# ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ 2011

КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ® - ЖИВОТ

*АД за осигурување на Живот*

*Најважното. Најсигурно!*

# СОДРЖИНА:

**I  Воведно обраќање** ........................................................................................ 3

**II Годишен извештај за работењето на Кроациа Осигуривање АД- Друштво за осгигурување на Живот за 2011 година** ........................................................ 5

1. Општо економско опкружување ............................................................................ 5

2. Податоци за осигурителната  група........................................................................ 9

3.  Основни податоци за Друштвото.........................................................................10

4.  Систематизација и организација ...................................................................... 12

5.  Деловна политика на Друштвото ....................................................................... 13

6.  Капитал и резерви ............................................................................................. 15

7. Маргина на солветност ...................................................................................... 17

8. Управување со ризик.......................................................................................... 17

9. Ликвидност  во работењето ............................................................................... 18

10. Принципи на реосигурување............................................................................. 18

11. Осигурително работење во 2011 година............................................................ 19

12. Резултати од работење во 2011 година.............................................................. 22

13. Развојни показатели на работењето на друштвото.......................................... 23

**III Финансиски показатели**.......................................................................................... 24

1.Биланс на успех на состојба 31.12.2012 година ..................................................... 24

2.Политика на вложувања на  капиталот и резервите ............................................. 30

**IV Развојни проекти во 2011 година** .......................................................................... 31

**V Маркетинг активности во 2011** .............................................................................. 33

**VI Работа на Органи на управување** .......................................................................34

# I. ВОВЕДНО ОБРАЌАЊЕ

Почитувани,

Пред Вас е годишниот извештај за работењето на Кроациа Осигурување АД – Друштво за осигурување на живот кој се однесува за реализираните активности и постигнати резултати во 2011 година.

Добрите макроекономски резултати и целокупната подобрена економска активност во Република Македонија се одразија и на осигурителниот пазар и можеме да заклучиме дека ова е релативно успешна година за осигурителниот сектор. Домашната економија полека дава сигнали на закрепнување од финансиската и економската криза. Изминатата година беше година на предизвик, но и успешна година во која остваривме раст и значително ја надминавме рамката на планирани деловни резултати.

Зад нас се шест години успешно деловно работење на македонскиот осигурителен пазар. Друштвото од основање до денеска работи со позитивни резултати, следејќи ги условите на пазарот и во согласност со Законот за супервизија на осигурување, Статутот и останатите позитивни законски прописи во земјата.

И покрај тоа што развојот на животните осигурувања бележи позитивен тренд, пазарот на животни осигурувања во Република Македонија значително заостанува во однос на западноевропските земји и земјите во регионот, па во таа насока еден од нашите приоритети е да влијаеме на менување на културолошкиот пристап на граѓаните кон штедењето, вклучувајќи го и јакнењето на финансиската писменост на што треба сите заедно многу повеќе да работиме.

Животното осигурување е придвижувач на целиот осигурителен пазар. Со заздравувањето на макроекономските показатели, животните осигурувања би требало да ја преземат водечката позиција од вкупната премија од осигурување. Либерализација на пазарот на осигурување кај нас е неопходен услов за развој и здраво работење на секторот. Очекувањата се дека токму животните осигурувања ќе бидат особено значајни во периодот кој доаѓа, затоа што тие се вистински

показател за зрелоста на пазарот и одраз на осигурителната култура на една држава.

И понатаму ќе продолжиме со мерките за штедење, намалување на непродуктивните трошоци и оптимизација на работните процеси. Маркетиншките средства примарно ќе бидат насочени во функција на продажбата. Долгорочно нашата визија е да ја задржиме позицијата лидер на македонскиот пазар, со најатрактивна понуда на животно осигурување и транспарентен и правичен систем на исплата на штетите на нашите осигуреници.

Наш приоритет и во идната година претставува ширење на продажната мрежа, едукација на вработените, раст на осигурителното портфолио, одржување висока ликвидност на Друштвото, одржување на квалитет на осигурително портфолио, понуда на поквалитетна услуга на клиентите во однос на конкуренцијата, подобрување на ефикасноста во сите сегменти на работење и хармонизација со осигурителната групација на Croatia Osiguranje d.d. Загреб.

Со почит,

**Вилма Учета Дузлевска**
Главен Извршен Директор
КРОАЦИА осигурување – Живот

## II. ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ ЗА РАБОТЕЊЕТО НА КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ АД – ДРУШТВО ЗА ОСИГУРУВАЊЕ НА ЖИВОТ ЗА 2011 ГОДИНА

1. Општо економско опкружување

Во 2011 година макроекономската состојба во Република Македонија е на задоволително ниво, што се должи на постепеното заздравување на светската економија од финансиската и економската криза.

По умереното забавување во претходната година, домашната економска активност во 2011 година постепено закрепнува. Благо опоравување на растот, ниска инфлација и значително подобрена надворешна позиција е сликата за Р. Македонија во 2011 година.

Економските активности за 2011 година во голема мерка се во согласност со предвидената програма. Главните промени се нешто помал раст (од ½ проценти) поголем дефицит на тековна сметка (1% од БДП), и повисока инфлација (од ½ до 2 проценти).

Проекциите за 2011 година предвидуваа раст на БДП од 3%. Според последни податоци публикувани од страна на Народна Банка на РМ а превземени од  Државен Завод за статитика, Република Македонија во 2011 година остварила раст на БДП од:

- Q1 2011 – 5,1 %
- Q2 2011 – 5,3 %
- Q3 2011 – 2,3 %

Според последните официјални податоци публикувани од страна на Народна Банка на РМ стапката на инфлација по квартали во 2011 година се движела со следната динамика:

- Q1 2011 – 5,2 % на годишно ниво
- Q2 2011 – 4,1 % на годишно ниво
- Q3 2011 – 3,4 % на годишно ниво

Економската активност продолжи да закрепнува и во текот на вториот квартал, при што остварениот раст на реалниот БДП беше повисок од очекувањата. Од друга страна, продлабочувањето на должничката криза во евро-зоната, ја подигна неизвесноста околу перспективите на глобалниот економски раст на повисоко ниво, а негативните ризици се  зголемија.

Во поглед на монетарната политика, Народна Банка на Република Македонија (НБРМ) во 2011 година ја задржа основната каматна стапка

непроменета на нивото од 4%. Кон крајот на кварталот, НБРМ донесе одлуки со коишто направи промени во поставеноста на монетарниот инструмент задолжителна резерва и во макропрудентната рамка, придонесувајќи за поповолни монетарни услови. Како што намалените каматни стапки постепено се рефлектираат преку намалени активни каматни стапки на банките, ова би требало да го поддржи заздравувањето на економијата. Гледајќи нанапред, монетарната политика треба да биде водена првенствено од потребата за усогласеност со фиксниот девизниот курс, а особено од потребата за одржување на соодветно ниво на девизни резерви.

