

**АКЦИОНЕРСКО ДРУШТВО ЗА ОСИГУРУВАЊЕ И РЕОСИГУРУВАЊЕ  
МАКЕДОНИЈА – ВИЕНА ИНШУРЕНС ГРУП**



# **ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ**

## **2021**

**Скопје, 2022**

## **1. Обраќање на претседателот на Управниот одбор**

Македонија осигурување АД Скопје – Виена Иншуренс Груп и 2021 година ја заврши со позитивен финансиски резултат, односно добивка пред оданочување во износ од 63.6 милиони денари и по оданочување во износ од 55 милиони денари во услови на постепено закрепнување на економијата од последиците поврзани со претходно прогласената пандемија на светско ниво, поврзано со процесот на вакцинација на населението и економското закрепнување на светско ниво.

Порастот на бруто-домашниот производ за четвртото тромесечје од 2021 година изнесува 2.3% со што целата 2021 заврши со раст на БДП од 4%. Остварениот раст е резултат на понатамошната пост-пандемска консолидација на економските текови. Растот произлегува од подобрите остварувања кај услугите, посебно оние кои беа под директен удар на пандемијата: трговијата, транспортот и хотелиерството. Преработувачката индустрија бележи пад поради изразените неизвесности сврзани со ребалансирањето на глобалните пазари на стоки и импликациите за синџирите на снабдување.

Во ова опкружување движењето на бруто-општествениот производ во земјата изнесува 3 % со трет квартал, додека предвиден пораст од Меѓународниот монетарен фонд (ММФ) за 2021 година е 4% и инфлација од околу 7% на годишно ниво.

### **Клучни показатели на финансиско работење на Друштвото**

Бруто-полисираната премија во 2021 година бележи раст во однос на минатата година од 5,6 %, односно 48.4 милиони денари, од кои - во осигурувања на моторни возила во износ од 16,6 милиони денари, здравствено осигурување во износ од 5,1 милиони денари, патничкото и осигурување од финансиски загуби во износ од 5,2 милиони денари, Кај имотните класи на осигурување се оствари пораст во износ од 48,5 милиони денари со што се зацврсти овој вид на осигурување како доминантен во портфелот на нашето Друштво. Кај незгодата има намалување во износ од 21,2 милион денари. Намалувањето во незгода се должи на исклучувањето на ризикот смрт од болест, поради промена на регулативата од страна на Агенција за супервизија.

Настанатите нето штети бележат зголемување од 13.4% или во апсолутен износ 25,9 милиони денари и тоа најмногу во осигурувањата од автоодговорност и стоки во превоз.

Трошоците за спроведување на осигурувањето, во структурата на расходите, се најголема позиција во нашата дејност, во вкупен износ се зголемени од лани односно 3,5% или во вкупен износ за 15,2 милиони денари. Додека, движењето на трошоците за стекнување, најчесто го прати развојот на бруто полисираната премија, има намалување споредено со минатата година 5,5 % или во вкупен износ за 13,1 милиони денари, поради примена на регулативата од страна на Агенцијата за супервизија на осигурување во текот на 2020 година.

Во осигурителното портфолио на Друштвото најголемо учество има имотното осигурување со 48,6%, следува осигурувањето од автоодговорност со 28.4%, потоа осигурувањето од незгода со 7% и каско на моторни возила со 6.7%. Сите други видови осигурување учествуваат поединечно со помалку од 9,3% и секој поединечно не надминува 5%.

Комбинираниот резултат на Друштвото во 2021 година е позитивен и изнесува нецели 100% (98% во 2020 година). Комбинираниот резултат е главниот показател за работењето од основната дејност на Друштвото.

Друштвото во текот на 2021 година прими 288 приговори по ликвидирани штети, што е намалување од 8% во однос на минатата година и е навистина одлично постигнување при раководењето со штетите. По сите приговори без исклучок е постапено во законски пропишаниот рок.

Нето - инвестицискиот приход во текот на 2021 година е зголемен за 10% или вкупниот ефект на инвестицискиот приход е зголемување во износ од 4,8 милиони.

Според сеуште неофицијални податоци за движењето на основните показатели на осигурителниот пазар во Република Македонија, покажуваат зголемување на вкупната бруто полисирана премија од околу 1,302 милиони денари или 15,6% кај неживотното осигурување во однос на 2020-та година со најголемо зголемување кај осигурувањето од автодоговорност и занјоделските осигурувања - на посеви и плодови и животни.

Според планот за 2022 година, очекуваме зголемување на бруто-полисираната премија во однос на остварената во 2021 година за околу 2%, како и одреден пораст на добивката до 25% од истата.

Во 2022 година Друштвото ќе продолжи во насока на остварување на планираните задачи и нема да има проблеми со ликвидноста и солвентноста, како и со навременото исполнување на обврските.

Како и секоја година, повторуваме дека основната цел во оперативната дејност на нашата компанија е непроменета, а тоа е да се задржат квалитетните осигуреници, но и да дојдеме до зголемување на нивниот број, секако во оние видови осигурување што ни овозможуваат профитабилен резултат.

Сакам да искажам голема благодарност до менаџерскиот тим и до сите други колеги за нивното залагање и придонес во оставарувањето на стратегиските цели на компанијата. Во услови на пандемија, сите ние вработените и нашите соработници, како и клиентите успеавме да го задржиме високот ниво на професионалност, редовно и правовремено извршување на сите наши обврски и кон сето тоа да ја оддржиме ликвидноста и солвентноста на Друштвото на високо ниво.

Секако, голема благодарност и кон двете друштва за застапување во осигурувањето и до сите нивни вработени, како и до нивните надворешни соработници. Без нив, како и без успешната соработка со брокерските друштва и деловните банки со кои имаме склучено договори за деловна соработка, секако дека немаше да имаме успешна деловна година.

## **2. Општо економско опкружување**

Во текот на 2021 година останаа присутни ризиците и неизвесноста поврзани како со интензитетот и траењето на пандемијата, така и со економското заздравување условено од застоите во глобалните синџири на набавки, високиот пораст на цените на енергенсите и инфлаторните притисоци. Мисијата на ММФ на своите состаноци во текот на 2021 година ги објави своите заклучоци за Македонија во кои се нагласува дека економијата

здравува, мерките на Владата даваат резултати и во голема мера го амортизирале ударот од кризата предизвикана од Ковид-19. Монетарната политика е оценета како соодветна и треба сè уште да биде олабавена, а банкарскиот систем во целина е оценет како добро капитализиран и ликвиден. Потврдена е стабилноста на денарот и на банкарскиот систем кој е оценет како стабилен и силен за време на пандемијата. Во врска со зголемувањето на цените на енергијата и храната во глобални рамки, очекувањата на ММФ пред инвазијата врз Украина беа дека инфлацијата ќе почне да се намалува во втората половина од 2022 година и ќе се стабилизира на околу 2 проценти во 2023 година и во периодот потоа.

Во последниот период сите се соочуваме со нови макроекономски услови коишто се карактеризираат со значително зголемено ниво на цените на енергентите и прехранбените продукти. Нашата економија, како мала и отворена, е исклучително зависна од случувањата во европската економија. Засега не се очекува рецесија во Европската Унија. Европската централна банка, и покрај новонастанатата ситуација со инвазијата врз Украина, се очекува раст во ЕУ годинава, но помал од првично очекуваниот.

Неизвесноста во економијата се засили на почетокот на 2022 година, како резултат на зголемените притисоци од цените на храната и енергијата на глобално ниво. Притисоците врз цените и изгледите за растот дополнително се влошија со инвазијата на Руската Федерација врз Украина. Во услови на неизвесност околу времетраењето и интензитетот на руско-украинскиот конфликт, како и околу можните ефекти од наметнатите санкции врз Руската Федерација за пазарите на енергенс, изгледите за растот на македонската економија во 2022 се изразено неизвесни, односно претходната проекција за 2022 од 4% станува предизвик во новите околности.

Пазарот на труд бавно закрепнува, создавајќи притисок врз платите во секторите каде се забележува брз раст. Невработеноста во четвртиот квартал од 2021 понатамошно благо се намали, на 15.2% од претходните 15.7%. Но, се намали и вработеноста, од 47.4% на 47.3%. Овие остварувања се резултат на повторното пасивизирање на населението имено близу 8,000 лица престанале активно да бараат работа. Во таа насока е добредојдено и зголемувањето на минималната плата.

Структурните реформи се очекува да бидат насочени кон натамошно подобрување на транспортните и енергетски пазари, енергетска ефикасност, стимулирање на иновативноста и креативноста, подобрување на конкурентноста на услужниот и земјоделскиот сектор, дигитализација на административните услуги, намалување на сивата економија, олеснување на трговијата и зајакнување на човечкиот капитал. Спроведувањето на овие мерки надополнети со активните мерки на пазарот на трудот, треба да придонесат за зголемување на конкурентноста на македонската економија, креирање работни места и намалување на невработеноста.

Станува очевидно дека оваа состојба на криза ќе трае во поголемиот дел на 2022 година, но за жал е многу веројатно и да навлезе во 2023 година. Се надеваме дека воената криза ќе заврши што побрзо иако и тоа е дискутабилно, но санкциите кон Руската Федерација и Белорусија ќе продолжат и во 2023 година. Тоа секако ќе се одрази негативно кон цените на енергенсите и металите, а секако и кон прехранбените артикли. Тоа ќе води кон зголемување на инфлацијата во одреден период, што секако ќе доведе и до негативни ефекти и кон работењето на осигурителната индустрија и тоа од аспект на одложување на

наплатата на премијата, зголемувањето на реосигурителната премија и секако зголемувањет на трошоците за исплата на штетите.

Секако, за очекување е во состојба а зголемена инфлација и зголемување на каматите, како на кредитите, така и на депозитите, но и на приносот на државните хартии од вредност. Депозитите и државните хартии од вредност се главните инвестирања на техничките резерви на осигурителната индустриј од неживот.

Во секој слушај очекуваме доста непредвидлив период пред нас, но сепак мора да гледаме оптимистички кон резултатите од работењето во 2022 година.

### **Состојба на пазарот на осигурување**

Осигурителниот сектор во Република Северна Македонија забележа раст на бруто-полисираната премија (БПП) од 15,6% на неживотното осигурување како последица на закрепнување на економското опкружување во текот на 2021 година од последиците на пандемијата.

Не се смени бројот на осигурителни друштва, па така и во 2021 година на пазарот на осигурување на Република Македонија продолжија со работа 16 друштва за осигурување, од кои 11 работат во доменот на неживотните осигурувања, а 5 друштва во доменот на животните осигурувања. Нашето друштво, Осигурување Македонија а.д. Скопје – ВИГ е единственото друштво на пазарот што поседува лиценца за работи на реосигурување.

Анализата на сопственичката структура на друштвата покажува дека најголем процент на сопственост отпаѓа на странски правни лица од финансискиот сектор.

Бројот на брокерски друштва за посредување во осигурувањето на крај на 2021 година изнесува 38, едно брокерско престана со вршење на дејност во текот на годината. Активни Друштва за застапување во осигурувањето се 10, а деловните банки што дејствуваат како активни застапници во осигурувањето се 7.

Најголема класа на неживотно осигурување и во 2021 година со вкупно учество од 50,2% во бруто-полисираната премија по неживотно осигурување е задолжителното осигурување од автомобилска одговорност, следено од имотните осигурувања со 22.5 % и каско-осигурување на моторни возила со 9,2%. За одбележување е што осигурувањата на моторните возила и во 2021 година учествуваат со околу 60% од вкупната полисирана бруто-премија на неживотното осигурување. Најголем пораст на бруто-полисираната премија кај неживотното осигурување во 2021 година има кај здравственото осигурување и тоа 48%,

Кај настанатите штетите има пораст за 7% во текот на 2021 година или 51,7% отпаѓаат на класата на задолжителното осигурување од автомобилска одговорност. Но, во текот на разгледуваниот период најголем пораст кај штетите освен кај задолжителното осигурување од автомобилска одговорност е кај здравствено осигурување за 99%.

Во 2021 година имаше измени во регулативата од страна на Агенцијата за супервизија на осигурување и тоа поврзано со лиценцирање и работење на актуарите. Правилникот за методологијата за пресметка на одложените трошоци за спроведување на осигурувањето се одложи со примена во текот на 2022, како и Правилникот за минимални стандарди на информациски системи.

### 3. Профил на Друштвото

#### Промена на краткиот назив на Друштвото

По претходно спроведена постапка согласно одредбите од Законот за трговските друштва, Законот за едношалтерскиот систем и Законот за супервизија на осигурување и подзаконските акти на Агенцијата за супервизија на осигурување, во **јуни 2021** година извршена е промена на краткиот назив на Друштвото. Новиот краток назив на Друштвото е **МАКЕДОНИЈА осигурување АД Скопје – Виена Иншуренс Груп**. Долгиот назив на Друштвото (фирма) останува непроменета и истата гласи **Акционерско друштво за осигурување и реосигурување МАКЕДОНИЈА Скопје – Виена Иншуренс Груп**.

