.

Падот на овие приходи во однос на минатата година се должи на пониските каматни стапки на финансиските инструменти кои преовладуваа годинава.

- Приходи по основ на провизии од реосигурување изнесуваат 79.782 илјади МКД и се повисоки за 13.948 илјади МКД, односно за 21% во однос на 2020 година, во согласност со повисоката премија предадена во реосигурување.
- Останатите осигурителни приходи, како и останатите приходи имаат индекс од 101 и 100 соодветно, односно се на исто ниво како и во 2020 година.

Во делот на расходите, Друштвото ги оствари следниве резултати:

- Нето расходите за штети се во износ од 470.225 илјади МКД и се за 35.419 илјади мкд (8%) повисоки од минатата година, главно поради поголемиот обем на бруто ликвидирани штети.
- Останатите технички резерви се за 11.802 илјади МКД намалени поради намалените резервации за менаџерско осигурување (дел од Класата 1 – Осигурување од незгода), чии полиси беа ликвидирани кон крајот на годината.
- Трошоците за бонуси и попусти изнесуваат 33.195 илјади МКД и се зголемени за 11% во однос на минатата година, главно како резултат на зголемените попусти во класа 02- здравствено осигурување.
- Нето трошоците за спроведување на осигурувањето во деловната 2021 година изнесуваат 441.192 илјади МКД што претставува пад од 12,5% или 62.907 илјади МКД во однос на истиот период претходната година. Најголемо влијание за падот имаше позицијата „одложени трошоци за стекнување“, која минатата година претрпе значајна измена како резултат на промена на методологијата на пресметување согласно законските измени во областа на осигурувањето.
- Трошоци од вложувања се во износ од 1.626 илјади МКД и претставуваат намалување од 63% во однос на минатата година. Намалувањето се должи на пониско остварената загуба на придруженото друштво Триглав Живот.

- Останати осигурително технички трошоци се во износ од 67.216 илјади МКД и ова претставува раст од 10%. Главна причина за растот е префрлувањето на одредени трошоци кои претходно се водеа како „нето трошоци за спроведување на осигурувањето“ (адвокатски, нотарски и судски трошоци за наплата на премии, регреси и решавање штети).
- Вредносно усогласување на побарувањата е зголемено за 4.405 илјади МКД. Главна причина за зголемувањето е тоа што од 01.01.2021 година, согласно законската регулатива, повторно се применува старата методологија пропишана од Агенцијата за супервизија на осигурувањето, согласно која роковите за почеток на пресметување на исправка на побарување по основ премија се пократки.

Во продолжение е билансот на успех за годината завршена на 31 декември 2021 и 2020 година.

МКД '000	31	31	Индекс
	декември 2021	декември 2020	
	(1)	(2)	(1)/(2)
Нето заработена премија	885.457	915.173	97
Приход од финансиски имот/средства	51.600	52.346	99
Приходи по основ на реосигурување	79.782	65.834	121
Останати осигурително технички приходи, намалени за реосигурување	8.638	8.562	101
Останати приходи	14.406	14.459	100
Нето издатоци за штети	(470.225)	(434.805)	108
Промена во останати осигурително технички резерви	11.802	(10.675)	(111)
Издатоци за бонуси и попусти	(33.195)	(30.008)	111
Нето трошоци за спроведување на осигурувањето	(441.192)	(504.100)	88
Трошоци од вложувања	(1.627)	(4.377)	37
Останати осигурително технички трошоци	(67.216)	(61.045)	110
Вредносно усогласување на побарувањата	(4.405)	7.434	(59)
Останати расходи	(242)	(305)	79
<b>Резултат од работење пред оданочување</b>	<b>33.584</b>	<b>18.493</b>	<b>182</b>
Данок на добивка	(5.103)	(3.248)	157
<b>Нето резултат од работење</b>	<b>28.482</b>	<b>15.246</b>	<b>187</b>

## 7.2 Финансиска положба

Билансната сума на Друштвото на 31 декември 2021 година изнесува 2.959.297 илјади МКД, и е за 5,1% поголема во однос на состојбата на ден 31 декември 2020 година.

