

1. Nagovor predsednika Uprave¹

Andrej Slapar, predsednik Uprave Zavarovalnice Triglav, ocenjuje poslovne rezultate leta 2017. V pogovoru obenem izpostavlja osrednje poudarke v prvem letu izvajanja strategije Skupine Triglav za obdobje 2017–2020.

Kako bi ocenili poslovanje Skupine Triglav v letu 2017?

Leto je bilo v znamenju izrednih množičnih škod, ki so posledica naravnih katastrof, kar je čutil ves zavarovalni sektor. Tudi mi nismo bili izjema, tovrstne škode so bile 59 odstotkov nad povprečjem zadnjih petih let oziroma 22 odstotkov nad desetletnim povprečjem. Kljub temu je bilo poslovanje Skupine Triglav dobro in nad načrtovanim. Dosegli smo konsolidirani dobiček pred obdavčitvijo v višini 84,4 milijona evrov, načrtovan je bil med 70 in 80 milijonov evrov. Izrazito neugodno škodno dogajanje smo uspešno nadoknadili z visoko premijsko rastjo in dobro nadzorovanimi stroški. Naložbeni donosi so se tudi v letu 2017 znižali, a manj kot smo pričakovali, na njihovo višino pa so pozitivno vplivali predvsem določeni enkratni dogodki.

Skupina je dosegla visoko, 7-odstotno rast premije in jo obračunala v višini ene milijarde evrov. Kljub povečanju škodnega količnika je kombinirani

količnik Skupine ostal na ugodni ravni 93,9 odstotka. Povečali smo tudi delež zavarovalne premije, ki ga obračunamo na trgih zunaj Slovenije, kar je skladno z našo strategijo rasti in razvoja.

Kako bi strnili aktualni položaj Skupine Triglav?

Poudaril bi, da v regiji Adria ostajamo čvrsto na vodilnem mestu. Naš tržni delež se je po podatkih za leto 2016 dodatno okrepil in dosegel 20 odstotkov. Veseli nas tudi, da sta naš položaj, poslovanje in finančno stabilnost dobro ocenili obe bonitetni agenciji, S&P Global Ratings in A.M. Best. V letu 2017 sta potrdili naše visoke bonitetne ocene razreda »A« in stabilno srednje-ročno napoved.

Kakšni so bili razvojni poudarki v letu 2017?

Dejavno smo uresničevali vseh pet začrtanih strateških usmeritev. Te združujejo celovite odnose s strankami, digitalizacijo in notranje preoblikovanje

našega poslovanja, učinkovito upravljanje premoženja, razvoj sodobne kulture in zavzetih kadrov ter ohranjanje donosnosti poslovanja in povečevanje vrednosti Skupine Triglav.

Še bolj smo se osredotočili na naše stranke in njihove potrebe. Ponudbo in druge dejavnosti smo prilagajali posebnostim posameznega trga in konkretnim potrebam strank. Širili smo asistenčne storitve in s tem celostne rešitve. Avtomobilsko asistenco ponujamo že na

vseh trgih, nadaljujemo z drugo ponudbo. Verjamemo v koncept vsekanalnega prodajnega pristopa, pri katerem si stranka izbere prodajni kanal, ki ji najbolj ustreza. S tem namenom smo dopolnjevali obstoječe prodajne poti z alternativnimi, kot so banke, lizinski hiše in turistične agencije, krepili smo spletno in mobilno prodajo.

S spremembami poslovnih procesov v Skupini vzpostavljamo napredno, informatizirano in inovativno poslovno



■ Izrazito neugodno škodno dogajanje zaradi naravnih katastrof smo uspešno nadoknadili z visoko premijsko rastjo in dobrim nadzorom nad stroški.

■ Leto 2017 je prvo leto izvajanja začrtanih strateških razvojnih aktivnosti.