Најновата оценка на макроекономските проекции од октомври 2011 година покажа потенцијално зголемена ранливост на домашната економска активност во следниот период, согласно со зголемените ризици на глобално ниво, предизвикани од продлабочувањето на должничката криза во евро-зоната. Со тоа, и ризиците врз инфлацијата дополнително се поместија на **надолната** страна. Од аспект на надворешниот сектор, оценките се дека политиката на „де факто“ фиксен девизен курс на денарот во однос на еврото и натаму ќе биде цврсто поткрепена со соодветно ниво на девизни резерви и во следниот период. Сепак, зголемената неизвесност подразбира и потенцијално зголемена ранливост на надворешниот сектор, наметнувајќи потреба од постојана будност и внимателно следење на состојбите од страна на НБРМ, со цел навремено и соодветно да се прилагодува монетарната политика.

Банкарскиот сектор и понатаму дава слика на стабилност со благ кредитен раст. Адекватноста на капиталот е стабилен на речиси 17 отсто, додека нефункционалните кредити се во опаѓање. Депозитите и понатаму се главен извор на финансирање на банките.

Во услови на релативно поволни движења во надворешниот сектор, натамошно закрепнување на домашната економија и јакнење на финансискиот капацитет на банките, кредитните текови кон приватниот сектор продолжуваат да растат и во вториот квартал на 2011 година. И покрај поволните движења, сепак, претпазливиот пристап на банките сè уште претставува главна карактеристика на кредитниот пазар, а квалитетот на кредитната побарувачка и натаму е примарен фактор којшто влијае врз обемот на кредитната активност. Со оглед на тоа што кредитните одлуки на банките главно се под влијание на нивните согледувања за степенот на ризичност во економијата и на поодделните клиенти, актуализирањето на прашањето околу проблемите со глобалната економија и евентуалните ефекти врз домашната економија повторно наметна претпазливо однесување на банките и воздржаност од дополнителна кредитна изложеност.

Ликвидноста на банките е висока, која заедно со високото ниво на капитал и зголемените депозити, придонесуваат за добра позиција на банкарскиот систем за кредитирање на економијата.

Во поглед на реперкусиите кои макроекономските опкружување во 2011 година ги имаше врз работењето на Друштвото, намалените каматни стапки ги намалија очекуваните приходи од вложување на средства, како значајна приходна ставка во билансните шеми на осигурителните Друштва.

Зголемување на цените и благиот пораст на инфлацијата, кое не беше проследено со адекватно зголемување на платите на работноспособното население негативно влијаеа врз одлуките на населението да штедат во животно осигурување.

Дополнително, високата стапка на невработеност, негативно се рефлектира врз развојот на животното осигурување во земјава.

ММФ смета дека многу економии во Централна и Источна Европа ќе забележат силно заздравување и излез од длабоката рецесија во која се наоѓаа.
Движењата на домашната економија во целост ги исполнија очекувањата согласно со последните проекции на НБРМ. Експертите се оптимисти, според последните прогнози на Меѓународниот монетарен фонд, Македонија во текот на оваа година би требало да оствари економски раст од 3 отсто.

Макроекономските проекции за 2012 година укажуваат на продолжување на климата на стабилно макроекономско опкружување во Република Македонија, што би значело и пониски ризици за макроекономската и финансиската стабилност. За наредната година се предвидува раст на БДП од 3,7 отсто. Ваквите проекции се темелат на очекувањата за надминување на светската економска криза во земјите кои се најголеми трговски партнери на Република Македонија како и очекуваниот пораст на цените на светските берзи на најзначајните македонски извозни производи. Очекувањата се дека светското закрепнување ќе значи и реализација на бројните најавени инвестициски проекти во Македонија кои треба да придонесат за интензивирање на економската активност.

Овие индикатори со себе повлекуваат и очекувања за зголемени инвестици во осигурителниот Сектор како и понатамошни напори за либерализација на осигурителниот сектор.

Во вториот квартал на 2011 година дозвола за вршење работи во осигурување на живот добива и “Uniqa Life Македонија”. Од 2011 година вкупно 4 компании работат на пазарот на животно осигурување во Република Македонија.

Во моментов на македонскиот осигурителен пазар работат 16 осигурителни брокерски друштва и 5 друштва за застапување во осигурувањето.
И во 2011 година во првиот квартал неживотното осигурување зазема доминантен дел од вкупното осигурување, тренд што е запазен од минатите години. Вкупниот број на изготвени полиси за 2011 година (заклучно со 30.09.2011 година) изнесува 794.845 полиси од кои 791.270 се полиси за неживотно осигурување, а останатите 3.573 се од осигурување живот.

Добрите макроекономски резултати и целокупната подобрена економска активност во Република Македонија се одразија и на осигурителниот пазар, и

можеме да заклучиме дека ова е релативно успешна година за осигурителниот сектор. Ако се земе во предвид дека домашната економија полека дава сигнали на закрепнување од финансиската и економската криза, и дека стапките на раст ќе го задржат овој континуитет, тогаш неизбежни се очекувањата за зголемена конкуренција на осигурителниот пазар. Очекувањата за зголемен БДП за престојната 2012 година, намалена инфлација и зголемена економска активност, со себе повлекуваат и очекувања за зголемени инвестиции на осигурителниот пазар.

## 2. ПОДАТОЦИ ЗА ОСИГУРИТЕЛНАТА ГРУПА

Кроациа Осигурување АД – Друштво за осигурување на живот Скопје е дел од осигурителната групација на Croatia Osiguranje d.d. која го поседува целокупниот пакет на акции во Друштвото.

Во далечната 1884 година Croatia Osiguranje d.d е основана како осигурителна задруга, додека во 1990 година прераснува во акционерско Друштво, каде доминантен акционер е државата.

Највисоко тело на управување е Надзорниот Одбор на Друштвото, во состав:

1. Проф. Др. Мијатовиќ Никола, Претседател
2. Дипл. Економсит Наташа Дуспара, Заменик Претседател
3. Др. Реџепи Гзим
4. Дипл. Економист Захер Јосип
5. Дипл. Правник Обуљен Анте
6. Мирослав Храшчанец, член (претставник на вработените)

Осигурителната група ја сочинуваат 13 фирми ќерки:

- Croatia Lloyd;
- Croatia Leasing d.d.;
- Croatia zdravstveno osiguranje d.d.;
- PBZ Croatia osiguranje d.d.;
- Croatia Osiguranje mirovinsko društvo d.o.o.;
- Croatia Tehnički Pregledi d.o.o.;
- Slavonija Trans Tehnički pregledi d.o.o.;
- HERZ d.d.;
- Croatia Osiguranje d.d. Ljubuški;
- Croatia Osiguranje – Život Skopje;
- Croatia Osiguranje – Neživot Skopje;
- Milenium Osiguranje a.d.o. Beograd;
- Croatia Sigurimi s.a. Priština

Основниот капитал на Друштвото изнесува 442.887.200,00 куни, и е поделен на 316 348 акции, по номинална вредност на акција од 1.400,00 куни.

Доминантен акционер во сопственичката структура е Хрватскиот Фонд за приватизација.

Од 2004 година Друштвото котира на Загребачката берза на хартии од вредност.

## 3. ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ ЗА ДРУШТВОТО

Друштвото, Кроациа Осигурување АД – Друштво за осигурување на живот Скопје, е основано 10.08.2004 година со Решение за издавање на дозвола за вршење на работи на осигурување бр.18-3209/6 издадено од Министерство за Финансии на Р. Македонија, додека со работа започнува во Април 2005 година, со основна дејност осигурување во рамки на класите на осигурување:

- Осигурување на живот и
- Осигурување од последица на несреќен случај во случај на смрт или нарушување на здравјето поради повреда.