Актива: Најголемо структурно учество во вкупниот имот на Друштвото остваруваат останатите финансиските средства со 55% и изнесуваат 1.608.532 илјади МКД (зголемени за 4,5% во однос на минатата година). Финансиските вложувања во група изнесуваат 72.747 илјади МКД и истите се намалени за 1,1%, во главно како резултат на намаленото учество во Гарантниот фонд во Националното биро за осигурување. По финансиските средства следат средствата од реосигурување со учество со 23% и изнесуваат 684.713 илјади МКД. Истите се повисоки поради зголеменото учество на реосигурителите во резервите за преносна премија.

Побарувањата имаат структурно учество од 14%, во износ од 421.458 илјади МКД. Побарувањата за 2021 година остваруваат раст во однос на претходната година за 16,6% како резултат на побарувањата од реосигурителите по основ на надомест на штети.

Нематеријалниот имот изнесува 15.157 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 43.831 илјади МКД.

Останатите средства изнесуваат 58.309 илјади МКД, од кои пари и паричните еквиваленти изнесуваат 23.833 илјади МКД и во вкупната актива учествуваат со 0,8%, со што нивното учество е зголемено од претходната година, а 34.476 илјади МКД се однесуваат на опрема и останати материјални средства кои се намалени во однос на претходната година поради редовната амортизација.

Побарувањата по основ на одложени и тековни даночни средства изнесуваат 117 илјади МКД и истите се однесуваат на побарувања по основ на поврат на ДДВ.

Заклучно со декември 2021 година, активните временски разграничувања се во износ од 54.433 и претставуваат 2% од вкупните средства. Од нив најголемиот дел, односно 49.097 илјади МКД, се однесуваат на одложени трошоци за стекнување.

Пасива: Вредноста на капиталот на ден 31 декември 2021 година изнесува 964.028 илјади МКД, или за 5,6% повеќе во однос на состојбата од 31 декември 2020 година. Причина за растот е остварената нето-добивка, како и позитивните промени во ревалоризационата резерва од вложувања од 21.421 илјади МКД. Структурното учество на капиталот во билансната сума на Друштвото за деловната 2021 година изнесува 33% (2020:32%). Основачкиот (впишан капитал на Друштвото) според податоците од Централниот регистар изнесува 3.009.200 евра.

Бруто техничките резервации остваруваат раст од 3,2% во однос на состојбата од 31 декември 2020 година и имаат најголемо структурно учество во вкупната пасива со 60%. Растот се должи на зголемување на резервите за преносна премија.

Останатите резерви бележат минимален раст од 2% поради зголемените резерви за вработените (неискористени одмори, како и јубилејни награди и отпремнини).

Даночните обврски бележат раст од 69% поради растот на тековните и одложените даночни обврски, а како резултат на растот на нето добивката и на ревалоризационата резерва.

Обврските бележат раст од 31% или се поголеми за 40.538 илјади МКД. Во структурата на изворите на средства учествуваат со 6%. Растот е резултат на зголемувањето на обврските кон реосигурителите по основ на премија.

Пасивните временски разграничувања изнесуваат 8.012 илјади МКД и во структурата на вкупната пасива учествуваат со 0,3%. Пасивните временски разграничувања се однесуваат на прокнижување на аконтации за трошоци направени во 2021 година, а за кои сметководствени документи не беа пристигнати со датумот на затварање на сметките.

Во продолжение следува билансот на состојба за годината завршена на 31 декември 2021 и 31 декември 2020 година.

МКД '000	31	31	Индекс	Структура
	декември 2021	декември 2020		
	(1)	(2)	(1)/(2)	2021
<b>СРЕДСТВА</b>				
Нематеријален имот	15.157	18.564	82	1%
Земјиште, градежни објекти и останати материјални средства	43.831	45.903	95	1%
Финансиски вложувања во друштво во група	72.747	73.573	99	2%
Останати финансиски вложувања	1.608.532	1.538.740	105	55%
Средства од реосигурување	684.713	671.471	102	23%
Одложени и тековни даночни средства	117	2.549	5	0%
Побарувања	421.458	361.458	117	14%
Останати средства	58.309	49.719	117	2%
Активни временски разграничувања	54.433	54.428	100	2%
<b>ВКУПНО АКТИВА</b>	<b>2.959.297</b>	<b>2.816.404</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>
<b>КАПИТАЛ И ОБВРСКИ</b>				
Капитал	964.028	912.891	106	33%
Бруто технички резерви	1.777.873	1.723.152	103	60%
Останати резерви	25.938	25.493	102	1%
Одложени и тековни даночни обврски	10.410	6.174	169	0%
Обврски	173.037	132.499	131	6%
Пасивни временски разграничувања	8.012	16.195	49	0%
<b>ВКУПНО КАПИТАЛ И ОБВРСКИ</b>	<b>2.959.297</b>	<b>2.816.404</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