Соодветно на промената Друштвото направи и измени во логото.



**МАКЕДОНИЈА осигурување АД Скопје Виена Иншуренс Груп** е во самите темели на сигурноста, довербата и финансиската стабилност на дејноста осигурување во државата. Првата осигурителна куќа со искуство од 77 години и локална експертиза, со преку дведецениско интернационално влијание, денес е стабилна компанија во рамките на моќна австриска групација ВИГ (VIG) и модерно осигурително друштво.

Акционерското друштво за осигурување и реосигурување МАКЕДОНИЈА Виена Иншуренс Груп е водечко во покритија на ризици од класата на осигурување неживот за правни и физички лица. Понудата е достапна преку широко распространета сопствена продажна мрежа, брокери за осигурување, агенции за застапување во осигурување и банки.

Друштвото има големо искуство со осигуреници и развиена база на податоци, а со дигитализацијата клиентите можат да одберат да ги добијат услугите плаќање премија и процесирање на штети онлајн или во директен контакт. Во тимот на Друштвото се искусни експерти од прием во осигурување и процена и ликвидација на штети и друг искусен кадар што го одликуваат силни корпоративски вредности како одговорност, блискост со клиентите и почитување на различностите.

Посебно внимание Друштвото посветува на општествената одговорност во сите сфери на своето работење како и грижа за ресурсите, финансиска едукација од областа на дејноста, како и помагање на проекти за подигање на општествената свест. Неколку години во континуитет, преку опцијата **Social Active Day** вработените во Друштвото реализираат активности од социјален и општествено корисен карактер. Посветени сме кон транспарентна комуникација и споделување на културата на Друштвото преку позитивни примери на општествено влијание.

Политиките на следење на современите текови во дејноста и бескомпромисната финансиска стабилност, како и постојаното вложување во обуки на кадарот, обезбедуваат актуелност на изјавата од клиентите на МАКЕДОНИЈА осигурување – Виена Иншуренс Груп: **Знам кога сум сигурен.**

### 3.1 Правен статус, седиште и датум на основање

Фирма	Акционерско друштво за осигурување и реосигурување МАКЕДОНИЈА, Скопје – Виена Иншуренс Груп
Скратен назив	МАКЕДОНИЈА осигурување а.д. Скопје – Виена Иншуренс Груп
Адреса	ул. „11 Октомври" број 25, 1000 Скопје
Интернет-страница	<a href="http://www.insumak.mk">www.insumak.mk</a>

### Опис на дејноста

Дејноста на Друштвото е осигурување, односно сите видови неживотни осигурувања и реосигурување.

### Податоци за големината на субјектот

Акционерското друштво за осигурување и реосигурување Македонија, Скопје – Виена Иншуренс Груп спаѓа во големи деловни субјекти.

### 3.2 Листа на класи на осигрување

- 1) Осигурување од последици на несреќен случај (незгода)
- 2) Здравствено осигурување
- 3) Осигурување на моторни возила (каска)
- 4) Осигурување на шински возила (каска)
- 5) Осигурување на воздухоплови (каска)
- 6) Осигурување на пловни објекти (каска)
- 7) Осигурување на стока во превоз (карго)
- 8) Осигурување на имот од пожар и од природни непогоди
- 9) Други осигурувања на имот
- 10) Осигурување од одговорност од употреба на моторни возила
- 11) Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови
- 12) Осигурување од одговорност од употреба на пловни објекти
- 13) Општо осигурување од одговорност
- 14) Осигурување на кредити
- 15) Осигурување на гаранции
- 16) Осигурување од финансиски загуби
- 17) Осигурување на правна заштита
- 18) Осигурување на туристичка помош

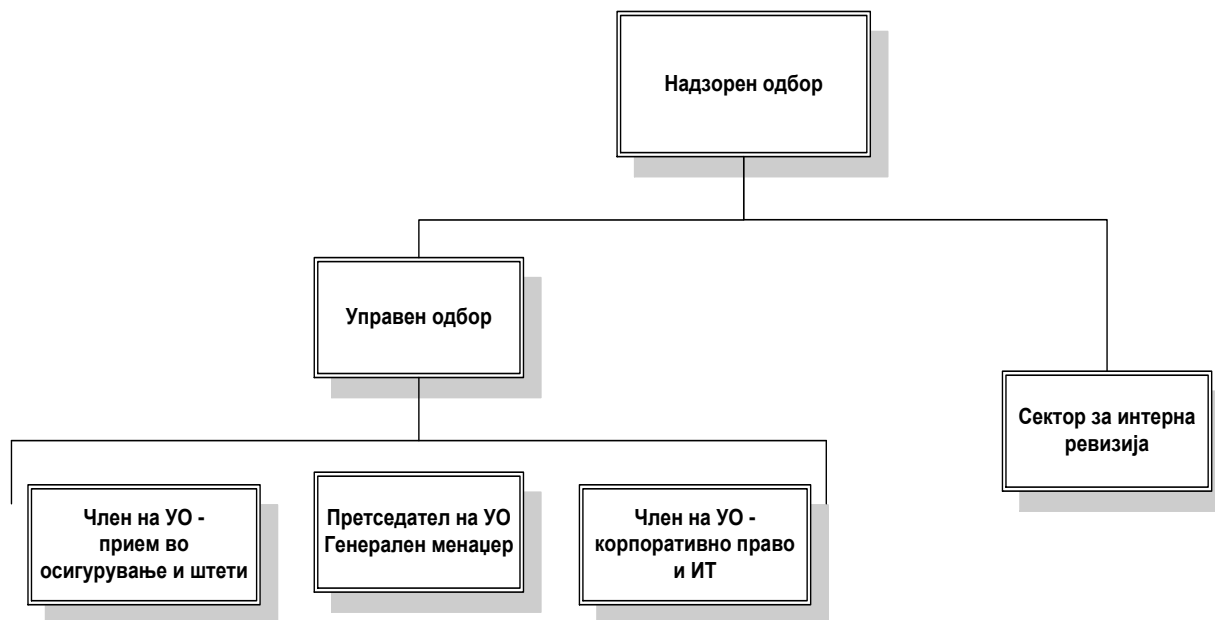
Листа на договори за осигурување во 2021

Листа на осигурителни договори	Класа
Колективно осигурување на лица од последици на несреќен случај (незгода)	01
Индивидуално осигурување на лица од последици на несреќен случај (незгода)	01
Осигурување на раководители (менаџери) од последици на несреќен случај (незгода)	01
Осигурување членови на спортски организации од последици од несреќен случај (незгода)	01
Задолжително осигурување на патници во јавниот превоз од последици на несреќен случај (незгода)	01
Осигурување на возачи, патници и работници од последици од несреќен случај (незгода) за време на управување и возење на моторни и други возила	01
Доброволно осигурување на патници во јавниот превоз од последици од несреќен случај (незгода)	01
Осигурување на гости во хотели, мотели, кампови, бунгалови, капалишта, лекувалишта и слично од последици од несреќен случај (незгода)	01
Осигурување на посетители на културно-уметнички, спортски и други приредби од последици од несреќен случај (незгода)	01
Осигурување на ученици и студенти од последици од несреќен случај (незгода)	01
Доброволно колективно здравствено осигурување за случај на тешки болести	02
Доброволно колективно здравствено осигурување за случај на операции	02
Приватно здравствено осигурување за вонболничко и болничко лекување	02
Каско-осигурување на моторни возила	01, 03
Каско-осигурување на патнички моторни возила	01, 03
Осигурување од одговорност на превозниците во патниот сообраќај во домашен и во меѓународен транспорт	10
Осигурување од одговорност на превозниците во патниот сообраќај во домашен и во меѓународен транспорт со организатор на превоз	10
Осигурување на пратки во домашен транспорт	07
Осигурување на пратки по генерална полиса	07
Осигурување на стока во меѓународен транспорт	07
Осигурување на транспорт на пари и други вредносни пратки во земјата	07
Осигурување од пожар и од некои други опасности	08, 09
Осигурување на машини од кршење и од некои други опасности	09
Осигурување од провална кражба и разбојништво	08, 09
Осигурување на стакло од кршење	08, 09
Осигурување на домаќинство	08, 09, 13
Осигурување на објекти во градба	08, 09, 13
Осигурување на објекти во монтажа	08, 09, 13
Осигурување на нисконапонска електронска опрема, електронски сметачи, процесори и слични уреди	08, 09

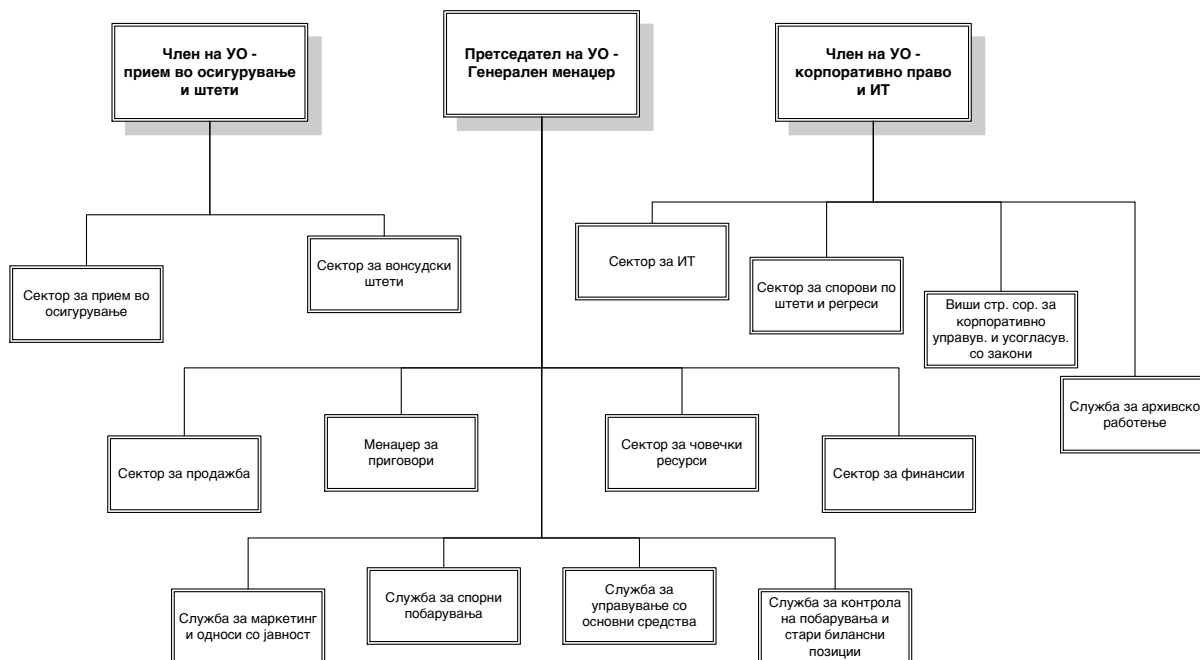


Осигурување на имот – мастер полиса	08, 09, 16
Осигурување на имотот на електростопанските претпријатија	08, 09
Комбинирано осигурување на семејствата (семеен пакет)	01, 03, 08, 09
Комбинирано осигурување на продавници и услужни дејности	07, 08, 09, 13
Комбинирано осигурување на непроизводни дејности – комерцијална полиса	07, 08, 09, 13, 16
Осигурување од автомобилска одговорност	01, 03, 10
Осигурување на сопствениците, односно корисниците на бродови и на чамци на моторен погон од одговорност за штети причинети на трети лица	12
Осигурување од општа одговорност	13
Осигурување од одговорност на нотари	13
Осигурување од одговорност на стечајни управници	13
Осигурување од одговорност од грешка на здравствени работници	13
Осигурување од професионална одговорност	13
Осигурување од одговорност на друштва за ревизија	13
Осигурување од одговорност на брокери	13
Осигурување од одговорност на адвокати	13
Осигурување од професионална одговорност на сметководители	13
Осигурување од одговорност на архитекти и инженери	13
Осигурување од одговорност на работодавецот спрема работниците - вработените	13
Осигурување од одговорност на директори и раководни лица	13
Осигурување на гаранции за ТИР карнети	15
Осигурување на ризикот фалсификат на странски средства за плаќање	16
Осигурување од опасноста од прекин на работа поради пожар и некои други опасности	16
Патничко осигурување со дополнително осигурување од незгода и осигурување од спортска незгода	18
Осигурување на побарувања кај продажба на стоки или услуги со одложено плаќање	14