Друштвото работи и учествува во платниот промет под називот:
**КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ АД – Друштво за осигурување на живот**

Скратениот назив ќе гласиі:
**КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ - ЖИВОТ**

Во правниот промет со странство називот на Друштвото е на англиски јазик и се пишува со латинско писмо:
**CROATIA INSURANCE – LIFE**

Седиштето на Друштвото е во Скопје, ул. Мито Хаџивасилев Јасмин бр.2 , спрат 2, опшина Центар, Република Македонија.

Друштвото на ден 31.12.2011 година нема регистрирано подружници и филијали.

Заштитниот знак на Друштвото е дел од називот на Друштвото што се користи во правниот промет, како додаток во форма на цртеж со текстуален дел кој е ликовно графичка целина и тоа приказ на едностран цилиндар пресечен од десната страна. Под заштитниот знак се наоѓаат зборовите: КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ - ЖИВОТ.

Предмет на работење на Друштвото е осигурување на живот.

Работи на осигурување Друштвото извршува во рамките на следните класи на осигурување:

1. Осигурување на живот

2. Осигурување од последици на несреќен случај - незгода (вклучувајќи и индустриска повреда и професионално оболување)

Друштвото работи во согласност со позитивните законски и подзаконски акти на Р.Македонија и Статутот на Друштвото.

Во сопственичката структура при основањето на Друштвото удели имаат тројца акционери: Кроациа Осигурување АД Загреб, Кроациа Осигурување АД Љубушки и Вардар Осигурување АД Скопје.

Во Декември 2007 година извршена е купопродажба на 2.520 акции помеѓу акционерите Кроациа Осигурување АД Загреб и Кроациа осигурување АД Љубушки, со што е зголемен уделот во акционерскиот капитал на Кроациа Осигурување АД Загреб од 36,4% на 70%.

Во Декември 2008 година извршена е докапитализација на Друштвото, согласно Измените на Законот за супервизија во осигурувањето на Р.М. во износ од 2.250.000,00 евра, со што е зголемен основниот капитал на Друштвото но и уделот на Кроациа Осигурување АД Загреб на 92,5% во вкупната сопственичка структура.

На 24.11.2011 година е донесена одлука за купување на акции во Кроациа Осигурување АД – Друштво за осигурување на живот од акционерот во Друштвото Триглав осигурување АД (АД за осигурување Вардар). Во декември 2011 извршена е купопродажба на 2.250 акции од акционерот во Друштвото Триглав осигурување АД, со што Кроациа Осигурување АД Загреб поседува 92,5% од пакет акции , додека Кроациа Осигурување – Живот Скопје поседува 7,5% од вкупниот пакет акции.

Основачкиот капитал изнесува: **3.000.000,00 евра**

Број на издадени акции: **30.000**

Номинална вредност на акција: **100,00 евра**

Број на акции во сопственост на Кроациа Осигурување АД Загреб: **27.750**

Број на акции во сопственост на Кроациа Осигурување АД-Друштво за осигурување на Живот Скопје: 2250

Во 2008 година, Друштвото го промени начинот на управување од двостепен во едностепен систем на управување.

Одборот на Директори на Друштвото брои 5 члена:

7. Јукиќ Жељко, Претседател
8. Палада Марин, Неизвршен член
9. Пуљиз Марио, Неизвршен член
10. Поповски Владимир, Извршен член, Главен Извршен Директор
11. Камбовски Владо, Независен член

Со Одлука на Собрание на Акционери, Друштвото е ребрендирано во 2008 година, од Вардар-Кроациа АД во Кроациа Осигурување АД – Друштвото за осигурување на живот.

## 4. СИСТЕМАТИЗАЦИЈА И ОРГАНИЗАЦИЈА

Со Одлука на Органот на управување на КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ – ЖИВОТ почетокот на 2010 година се имплементираше Нова систематизација и организација на работни места во Друштвото, со цел подобрување на организацијата на работа и прилагодување на секторските единици кон реалните потреби на работење на Друштвото, а во насока на подобрување на успешноста на работење и операционализација на трошоците.

Работењето на Друштвото, според постоечката систематизација е организирано во 3 организациони делови:

- Кабинет на Главен Извршен Директор;
- Сектор за планирање, развој и продажба на животни осигурувања;
- Сектор финансии и сметководство;

Внатрешниот ревизор на Друштвото е независен од организационите делови во својата работа и е директно одговорен за своето работење пред Одборот на Директори и Главниот Извршен Директор.

На ден 31.12.2011 година бројот на вработени во Кроациа Осигурување АД – Друштво за осигурување на живот Скопје на ден 31.12.2011 година е 30 во редовен работен однос со полно работно време и 4 во редовен работен однос со скратено работно време.

## 5. ДЕЛОВНА ПОЛИТИКА ВО 2011 ГОДИНА

Во деловната 2011 година, Друштвото ја продлабочи својата активност во областа на осигурување на живот, се понудија нови производи на македонскиот осигурителен пазар, што му овозможи зацврстување на угледот и афирмација во финансискиот и стопанскиот амбиент на Република Македонија.

Основна стратешка цел на Друштвото за 2011 година беше континуирано јакнење на каналите на продажба преку:

- Зголемување на бројот на вработени во Секторот за планирање, развој и продажба на животни осигурувања во делот на развој на интерна продажна мрежа;
- Зголемување на бројот на застапници и јакнење на надворешната продажна мрежа;
- Соодветна стимулација преку награден програм со преддефинирани цели и награди за постигнување на истите, а со цел зголемување на продажните резултати и намалување на флуктуацијата во овој канал;
- Продолжување на соработката со постоечките Брокерски куќи и Агенции за застапување во осигурувањето;
- Планирани маркетинг активности како подршка на продажбата и со цел зголемување на продажбата;
- Пратење на трендот на осигурувањето и истражување и креирање дополнителни клиентски ориентирани сервиси и услуги;
- Анализа на пазарот и пласирање на производи поблиски до преференциите и потребите на осигурениците.

Во 2011 година, продолжија напорите за посебно внимание во развојната стратегија на Друштвото, околу процесот на градење на сопствена продажна мрежа, како предуслов за соодветен одговор на промените на осигурителниот пазар и потребата за намалување на трошковната структура на Друштвото но и зајакнување на сопствениот потенцијал, преку:

- Продолжување на стратегијата - Развој на продажната мрежа, градење активни структури по принципот на мрежен маркетинг;
- Задржување на постојните и придобивање на нови застапници кои воедно ќе бидат и иматели на полиси за животно осигурување во Кроациа Осигурување – Живот, кои се продажно ориентирани и активни во градење на сопствена продажна мрежа;
- Ефективен систем за наградување на надворешните застапници, а согласно постигнати резултати/учинок;
- Континуиран процес на едукација и менторство на надворешни застапници а под директен ангажман и мониторинг на интерни регионални координатори;

- Отварање продажни позиции / места – согласно потребите на пазарот, финансиската ситуација и стратегијата на компанијата.

Во деловната 2011 година Друштвото примени конзервативна политика на вложување на средствата од капиталот и техничките резерви, што како стратегија даде задоволителни резултати и квалитетен приход во изминатата година од работењето.