■ Na trgih zunaj Slovenije smo v povprečju dosegli visoko, 10-odstotno rast. Na največjem, slovenskem trgu je bila rast 6-odstotna.

okolje. Obsežne dejavnosti bodo potekale skozi celotno strateško obdobje in zajele vse procese, od sklepanja in izvajanja zavarovanj do reševanja zavarovalnih primerov. Področju reševanja škod namenjamo posebno pozornost, uvajamo nove tehnološke in procesne izboljšave, ki so posledica vse večje digitalizacije in uvajanja mobilnih storitev.

Pri iskanju in uvajanju novih rešitev sodelujemo tudi z zagonskimi podjetji in pospeševalniki. Prav tako oblikujemo nove oblike partnerskega sodelovanja, pri katerem v poslovne ekosisteme vstopamo kot zavarovalni ponudnik, ki soustvarja integralno ponudbo različnih produktno-storitvenih vsebin.

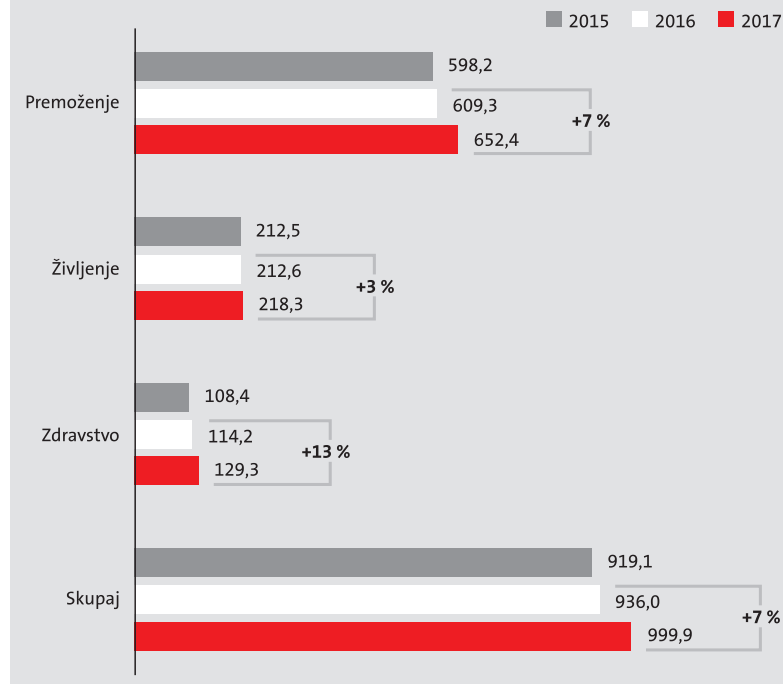
V Skupini Triglav sprejemanje poslovnih odločitev nadgrajujemo tako, da te v čim večji meri vključujejo presojo z vidika tveganj. Še naprej krepimo kulturo upravljanja s tveganji, za katero želimo, da je prisotna pri poslovnih odločitvah v vseh naših segmentih in v vseh družbah Skupine.

Kako ste poslovali v zavarovalni dejavnosti Skupine?

Opažamo, da zavarovalni trgi v regiji okrevaajo, razmere na njih pa ostajajo izredno konkurenčne. Naše poslovanje je bilo sicer dobro. Obračunana konsolidirana kosmata zavarovalna in sozavarovalna premija je dosegla 1 milijardo evrov, načrtovali smo okoli 930 milijonov evrov. Omenil sem že, da je skupna premijska rast dosegla visokih 7 odstotkov, k čemur bi dodal, da smo jo uresničili na domala vseh naših trgih in v vseh treh premijskih segmentih. Največja premijska skupina, premija premoženjskih zavarovanj, se je povečala za 7 odstotkov. Visoko, 13-odstotno rast premije smo dosegli pri zdravstvenih zavarovanjih. Tudi premija življenjskih zavarovanj se je povišala, in sicer za 3 odstotke, kljub temu da so nanjo vplivala visoka doživetja zavarovalnih polic.