### 3.3. Организациона поставеност



#### Акционерско друштво за осигурување и реосигурување МАКЕДОНИЈА - Виена Иншуренс Груп



### 3.4 Акционерски капитал и акционери

Назив на издавачот	Акционерско друштво за осигурување и реосигурување МАКЕДОНИЈА Скопје – Виена Иншуренс Груп			
ЕМБС на издавачот	4067037			
ЕДБ	4030974258740			
Број на издадени акции	717462			
Номинална вредност	20,08 ЕУР			
Номинален капитал	14 409 506,81 ЕУР			
Род на акции	Обични акции			
Котација	Задолжителна котација / Македонска берза за хартии од вредност АД Скопје			
<b>СОПСТВЕНИЧКА СТРУКТУРА НА НИВО НА ЕМИСИЈА</b>				
Тип на акционери	Број на акции	Број на акционери	Процент од емисијата	
Домашни	Правни лица	16 660	48	2,32 %
	Физички лица	22 965	378	3,20 %
Странски	Правни лица	676 410	4	94,28 %
	Физички лица	1 427	19	0,20 %
Вкупно	717 462	449	100,0 %	
<b>ДОМИНАНТЕН АКЦИОНЕР</b>				
Назив на акционер	ВИЕННА ИНСУРАНЦЕ ГРУП АГ ЊИЕНЕР ВЕРСИЦХЕРУНГ ГРУПЕ			
Седиште на акционер	Виена, Република Австрија			
Адреса на седиште	Сцхоттенринг 30, 1010 Њиен, Аустрија			
ЕМБС	ФН 75687 ф (Регистар на трговски друштва на Австрија)			
Број на акции во сопственост	676 270			
Вкупна номинална вредност на акции	13 582 206,68 ЕУР			
% во акционерски капитал	94,26 %			
<b>ВТОР АКЦИОНЕР ПО БРОЈ АКЦИИ ВО СОПСТВЕНОСТ</b>				
Назив на акционер	МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД Скопје			
Седиште на акционер	Скопје, Р Македонија			
Адреса на седиште	Кеј „13 Ноември“ бр. 6			
ЕМБС	5168660			
ЕДБ:	4030997339640			
Број на акции во сопственост	2 994			
Вкупна номинална вредност на акции	60 131,5 ЕУР			
% во акционерски капитал	0,42 %			
<b>ТРЕТ АКЦИОНЕР ПО БРОЈ НА АКЦИИ ВО СОПСТВЕНОСТ</b>				
Назив на акционер	ТИМ ИНЖИЊЕРИНГ ДООЕЛ Скопје			
Седиште на акционер	Скопје, Р Македонија			
Адреса на седиште	ул. „Миле Поп Јорданов“ бр. 72/45			
ЕМБС	4638948			
ЕДБ:	4030993159515			
Број на акции во сопственост	2 800			
Вкупна номинална вредност на акции	56 235,2 ЕУР			
% во акционерски капитал	0,39 %			

### 3.5 Дел од Виена Иншуренс Груп

#### ПРОФИЛ НА ГРУПАЦИЈАТА

**Ние се фокусираме на обезбедување на нашите клиенти во Австрија и ЦИЕ со сопствени производи и услуги прилагодени на нивните потреби. Нашата стратегија е насочена кон долгорочна профитабилност и стабилен раст на заработката, што нè прави сигурен партнер во брзо менување на времето.**

Над 25.000 вработени работат во Виена Иншуренс Груп, во околу 50 компании во 30 земји . Ние развиваме решенија за осигурување во согласност со личните и локалните потреби, што нè направи лидер во осигурителната индустрија во Австрија и Централна и Источна Европа (ЦИЕ).

#### СТРУЧНОСТ И СТАБИЛНОСТ

Виена Иншуренс Груп е меѓународна осигурителна група со седиште во главниот град на Австрија. По падот на Железната завеса во 1989 година, Групата брзо се прошири од чисто австриски бизнис во меѓународна групација. Виена Иншуренс Груп е синоним за стабилност и експертиза во обезбедувањето финансиска заштита од ризици. Искуството во комбинација со фокус на нашите основни надлежности на обезбедување на осигурување, формира цврста и сигурна основа за група 2 2 милиони плус клиенти.

#### ФОКУС НА ЦЕНТРАЛНА И ИСТОЧНА ЕВРОПА

Покрај Австрија, Виена Иншуренс Груп става јасен акцент на Централна и Источна Европа како свој домашен пазар. Групацијата генерира повеќе од половина од своите примарни приходи во ЦИЕ. Операциите на Групацијата се насочени и кон овој регион. Ова првенствено ги одразува предвидувањата за економски раст во ЦИЕ, што се предвидува да биде двојно повисоко отколку во Западна Европа, како и сегашното ниво на густина на осигурување, кое сè уште е далеку под просекот на ЕУ.

#### ПРИСУСТВО НА ЛОКАЛНИТЕ ПАЗАРИ

ВИГ има одговорност финансиски да ги заштити своите клиенти од ризици. Групацијата следи една стратегија што опфаќа повеќе брендови, т.н. „мултибренд“ стратегија, која се потпира на утврдените локални пазари, како и на локалниот менаџмент. Конечно, успехот на Групацијата и блискоста со клиентите се сведуваат на силината на секој бренд посебно и на локалното знаење, односно „ноу-хау“ (*кноњ хоњ*).

## ФИНАНСИСКА СИГУРНОСТ И КРЕДИТЕН РЕЈТИНГ

Оценката на ВИГ е „А+“, што подразбира стабилна позиција и ја дава реномирана и добропозната агенција за кредитен рејтинг „Стандард и Поорс“. Оваа оценка значи дека ВИГ останува на врвот на високорангирани друштва на Виенската берза и дека, според АТХ-индексот, акциите на ВИГ се водечки на листата. Акциите на Виена Иншуренс Груп котираат и на берзата во Виена и во Прага. Винер Штедише осигурување (Њиенер Стјдтисцхе Версицхерунгсвереин) е постојаниот и главен акционер, кој има поставено долгорочни цели и поседува околу 70% од акциите на ВИГ. Останатите акции се во слободен оптек.

### 3.6 Односи со акционерите

За финансиските односи со поврзаните субјекти податоците се вклучени во белешките кон завршната сметка.

### 3.7 Структура на деловната мрежа

Друштвото својата дејност ја врши преку следните организациски делови: Генерална дирекција и 14 експозитури распоредени низ државата.

Експозитури	Адреса
1. Скопје	„11 Октомври“ бр. 25
2. Битола	„1 Мај“ бр. 268
3. Штип	Плоштад „Тошо Арсов“ бр. 56
4. Велес	„Димитар Влахов“ бр. 27
5. Тетово	„Илирија“ бр. 36
6. Кавадарци	„Илинденска“ бр. 11
7. Охрид	„Димитар Влахов“ бр. 14
8. Гостивар	„Борис Кидрич“ бр. 115
9. Куманово	„Димитар Влахов“ бр. 52/3
10. Свети Николе	Плоштад „Илинден“ бр. 19
11. Кочани	„ВМРО“ 47 влез 24б
12. Гевгелија	„Димитар Влахов“ бр.7
13. Ресен	„Таше Милошевски“ бр. 6
14. Прилеп	„Маршал Тито“ бр. 36

Во рамките на овие организациски делови функционираат повеќе сектори и служби, кои ги извршуваат клучните и другите деловни функции на Друштвото.

## 4. Управување со ризици

Друштвото континуирано ги идентификува, ги проценува и ги контролира ризиците на кои е изложено во текот на својата работа и управува со тие ризици на начин што ќе обезбеди

трајно одржување на степенот на изложеност, кој нема да ги загрози имотот и работењето на Друштвото, односно ќе обезбеди заштита на интересите на акционерите, осигурениците, оштетените трети лица и на други доверители на Друштвото во согласност со позитивните прописи. Управувањето со ризици на Друштвото е дефинирано во посебна програма, која се одобрува годишно од органот на управување и од органот на надзор.

Програмата редовно се доставува до регулаторот. При изготвување на програмата се почитувани принципите од вториот дел на Солветност 2 Директивата на Европската Унија (ЕУ Солвенцс ИИ Директиве Пиллар ИИ) за управување во согласност и насоките на Виена Иншуренс Груп што важат за земји што не се членки на ЕУ.

Друштвото во однос на својата дејност е изложено на повеќе ризици. Тука спаѓаат: стандардните ризици од дејноста осигурување, ризиците за неживотно и здравствено осигурување, како и ризиците од инвестициите (пазарниот ризик), некои општи ризици како кредитниот ризик и оперативниот ризик. Освен овие, Друштвото е подложно и на стандардните ризици на кои се подложни сите трговски друштва, како што се: репутациски и стратегиски ризик.

Друштвото за осигурување работи на начин што обезбедува ризиците на кои е изложено при вршење на работи на осигурување да не ги надминат ограничувањата предвидени со Законот за супервизија на осигурувањето.

За Друштвото културата на управување со ризиците е составен дел од секојдневната работа и ја опфаќа општата свесност за ризиците на секое ниво. Тоа се постигнува со континуирано подигнување на свесноста на секој вработен за потребата и важноста за управување со ризиците, првенствено со нивно активно вклучување во процесите на управување со ризиците, со јасно одредување на улоги и одговорности на секој вработен во рамките на системот за управување со ризици, обезбедување на непречен тек на информации од Управниот одбор до нивото на оперативниот извршител и обратно.

Друштвото има имплементирано Систем за управување со ризици, кој се состои од организациски единици за управување со ризици и процеси за управување со ризици.

Организациски единици за управување со ризици се сите сектори/служби на Друштвото и органи за донесување одлуки што се вклучени во Системот за управување со ризици на Друштвото. Свкупната одговорност за функционирањето на Системот за управување со ризици во Друштвото ја носи Управниот одбор.

За понатамошно зајакнување на културата за управување со ризици во рамките на Друштвото и за интегрирање на носителите на ризици во процесите за управување со ризици со одлука на Управниот одбор е формирана Комисија за управување со ризици. Во организациските единици за управување со ризици се вградени процеси за управување со ризиците.

Процесите за управување со ризиците се состојат од 6 важни делови или фази:

- идентификација на ризикот;
- мерење на ризикот;
- анализа на ризикот;
- мерки за управување со ризикот;
- набљудување на ризикот;
- известување за ризикот.

Во текот на 2021 година, во Друштвото се спроведени три процеси врз основа на системот за управување со ризици на групацијата, систем на интерни контроли, каталог на ризици и проценка на сопствениот ризик и солвентност.

**Системот на интерни контроли** е континуиран процес на управување со оперативните ризици и не само што обезбедува ефективни контроли од аспект на усогласување со позитивните прописи туку е и важна алатка за правилно деловно одлучување.

**Каталогот на ризици** е имплементиран како поддршка на Друштвото во идентификацијата и процената на севкупните ризици и обезбедува информации за целосниот профил на ризици на Друштвото и на носителите на ризици. На тој начин го поддржува раководството во донесување оптимални одлуки во согласност со планот на работење на Друштвото.

**Проценка на сопствениот ризик и солвентност** се спроведува врз база на резултатите од севкупниот процес на управување со ризици. Во смисла на претходното, при неговото спроведување во предвид се земаат каталогот на ризици, системот на интерни контроли, сите континуирани процеси во Друштвото кои се поврзани со управувањето на ризици, планот за работа, стратегиската поставеност на Друштвото, како и релевантни пресметки за солвентноста, тековни и очекувани.

Процените на ризиците се базираат на квалитативен пристап по табела за фреквенција и големина или експертска проценка.

При процесот на евалуација на системот за интерни контроли се идентификувани 281 ризици, каде што ефикасноста на контролните механизми е 98,3%.

Со каталогот на ризици се идентификувани и категоризирани сите ризици на Друштвото во девет категории на ризици, вклучувајќи ги и нивните подризици, како што следува:

## **1. Пазарен ризик**

- 1.1. Каматен ризик
- 1.2. Ризик од промена на пазарните цени на хартиите од вредност
- 1.3. Ризик од промена на цената на имотот
- 1.4. Ризик од промена на вредноста како резултат на отстапување на кредитниот ризик од очекуваниот кредитен ризик.
- 1.5. Ризик од концентрација
- 1.6. Девизен ризик

## **2. Ризик поврзан со неживотно осигурување**

- 2.1. Ризици што се однесуваат на премии/резерви
- 2.2. Ризици што се однесуваат на прекини
- 2.3. Ризик од изложеност на катастрофи
- 2.4. Ризик од концентрација на осигурувања

## **3. Ризик поврзан со здравствено осигурување**

- 3.1. Ризици што се однесуваат на премии/резерви
- 3.2. Ризици што се однесуваат на прекини
- 3.3. Ризик од изложеност на катастрофи

## **4. Ризик на нематеријални средства**

## **5. Ризик од неисполнување на обврските од другата страна**

- 5.1. **Тип 1** - Ризик загуба/промена на вредност како резултат на неисполнување на обврските на спротивната страна што не се покриени со спред ризик

- 5.1.1.Ризик од неисполнување на обврските на реосигурувачот
- 5.1.2.Ризик од неисполнување на обврските на финансиски компании
- 5.1.3.Ризик од неисполнување на обврските од трета страна
- 5.2. **Тип 2** - Ризик што произлегува од неисполнување на обврските на спротивната страна, кој е диверзифициран, а не е опфатен со ризик од неисполнување на обврските на спротивната страна тип 1 и спреад ризик

## **6. Ликвидносен ризик**

## **7. Оперативен ризик**

- 7.1. Ризик од прекин на работа
- 7.2. Ризик од концентрација на знаење
- 7.3. Ризик од недостиг на човечки ресурси
- 7.4. Ризик од хардвер и инфраструктура
- 7.5. Ризик од софтвер и информатичка безбедност
- 7.6. Ризик што се однесува на модели и квалитет на податоци
- 7.7. Ризик на развој на ИТ
- 7.8. Проектен ризик
- 7.9. Ризици поврзани со регулативата и усогласување со неа
- 7.10.Ризици поврзани со надвршен криминал
- 7.11.Ризик од недостиг или неуспешни процеси
- 7.12.Ризик од човечка грешка

## **8. Стратегиски ризик**

## **9. Репутациски ризик**

### **Пазарен ризик**

Пазарниот ризик претставува ризик од потенцијална загуба што Друштвото би ја претрпело поради промена на вредноста на билансните позиции како резултат на промената на финансиските фактори на пазарот (движење на каматни стапки, девизен курс, цени на имот, цени на акции и сл.).