Квалитетно решавање на штетите, одржување на постојана солвентност и ликвидност и вложување на средствата во согласност со законските прописи и актите на Друштвото, беа цели на Друштвото утврдени со деловна политика за 2011 година.

Посебен акцент во деловната политика на Друштвото во 2011 година беше управувањето со ризиците од работењето, посебно финансиските ризици. Стратегијата на дневно следење на ризикот Друштвото ја остваруваше со формиран работен тим за антиципирање, оценка и делување по секој можен ризик.

## 6. КАПИТАЛ И РЕЗЕРВИ

Вкупниот обем на капитал на Друштвото со 31.12.2011 година изнесува **199.539.330,00 денари** (3.244.278,18 евра).

| | |
|---|---|
| Запишан капитал-редовни акции | 184.131.750,00 денари |
| Законски резерви | 11.424.150,00 денари |
| Откупени сопствени акции | - 14.609.292,00 денари |
| Задржана-нараспределена добивка од минати години | 4.312.781,00 денари |
| Нето добивка за тековниот пресметковен период | 14.279.941,00 денари |
| **Вкупно капитал** | **199.539.330,00 денари** |

Со измените и дополнувањата на Законот за супервизија на осигурувањето, од 12.06.2007 година, цензусот на основачкиот капитал е зголемен е на 3.000.000 евра, така што тој изнесува 184.131.750,00 денари (3.000.000 евра на денот на уплата на средствата) и е поделен на 30.000 обични акции по номинална вредност од 100 ЕУР. Сите акции се уплатени во целост, издадени во нематеријален облик, слободно се преносиви и се водат во Центраниот Депозитар за хартии од вредност на РМ.

Согласно одлука на Собраниенто на акционери, на ден 22.12.2011 година Кроациа Осигурување Живот АД Скопје изврши откуп на 2.250 сопствени акции по цена од 105 евра (6.458 денари).

Во прилог е презентирана сопственичката структура на Кроациа Осигурување Живот АД Скопје на ден 31.12.2011 година:

| | Број на акции | % учество |
|---|---|---|
| Croatia Osiguranje DD Zagreb | 27.750 | 92,50% |
| Кроациа Осигурување Живот АД Скопје | 2.250 | 7,50% |
| **ВКУПНО** | **30.000** | **100%** |

### Технички резерви

Вкупните технички резерви на Друштвото со состојба 31.12.2011 година изнесуваат:

- **резерви за преносни премии во износ од 4.439.823,00 ден**.
- **резерви за штети во износ од 1.309.691,00 ден**
- **математичка резерва во износ од 351.761.494 ден** (**5.719.234,11 евра**):

| | | |
|---|---|---|
| математичка резерва за мешано осигурување | 309.401.821,00 | ден. |
| математичка резерва за детско осигурување | 18.204.873,00 | ден |
| математичка резерва на ТБС | 1.302.350,00 | ден. |
| математичка резерва за колективно осигурување | 2.699.949,00 | ден. |
| математичка резерва за додатно осигурана сума | 20.152.501,00 | ден. |

Друштвото во извештајниот период изврши вложувања на дел од средствата кои ги покриваат техничките резерви, законски утврдени со член 88 од Законот, почитувајќи ги ограничувањата за одделни вложувања содржани во член 89 од Законот.

### 6.1. Видови вложувања и локализација на средства кои ја покриваат математичката резерва

1. Парични средства на издвоени сметки за математичка резерва 1.161.164,00 ден.
2. Краткорочни депозити во деловни банки 66.000.000,00 МКД
    - Sparkasse Bank 25.000.000,00 МКД
    - Societe Bank 15.500.000,00 МКД
    - Комерцијална Банка АД Скопје 12.000.000,00 МКД
    - НЛБ Тутунска Банка АД Скопје 3.500.000,00 МКД
    - Стопанска банка АД Скопје 10.000.000,00 МКД
3. Хартии од вредност што ги издава или за кои гарантира Република Македонија - државни записи 13.904.087,00 МКД
4. Хартии од вредност што ги издава или за кои гарантира Република Македонија - државни обврзници 270.231.844,00 МКД
5. Дадени позајмици врз основа на полисите за животно осигурување 1.112.149,00 МКД

### 6.2. Видови вложувања и локализација на средства кои ги покриваат техничките резерви

1. Парични средства на издвоени сметки за технички резерви 1.350.322,00 МКД
2. Краткорочни депозити во деловни банки 4.000.000,00 МКД
    - Стопанска Банка АД Скопје
3. Хартии од вредност што ги издава или за кои гарантира Република Македонија - државни обврзници 436.060,00 МКД
    - РМДЕН01-РМДЕН10

### 6.3. Видови вложувања и локализација на капиталот (во денари)

1. Парични средства на издвоени сметки 4.653.433,00 МКД

2. Хартии од вредност што ги издава или за кои гарантира Република Македонија - државни обврзници 194.714.223,00 МКД РМДЕН01-РМДЕН10

## 7. МАРГИНА НА СОЛВЕНТНОСТ

Пресметаната маргина на солвентност за деловната 2011 година е во износ кој во целост ги задоволува законските барања, да капиталот на Друштвото го надминува потребното ниво.

Маргината на солвентност со состојба 31.12.2011 година изнесува 28.837.321,00 денари.

Маргината на солвентност за дополнително осигурување од последица на несреќен случај изнесува 1.002.150,00 денари.

Пресметката е извршена во согласност со член 76. од Закон за супервизија на осигурување на РМ (Службен Весник на Република Македонија бр.27/02, 84/02, 98/02, 33/04, 88/05, 79/07, 08/08, 88/08, 56/09, 67/10 и 44/11).

## 8. УПРАВУВАЊЕ СО РИЗИК

Управувањето со ризици е темелна функција на сите финансиски институции. Согласно тоа, Кроациа Осигурување Живот АД Скопје мора адекватно да управува со сите ризици на кои во текот на своето работење е изложена како би се остварило сигурност во работењето, навремена исплата на штети на осигуреници, соодветна профитабилност како и да се почитуваат сите законски и регулаторни одредби.

Одборот на Директори на Кроациа Осигурување – Живот Скопје согласно со Законот за супервизија на осигурување секоја деловна година усвојува Правилник за управување со ризици на кои е Друштвото изложено и кои можат да предизвикаат несигурност во работењето. Правилникот за управување со ризик го пропишува начинот на следење на ризикот, известување, предлагање и спроведување на мерки за ограничување на ризикот како и одговорност на службите за спроведување на мерки за управување со ризикот.

Во текот на 2011 година Друштвото беше изложено на константни ризици во работењето кои имаат неменлива ризичност спрема степенот на опасност од нивно појавување. Стручните Служби на Друштвото постапуваат према Условите на осигурување и го проценуваат секој поединечен случај со цел амортизирање на константните ризици.

Варијабилните ризици од работењето се поврзани со неизвесноста на финансискиот пазар, посебно на промените на каматните стапки и флуктуација на девизниот курс. Годината 2011 е одбележана со генерална стабилност на девизниот курс на еврото во однос на денарот. Друштвото применува конзервативна политика на вложувања со цел смалување на овој потенцијален ризик.