## 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 2021 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 2021 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 2021 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 ефикасноста 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; проценка на големината на ризикот и одредување на тековите на работењето кои посебно се загрозени со оперативниот ризик. Кај контролата на ризикот по поединечни делови од работењето кои исто така посебно се загрозени со оперативен ризик, како и кај формирање и ажурирање на база на податоци значајни за контрола на ризикот, Друштвото во најголем дел ќе се потпира на системот на внатрешна контрола и функцијата на внатрешна ревизија.

### 8.4 Управување со ризик на ликвидност

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

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

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

### 8.5 Управување со пазарен ризик

Управувањето со пазарниот ризик подразбира ангажирање и одговорност на сите организациони единици и вработени за спроведување на Политиката за управување со ризици. Постоењето на ефикасен 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 струката и праксата, внатрешните акти, како и смерниците на Службата за внатрешна ревизија на матичното друштво.

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

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

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

• Подетално проверува, дали Друштвото води деловни книги и изготвува годишни извештаи, ги вреднува позициите во деловните биланси и годишните сметки и ја известува јавноста за податоците од годишниот извештај изготвен во согласност со ЗСО, како и во согласност со внатрешните прописи со кои се регулира работењето на Друштвото. Службата, согласно постојните прописи, на редовна основа го известува Одборот на директори за конкретно 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 Групацијата Триглав за периодот 2019-2022 година и насоченоста на групацијата кон дигитализација и нови технологии, ТОСК континуирано ги следи најсовремените светски текови и во оваа област, и инвестира во нови технологии кои ги подобруваат капацитетите и ефикасноста на друштвото во сузбивањето на измамите.

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

Во 2017 година беше завршена и имплементацијата на современо, автоматизирано, софтверско решение (FROPS 2.0) за откривање на измами кај побарувањата за надомест на штети, кое во 2018 и 2019 година веќе покажа конкретни резултати и зголемена ефикасност во откривањето на измами. Со овој успешен проект, ТОСК стана првото осигурително друштво во Македонија кое 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.

СПОРП службата одржуваше се почести средби со вработени во секторите и службите кои биле засегнати со измами во осигурување, пренесувајќи им искуства и едукација на вработените, се со цел подигнување на свесноста за ризиците од измами, но и со се почесто презентирање на примери од нови облици на измами и на пропусти поради кој биле или имало обид за реализирање на измами во осигурувањето.

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

## 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, како и во месец октомври 2020 година, а преку добиените извештаи се докажа дека работењето на 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 во изминатите години 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 низ годините подготвени се: 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, Извештај на изведените мерки со прифатените препораки согласно Извештајот од проверка/Audit report OSV 01023/2019 (ISO 9001:2015) од 04.10.2019 година, Извештај на изведените мерки со прифатените препораки согласно Извештајот од проверка/ Audit report OSV 010201/2020 (ISO 9001:2015) од 05.11.2020 година и Извештај на изведените мерки со прифатените препораки согласно Извештајот од проверка/ Audit report OSV 001137/2021 (ISO 9001:2015) од 27.09.2021 година.

Во текот на 2021 година 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.03-8280 од 13.08.2021 година. Интерната проверка беше извршена во следните подрачја/организациски единици: Сектор за економско финансиски работи, Сектор за продажба, Експозитура Битола и Експозитура Струга, а поради мерките на безбедност и активностите поврзани со спречување на ширењето на вирусот COVID-19, состаноците со одговорните лица на процесите во најголема дел се одржаа по електронски пат, преку Microsoft Teams Meetings.

Раководството во Друштвото редовно го преиспитува системот за управување со квалитет на Друштвото во планирани интервали, со цел обезбедување на негова постојана соодветност, адекватност, ефективност и усогласеност со стратешката насоченост на Друштвото. Па така, во месец април 2018 година беше извршено Првото преиспитување од страна на раководството на Триглав Осигурување АД, Скопје за 2017 и 2018 година; во месец август 2019 година беше извршено Второто преиспитување од страна на раководството на Триглав Осигурување АД, Скопје за 2019 година; во месец август 2020 година беше извршено Третото преиспитување од страна на раководството на Триглав Осигурување АД, Скопје за 2020 година, а во месец август 2021 година, исто така беше извршено Преиспитување од страна на раководството на Триглав Осигурување АД, Скопје за 2021 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/поддршка на бизнисот во ефикасно и успешно реализирање на поставените планови и стратегии на друштвото, во рамки на генералната стратегија на Групација Триглав и спроведување на 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 поддршка 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, поддршка 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, beкар, 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 2021 на Службата за ИКТ беа:

Софтвер:

- Развој на апликативни решенија во соработка со други компании (Third Party Companies) , користејќи веб сервис преку https протокол за размена(интеграција) на податоци (соработка со банки, со асистентски куќи – Комерцијална Банка, Орих Ассистенција),
- Развој на АПИ методи и веб сервиси за интеграција на податоците на главниот деловен систем и мобилна апликација,
- Развој на апликативно решение- Б2Б платформа за осигурување на продолжена гаранција за Нисан и Волво,
- Унапредување на соработката со Комерцијална Банка – изработка на web сервис (АПИ) за испраќање на printout-от на полиса СРІ- осигурување на неможност за враќање на кредитен лимит на кредитна картичка,
- Нов продукт за осигурување на неможност на враќање на ануитети на потрошувачки кредити - СРІ за Комерцијална Банка преку веб сервиси(WEB API),
- Доработка за НБО – функционалност за интеграција на полиси за гранично осигурување од НБО во Адинсуре и автоматско испраќање на штети за производите патници во јавен превоз и услужни штети,
- Измена во темплејтите на подрачјето штети во главниот деловен систем (регулаторно барање),
- GPS координати кај производите со список (земјоделе),
- Автоматизам за поставување на уплатите на ОС кои пристигаат преку веб наплата,
- Промени на принтаут на полиса и фактура кај сите видови на осигурување,
- Автоматско книжење на резервациите на штети во НАВ (интеграција Аи-НАВ)
- Доработки на модулот Реосигурување,
- Измена во корисничките права во главниот деловен систем и креирање на нови права (право за избор на принтер, Преглед на штети,Ограничување за изработка на полиси за Клиент, улога-право Центар за поддршка на клиенти итн.),

- Имплементација на групациското апликативно решение на подрачјето ХР (Gecko), кој представува примарна кадровска апликација (вработување, организација и систематизација, матични податоци, едукација), со можност за глобални(групациски) и локални објави на Интранет.
- Развој на продуктот ДЗО(доброволно здравствено осигурување) во продуктното јадро во главниот деловен систем,
- Доработка на преглед за провизија (регулаторно барање)- Нов преглед и пресметка на провизијата – за потребите на регулаторното барање за измена на пресметката на ДАК-от и пресметка на провизијата на основа на фактурирана премија,
- Измена и унапредување на извештаи во Главниот деловен систем на барање на деловната страна (доработка на Преглед за ефикасност на штети, Преглед за преносна премија, доработка и проширување на непремиската рекапитулација, Преглед на неисплатени штети и др.),
- Изработени нови прегледи и плагини со цел унапредување и поефикасна работа на крајните корисници,

Хардвер:

- Инсталација и пуштање во работа на новата серверска опрема. Миграција на виртуелни машини, сервиси и апликации од старата на новата серверска опрема,
- Замена на сите мултифункционални уреди (печатач/копир/скенер) за сите три друштва (ТОСК, ТЖСК и ТПСК). Заменети вкупно 60 уреди, а поради доцнење на добавувачот преостанати се уште 29 уреди за замена (ќе биде реализирано во 2022 во зависност од испораката на уредите),
- Набавка и пуштање во работа на 49 преносни компјутери и монитори за сите три друштва (ТОСК, ТЖСК и ТПСК),
- Замена на 5 рутери во истурени канцеларии од предвидените 14. Преостанатите 9 ќе бидат заменети во текот на 2022 година,
- Замена на примарен МПЛС рутер со претходно набавениот. Спроведување на тестови за деловен континуитет поврзани со замената на рутерот,
- Замена на системот за видеоконференција во соработка со ЗТ и Телеком Словенија.