Друштвото настојува да биде во состојба соодветно, навремено и во целост да одговори на обврските по договорите за осигурување. Вложувањето на средствата се врши така што се има предвид усогласеноста на роковите на вложувањата со доспевањето на обврските. При инвестирањето се важни диверзификацијата на субјектите и финансиските инструменти во кои се вложуваат средствата. Претходното е со цел соодветен поврат од вложувањата. За пласирање на средствата на осигурување, каматните стапки се усогласуваат со движењето на стапките на пазарот за пари и капитал за да обезбедуваат зачувување и зголемување на реалните вредности на пласираните средства. Најголем дел од договорите за осигурување се краткорочни и каматниот ризик се намалува преку вложување во должнички инструменти. Се следи пазарот на хартии од вредност и во согласност со промените се врши вреднување на вложувањата во хартии од вредност. Се врши анализа на промената на економската вредност на портфолиото на финансиските инструменти и портфолиото на недвижности.

Во врска со договорите за осигурување кај кои обврските се изразени во странски валути се следат и флукуациите на девизниот курс. Принципот на управување на Друштвото со девизниот ризик е да се оствари и да се одржува усогласеност на побарувањата во странска валута во однос на обврските во странска валута. Исто така, овој однос се одржува и од перспектива на доспеаноста на обврските и побарувањата во странска валута. Методите за мерење на девизниот ризик вклучуваат: следење и анализа на



ризикот по позиции и збирно, валутна структура на билансот на состојба, валутна структура на девизните средства, сензитивна анализа и други методи. Најголем дел од средствата и обврските се во евра. Курсот на денарот и неговата стабилност, девизните резерви на Централната банка и нејзините можности за интервенција, монетарната политика на Централната банка се фактори што имаат посредно или непосредно влијание и ги определуваат нивото и изложеноста на девизен ризик на Друштвото.

Групите на средствата што се дозволени и начинот на нивното вложување поблиску се пропишани со Законот за супервизија на осигурувањето.

Друштвото тековно врши приспособување на вложувањата што се однесуваат на средствата што ги покриваат техничките резерви, а кои се изложени на ризик од потенцијални загуби поради промена на каматните стапки, флукуации на девизниот курс и други пазарни ризици, со обврските што произлегуваат од договорите за осигурување врз кои влијаат овие промени.

Средствата за покривање на техничките резерви се пласираат во согласност со Законот за супервизија на осигурувањето.

Во Друштвото се обезбедува книговодствена и оперативна евиденција, која овозможува увид во состојбата на пласманите од сите средства по корисници и услови за користење.

### **Ризик поврзан со неживотно осигурување**

Ризикот поврзан со неживотно осигурување е ризик што произлегува од обврските за неживотно осигурување и реосигурување, во однос на прифатените ризици и процесите при работењето. Овој ризик е ризик дека идните исплати на штети нема да бидат покриени со приходот од премија или дека техничките резерви не се доволни бидејќи идните трошоци и штети се разликуваат од претпоставките користени при утврдување на резервите.

Правилното управување и доброто познавање на овој ризик се клучни за Друштвото, чие портфолио се состои од речиси сите видови неживотно осигурување.

Управувањето со овој ризик се остварува преку спроведување соодветни акти за прием во осигурувањето. Воспоставени се соодветни нивоа на овластувања за сите вработени што работат на прием во осигурувањето и продажба. Тековно се следи профитабилноста на секој производ одделно со детектирање на сегментите што може да влијаат врз вложување на резултатот. Преку интегрираниот систем на евиденција и обработка на податоците, се овозможува следење на резултатите за секој клиент одделно. Тоа овозможува селекција на квалитетни клиенти и формирање на портфолија за одделните видови производи, кои ќе генерираат позитивни резултати.

Друштвото континуирано врши анализа и измена или дополнување на постојните услови и тарифи за осигурување, како и подготовка на нови производи.

Со обезбедување на повеќе реосигурителни договори, вклучително и реосигурително покритие за природни катастрофи со широк опсег, Друштвото дел од својот ризик го пренесува на реосигурувачот, со цел да се ограничи нето-потенцијалната загуба низ диверзификација на ризикот.

Заради трајно обезбедување на извршувањето на обврските по договорите за осигурување, се формираат технички резерви. Квартално до регулаторот се доставува информација за износот на техничките резерви, со мислење на овластениот актуар и тековна анализа на користените претпоставки и тестирање на адекватноста на издвоените резерви.

#### **Управување со ризикот од резервирање**

Друштвото има конзистентна политика за управување со ризикот од резервирање т.е има воспоставено редовен актуарски циклус за проценка на техничките резерви, вклучувајќи анализа на моделите, податоците, методите и претпоставките кои се дел од нив, бруто и нето од реосигурување. На редовна основа се спроведува тестирање на проценките на резервите од претходните периоди и доколку има потреба се корегираат моделите.

Во текот на 2021 година, Друштвото нема промена во користените модели за проценка на техничките резерви во споредба со претходната година и позначително отстапување на нивото на проценетите резерви.

Во рамките на своите редовни процеси на работа, како резултат на соодветните анализи и контроли, назначениот актуар на Друштвото со крајот на 2021 процени и потврди дека техничките резерви се на ниво со кое Друштвото може редовно и долгорочно да ги исполнува сите свои обврски по договорите за осигурување и евентуалните загуби поради ризиците кои произлегуваат од работите на осигурување кои ги извршува. Друштвото има внимателен пристап на резервирање подолг период, со посебен акцент во класите со долг опаш каде е определена позначителна маргина за неповолни отстапувања, имајќи ги во предвид природата на развојот на штетите во тоа портфолио.

Определеното ниво на техничките резерви на Друштвото обезбедува сигурност на извршување на обврските кон осигурениците и заштита на капиталот на долг рок.

Со крајот на 2021 направени се анализа на сензитивност и стрес тест на определени претпоставки, кои произлегуваат од реални сценарија, релевантни за портфолиото на Друштвото. При тестирањето е утврдено дека само значителни промени на претпоставките и шокови предизвикани од големи штети во комбинација со природни непогоди во текот на една година би имале значително влијание на капиталот на Друштвото и остварувањето на неговата бизнис стратегија.

#### **Ризик од неисполнување на обврските на спротивната страна**

Овој ризик претставува загуба или неповолна промена во вредноста на средствата и финансиските инструменти поради неможност договорните страни или должниците да ги подмират своите обврски во договорениот износ и рокови.

Друштвото управува со овој ризик првично преку приемот во осигурување со пресметка на код на анализа на клиентите и анализа на солвентноста на клиентите. Побарувањата се следат на месечна основа и се утврдува нивната наплатливост. Во согласност со утврдената состојба се утврдува нивото на резервации на побарувањата по основа на премија и од страна на секторот за контрола на побарувањата се врши обезбедување нивна наплата.

Во согласност со Законот за супервизија на осигурувањето, поточно лимитите по основа на вложувања на средствата што ги покриваат техничките резерви и капиталот,

Друштвото, со цел дисперзија на ризикот, ги пласира средствата во депозити кај голем број банки и во хартии од вредност издадени од Република Северна Македонија или од Народната Банка на Република Северна Македонија.

Во вложувањата во хартии од вредност Друштвото поседува сопственички хартии од вредност расположиви за продажба и должнички хартии од вредност, кои се чуваат до доставувањето, т.е. државни записи издадени од Република Северна Македонија.

Со цел да се намали ризикот од неможност реосигурувачите да ги исплатат своите обврски, Друштвото има воспоставено правила за избор на реосигурувачи/брокери преку следење на нивниот рејтинг од официјални рејтинг-агенции (С&П, АМ Бест, Моодс'с), како и стратегијата на групацијата.

Друштвото соработува со локални осигурителни брокери и друштва за застапување што ги исполнуваат условите за работење во согласност со Законот за супервизија на осигурувањето и се овластени за работење од страна на Агенцијата за супервизија на осигурувањето. Пред потпишувањето договор за деловна соработка, Друштвото се уверува дека дистрибутивниот канал е финансиски стабилен и дека има воспоставено адекватни процеси на работа и на продажба што одговараат на начинот и на политиките на работа на Друштвото.

### **Ликвидносен ризик**

Ризикот на неликвидност претставува ризик дека Друштвото нема да може да обезбеди доволно парични средства за подмирување на своите обврски во моментот на нивното достасување или потребните средства да ги обезбеди со многу повисоки трошоци.

Друштвото управува со ризикот од неликвидност преку управување со активата и пасивата на начин што ќе овозможи навремено плаќање на обврските во нормални или во вонредни услови на работење. Планирањето на очекуваните приливи и одливи на парични средства е преку редовна контрола на ликвидноста и усвојување мерки за спречување или отстранување на причините за евентуална неликвидност. На 31.12.2021 година коефициентот на ликвидност на Друштвото изнесува 18,44. Во текот на 2021 година, и порај околностите во врска со пандемијата, Друштвото имаше стабилна тековна ликвидносна позиција, ги одржуваше стапките на ликвидност над минималното пропишано ниво и усогласени со интерните лимити.

### **Оперативен ризик**

Оперативниот ризик е ризик од потенцијална загуба предизвикана од неадекватни и неуспешни внатрешни процеси и контроли, предизвикани од вработените, системот или неповолни надворешни настани. Оперативниот ризик го вклучува правниот ризик, но ги исклучува стратегискиот и репутацискиот ризик.

Во процена на оперативниот ризик, како и во неговата контрола, се вклучени сите носители на ризик бидејќи неговото појавување е можно во сите сегменти од работењето. Процената се врши со квалитативна метода и сите подризници (дефинирани во каталогот на ризици) заедно со носителот на ризик, методите на процена, добиените резултати, имплементираните контроли и нивната корисност, се документираат во матрицата на системот за интерни контроли, а агрегираниот резултат на процената за цел оперативен ризик се документира во матрицата на каталогот на ризици.

Друштвото управува со овој ризик на тој начин што воспоставува значаен број контроли за секој подризик одделно со имплементација на сигурносни контроли, пишани политики, правилници и упатства.

Континуирано се вршат управување со работењето на вработените, нивна едукација, делегирање на работните активности и задачи, како и мерење на извршувањето на вработените со цел да се обезбедат непречено спроведување на финансиско-материјалното работење и правилна примена на законските прописи при постигнување на стратемиските цели на Друштвото.

Друштвото има воспоставено план за обезбедување континуираност во работењето (Бусинес Цонтинуинитс План). Планот воспоставува менаџерски тим што има право, должност и одговорност за обезбедување континуираност на Друштвото во ситуации, состојби и инциденти што не може да се предвидат, а кои би можеле да имаат значително негативно влијание врз работењето на Друштвото. Посебна одговорност во планот претставува обезбедувањето сигурност на информатичкиот систем на Друштвото, во смисла на обезбедување на податоците и на информациите на Друштвото што се круцијални за работењето.

Со цел да се поддржат главните активности на Друштвото во смисла на навремено и точно обезбедување на податоците, креирани се високоефективни оперативни ИТ-системи, кои се однесуваат на прием во осигурувањето, реосигурувањето и штетите. Покрај претходно споменатите, креирани се системи што се однесуваат на човечките ресурси, на финансиите и на другите области од оперативното работење на Друштвото. Безбедноста на претходно споменатите системи се обезбедува преку поставена хардверска опрема, политики и процедури на безбедност, како и високообучен кадар.

Контролата на ИТ-системот се остварува преку политики и процедури, лиценци за користење на информатички оперативни системи и обезбедување сигурносни, резервни и заштитни копии. Со обезбедувањето висока контрола на пристап до информатичкиот систем се обезбедува сигурност од неовластен пристап до информациите и до податоците за деловното работење на Друштвото.

Друштвото има усвоено посебни акти за усогласување со прописите, како контрола на исполнувањето на обврските на Друштвото што произлегуваат од позитивните прописи. Контролата се спроведува преку имплементирање задолженија предвидени во – посебна исправа за остварување на функцијата усогласување со прописи. Преку соодветни и навремени консултации се обезбедува вработените да ги извршуваат своите секојдневни работни задачи во согласност со позитивните прописи.

Вработените навремено се известуваат за промените во легислативата што го детерминираат нивното секојдневно работење. Преку соработка и комуникација со институциите на системот и со инспекциските служби што се дел од нив, се обезбедува навремено исполнување на сите обврски на Друштвото и избегнување на прекршочни санкции.