Согласно со деловната стратегија, менаџментот на Друштвото секојдневно врши идентификација на потенцијалниот ризик, негова проценка, оценка на алтернативите и избор на средства за регулирање и донесување и во исто време применување на Одлуките. За избегнување на ризикот од работењето се применуваат следните методи:

- Одбивање на прием во осигурување на понуди кои не ги исполнуваат условите за прием;
- Превентивно избегнување на можни ризици;
- Превземање на ризик само во случај на проценка на мал можен ризик;
- Трансфер на ризикот во реосигурување;
- Управување со ризикот по пат на поделба и смалување на ризикот;

Во однос на постапката за припрема и изработка на консолидирани финансиски извештаји, Друштвото поднесува финансиски извештаи кои реално ја отсликуваат финансиската состојба, финансиското работење и текот на готовина. Сметководствената политика на Друштвото е усогласена со меѓународните сметководствени стандарди.

## 9. ЛИКВИДНОСТ ВО РАБОТЕЊЕТО

Заради осигурување на потребните финансиски извори за исполнување на обврските во секое време, Друштвото секојдневно врши проценка на ликвидноста: Односот помеѓу тековната актива и тековната пасива покажува во која мера тековната актива ги покрива обврските од тековната пасива.

Коефициентот на ликвидност на Друштвото пресметано на ден 31.12.2011 година изнесува 2,15 %.

## 10. ПРИНЦИПИ НА РЕОСИГУРУВАЊЕ

Со Одлука на Одборот на Директори на Друштвото, максималниот самопридржај за 2011 година изнесува до 60.000 евра.

Сите склучени осигурувања со осигурена сума над 60.000 евра, по основ на ризик смрт од болест или смрт од несреќен случај Друштвото ги склучило по проценка на ризик и потврдено со Одлука на Одбор на Директори.

Од 01.01.2011 година Друштвото склучи Договор за реосигурување за вишокот на ризик за случај смрт од несреќен случај со реосигурувачот Croatia Lloyd.

## 11. ОСИГУРИТЕЛНО РАБОТЕЊЕ ВО 2011 ГОДИНА

Кроациа Осигурување АД – Друштво за осигурување на живот во 2011 година го реализираше своето деловно работење во согласност со:

- Законот за супервизија на осигурување,
- Статутот на Друштвото и останатата важечка законска регулатива во Р.Македонија,
- Усвоената деловна и развојна политика согласно Планот за 2011 година,
- Условите и состојбите на пазарот на осигурителната дејност во Р.Македонија

Во деловната 2011 година Друштвото се фокусираше на исполнување на планираните резултати од работењето согласно Планот за работа за 2011 година и доближување на својата стратегија на работење до потенцијалните осигуреници. При тоа, доследно се спроведуваа основните принципи на осигурително работење и се почитуваа законските норми во доменот на осигурувањето и известување на надзорните државни осигурителни органи.

Развојната стратегија на Друштвото во 2011 година во целост беше насочена кон промоција на осигурувањето на живот, преку константно одржување на едукативни семинари и презентации пред потенцијални Осигуреници.

Успешната деловна 2011 година Друштвото ја одбележи со зголемување на вкупната осигурителна премија и значителен пораст на бројот на нови Осигуреници, но и квалитетен приход од вложувања на средствата од капиталот, резервите и техничката премија. Минимизирање на влијанието на светската економска криза врз работењето на Друштвото беше главна задача на менаџментот и вработените во Друштвото во 2011 година, а таа задача ќе остане приоритет и во 2012 година. Како одговор на рецесивната состојба менаџментот превзема бројни мерки за амортизирање на негативните влијанија:

- Воведување - Подарок 2,5 % од осигурена сума на секоја идна мајка за нејзиното новороденче, можност која го подобрува квалитетот и конкурентноста на нашите производи;
- Воведување на систем на наплата и редовно следење на должната премија по секоја полиса;
- Интензивна стратегија на развој на интерна продажна мрежа која опфати одржување на неделни едукативни семинари за регрутирање на нови Застапници во осигурувањето но и дополнителна едукација и постојана подршка на постојните Застапници;
- Иновативен награден програм за надворешни застапници, креиран да ги задоволи потребите на застапниците со натпреварувачки дух, да ја зајакне лојалноста на истите и да го намали ризикот од зголемена флуктуација и одлив на кадри во конкурентски надворешни мрежи;

- Продолжување проекти во доменот на продажбата насочени кон зголемување на продажниот резултат: „Call Центар“, „Најдобар Застапник за 2011 година“,“Најдобар плаќач за 2011 година“, „Дарувајте му на Вашето дете сигурна иднина“;
- Воведување на наградна игра во рамките на проектот „Дарувајте му на Вашето дете сигурна иднина“, која им овожможува на децата во рамките на овој проект да постанат потенцијални добитници на наградно патување во Дизниленд.
- Воведување на проект “Кај нас Вашата лојалност вреди повеќе”, можност за добивање на привилигирани попусти на мрежата продажни места кои имаат склучени договори за соработка во оваа насока со Кроациа Осигурување - Живот – кампања која ја потврдува нашата клиентска ориентираност и која создава дополнителни вредности на постојното портфолио;
- Имплементација на услугата/апликацијата “My Cro Account” – веб базирано решение креирано за да овозможи постојан увид на осигурениците во статусот на нивните полиси од удобноста на своите домови. Во рамките на истата апликација постои интегрирано решение за пратење на бодовната состојба на сметките на надворешните застапници;
- Строго дефинирана процедура на работа при добивање на откупни барања со главен акцент промена или одложување на одлуката на осигурениците за откуп на полисите (можност за заем, мирување, одложено плаќање);
- Воведување на мерки на штедење, рационализирање на работните места и операционализирање на вкупните трошоци од работењето.

Нашиот успех во работењето е резултат на добрата деловна стратегија и посветеност на работењето усмерено кон квалитет, иновација и развој на сопствена продажна мрежа.

Воведувањето на нови осигурителни производи прилагодени на специфичните пазарни услови како и создавањето дополнителни вредности кои се клиентски ориентирани се начините за обезбедување на одлична позиционираност на пазарот на животно осигурување во Р. Македонија и задоволство на нашите клиенти.

Во 2011 година нашите напори беа насочени кон Осигурениците, како постоечките така и идните. Создадовме услови за ценовно прифатливи производи со цел задоволување на потребите на нашите корисници.

Иновацијата, развојот на интерната продажна мрежа и будно следење на потребите на пазарот се клучни елементи во нашата деловна стратегија која не

пратеше во деловната 2011 година, но со јасна определба за нејзиното продолжување и во идниот развој на Компанијата.

**Комерцијално име на склучените Договори за осигурување во 2011 година во рамки на класата на осигурување**

КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ – ЖИВОТ на осигурителниот пазар на Република Македонија и во 2011 година ги нуди следните производи на осигурување:

- Осигурување на живот во случај на смрт и доживување со дополнително осигурување за случај на смрт поради несреќен случај и тешко болна состојба;
- Осигурување на живот за случај на смрт и доживување;
- Осигурување на живот за случај на смрт и доживување со еднократна уплата на премија;
- Дополнително осигурување од последици на несреќен случај со осигурување на живот;
- Дополнително осигурување од тешко болна состојба со осигурување на живот;
- Детско штедно осигурување;
- Колективно животно осигурување;

Како резултат на истражувањето на потребите на пазарот и напорите кои Друштвото ги направи во 2011 година а во врска со имплементацијата на банкоосигурување во Р. Македонија според прелимираните разговори кои се водат со неколку банки очекување е дека во 2012 година Друштвото на пазарот ќе понуди нов, досега непознат производ на нашиот пазар, банкоосигурување.