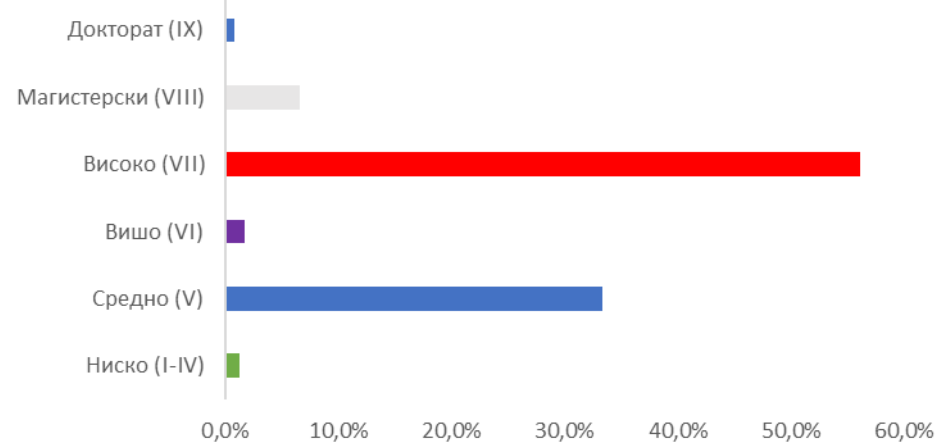
Останато:

- Усогласување на документацијата и работењето со новиот ЗЗЛП и препораките на внатрешниот и надворешниот ревизор,
- Воведување на систем за управување со преносливи медиуми,
- Спроведена е ревизија и усогласување на интерните акти на подрачјето на информатика со цел усогласување со Правилникот за минимални стандарди на информациските системи на друштвата за осигурување, осигурителните брокерски друштва и друштвата за застапување во осигурување и со новиот Закон за заштита на личните податоци,
- Спроведена е ревизија на документацијата за деловен континуитет во работењето,
- Изведен е тест за деловен континуитет со префрлање на работата на ИТ сервисите од примарниот (Љубљана) во секундарниот (Постојна) податочен центар на ЗТ за главните деловни апликации за сите три друштва (ТОСК, ТЖСК, ТПСК),
- Формиран Одбор за управување со ризици во информацискиот систем на Триглав Осигурување АД, Скопје (формиран и усвоен деловник за работа на Одборот во 02/2021 год.).
- Одборот на квартално ниво ги прати ризиците и промените во информацискиот систем,
- Подготвен е план, презентација и спроведена е едукација за информатичка безбедност на сите вработени во Триглав Осигурување АД, Скопје,
- Воведен Центар за грижа на корисници(Customer Care) – техничкото решение,
- DWH(Datawarehouse) – BI ( деловна интелигенција ) – во 2021 година се изврши верификација на податоците во DWH споредени со главниот деловен систем. Мапирани се и редовно се префрлаат и податоците од главната книга МС Нависион.
- На Групациско ниво користејќи ги податоците од DWH се спроведува проектот ИФРС17.
- DWH се користи и за спроведување на НПС(net promoter score)- мерење на задоволството на клиентите од услугите на Триглав Осигурување АД, Скопје.

## 11. Вработување и структура на вработени

Вид на вработување	31 декември 2021 (1)	31 декември 2020 (2)	Разлика
Интерни работници	129	126	3
Застапници	99	104	(5)
<b>Вкупно</b>	<b>228</b>	<b>230</b>	<b>(2)</b>
На определено време	34	41	(7)
На неопределено време	194	189	5
<b>Вкупно</b>	<b>228</b>	<b>230</b>	<b>(2)</b>