S škodnega vidika leto za Skupino res ni bilo ugodno. Obračunani kosmati

Konsolidirana zavarovalna premija Skupine Triglav po segmentih v milijonih EUR



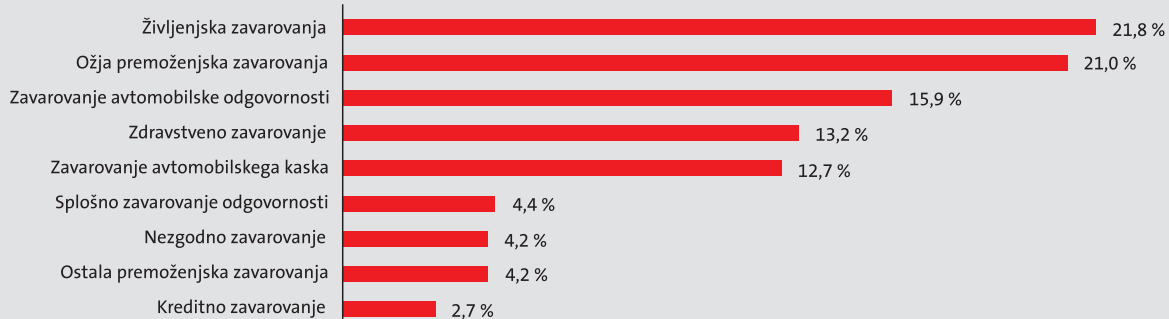
zneski škod so bili 6 odstotkov višji kot leto prej. Izredno škodno dogajanje smo imeli na področju množičnih škod, največja so bila večkratna neurja s točo, spomladanska pozeba in poplave v Sloveniji, na Hrvaškem in Makedoniji. Škodni količnik Skupine je znašal 64 odstotkov in se je poslabšal za 2 odstotni točki. Vendar smo na drugi strani izboljšali odhodkovni količnik, in sicer za 1,1 odstotne točke, na vrednost 29,8 odstotkov. Kombinirani količnik je tako ostal ugoden, na ravni 93,9 odstotka. Njegova načrtovana vrednost je bila okoli 95 odstotkov, kar je tudi njegova

povprečna ciljna vrednost v obdobju do leta 2020.

Kakšno je bilo poslovanje Skupine po zavarovalnih trgih?

Na vseh trgih, razen na makedonskem, smo dosegli premijsko rast. Na največjem, slovenskem trgu, je bila 6-odstotna in enaka rasti trga. Premijsko so rastle vse tri zavarovalnice, matična družba, Triglav, Zdravstvena zavarovalnica in Skupna pokojninska družba. Uspešni smo bili tudi na vseh trgih zunaj Slovenije, kjer smo v povprečju dosegli visoko, 10-odstotno rast.

Uravnotežena sestava konsolidirane kosmate zavarovalne premije v letu 2017





■ **V regiji Adria ohranjamo dolgoročen interes. Tukajšnje trge ocenjujemo kot perspektivne.**

Razvoj trgov smo prilagodili stopnji razvitosti in potrebam posameznega trga. Med družbami v Skupini krožijo izkušnje, znanje in razvojni uspehi. Doseženi rezultati kažejo, da smo svoje korake pravilno načrtali.

Kakšni so vaši načrti v regiji?

V regiji Adria ohranjamo dolgoročen interes. Tukajšnje trge ocenjujemo kot perspektivne in veseli nas, da zaznavamo njihov razvoj. Imamo vodilni položaj, rasti želimo organsko, obenem ne izključujemo morebitnih prevzemov v primeru ustreznih priložnosti. Slovenski trg je v Skupini največji, vendar pričakujemo, da bomo še naprej povečevali delež skupne premije, ki ga

ustvarimo zunaj Slovenije. V letu 2017 smo ga tako povišali na 17,7 odstotka.

Ohranili bomo dejavno vlogo pri razvoju trgov. Intenzivneje nameravamo vlagati zlasti v življenjska, pokojninska in zdravstvena zavarovanja, kjer pričakujemo najvišje stopnje rasti. Nekateri korake smo že naredili. V Makedoniji smo ustanovili življenjsko zavarovalnico, trgu Bosne in Hercegovine pa smo prvi ponudili prostovoljno pokojninsko zavarovanje, in sicer prek specializirane zavarovalne družbe, ki smo jo soustanovili. Prav tako smo razširili ponudbo zdravstvenih zavarovanj, z njimi smo zdaj navzoči tako rekoč na vseh trgih.