Во 2021 година Друштвото спроведе и процес на идентификација на ризици што се однесуваат на усогласувањето со прописи (Compliance Risk Inventory Process). Процесот на идентификација на предметните ризици се реализира во рамките на процесите за управување со ризици реализирани во Друштвото во текот на годината. Во текот на спроведување на предметниот процес се идентификувани вкупно 65 ризици што се поврзани со усогласувањето со прописи.

Во текот на процесите следните правни области беа предмет на посебен интерес:

- антитруст,
- хартии од вредност,
- корпоративно право и корпоративно управување
- заштита на лични податоци и приватност,
- санкции и ембарго,
- финансиски криминал,
- осигурување,
- работни односи и право од социјално осигурување,
- заштита на потрошувачи,
- даноци.

Резултатот од процесот на опишување на ризиците што се однесуваат на усогласување со прописите спроведен во 2021 година истакна дека Друштвото има воспоставено адекватни механизми за контрола на овие ризици. Друштвото соодветно ги контролира сите ризици што се поврзани со усогласувањето со прописи. Профилот на предметните ризици на Друштвото е низок.

Во однос на спроведувањето на идентификација на ризиците што се поврзани со усогласувањето со закони, од страна на стручните служби на Друштвото се изготвени соодветни извештаи, кои се доставени до органот на управување и до соодветни организациски единици на мнозинскиот акционер.

Од другите ризици треба да се споменат и:

**Стратегискиот ризик** – кој е ризик од неповолно работење што се однесува на несоодветни деловни и инвестициски одлуки, на неадекватна комуникација и остварување на целите или на недоволен капацитет за приспособување на промените во економското опкружување.

Контролата на овој ризик пред сè се остварува преку подготовка и примена на повеќегодишен деловен план одобрен од Надзорниот одбор на Друштвото. Друштвото е насочено кон креирање актуелна бизнис-стратегија, развој на нови производи, усовршување на каналите на продажба и аквизиции, при што се зема предвид влијанието на целокупното пазарно опкружување. Бизнис-стратегииите главно се изготвуваат со цел да се насочат активностите кон профитабилност, избегнување на финансиски загуби и оптимизација на процесите на функционирање.

Воспоставената бизнис-стратегија се следи континуирано со преглед на реализираната состојба според она што е планирано, вклучувајќи ги разгледувањето на достигнатото ниво на премија, промената во премиските стапки, техничкиот резултат, трошоците, како и целокупната профитабилност на секоја класа на осигурување одделно. Тековно се набљудува и осигурителниот циклус на пазарот преку промените на премиски стапки, кои се следат со промената на премија, франшизите и условите на осигурување. Воедно се разгледува и однесувањето на другите конкуренти на пазарот со цел да не ја нарушат планираната бизнис-стратегија во однос на новите производи и на продажната мрежа.

Основна цел на Друштвото е да го задржи својот статус на доверливо друштво за осигурување со урамнотежен однос на преземени ризици и остварен профит.

**Репутацискиот ризик** е ризик од неповолен развој на работењето поврзан со наштетување на репутацијата на Друштвото. Губењето на репутацијата може да ја наруши довербата на клиентите, на инвеститорите или на вработените во Друштвото и на тој начин да доведе до финансиска штета.

Друштвото во секој дел од своето работење се стреми за одржување култура на добро деловно однесување, транспарентност на пазарот, понуда на производи со прецизно дефинирани услови на осигурување и тарифи, фокусираност кон клиентите и зголемување на квалитетот на услугите и учество во општествениот живот преку низа проекти што имаат социјален импакт на заедницата.

Во текот на оваа година, за прв пат е направена проценка на ризикот на одржливост во рамките на редовните процеси за управување со ризици, врз основа на постоечката матрица на ризици со која е утврдено дека истиот нема значително неповолно влијание на профилот на ризици на Друштвото.

Од аспект на управувањето со ризици, оваа година е посебно важна тековната имплементација на групацискиот проект МФСИ17/МФСИ9 за воведување на новите сметководствени стандарди и соодветното финансиско известување кон Групацискиот период. Ризиците кои произлегуваат од имплементацијата на новите стандарди се во главно од областа на оперативниот ризик.

Во 2020 година Агенцијата за супервизија на осигурување издаде нов Правилник за процесирање на штети, Правилник за минимални стандарди за пресметка на технички резерви и Правилник за минимални стандарди на ИТ системите на друштвата за осигурување и донесе измени во правилниците за прикажување на трошоците за стекнување, вклучително и пресметка на одложените трошоци за стекнување. Процесите за проценка на ризиците оваа година беа фокусирани во голем дел и на анализа на прилагодувањето на Друштвото кон барањата од новите регулаторни правилници. Заклучокот од целокупната проценка е дека работата на Друштвото е во согласност со нивните одредби.

Со сите процеси за управување со ризици во текот на 2021 година, анализирана е целокупната работа на Друштвото во услови на пандемија и генерирани се резултати врз основ на кои е утврдено дека процесите во Друштвото во текот на 2021 генерално се изведуваат непречено, со соодветни мерки и активности за заштита на вработените и заедницата. Друштвото успешно ги менаџира тековните и ново појавените ризици кои ги наметнаа новите околности за работа, со задржување на нивото на стабилност во однос на солвентноста и ликвидноста на Друштвото.

## **Управување со капиталот**

Друштвото ги утврдува сопствените средства и адекватноста на капиталот во согласност со пропишаната регулатива од страна на Агенцијата за супервизија на осигурувањето. Друштвото за осигурување е должно во секое време да располага со соодветен капитал во однос на обемот на работа и класите во рамките на кои врши работи на осигурување, како и ризиците на кои е изложено при нивното извршување.

Пресметката на маргината на солвентност е во согласност со членот 75, став 1 (како барање врз основа на Солвентност 1 директивата), а гарантниот фонд е дефиниран со член 77 од Законот за супервизија на осигурувањето.

во 000 ден.	2021	2020
<b>Маргина на солвентност</b>	96 412	100 211
<b>Гарантен капитал</b>	277 322	277 623

## 5. Извештај за корпоративно управување

Системот за корпоративно управување во Друштвото е поставен во согласност со стандардите на позитивните прописи на Република Северна Македонија. Во согласност со одредбите од Законот за трговските друштва, Законот за супервизија на осигурувањето, како и одредбите од Статутот, во Друштвото е воспоставен двостепен систем на управување, при што Управниот одбор е составен од 3 (три) члена, а Надзорниот одбор е составен од 4 четири) члена.

Карактеристика на системот на корпоративно управување во Друштвото е постојана интеракцијата со регулаторот во согласност со одредбите од Законот за супервизија на осигурувањето. Управувањето и надзорот во Друштвото се детално регулирани со посебни акти на Друштвото, каде што со одлука на органот на надзор е извршена и детална поделба на надлежностите, одговорностите и функциите на членовите на Управниот одбор.

Транспарентноста и спречувањето на судирот на интереси се посебна вредност на системот на корпоративно управување на Друштвото. Управниот одбор е посветен на адекватно и навремено информирање на сите заинтересирани страни. Преку системот за електронски информации за котираните друштва на Македонската берза за хартии од вредност АД Скопје се објавуваат сите информации што се значајни за работењето на Друштвото. Информации за работењето на Друштвото дополнително се објавуваат и на официјалната интернет-страница на Друштвото.

Постапката за именување и разрешување, нивните квалификации, критериумите за независност, дефинирањето на материјалниот интерес и деловниот со Друштвото на членовите на органот на надзор и членовите на органот на управување. се определени со позитивните прописи на Република Северна Македонија, посебно со Законот за трговските друштва, Законот за супервизија на осигурување и подзаконските акти на Агенцијата за супервизија на осигурување.

## 5.1 Надзорен одбор

Надлежностите и одговорностите на органот на надзор во Друштвото се детерминирани во позитивните прописи на Република Северна Македонија, како и во актите на Друштвото. Дополнително и определени акти на Друштвото ги деталзираат надлежностите и одговорностите на Надзорниот одбор.

Со датум 31.12.2021 година, членови на Надзорниот одбор на Друштвото се:

- г. Габор Лехел (Габор Лехел) како претседател на Надзорниот одбор;
- г. Андреја Јосифовски како независен член на Надзорниот одбор;
- г. Реинхард Гојер (Реинхард Гојер) како независен член на Надзорниот одбор;
- г. Филип Бардас (Пхиллипп Бардас) како член на Надзорниот одбор.

Во текот на деловната 2021 година Надзорниот одбор на Друштвото одржа вкупно 7 (седум) седници. На седниците што се одржаа, Надзорниот одбор ги презеде сите активности во врска со извршувањето на функцијата на надзор, одобрување на одлуки на Управниот одбор во однос на деловната политика и финансиските планови, застапување на Друштвото кон членовите на Управниот одбор, одржување и унапредување на објективноста и на професионалното функционирање на системот за внатрешна ревизија, разгледување на определени наоди и решенија донесени од регулаторот, заштита на акционерскиот капитал.

Преку анализа на соодветни извештаи, одобрување на посебни акти и дејства доставени од страна на Управниот одбор, Надзорниот одбор во целост ја оствари својата контролна функција. При одржувањето на седниците на органот соодветно се применуваа одредбите од позитивните прописи на Република Северна Македонија и актие на Друштвото. За сите состаноци што се одржаа во текот на деловната 2021 година се изготвени соодветни записници, од каде што може да се констатираат и одлуките на одборот. Одлуките што се донесени од одборот се соодветно спроведени во Друштвото, како и пред надлежните органи.

## 5.2 Управен одбор

Членовите на Управниот одбор управуваат со Друштвото, обезбедуваат Друштвото да работи во согласност со правилата за управување со ризик, во согласност со одредбите од Законот за супервизија на осигурувањето, вршат контрола над ризиците од работењето, обезбедуваат Друштвото соодветно да ги води трговските книги и другата сметководствена документација, ги вреднуваат ставките во деловните биланси и изготвуваат периодични и годишни извештаи. Организациската поставеност, како и работењето на Управниот одбор во Друштвото, се во целост со позитивните прописи.

Во согласност со одредбите од Статутот, Управниот одбор на Друштвото е составен од 3 (три) члена, од кои едниот е именуван за претседател. Со датум 31.12.2021 година, членови на Управниот одбор на Друштвото се:

- г. Бошко Андов како претседател на Управниот одбор;
- г-ѓа Весна Ѓорчева како член на Управниот одбор;
- г. Ристо Секуловски како член на Управниот одбор.

Заради одржување и унапредување на пазарната позиција и зачувување на конкурентноста на Друштвото на пазарот, во текот на деловната 2021 година Управниот одбор редовно ги следеше сите состојби во осигурителната дејност и детално ги



разгледуваше извештаите од работењето на другите осигурителни друштва презентирани од регулаторот и од Националното биро за осигурување. Управниот одбор постојано ги следи ликвидноста и солвентноста на Друштвото, резервите утврдени со Законот за супервизија на осигурувањето, приемот во осигурување и решавањето на отштетените побарувања, кои претставуваат и најбитни елементи за успешно функционирање на Друштвото. Од посебен интерес за органот на управување претставуваат и директивите на Европската Унија што се однесуваат на регулација на пазарот на осигурување.

Во рамките на своите овластувања, во деловната 2021 година Управниот одбор презеде голем број активности, пред сè преку донесување одлуки, акти и издавање исправи со кои се утврдуваат и се уредуваат деловните политики и стратегии во работењето, соодветно голем дел од одлуките на одборот се поврзани и со намалување на негативните влијанија на пандемијата предизвикана од корона вирусот. При донесувањето на одлуките Управниот одбор соодветно ги следеше и ги применуваше одредбите од позитивните прописи. Управниот одбор ги презеде сите непоходни подготвителни дејства поврзани со функционирањето на внатрешната ревизија и на органот на надзор. Навременото информирање на Надзорниот одбор обезбеди оперативна функционалност и конкретна ефективност на надзорот. Во периодот што измина Управниот одбор обезбеди безрезервна поддршка на организациските единици и на вработените при учество во различни проекти и постапки, комуникација со државните органи (органите на државната управа) и со единиците на локалната самоуправа.

Во периодот од 01.01.2021 година до 31.12.2021 година Управниот одбор на Друштвото одржа вкупно 70 седници (од седница бр.334 до седница бр. 404). Сите членови на Управниот одбор дадоа адекватен и значителен придонес во функционирањето на одборот.

Сите одлуки на одборот се усвоени во транспарентна постапка и поткрепени со неопходната документација. За сите состаноци што ги одржа Управниот одбор се составени соодветни записници, кои се потпишани од сите членови на Управниот одбор, како што е предвидено според локалните закони. Активностите на Управниот одбор придонесоа во деловната 2021 година Друштвото да работи успешно.