СТРУКТУРА НА ВРАБОТЕНИТЕ СПОРЕД СТЕПЕН НА ОБРАЗОВАНИЕ



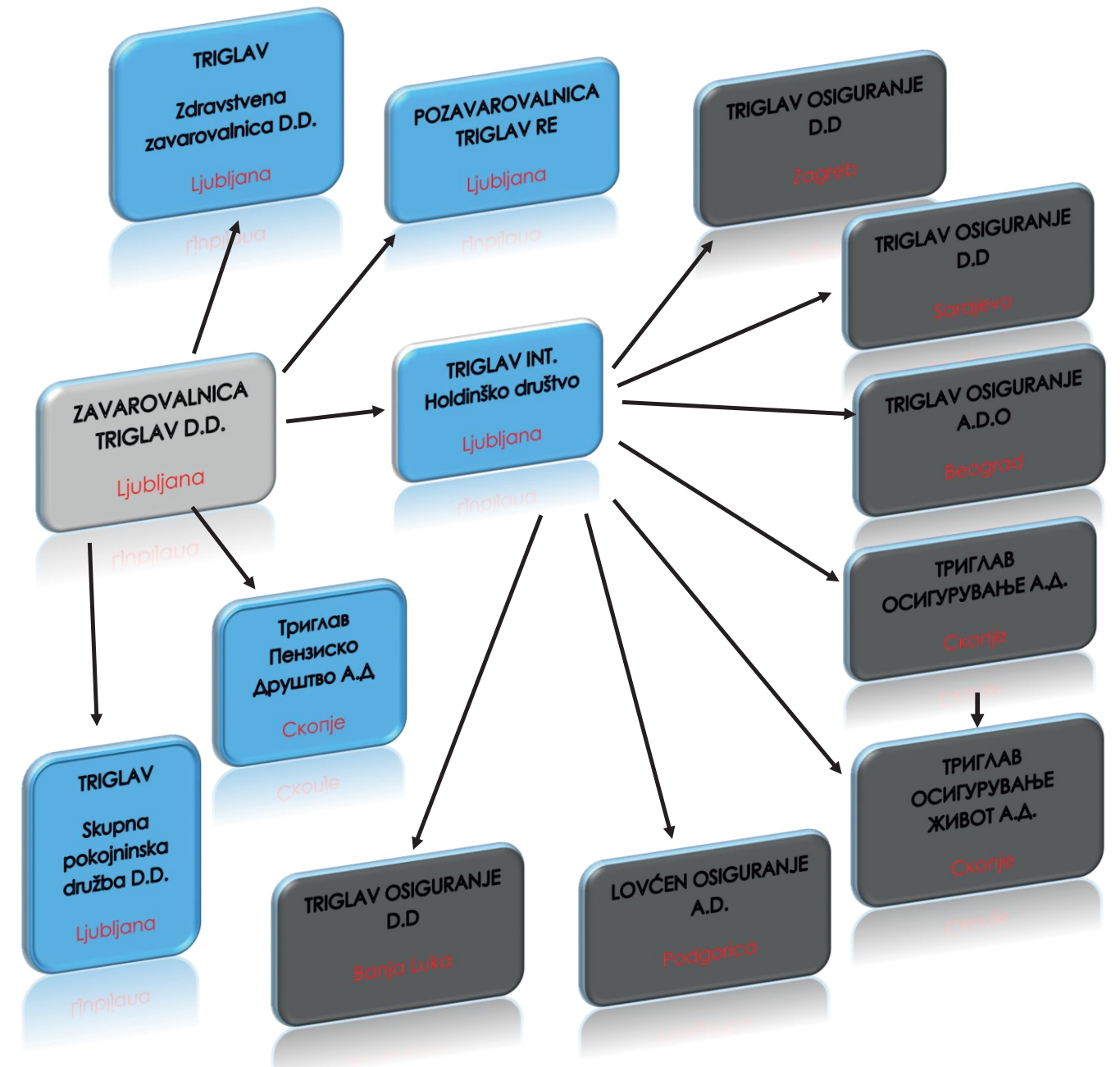
## 12. Правни и економски односи со поврзани и заинтересирани страни