Останатите класи на осигурување живот од точка 20 до 23 на член 5 од Законот за супервизија на осигурувањето ќе се воведуваат сукцесивно за време на работењето на Друштвото во наредниот период, согласно со пазарните услови и проценетите пазарни потреби.

## 12. РЕЗУЛТАТИ ОД РАБОТЕЊЕ ВО 2011 ГОДИНА

Во 2011 година Кроациа Осигурување АД – Друштво за осигурување на живот оствари вкупна пресметана премија во износ од **199.073.999,00** денари **(3.236.712,45 евра**) што претставува **раст од 41,75%** во однос на истиот период минатата година. По прелимираните објавени статистички податоци Друштвото 2011 година ќе ја заврши со над 40% во пазарното учество, мерено во однос на уште три осигурителни компании кои се занимаваат со осигурување на живот (Граве Осигурување, Уника Осигурување и Винер Осигурување) и сервисирање на портфолио склучено до 2007 година кое сеуште е активно (Кјуби осигурување). Точна информација за пазарното учество според официјални податоци на Агенција за супервизија на осигурување, во моментот на составуање на Извештајот нема објавено.

Приходите од менаџирање со средствата од капиталот и техничките резерви забележуваат **пораст од 22,35** во однос на истиот период минатата година, во вкупен износ од 35.978.426,00 денари (584.967,50 евра).

Вкупните приходи остварени во 2011 година изнесуваат 235.578.960,00 денари (3.830.240,79 евра) што претставува **пораст од 38,65%** однос на вкупните приходи остварени во деловната 2010 година. При тоа, треба да се има во предвид дека Друштвото во 2011 година не оствари приход по Организационен Фонд, кој беше антиципиран со планот за 2011 година врз основа на обврската на акционерот Вардар Осигурување АД Скопје во износ од 6.421.800,00 денари (105.000,00 евра). **Бруто профитната маржа** на Кроациа Осигурување АД – Друштво за осигурување на живот во 2011 година изнесува **0,063** индекси.

Бруто Добивката на Друштвото за 2011 година изнесува **14.727.911,00** денари (**239.458,76** евра) и означува **пораст од 2,99%** во однос на добивката реализирана во 2010 година.

## 13. ПОКАЗАТЕЛИ НА РАБОТЕЊЕТО НА ДРУШТВОТО

Компанијата веќе 7 години успешно работи и главна стратешка цел и определба и понатаму останува да биде задржување на трендот на раст, односно освојување на поголемиот дел од пазарот и висок удел во целокупната премија за животно осигурување на македонскиот пазар.

**Табела бр.1** Показатели на работење на Друштвото – 31.12.2011 година

| Показатели на работење на Друштвото 31.12. 2011 | Кроациа Осигурување – Живот АД Скопје |
|---|---|
| **Добивка** | 239.458,76 евра |
| **Број на вработени** | 34 |
| **Продуктивност на работење (добивка по вработен)** | 7.042,90 евра |
| **Економичност на работење** | 1,07 |
| **Рентабилност на работење** | 0,06 |

Податоците содржани во табела бр.1 покажуваат високо ниво на добивка по вработен (продуктивност).

## III. ФИНАНСИСКИ ПОКАЗАТЕЛИ

1. БИЛАНС НА СОСТОЈБА 31.12.2011 ГОДИНА

Според резултатите од работење со состојба 31.12.2011 година, Кроациа Осигурување АД – Друштво за осигурување на живот ги оствари следните резултати:

| | | |
|---|---|---|
| **1. Вкупни приходи:** | **235.578.960,00 МКД** | **(3.830.240,79 ЕУР)** |
| **2. Вкупни расходи:** | **220.851.049,00 МКД** | **(3.590.782,03 ЕУР)** |
| **3. Бруто Добивка:** | **14.727.911,00 МКД** | **(239.458,76 ЕУР)** |

***ПРИХОДИ***

| **Ставка приход** | **Процент (%)** |
|---|---|
| Приходи од осигурување | 84,51% |
| Приходи од камати | 15,27% |
| Други приходи | 0,22% |
| **Вкупно** | **100%** |

Во остварувањето на вкупните приходи најголемо учество **(84,51%)** завземаат **приходите остварени од продажбата** на полисите по осигурување на живот, во износ од 199.073.999,00 денари (3.236.712,45 евра).

**Финансиските приходи** (приходи остварени од менаџирање со средствата од капиталот и техничките резерви) изнесуваат 35.978.426,00 денари (584.967,50евра), односно нивното учество во вкупните приходи е **15,27 %.**

**Други приходи** изнесуваат 526.535,00 денари (8.560,85 евра) со учество во вкупни приходи од **0,22%.**

Според Планот на Друштвото за деловната 2011 година планирани беа и 6.421.800,00 денари (105.000 евра) како приход од Организационен фонд, кои сеуште не се наплатени од акционерот Вардар Осигурување АД како обврска од 2007 и 2008 година. Друштвото согласно Одлука на IV. Состанок на Одборот на Директори овие приходи планира да ги наплати по судски пат, за што веќе се води постапка која е во тек на донесување на пресуда.

***РАСХОДИ***

| **Ставка расход** | **Процент (%)** |
|---|---|
| Штети и доживување | 7,89% |
| Промена во резервации за штети | 0,01% |
| Промени во математичка резерва | 47,22% |
| Трошоци за осигурување | 28,43% |
| Трошоци од обезвреднување на побарувања | 0,52% |
| Останати административни трошоци | 15,93% |
| **Вкупно** | **100%** |

Издатоците за **штети, доживување и откуп по полисите** се во висина од 17.408.069,00 денари (283.035,02 евра), односно учествуваат со 7,89% во вкупните расходи остварени за извештајниот период. Со состојба 31.12.2011 година исплатени се 7 штети по основ смрт од болест, 81 штета по основ дополнително осигурување од последица на несреќен случај и 13 исплати за доживување. Вкупен број на пријавени и исплатени откупи во 2011 година, со состојба 31.12.2011 година изнесува 281.

Бројот на исплатени откупи во 2011 година е поголем за 31,19% во однос на исплатените откупи во 2010 година, како резултат на глобалната економска криза која се силно се почувствува и во Република Македонија.

Со состојба 31.12.2011 резервирани се вкупно 31 штета, од кои 1 е смртен случај во износ од **339.110,89** денари (5.513,55 евра), 29 штети се однесуваат на незгода и за нив е резервиран износ од **604.517,88** денари (9.829,55 евра), додека 1 е тешко болна состојба и за истата е резервиран износ од 37.735,16 денари (613,57 евра).

Износот на **промената во резервациите за штети** заклучно со 31.12.2011 година изнесува **27.058,00 денари (439,93 евра)**, односно 0,01% учество во вкупните расходи. Вкупниот износ на резервите за штети изнесува **1.309.691,00 денари (21.294,06 евра).**

Во структурата на вкупните расходи **промената во математичката резерва**, со состојба 31.12.2011 год., изнесува 104.294,192,00 денари (1.695.702,66 евра) или **47,21 %** во вкупните расходи.