Kako so razmere na finančnih trgih vplivale na rezultate poslovanja Skupine?

Pričakovali smo, da se bodo neugodne razmere nadaljevale tudi v letu 2017 in vplivale na naše donose od finančnih naložb, kar se je tudi uresničilo. Naša naložbena politika je ostala nespremenjena, smo pa razmeram dejavno prilagajali svoje naložbene razrede. Upadanje neto obrestnih prihodkov se ni ustavilo. Donosi od finančnih naložb, brez donosov naložb življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, so tako znašali 78 milijonov evrov oz. 4 odstotke manj kot leto prej. Upad naložbenih donosov je bil manjši od pričakovanega, določen vpliv so imeli predvsem nekateri enkratni dogodki kot so realizirani kapitalski dobički.

V novem strateškem obdobju poudarjate razvoj drugega stebra poslovanja, upravljanja premoženja. Kako ga nameravate razvijati?

V Skupini Triglav dejavnost upravljanja premoženja zajema predvsem varčevanje pri zavarovalnih storitvah, ki jih ponujajo naše življenjske zavarovalnice, in vlaganje v naše vzajemne sklade. Slednjim se je priključila tudi novoustanovljena družba Triglav, ki je regionalna platforma za alternativne naložbe.

Naš strateški cilj je postati eden vodilnih igralcev v upravljanju premoženja v regiji Adria. Povečati nameravamo obseg sredstev v upravljanju Skupine oz. delež v upravljanju premoženja posamezne stranke. Da bi to lažje dosegli, bomo izkoristili sinergije v Skupini in se povezovali s partnerji v drugih poslovnih ekosistemih. Ob tem bomo dejavno prepoznavali morebitne priložnosti, ki jih prinaša konsolidacija panoge v regiji.

Je med strateškimi usmeritvami tudi razvoj sodobne kulture in zavzetih kadrov?

V novi strategiji smo štirim obstoječim vrednotam, varnosti, odgovornosti, strokovnosti in enostavnosti, dodali novo: sodobnost. To potrjuje, da želimo biti odprti za ideje, razumeti različnost ter poslovne izzive sodobnega časa presegati s sodelovanjem in poslušanjem potrebe vseh generacij. Uveljavljamo vse bolj gibko organizacijsko sestavo, ki bo zagotavljala ravnotežje med stabilnostjo in dinamičnostjo. Zavedamo se,

da naši uspehi slonijo na zaposlenih, zato smo postavili temelje za prenovu organizacijske kulture Skupine Triglav. Naš namen je graditi okolje, v katerem cenimo ustvarjalnost, kakovost dela, razvoj posameznika. Prepričani smo, da je takšna organizacijska kultura najboljša spodbuda za zaposlene.

Slovenija je v letu 2017 v svojem pravnem redu uveljavila poročanje o nefinančnem poslovanju. Kako ste bili nanj pripravljeni?

Lahko bi rekli, da smo nanj uspešno pripravljeni že vse od leta 2009, ko smo prvič poročali po mednarodnih smernicah za nefinančno poročanje GRI. Izboljševanje po ključnih kazalnikih trajnostnega poslovanja in razvoja merimo tudi s strateškima kazalnikoma.

Pri upravljanju tveganj veliko pozornost namenjamo upravljanju nefinančnih tveganj, ki postajajo s tehnološkimi, okoljskimi in družbenimi spremembami vse bolj celovita. Zavedamo se pomena prepoznavanja, preverjanja in upoštevanja interesov naših ključnih deležnikov ter prav tako pričakovanj družbe do integritete in etičnega ravnanja v finančni panogi ter svoje odgovorne vloge v družbi.

K temu bi dodal, da je za finančno varnost prebivalstva in gospodarstva še posebej pomembno povečati stopnjo razvitosti zavarovalnih trgov in držav v regiji. Skupina Triglav bo z razvojem svojega poslovanja k temu še naprej dejavno prispevala.