### 12.1 Основни податоци за Групацјата

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

На 31 декември 2021 година, квалификуваното учество во Триглав осигурување АД Скопје припаѓа на Триглав Инт. Холдинска Дружба д.д. Љубљана, која поседува 81,32% од вкупно издадените акции (2020: 80,83%). 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 Групацјата 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
31 декември 2021	Заваровалница Триглав	Триглав ИНТ.	Триглав РЕ	Триглав Сараево	Триглав Загреб	Триглав Белград	Триглав Пензиско	Триглав Живот	
<b>Средства</b>	<b>2.970</b>	-	<b>159.833</b>	-	-	-	<b>61</b>	<b>338</b>	<b>163.202</b>
Средства од реосигурување	2.831	-	97.611	-	-	-	-	-	100.442
Побарувања по основ на осигурување и останати побарувања	139	-	62.222	-	-	-	10	123	62.494
Останати побарувања	-	-	-	-	-	-	51	215	266
<b>Обврски</b>	<b>9.759</b>	-	<b>70.752</b>	-	<b>16</b>	-	-	-	<b>80.527</b>
Обврски кон реосигурители	9.284	-	70.752	-	-	-	-	-	80.036
Останати обврски од непосредни работи на осигурување	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Резерви за штети	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Останати обврски	475	-	-	-	16	-	-	-	491
<b>Приходи</b>	<b>22.019</b>	-	<b>150.977</b>	<b>12</b>	-	<b>12</b>	<b>626</b>	<b>2.509</b>	<b>176.155</b>
Промена во резерви за штети	-	-	-	-	-	-	-	213	213
Приходи од осигурување	-	-	-	-	-	-	226	337	563
Приходи од провизии и надомести	15.684	-	58.291	12	-	12	-	-	73.999
Учество на реосигурителите во настанатите штети и користи	3.812	-	86.574	-	-	-	-	-	90.386
Промена во резерви за штети на реосигурителите	-	-	749	-	-	-	-	-	749
Останати приходи од осигурување	2.523	-	512	-	-	-	-	-	3.035
Останати приходи	-	-	-	-	-	-	400	1.959	2.359
Промена во резерви за преносна премија на реосигурителите	-	-	4.851	-	-	-	-	-	4.851
<b>Расходи</b>	<b>(159.866)</b>	-	<b>(178.311)</b>	-	<b>(284)</b>	-	<b>(144)</b>	<b>(747)</b>	<b>(339.352)</b>
Промена во резерви за штети	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Промена во резерви за штети на реосигурителите	(3.490)	-	-	-	-	-	-	-	(3.490)
Промена во резерви за преносна премија на реосигурителите	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Бруто ликвидирани штети	(125)	-	-	-	(196)	-	(144)	(232)	(697)
Пренесена премија на реосигурителите	(150.315)	-	(178.311)	-	-	-	-	-	(328.626)
Административни трошоци	(5.936)	-	-	-	(88)	-	-	(515)	(6.539)

Во илјади МКД	Матично друштво	Директен сопственик	Сестрински подружници					Придружени друштва	Вкупно
31 декември 2020	Заваровалница Триглав	Триглав ИНТ.	Триглав РЕ	Триглав Подгорица	Триглав Загреб	Триглав Белград	Триглав Пензиско	Триглав Живот	
<b>Средства</b>	<b>6.341</b>	-	<b>93.464</b>	-	-	-	<b>119</b>	<b>395</b>	<b>100.319</b>
Средства од реосигурување	6.314	-	93.464	-	-	-	-	-	99.778
Побарувања по основ на осигурување и останати побарувања	27	-	-	-	-	-	67	150	244
Останати побарувања	-	-	-	-	-	-	52	245	297
<b>Обврски</b>	<b>32.938</b>	-	<b>6.662</b>	-	-	-	-	<b>212</b>	<b>39.812</b>
Обврски кон реосигурители	31.591	-	6.662	-	-	-	-	-	38.253
Останати обврски од непосредни работи на осигурување	855	-	-	-	-	-	-	-	855
Резерви за штети	-	-	-	-	-	-	-	212	212
Останати обврски	492	-	-	-	-	-	-	-	492
<b>Приходи</b>	<b>20.413</b>	-	<b>124.401</b>	<b>25</b>	-	<b>51</b>	<b>398</b>	<b>2.623</b>	<b>147.911</b>
Приходи од осигурување	-	-	-	-	-	-	192	340	532
Приходи од провизии и надомести	13.818	-	48.350	25	-	51	-	-	62.244
Учество на реосигурителите во настанатите штети и користи	2.212	-	75.249	-	-	-	-	-	77.461
Промена во резерви за штети на реосигурителите	4.383	-	-	-	-	-	-	-	4.383
Останати приходи од осигурување	-	-	802	-	-	-	-	-	802
Останати приходи	-	-	-	-	-	-	206	2.283	2.489
Промена во преносна премија	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Расходи</b>	<b>(123.924)</b>	-	<b>(206.412)</b>	-	<b>(130)</b>	-	<b>(188)</b>	<b>(777)</b>	<b>(331.431)</b>
Промена во резерви за штети	-	-	-	-	-	-	-	(212)	(212)
Промена во резерви за штети на реосигурителите	-	-	(29.840)	-	-	-	-	-	(29.840)
Промена во резерви за преносна премија на реосигурителите	-	-	(3.061)	-	-	-	-	-	(3.061)
Бруто ликвидирани штети	(296)	-	-	-	(113)	-	(188)	(40)	(637)
Пренесена премија на реосигурителите	(119.591)	-	(173.511)	-	-	-	-	-	(293.102)
Административни трошоци	(4.037)	-	-	-	(17)	-	-	(525)	(4.579)

Главен извршен директор

Горѓе Војновиќ



Извршен директор

Војдан Јорданов



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