**Трошоците за осигурување** изнесуваат 62.791.978,00 денари (1.020.924,78 евра)**.** Структурата пак, на поединечното учество, е како следи:

| | |
|---|---|
| Провизии | 54.926.377,00 денари (893.039,22 евра) |
| Маркетинг | 5.507.625,00 денари (89.547,60 евра) |
| Останати трошоци за осигурување | 2.357.976,00 денари (38.337,96 евра) |

**Трошоците за обезвреднување на побарувањата** изнесуваат 1.175.893,00 денари (19.118,66 евра), односно учествуваат со 0,52% во вкупните расходи. Овие трошоци се однесуваат на соодветна исправка на вредноста на побарувањата кон осигурениците согласно утврдениот коефициент и старосната структура на побарувањето.

**Општите и административни трошоци** изнесуваат 35.153.859,00 денари (571.561 евра), што претставува учество од 15,93 **%** во вкупните расходи. Поединечното учество на трошоците, во оваа група е како следи:

| | |
|---|---|
| Амортизација | 1.384.119,00 денари (22.504,17 евра) |
| Бруто плати за вработените | 16.023.241,00 денари (260.519,32 евра) |
| Закупнина на деловниот простор | 2.270.412,00 денари (36.914,27 евра) |
| Останати трошоци* | 15.476.087,00 денари (251.623,23 евра) |

*(надомест за членови на ОД, струја, вода, парно, телефони, банкарски услуги, репрезентација, канцелариски материјал, одржување на програм и др.)

**Компаративни податоци 2011/2010**

Со цел согледување на реалниот раст на Друштвото, направена е компаративна анализа на работењето во 2010 и 2011 година.

**Табела бр.3** Податоци за реализација 2011/2010 (во ЕУР)

| | Реализација 31.12.2011 | Реализација 31.12.2010 | Поратст/пад 2011/2010 | |
|---|---|---|---|---|
| **Приходи од премии** | **3.236.712,41** | **2.283.396,78** | **41.75** | **%** |
| Приходи од осигурување | 3.267.784,65 | 2.298.442,35 | 42,17 | % |
| Реосигурување | -5.000,15 | 0,00 | -100.00 | % |
| Промена во бруто резерви за преносни премии | -26.072,06 | -15.045,57 | 73,29 | % |
| **Приходи од камати** | **584.967,50** | **478.106,33** | **22.35** | **%** |
| **Други приходи** | **8.560,85** | **1.047,13** | **717,55** | **%** |
| **Приходи од организациски фонд** | **0,00** | **0,00** | **-100.00** | **%** |
| **Вкупни Приходи** | **3.830.240,76** | **2.762.550,25** | **38,65** | **%** |
| **Издатоци за осигурани случаи** | **283.035,02** | **186.114,23** | **52.08** | **%** |
| штети | 79.946,57 | 49.589,46 | 61.22 | % |
| откупи | 169.824,60 | 129.453,80 | 31.19 | % |
| доживување | 33.263,85 | 7.070,97 | 370.43 | % |
| **Резервации за отприемни** | **0,00** | **14.999,00** | **-100.00** | **%** |
| **Промена во резерви за штети** | **439,93** | **13.480,17** | **-96.74** | **%** |
| **Промени во математичка** | **1.695.702,66** | **1.206.040,39** | **40.60** | **%** |
| **Трошоци за осигурување** | **1.020.924,77** | **690.808,87** | **47.79** | **%** |
| **Трошоци за отпис на побарувања** | **19.118,66** | **6.394,24** | **199** | **%** |
| **Останати административни трошоци** | **571.561,00** | **412.195,79** | **38.66** | **%** |
| **Вкупно расходи** | **3.590.782,04** | **2.530.032,69** | **41.93** | **%** |
| **Бруто добивка** | **239.458,72** | **232.517,56** | **2.99** | **%** |
| **Данок на добивка** | **7.283,47** | **5.944,61** | **22.52** | **%** |
| **Нето добивка** | **232.175,25** | **226.572,95** | **2.47** | **%** |

Со компаративната анализа се опфатени приходите и расходите на Друштвото во анализираниот период, 01.01.2010 – 31.12.2010 и 01.01.2011 – 31.12.2011 година.

Врз основа на резултатите се донесени следниве заклуцоци:

- За периодот 01.01.2011 – 31.12.2011 година Друштвото остварило бруто добивка од **239.458,72 Евра,** истиот период 2010 година е евидентирана 2.99**%** помала добивка, односно **232.517,56 евра**. По одбивање на данок на

добика Друштвото во 2011 година остварило **2.47%** поголема добивка споредбено со 2010 година;

- Приходите од осигурување во 2011 во однос на 2010 година забележува **пораст од 42,17%;**
- Приходите од камати исто така покажуваат зголемување во 2011 во однос на 2010 година истиот период за **22,35%.** Друштвото применува конзервативна политика на вложувања со цел долгорочно стабилно и профитабилно работење.
- Издатоците за осигурени случаи се **зголемени за 52,08%** во однос на истиот период минатата година како резултат на зголемување на портфолиото на Друштвото.
- Промената во резервите за штети во 2011 година бележи пад од 96.74% во однос на 2010 година како резултат на веќе издвоен доволен износ на резерви за штети кои кумулативно се евидентираат во билансот на состојба и со 31.12.2011 година изнесуваат 21.294,05 евра.
- Промени во математичката резерва на портфолиото од 2011 година е пресметана по цилмер метода, препорачано од Актуарите од Croatia Osiguranje d.d.Загреб но како резултат на повисоката продукција забележува пораст во споредба со истиот период минатата година од 40,60%**.** Значајно е да се напомене дека во вкупниот износ на математичка резерва од 5.719.234,11 евра пресметан, покрај редовно издвоената математичка резерва по полисите за осигурување на живот, одвоени се износи и за припис на идни добивки по полиси за осигурување на живот. Со ваквата политика се превзема модел на дефинирање на трошок на математичка резервација по принципи на пресметка во матичната куќа, Croatia Osiguranje d.d. Загреб.
- Трошоците за осигурување во 2011 година изнесуваат 1.020.924,77 евра.
- Анализата на структурата на трошоците покажува дека провизијата учествува со износ од вкупно 893.039,22 евра; маркетингот со вкупен износ од 89.547,60 и останати трошоци за осигурување со износ од 38.337,96 евра.
- Динамиката на трошење е во согласност со развојната стратегија на компанијата во делот на имплементирање на нови проекти и програми и континуирано ширење на продажната мрежа.
- Останатите административни трошоци во 2011 година изнесуваат 571.561,00 евра. Амортизацијата учествува во трошковната структура со износ од 22.504,17 евра, износ на бруто плати во висина од 260.519,32 евра, закупнина со износ од 36.914,27 евра и општи административни трошоци со учество во износ од 251.623,23 евра.

  **Трошокот за бруто плати** е за **1% помал** во однос на истиот период минатата година како резултат на воведените мерки на штедење и значително подобрената ефикасност на вработените. Општите административни трошоци во 2011 година пораснале за 2% во споредба со

2010 година, а како резултат на зголемената деловна активност на Друштвото.