### **5.3 Менаџмент**

Менаџерски тим:

г-ѓа Јасминка Илиева, менаџер за прием во осигурување;

г. Зоран Тодоровски, менаџер за вонсудски штети;

г-ѓа Татјана Димов, менаџер за спорови по штети и регреси;

г-ѓа Маргарета Поповска-Гошева, менаџер за финансии;

г. Зоран Алексовски, регионален менаџер за продажба;

г. Марјан Оручоски, регионален менаџер за продажба;

г. Филип Мешков, менаџер за неагентска продажба;

г-ѓа Весна Богдановска, менаџер за човечки ресурси;

г-ѓа Кевсер Лаличиќ, менаџер за информатичка технологија;

г-ѓа Татјана Ансарова-Јовановска, менаџер за интерна ревизија.

#### 5.4. Изјава за примена на кодекс за корпоративно управување

Во членот 384-а од Законот за трговските друштва (Службен весник на РСМ бр. 28/04, со сите последователни измени и дополнувања на истиот) е определено дека надзорниот одбор на акционерско друштво чии акции котираат на берза се должни да обезбедат органот на управување во посебен дел од годишниот извештај за работењето на друштвото да даде изјава за примена на кодексот на корпоративно управување. Дополнително, Законот предвидува дека изјавата за примена на кодексот на корпоративно управување е составен дел на Годишниот извештај за работењето на акционерското друштво чии акции котираат на берза.

Г. Бошко Андов како Претседател на Управниот одбор, г-ѓа Весна Ѓорчева како член на Управниот одбор, и г. Ристо Секуловски како член на Управниот одбор, ја даваат следната Изјава:

1. Управниот одбор на Друштвото го применува кодексот на корпоративно управување на Друштвото, кој е предложен од Управниот одбор, одобрен од Надзорниот одбор и усвоен од акционерите на Друштвото,
2. Кодексот за корпоративно управување на Друштвото е објавен на официјалната интернет страница на Друштвото ( [www.инсумак.мк](http://www.инсумак.мк)).
3. при управувањето со Друштвото не се извршени отстапувања од правилата на Кодексот на корпоративно управување, односно не се извршени отстапувања од позитивните прописи со кои се регулира корпоративното управување кај друштвата за осигурување во Република Северна Македонија.

Претседател на управен  
одбор  
г. Бошко Андов

Член на управн одбор  
г-ѓа Весна Ѓорчева

Член на управен одбор  
г.Ристо Секуловски

---

## 6. Внатрешна и надворешна ревизија

### 6.1 Внатрешна ревизија

Интерната ревизија на Друштвото, во согласност со годишниот план за работа, во текот на 2021 година изврши 8 ревизии, со што се опфатија сите клучни функции во работењето на Друштвото.

Од извршените ревизии се утврди само еден ниско ризичен наод. Утврдени беа и пдреден број на нематеријални отстапувања кои беа корегирани за време на ревизиите или во краток рок по нивното завршување.

Ревизорските мислења за сите ревидирани функции на Друштвото беа „Одлично“, што значи дека функционирањето на имплементираниите интерни контроли во работата на ревидираните функции на Друштвото беше оценето како ефективно во сите материјални аспекти.

Поради ситуацијата со пандемијата на Ковид - 19 вирусот и отежнатите услови за работа, дел од тестовите вклучија помал број на примероци, но таквите активности ќе бидат покриени во следните соодветни ревизии планирани за 2022 година. Бидејќи во

изминатите ревизии на тие активности немало пропусти ниту наоди, нивното изоставување не влијаеше на ревизорските мислења.

Договорените и доспеани активности со менаџментот за елиминирање на утврдените наоди беа завршени на предвидениот начин и во предвидените рокови.

## **6.2 Надворешна ревизија**

Надворешен ревизор за 2020 година беше Друштво за ревизија ПРАЈСВОТЕРХАУСКУПЕРС РЕВИЗИЈА ДОО Скопје, со ЕМБС: 6333370, ЕДБ: 4030008022586 и седиште на бул. „ 8 Септември" ДЦ Хипериум, бр.16, 1000 Скопје.

Ревизорот е избран со одлука на Акционерско Собрание бр. 02-3438/7 од 10.05.2021 година. Во согласност со одредбите од Законот за супервизија на осигурувањето, Агенцијата за супервизија на осигурувањето донесе Решение бр. 14-2-257 од 04.06.2021 година, со кое издаде согласност Друштвото за ревизија ПРАЈСВОТЕРХАУСКУПЕРС РЕВИЗИЈА ДОО Скопје да изврши ревизија на финансиските извештаи за деловната 2021 година.

## **7. Актуарска потврда**

Конечното мислење за состојбата на друштвото за осигурување прикажана во финансиските извештаи и годишниот извештај за работењето е:

- а) позитивно                      б) мислење со резерва                      в) негативно

Позитивното мислење за состојбата на друштвото за осигурување прикажана во финансиските извештаи и годишниот извештај за работењето се дава врз основа на следното:

- Друштвото во разгледуваната година работело само работи за кои е регистрирано.
- Во својата работа ги применува усвоените услови и тарифи.
- Капиталот на Друштвото го надминува потребното ниво на Маргина на солвентност и Гарантниот капитал, во согласност со законските прописи и актите на деловна политика на Друштвото.
- Проценката на техничките резерви е во согласност со регулативата, усвоените акти на Друштвото и начелата на актуарската професија.
- Друштвото остварува добар степен на ажурност во решавањето на штети, како и во исплатата на веќе ликвидирани штети.
- Друштвото во 2021 година има остварено позитивен финансиски резултат.

Премиите и техничките резерви на друштвото се пресметани согласно Законот за супервизија на осигурување, Правилникот за минималните стандарди за пресметка на техничките резерви и актуарската професија.

Имајќи ја во предвид висината на сопствениот капитал, како и политиката во однос на формирање на техничките резерви, Друштвото може редовно и долгорочно да ги исполнува сите свои обврски по договорите за осигурување и евентуалните загуби поради ризиците кои произлегуваат од работите на осигурување кои ги извршува.

Гордана Миноска  
Јасминка Илиева

## **8. Деловна политика и цели на Друштвото**

### **8.1. Цели на Друштвото**

Главни цели на Македонија осигурување Скопје – Виена Иншуренс Груп (во понатамошен текст Друштвото) се остварување на нето-добивка преку извршување на дејноста осигурување, како и преку пласирање или инвестирање на средства, задоволување на сите обврски кон клиентите и другите корисници на осигурувањата, како и успешно раководење, едуцирање и усовршување на вработените и на другите вклучени што го застапуваат Друштвото.

Главните насоки на дејствувањето на Друштвото за исполнување на главните цели ќе бидат:

- максимална присутност на пазарот на осигурување, парите и капиталот;
- проширување на портфолието на осигурување и зголемување на квалитетот на портфолието;
- зголемување на квалитетот на услугите во осигурувањето;
- релативно смалување на трошоците на работење;
- оптимално пласирање на вишокот на ризик во соосигурување и реосигурување заради зачувување на стабилноста на портфолието;
- ефикасно прибирање, користење, пласирање, инвестирање и вложување на финансиските средства со оптимална нивна сигурност и адекватна евиденција;
- одржување на ликвидност и солвентност;
- унапредување на вкупната организација на Друштвото, како и на технологијата на работењето.

### **8.2 Стратегиски насоки на развој:**

- континуиран, динамичен и стабилен развој со зголемување на економската сила на Друштвото базиран на трајно позитивен финансиски резултат во работењето;
- одржување на трајна совентност и ликвидност над просекот на пазарот на осигурување во Република Северна Македонија;
- постојано унапредување на ефикасноста и на рационалноста во користењето на средствата за осигурување, унапредување на организацијата на работа, без нарушување на секојдневното работење на друштвото;
- намалување и постепено елиминирање на субјективните, како и намалување на зависноста од објективните фактори што влијаат врз растот и развојот на осигурувањето во Друштвото;
- соодветно развивање на стручноста, работните навики и креативните способности на работниците во Друштвото, со што ќе се влијае врз унапредување на квалитетот на работењето.

### **8.3 Успешност во работењето**

Врз основа на изнесените цели и правци на развој, особено ќе се води грижа за остварување на следните критериуми во успешноста на работењето:

- оптимален позитивен финансиски резултат во однос на вкупниот приход и особено во однос на премијата за осигурување;
- одржување на нивото на техничкиот резултат што овозможува позитивен финансиски резултат, односно нето-добивка стимулативна за акционерите;
- ефикасност во обработката на штети, односно бројот на решените штети во однос со бројот на пријавени;
- релативно смалување на трошоците на работење во однос на вкупниот приход;
- зголемување на премијата по вработен во Друштвото;
- зголемување на остварениот приход од инвестирање на расположивите средства за пласман и инвестирање.

### **8.4 Стабилна солвентност и ликвидност**

Друштвото особено ќе води сметка за својата ликвидност, законски дозволеното покритеие на техничките резерви и ажурно извршување на сите доспеани и идни обврски.

Во своето работење Друштвото ќе се придржува до сите економски, осигурителни и актуарски начела за успешно работење, како и на сите законски и други нормативни акти (инструменти на работа) што го регулираат осигурителното покритеие.

## **9. Анализа на работата на Друштвото**

### **9.1 Прием во осигурување**

Секторот за прием во осигурување ги обединува Службата за преземање ризици и Службата за поддршка на продажната мрежа.

Службата за преземање ризици го организира и го спроведува своето работење преку преземање ризици на начин и со мерки што обезбедуваат стабилност и профитабилност на одделните портфолија и остварување позитивен технички резултат во работењето во целина. И во текот на 2021 година ефектите од пандемијата предизвикана од корона вирусот имаа влијание на работењето на Друштвото. Сепак, и покрај тие околности, нивото на техничкиот резултат се одржа стабилно, овозможувајќи позитивен финансиски резултат. Ефектите од пандемијата сеуште се чувствуваат во класата осигурување од одговорност од употреба на моторни возила, во делот за зелен картон и гранично осигурување, како и во класата осигурување од туристичка помош, каде соодветно на тоа, се очекува намалување во бруто полисираната премија.

Имотното осигурување го зазема најголемиот дел од осигурителниот портфел на Друштвото. И во 2021 година Друштвото ја задржа лидерската позиција на пазарот за овие класи на осигурување, со истовремено задржување на позитивен технички резултат во работењето и насоченост кон квалитетна заштита на имотот на осигурениците.

Во осигурувањето на моторни возила, техничкиот резултат покажува подобрување во делот на каско осигурување. Во осигурувањето на моторни возила, Друштвото и понатаму продолжува со стратегијата на конзервативен и профитабилен раст. Во 2021 година во

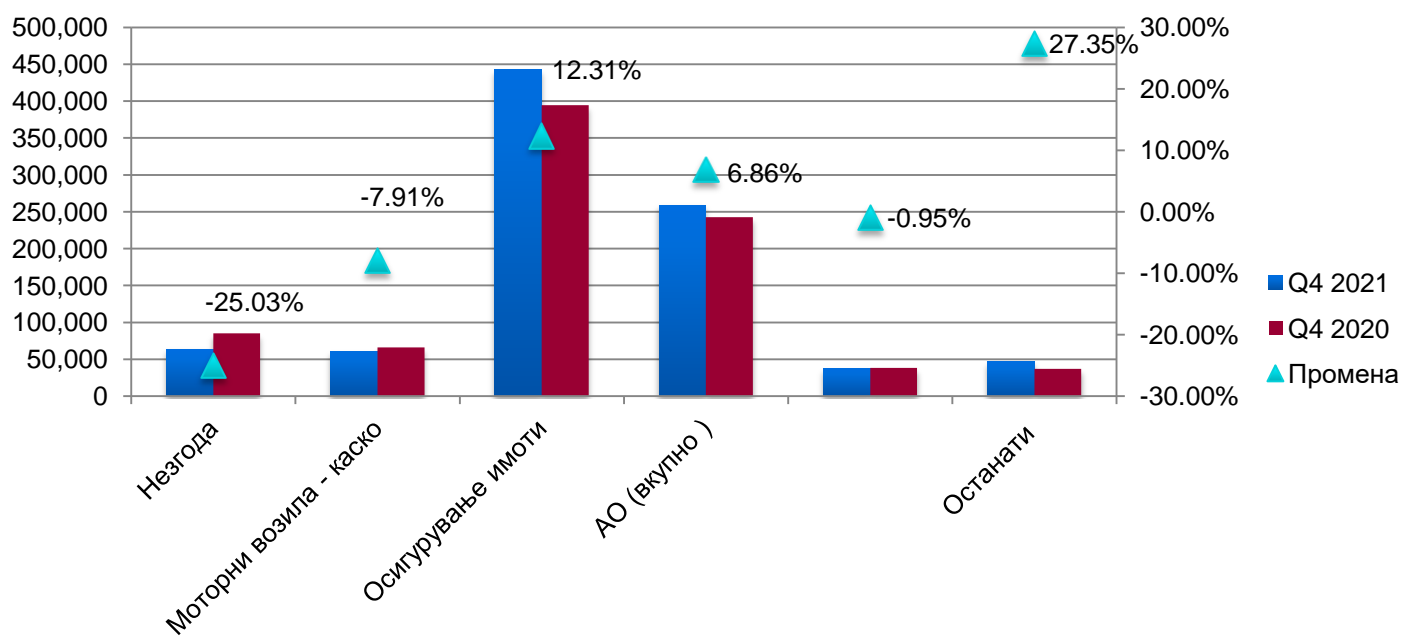
рамките на осигурувањето од незгода беше исклучено покритието за смрт од болест во делот на премијата, но сеуште се исплаќа штетите од полисите склучени претходните години, што влијаеше на техничкиот резултат. Кај другите класи на осигурување продолжи трендот на задржување на клиентите со овозможување квалитетни и приспособени решенија кон потребите на осигурениците.