## 2. ПОЛИТИКА НА ВЛОЖУВАЊЕ НА СРЕДСТВАТА ОД КАПИТАЛОТ И ТЕХНИЧКИТЕ РЕЗЕРВИ

Вложувањата на осигурителните Друштва стриктно ги регулира Закон за супервизија на осигурување на Р. Македонија. Имајќи ги во предвид сите значајни одредници за управување со вложувањата, Друштвото има усвоено стратегија и модел на вложувања кои водат до остварување на планираните приходи од вложувања и воедно долгорочно, стабилно, солвентно и профитабилно работење.

И покрај сите дозволени можности за вложување на средствата од капиталот и резервите, Друштвото применува конзервативна стратегија на вложување. Кроациа Осигурување – Живот Скопје ги превзема сите потребни превентивни мерки за смалување на евентуалните негативни ефекти на глобалната економска криза. Од вкупно вложените средства 87,95% се со валутна (ЕУР) клаузула.

Инвестициското портфолио на Друштвото, на ден 31.12.2011 година опфаќа:

- Државни обврзници 83,47%
- Државни записи 2,49%
- Депозити 12,55%
- Заеми на Осигуреници 0,20%
- Средства на жиро сметки 1,29%

Друштвото будно ја следи состојбата на домашниот и странскиот пазар на капитал и работи на постојано прилагодување на вложувањата, кои се изложени на потенцијални загуби поради промени во каматните стапки, флуктуација на девизниот курс и останати промени на пазарните услови.

.

## IV. РАЗВОЈНИ ПРОЕКТИ ВО 2011 ГОДИНА

Во 2011 година Друштвото продолжи со реализација на проектите кои го пратеа работењето на Друштвото во 2010 година и покажаа добри резултати по евалуација, како високо профитабилни од аспект на враќање на инвестицијата и зголемување на продажбата:

- „Најдобар Застапник за 2011 година”: Наградени се најдобрите Застапници во рамки на годишниот едукативен семинар кој Друштвото го организира веќе втора година по ред;
- „Најредовен плаќач за 2011 година”: Со цел зголемување на наплатата и продолжување на добра традиција при грижата за Корисниците на животно осигурување, крајот на 2011 година се награди најредовниот плаќач на премијата за животно осигурување;
- „Дарувајте му на Вашето дете сигурна иднина” е тековен проект кој има за цел да го популаризира детското штедење и да ја зголеми продажбата на истото и кој за релативно краток период даде одлична продукција на нови полиси;
- “Кај нас Вашата лојалност вреди повеќе”- клиентски ориентиран проект започнат 01.01.2011 година, а во насока на нудење дополнителни поволности и бенефиции на нашите клиенти (осигуреници и застапници). Проектот се состои во склучување на договори со продажни места (трговци) за одобрување на попусти за иматели на картичка за лојалност издадена од Кроациа Осигурување – Живот. Поради атрактивноста на проектот и заинтересираноста на трговците за ваков вид соработка, истиот се планира да продолжи и наредна година.
- Промоција на дополнителна поволност за младите мајки-иматели на полиса за животно осигурување. Исплата на 2,5% од осигурена сума за секое новородено дете.

Во текот на 2011 година Друштвото отвори нова, редизајнирана web страница. Кроациа Осигурување – Живот А.Д. креираше нова, редизајнирана и техни-чки подорена, web страна. Поголемата интерактивност, новите модули и подобрениот интерфејс се составен дел на новата страница.

Во согласност со стратегијата за максимално приближување кон модерниот македонски подмладок и исполнување на нивните очекувања, Кроациа Осигурување – Живот А.Д. продолжи со менаџирање на својата Facebook Fan Page страна која е интегриран со web сајтот. Преку таа страница сите заинтересирани можат да се информираат за новитетите на понудата, настаните, акциите но и можностите за вработување и термините за обука.

Во 2011 година Друштвото ги продолжи своите заложби пред државните органи за иницирање на даночно ослободување во животно осигурување и добивање на еднаков даночен и законски третман со третиот доброволен пензиски столб, каде има даночно ослободување  кај персоналниот данок на доход. Овие заложби ќе продолжат и наредната година.

## V. МАРКЕТИНГ АКТИВНОСТИ ВО 2011 ГОДИНА

Главните маркетинг цели на Друштвото во 2011 година беа насочени кон задржување и зголемување на пазарниот удел во сите сегменти на работење како и остварување на поставените финансиски и деловни цели на компанијата.

Фокусот беше ставен на бренд и продукт маркетинг, во доменот на јакнење на свеста на брендот, развој на нови дополнителни сервиси, услуги и поволности, зголемување на базата на осигуреници, застапници, раст и развој на продажната мрежа (развој и задржување).

Насоки на маркетингот кои се применуваа во 2011 година:

- Задржување на постојните осигуреници и застапници;
- Зголемување на бруто полисираната (наплатена) премија;
- Привлекување на нови потенцијални осигуреници и застапници;
- Фокус кон оспособување на ментори/водители во надворешна мрежа;

Активности за постигнување на целите:

- Маркетингшки акции;
- Поголемо промовирање на постојните производи, додадени поволности и сервис (можности за заработка);

Превземени маркетиншки активности:

- Поставување на мегабилборд на Градскиот Плоштад во текот на целата 2011 година;
- Продажни промоции и акции;
- Масовна принт кампања на флаери;
- Рекламирање во дневни весници, списанија и магазини;
- Награди;
- Организирање на посебни настани за клиенти од промотивен карактер;
- Брендирање на градски автобус

Хуманитарен Настан:

- Хуманитарен ден под слоган: “Подарете насмевка, спасете живот” – одржан во Градски Парк во Скопје на кој учествуваа звездите на реномираниот детски фестивал Супер Звезда, магионичари, ликови од анимирани филмови а со цел прибирање средства за помош-донација за лекување на мало девојче.

Издатокот за маркетинг во 2011 година беше целосно во функција на зголемување на продажбата и јакнење за свесноста за брендот и квалитетот пред зголемената конкуренција на пазарот. Како и досега, средствата кои се издвојуваат за маркетинг се условени со двострана соработка, односно склучување на животно осигурување на маркетиншките провајдери.

## VI. РАБОТА НА ОРГАНИ НА УПРАВУВАЊЕ

Одборот на Директори на КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ АД – Друштво за осигурување на Живот Скопје во 2011 година работеше во состав:

- Г-дин Јукиќ Жељко, Претседател на Одбор на Директори
- Г-дин Поповски Владимир, Извршен член на Одбор на Директори
- Г-дин Палада Марин, Неизвршен член на Одбор на Директори
- Г-дин Мишак Фрањо, Неизвршен член на Одбор на Директори
- Г-дин Камбовски Владо - предложен како Неизвршен независен член на Одбор на Директори се уште нема добиено согласност од Агенција за супервизија на осигурување за член на Одбор на Директори.

Одборот на Директори на КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ АД – Друштво за осигурување на Живот Скопје во деловната 2011 година одржа 10 (десет) состаноци и донесе вкупно 66 Одлуки со кои се регулираше работењето на Друштвото и се создадоа неопходни услови на поефикасно работење и извршување на планираните активности.

Собранието на Акционери одржа 2 (две) редовни седници.

Скопје, 15.02.2012 година

Главен Извршен Директор

________________________________

Дузлевска Учета Вилма