Со цел развој и подобрување на постојните производи, како и приспособување кон потребите на пазарот, во текот на 2021 година направивме измени и дополнувања на одделни услови и тарифи на премии за повеќе видови осигурувања. Подготвувањето на приспособени понуди според специфичностите на клиентите е значаен дел од работата на Службата за преземање ризици. Дополнително, преземачите на ризик се задолжени и за следење на остварените технички резултати на ниво на одделни клиенти, ризици и на ниво на целокупните портфолија.

Службата за поддршка на продажната мрежа во текот на 2021 година ефикасно ја извршуваше својата функција со администрирање на полисите и на другата придружна документација, овозможувајќи непречено одвивање на процесот на продажба. Во текот на 2021 година вработените од оваа служба администрираа 62 682 предмети, најмногу поврзани со осигурувањата на моторни возила, но и со полисите на физички лица. Од друга страна изработени се и издадени голем број комплексни полиси од осигурувањата на имоти, одговорност и транспортните осигурувања. Тарифирањето, како последна контрола при изработката на полисите, е дел од одговорностите на оваа Служба и претставува заокружување на процесот на прием во осигурувањето.

Секторот за прием во осигурување со начинот на организирање на работата, со ефикасноста и посветеноста на вработените и со адекватното одговарање на потребите на клиентите за различни видови осигурувања придонесува кон остварување позитивен технички резултат во работењето на компанијата.

### Полисирана премија по видови осигурување 2021/2020



## 9.2 Продажба

Продажната мрежа на Друштвото е организирана да обезбеди достапност на осигурителната понуда до клиентите преку разновидни дистрибутивни канали со цел да биде секогаш во чекор со потребите на пазарот. Службата за агентска продажба функционира во тимови на западен и источен регион преку интерни вработени агенти за осигурување и надворешна мрежа на застапници во агенциите за застапување. Тоа е искусна и обучена мрежа на продавачи, но и канал што обезбедува прилив на нови застапници и ширење на опфатот на пазарот.

Службата за неагентската продажба ја покрива потреба на пазарот на клиентите што бараат компаративни понуди преку осигурителните брокери, банки, туристички агенции и др. партнери.

### Агентска продажба и продажба преку агенции за застапување

#### Источен регион

Надминувањето на предизвиците со кои се соочивме претходниот период не беше воопшто лесна задача, земајќи во предвид дека пандемијата беше, а и сеуште е актуелна состојба која ги поместува вообичаените деловни и животни активности воопшто.

Прилагодувањето на новата реалност а и искуствата од претходната година помогнаа да се постигнат далеку подобри резултати во 2021 година. Еден од тие успеси е и полисирањето на 4.5 милиони денари нова премија во делот на здравственото осигурување.

Зголемување на премија имавме и во осигурување на автомобилска одговорност и тоа во износ од 2.65 милиони денари како и зелена карта од околу 6 милиони денари. Секако дека за зголемувањето на премијата во делот на зелена карта влијаеа најмногу објективни околности кои се однесуваа на делумно отварање на границите а кое придонесе и за пораст на премијата во делот на патнички осигурувања во износ од околу 2 милиони денари.

Намалување на премијата за околу 1.75 милиони денари имавме во делот на осигурување од незгода и за тоа главна причина е тоа што осигурувањето на ризикот смрт од болест, поради законски измени, не беше веќе во наш домен и истото ни предизвика комплицирани ситуации при обновата на постоечките осигурителни договори.

Вкупно полисирана премија за 2021 година во источниот регион и Скопје изнесува 342.5 милиони денари и сметаме дека со тоа сме ги постигнале целите и очекувањата кои ги имавме поставено пред нас како регион.

За овој резултат, најголема заслуга имаат застапниците и нивните тим лидери кои со креативен и посветен ангажман се изборија со несекојдневните околности во кои сите ние се најдовме во оваа здравствена и економска криза.

Наплатата на премија е во очекувани рамки и генерално нема позначајни проблеми од тој аспект на работењето.

Развојот на продажната мрежа како и подобрувањето на продажните вештини и знаење се одвиваше вообичаено иако моравме да се прилагодуваме на новиот начин на комуникација кој значеше состаноци, обуки и предавања преку интернет.

Во услови на исклучително развиена конкурентска активност се надеваме дека овој тренд на успеси ќе продолжи и наредната 2022 година.

## **Западен регион**

Годишниот извештај се однесува за реализираните активности и постигнати резултати во 2021 година .

Пандемијата на корона вирусот влијаеше на целокупниот социјален , економски и деловен живот на земјата. Во контекст на таквите односи на делување сите моравме да најдеме начин на работа кој што ќе обезбеди континуитет и непречено работење и фокусирање со цел за спроведување на поставените стратешки цели. Направивме огромни напори кон обезбедување на континуирани услуги на нашите клиенти во сите домени.

Дигиталната трансформација на компанијата ни овозможи непречено да работиме во услови на пандемија .

Редуцираната економска активност во земјата имаше своим импликации и се одрази во работењето на осигурителниот пазар

Фокуст на нашето работење во 2021 година беше ставен на остварување на стратешките цели :

- остварување на планот за 2021 година
- наплата на премија
- јакнење на продажната мрежа и зголемување на бројот на застапници
- отворање на нови продажни места согласно потребите на пазарот и стратегијата на компанијата
- анализа на пазарот и следење на потребите на осигурениците .

Во 2021 година полисирана е бруто премија во износ од 202.1 милиони денари што е за 7% помалку во однос на 2020 година. Во структурата на портфелот и понатаму водечка врста на осигурување е задолжителното осигурување (преку 38% учество).

Негативниот тренд се должи на поголем број на фактори кои влијааа на постигнатиот резултат :

- работа во услови на пандемија
- рушење на цените на осигурителните продукти
- необновени осигурувања поради негативен технички резултат и неплатени стари премии
- намалената куповна моќ на нашите клиенти како резултат на севкупната состојба во која се наоѓа земјата
- намалената продажба на нови возила и засилената конкуренција во областа на A/O доведоа до пад на премијата
- општиот тренд на рестриктивната политика на кредитната активност на банките и лизинг компаниите .



Во високо конкурентните услови на пазарот за осигурување тимот кој го покрива Западниот регион презема поголем број на мерки и активности за намалување на негативното влијание на неповолните економски движења:

- јакнење на продажната мрежа и нејзино зголемување
- склучување на договори со нови клиенти
- отварање на нови продажни места

Неагентската продажба во 2021 година оствари бруто полисирана премија во висина од 272 милиони денари што е за 4,5% поголема во однос на 2020 година, а претставува 30% од целокупниот портфел на компанијата.

Зголеменото учество во портфелот на компанијата се должи пред се на растот на продажбата преку дел од брокерските друштва.

Организациски службата ја покрива работата со:

- Осигурителни брокерски друштва;
- Банки (застапништво на Комерцијална Банка АД Скопје);
- Туристички агенции;

Успешната соработка со брокерските друштва продолжи и во 2021 година. Соработката со брокерските друштва се одвиваше преку двајцата промотори за работа со брокери. Тие беа одговорни за давање на осигурителни понуди и изработка на полиси со најоптимално покривање за клиентите за сите осигурителни продукти од палетата на Македонија осигурување.

Продажбата преку брокерските осигурителни друштва се интензивираше во делот на автомобилска одговорност. Исто така заради разлабавување на ковид мерките особено во летниот период порасна и продажбата на зелени карти која минатата година забележа пад од над 60% заради истите мерки. Интензитетот на продажбата на полиси од автомобилска одговорност и зелена карта забележа раст во сите 4 квартали. Пораст имаше и во класата на осигурување имоти.

Вкупно фактурираната премија преку брокери за 2021 година достигна 224 милиони денари што е за 6% повеќе во однос на 2020 година. Растот во продажбата на зелени карти и гранично осигурување изнесуваше речиси 8 милиони денари. Имотното осигурување порасна за околу 5 милиони денари.

Продажбата на хипотекарни полиси осигурување домаќинство и имотни како и кредитни каско полиси се одвиваше преку промоторот за продажба преку банки. Нашата компанија има склучено договори за продажба на овие видови на осигурување преку 2 банки и едно брокерско друштво и тоа:

- Комерцијална банка
- Прокредит банка (од 2017 година за продажба посредува ИН-Брокер) и
- Охридска банка

Во текот на 2021 година продажбата преку овој дистрибутивен канал во кој доминира продажбата преку застапништвото на А.Д Комерцијална Банка се зарджа на ланското ниво и изнесуваше 48 милиони денари.

Продажбата преку Прокредит банка (застапувана од брокерското друштво ИН-Брокер) забележа пад од 20% и изнесуваше 2.3 милиони денари.

Продажбата преку дистрибутивниот канал на Охридска банка беше незначителна.

Работењето со туристичките агенции и во 2021 година се одвиваше преку промоторот за патничко осигурување кој беше одговорен и за продажбата на патничко осигурување преку брокерските друштва и кон крајот на годината и за дел од продажбата преку брокерските друштва.

Продажбата на патничко осигурување забележа благ пад во однос на 2020 година и изнесуваше околу 500 илијади денари.

### 9.3 Вонсудски штети

Тимот за штети ја има репутацијата дека е извонреден во рамките на својата дејност и е познат по својата техничка подготвеност во однос на класите на осигурање од незгода, имотни осигурувања и осигурување на моторни возила. Тимот за штети на Друштвото има невообичаено висок процент на релевантни, професионални квалификации, а се однесуваат за релевантни области во кои спаѓаат следниве квалификации:

- право,
- економија,
- осигурување,
- медицина,
- градежништво (инженерство),
- машинство

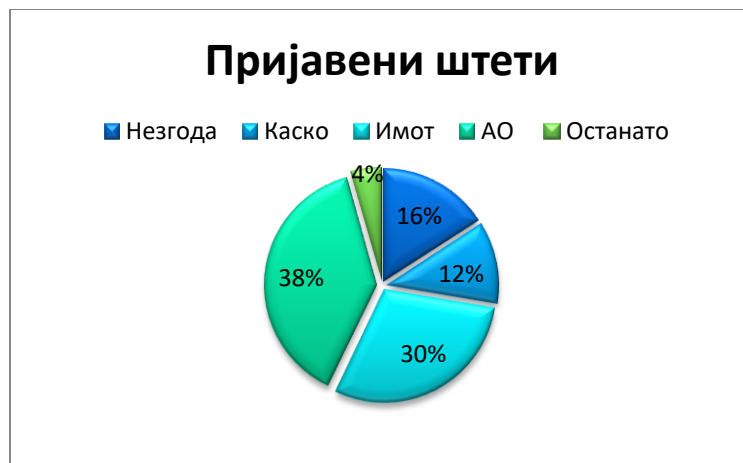
### Технички резултат

Нето техничкиот резултат во 2021 година изнесува 39,2 % и е незначително влошен ( зголемен за 13,2 % ) во однос на 2020 година кога тој изнесуваше 34,63%.

#### Пријавени штети/Број на пријавени штети

<b>Незгода</b>	<b>Каско</b>	<b>Имот</b>	<b>АО</b>	<b>Останато</b>
<b>739</b>	<b>545</b>	<b>1374</b>	<b>1791</b>	<b>200</b>

На глобално ниво нашата улога на осигурителниот пазар има тенденција на мал пад и ваквиот тренд се рефлектираше на бројот на пријавените штети во оваа година. Споредбата со истиот параметар од минатата година ни покажува намалување на бројот на пријавени штети во оваа година за 0,32%, и тоа најмногу кај незгода за 16,9 %, кај имоти за 13,39%, како и кај каско намалување за 4,6%, додека во останати штети зголемување за 135,29 % што се должи на воведување на здравственото осигурување, и кај автомобилска одговорност зголемување за 14,5%.



#### Ликвидирани штети/Број на ликвидирани штети

Незгода	Каско	Имот	АО	Останато
846	538	1461	1893	208

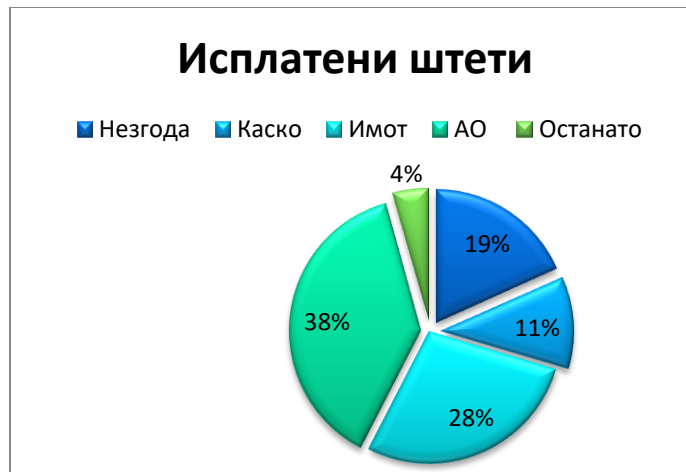
Истиот тренд се рефлектираше и кај бројот на ликвидирани штети, така да намалувањето изнесува 2,1% во однос на минатата година, што најмногу се должи на намалувањето на ликвидираните штети од незгода, имоти и каско осигурување (со истовремено зголемување на бројот на ликвидирани штети автомобилска одговорност и здравствено осигурување).



#### Исплатени штети/Број на исплатени штети

Незгода	Каско	Имот	АО	Останато
841	518	1283	1749	197

Бројот на исплатени штети во оваа година е исто така намален во однос на минатата година за 2,86%.



Во текот на 2021 година најголема штета која ја ликвидиравме и исплативме е со износ од **18.9 милиони** денари и е настаната од ризикот погонска незгода.

Во наредната 2022 година и понатаму ќе продолжиме со развивање на работната способност и капацитет на вработените во секторот за вонсудски штети, со истовремено подмладување на кадарот со нови вработувања на малди стручњаци од различни области, а се со цел на се поголемо приближување на нашата услуга кон потребите на клиентите. Исто така ќе продолжиме со веќе започнатиот процес на дигитализација на пријавувањето на штети се до конечно опфаќање на сите видови на осигурување преку нашата веб страна и мобилни телефони. Исто така ќе ги засилиме напорите во справување и откривање на осигурителна измама со помош на веќе воведената автоматизација на процесот кај сите штети.

#### 9.4 Спорови по штети и регреси за 2021 година

Сектор за спорови по штети и регреси е надлежен за водење на судски спорови каде Друштвото е тужено за надомест на штета по сите видови штети, по основ на тужби од работен однос, спорови кои произлегуваат од склучени договори како и спорови кои Друштвото ги поднесува за остварување на побарување од регресни должници и други спорови каде Друштвото е тужено или се јавува како тужител. Секторот за спорови по штети и регреси својата надлежност за водење на судски спорови ја остварува преку полномошниците за кои законскиот застапник им делегира дел од своите овластувања со полномошно. Во секторот работат 5 вработени и 12 надворешни соработници – адвокати. Тие го застапуваат Друштвото во судовите и другите правосудни институции и државните органи на цела територија на Република Северна Македонија.

Секторот ги надгледува и координира и судските спорови кои се водат надвор од државата, а кои непосредно ги водат коресподентите на компанијата. Секторот за спорови по штети и регреси ги контролира и одобрува сите договори каде Друштвото се јавува како договорна страна со трети лица. Контролата се состои во смисла дали договорите се во согласност со позитивните законски прописи во Република Северна Македонија и во согласност со деловната политика на Друштвото.

Полномошниците во судските постапки ги застапуваат интересите на Друштвото водејќи сметка за економичноста на постапката и целисходноста на истата, односно да не го изложуваат Друштвото на непотребни трошоци и да постапуваат во рокови утврдени со Закон. Полномошниците во своето работење се однесуваат професионално и совесно

кога застапуваат пред надлежните судови и органи, имаат професионален и коректен однос спрема колегите од спротивните страни, како и спрема судовите и државните институции во РМ. полномошниците од Секторот за спорови по штети и регреси ја претставуваат компанијата пред надлежните институции и истите избегнуваат судир на интереси, неетички однесувања и други работи кои можат да го загорат угледот на Друштвото.

Основни начела на однесување на полномошниците се: професионалноста, принципите на правилно и чесно работење, принципот на тимска работа, унапредување на квалитетот на работата и континуирано усовршување преку обуки.

Во текот на 2021 година против Друштвото се поднесени 117 тужби по основ надомест на штета од кои:

- 78 предмети по основ на автомобилска одговорност,
- 14 предмети по основ на неосигурени возила,
- 8 предмети по основ странско возило, зелена карта,
- 5 предмети по основ на осигурување од последици на несреќен случај - незгода,
- 5 предмети по основ на имотни осигурувања.
- 3 каско
- 3 професионална одговорност

Во текот на 2021 година Секторот поднесе 60 тужби против регресни должници.

## **9.5 Човечки ресурси**

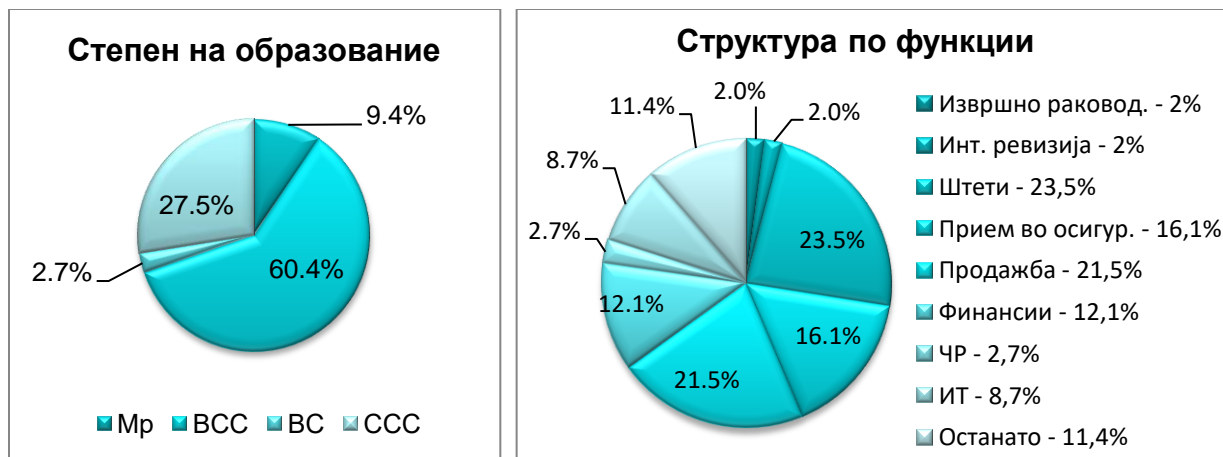
Организирањето на работењето во 2021 г. (исто како и претходната 2020) беше под силно влијание на пандемијата од Ковид-19. Секторот за човечки ресурси продолжи со својата многу битна задача - прилагодување на претходно преземените мерки за заштита на здравјето на вработените, соработниците и клиентите и за одржување на нормалниот тек на сите процеси на работа. Фактот дека ниту еден процес на работа не беше во ниту еден период загорен, зборува за успешно спроведување на сите мерки од страна на менаџментот и на вработените во Друштвото.

Промената на начинот на работа и примената на дигиталните алатки влијаеше и врз активностите за организирање на обуки на вработените. Беа организирани и одржани повеќе од 80 он-лајн обуки (интерни и екстерни) на теми од областа на осигурување, менаџерски и лидерски вештини, компјутерски вештини, информатичка технологија, континуирано професионално усовршување и безбедност и здравје при работа.

Движењето на работната сила во текот на 2021 г. искажана преку стапката на флукуација на работната сила беше во рамките на планираниот перцентил од 10%.

Вкупниот број на вработени во Друштвото на 31.12.2021 година е 149, од кои 32 се вклучени во функцијата продажба и 117 во другите функции на Друштвото.

Структурата на вработените, од аспект на степенот на образование и распореденост по функции во Друштвото, е следната:



## 9.6 Информатичка технологија

Основна функција на Секторот за информатичка технологија во **Друштвото** е поддршка на бизнисот за ефикасно и успешно работење преку:

- овозможување и учество во реализација на планот и на стратегијата на друштвото,
- спроведување на корпоративните и компаниски процеси и процедури и
- обезбедување доверливост, достапност и интегритет на податоците.

**Секторот за информатичка технологија е димензиониран според потребите на деловните процеси во Друштвото и има цел навремено и комплетно да се процесираат сите информации и документи релевантни за работењето на Друштвото.**

**Секторот за информатичка технологија поседува** сертификат ИСО 27001:2013, меѓународен стандард за безбедност на информациите. Надзорна проверка е направена во 11/2021 година.

ИТ секторот се состои од тим од 14 специјалисти со највисока техничка наобразба, со одлично познавање на осигурителниот бизнис, кои се во тек со најновите современи технологии.

Секторот за информатичка технологија функцијата ја остварува работејќи во повеќе правци:

- достапност на ИТ-сервисите од 100 % за 2021 година;
- развој и одржување на апликативен софтвер;
- развој и одржување на базата на податоци, системски софтвер, хардвер, маил и мрежи;
- примена на ИТ-политика за безбедност според стандардите на ВИГ групацијата;
- управување на ИТ преку следење на ИТ-проекти и ресурси и функционирањето на УОСИТ (Управен одбор на Секторот за информатичка технологија);
- усогласеност на ИТ-работењето со локалната законска регулатива;
- остварување на ИТ-планот на трошоци со 83,90% или заштеда од 16,10% во однос на планот за 2021 година;
- ИТ-планот за капитални набавки е остварен со 41%. Ова се должи на префрлање на дел од одобриениот буџет од 2021 година за реализација во 2022 година (имплементација на Мицрософт Екчанге), како и заштеда поради развој

на сопствено решение за аудит на базата кое беше планирано како инвестиција за 2021 година.

**Поважни проекти на кои ИТ работеше во текот на 2021 се:**

- Изработка на прва фаза од проектот имплементација на МБА софтверско решение за ВИГ Сигма Косово,
- дополнување на WEB портал за онлине пријава на штети со здравствено осигурување,
- Евиденција на отстапени работници,
- WEB апликација за обнова на полиси домакинско осигурување за продажба преку Комерцијална банка,
- Плати и работна успешност во продажба,
- Превземање од НБО на ГО полиси и префрлање на ПЈП,

**Реализирани се и повеќе инфраструктурни и проекти од аспект на ИТ безбедноста:**

- Миграција од Сумантец на Битлоцкер за енкрипција на лаптопи,
- Овозможување на МБА функционалност независно од видот на интернет пребарувач,
- Обнова и дистрибуција на сите дигитални сертификати за пристап до МБА и Вебмаил,
- Инсталација на нов WSUS сервер и набавка на Виндовс сервер лиценца,
- Набавка, миграција и инсталација на нов Qфиле сервер,
- Миграција на ОС од ЦЕНТОС8 на Орацле Линух,
- Спроведен Пенетрејшн тест...

## 10. Финансиски резултат

Осигурување и реосигурување МАКЕДОНИЈА, Скопје – Виена Иншуренс Груп во текот на 2021 година дејствуваше во согласност со исполнувањето на целите од деловната политика и на стратегиските цели. Заклучно со 31.12.2021 година, Осигурување МАКЕДОНИЈА а.д. Виена Иншуранс Груп ги усогласи своите планираните цели во делот на остварената добивка и на вкупната профитабилност според опкружувањето во кое функционираше.

Друштвото во периодот на известување во осигурување оствари позитивен финансиски резултат во износ од 63,6 милиони денари.

Категориите на приходи и расходи признати до степенот на завршеност на денот на билансот во годината на известување детално се дадени подолу.

Вкупната полисирана премија во износ од 911,3 милиони денари во однос на 2020 година е зголемена за 5,6%. Таа е коригирана со преносна премија од 2020 година како приходна ставка и со преносна премија за 2021 година како расходна ставка. Дополнително, бруто-приходот од премија се намалува и за делот на премија предадена во реосигурување. и во соосигурување.

Приходот од заработена премија во осигурувањето неживот изнесува 559,2 милиони денари, што е повисоко во однос на заработената премија во осигурувањето во 2020 година за 0,1%.

Заработената премија од осигурување, приходите од вложувања, приходите од други работи во осигурување ги чинат вкупните приходи на Акционерското друштво во износ од 820,5 милиони денари. Вкупните приходи за 2021 година, споредено со 2020 година, бележат зголемување од 5,6 %.

Вкупните расходи бележат зголемување од 6% или во износ од 42,7 милиони денари. Надоместоците за штети во износ од 219,5 милиони денари и трошоците за спроведување на осигурување во износ од 443,7 милиони денари изнесуваат околу 87,6 % од вкупните расходи. Трошоци од вложувања во износ од 22,6 милиони денари и другите осигурително-технички трошоци се составен дел на вкупните расходи од работењето во износ од 757,3 милиони денари.

Како резултат на вака утврдените приходи и расходи, Друштвото оствари позитивен финансиски резултат од 63,6 милиони денари.

Пресметаниот данок на добивка за 2021 година, пресметан на остварената добивка за 2021 година зголемена за непризнатите трошоци и за помалку признати приходи за 2021 година и намалена за даночните ослободувања, изнесува 8,6 милиони денари.

Претседател на Управен одбор  
Бошко Андов

-----

Член на Управен одбор  
Весна Ѓорчева

-----

Член на Управен одбор  
Ристо Секуловски

-----