

# Upravljanje tveganj

## Kazalo

Skupina Triglav in Zavarovalnica Triglav, d.d.

<b>Upravljanje tveganj</b>	<b>143</b>
<b>1. Sistem upravljanja tveganj</b>	<b>145</b>
1.1 Razmejitev pristojnosti in odgovornosti	145
1.2 Okvir upravljanja tveganj	147
1.3 Upravljanje kapitala	149
1.4 Vrste tveganj	150
<b>2. Razkritja in obvladovanje tveganj</b>	<b>151</b>
2.1 Upravljanje kapitala in kapitalske ustreznosti	151
2.2 Prikaz profila tveganja	152
2.3 Zavarovalna tveganja	152
2.4 Tržna tveganja	157
2.5 Kreditno tveganje	161
2.6 Likvidnostno tveganje	162
2.7 Operativno tveganje	165
2.8 Nefinančna tveganja	166
2.9 Nastajajoča tveganja	167
2.10 Stresni testi	167
2.11 Povzetek in poudarki pri upravljanju tveganj v prihodnje	167

# Upravljanje tveganj

S procesom upravljanja kapitala v Skupini Triglav zagotavljamo ustrezno varnost in dobičkonosnost poslovanja ter visoko stopnjo zaupanja vseh deležnikov. Cilj procesa je učinkovita poraba razpoložljivega kapitala za dolgoročno in stabilno donosnost naložb lastnikov Zavarovalnice Triglav na podlagi vnaprej opredeljenih meril dividendne politike ter ob upoštevanju interesov preostalih deležnikov in regulatornih omejitev.

Ključni pogoji za izvajanje omenjenih ciljev so celovito prepoznavanje, merjenje, spremljanje in upravljanje prevzetih in potencialnih tveganj ter neprestano lastno ocenjevanje tveganj in solventnosti. Celovito upravljanje tveganj omogoča redno merjenje in spremljanje višine, donosnosti in porabe ekonomskega kapitala. Na tej osnovi optimiziramo sestavo kapitala in sprejemamo poslovne odločitve.

Skupina Triglav meri tveganja ter spremlja kapitalsko ustreznost z metodami, skladnimi s standardno formulo po Solventnosti II, na podlagi tržnega vrednotenja. Vzoredno po posameznih vrstah tveganj uporablja in razvija interno metodologijo merjenja tveganj, ki jo uporablja tudi za testiranje primernosti regulatorne metode. Za zagotavljanje dolgoročne ciljne kapitalske ustreznosti ob tem redno pripravlja lastno oceno tveganj, s katero ugotavlja tekoče in pričakovane solventnostne potrebe ter opredeljuje ustrezne ukrepe upravljanja kapitala. Lastna ocena tveganj za leto 2018 kaže, da kapitalska ustreznost Skupine kljub še vedno težkim razmeram na finančnih trgih ostaja na visoki ravni.

Skupina ostaja dobro kapitalizirana. Njeno kapitalsko moč potrjuje sestava kapitala; tega skoraj v celoti predstavlja najkakovostnejši kapital, sestavljen iz osnovnega kapitala in uskladišne rezerve. V manjšem delu se v razpoložljivi kapital uvrščajo tudi podrejene obveznosti. Tudi v letu 2018 je kakovost razpoložljivega kapitala na ravni Skupine glede na preteklo leto v večji meri ostala nespremenjena. Ustreznost kapitalske in finančne moči Skupine odraža tudi bonitetna ocena agencij S&P Global Ratings in A.M. Best, ki sta Skupini Triglav ponovno dodelili dolgoročno kreditno bonitetno oceno in bonitetno oceno finančne moči »A«. Bonitetni oceni imata stabilno srednjeročno napoved. [→ Več v poglavju 6.6 poslovnega dela letnega poročila.]

Skupina je v začetku leta 2018 prilagodila cilje pri upravljanju kapitala ter na novo opredelila dividendno politiko. Ciljna kapitalska ustreznost je tako določena v razponu med 200 in 250 odstotki. Sprememba temelji na spremenjeni ter konservativneje izračunani prilagoditvi za absorpcijsko zmogljivost odloženih davkov.

Skupina zagotavlja ustrezno kratkoročno in srednjeročno likvidnost s primerno likvidnostjo odvisnih družb in zlasti Zavarovalnice Triglav, ki je likvidnostno močna. Izpostavljenost likvidnostnemu tveganju izhaja predvsem iz verjetnosti nastanka katastrofičnih škodnih dogodkov premoženjskih zavarovanj, kar Zavarovalnica ustrezno obvladuje z učinkovitim pozavarovalnim programom, ali iz množičnih prekinitiv življenjskih zavarovanj. Slednje Zavarovalnica zmanjšuje z dobro vzpostavljenimi procesi spremljanja kazalnikov likvidnosti in prilagajanjem zavarovalnih produktov življenjskih zavarovanj tržnim razmeram.

Profil tveganj Skupine je v primerjavi s stanjem ob koncu leta 2017 v veliki meri nespremenjen. Spremembe v izpostavljenosti izhajajo predvsem iz sprememb naložbenega portfelja in povečanja obsega zavarovalnega portfelja, zlasti portfelja premoženjskih zavarovanj. V okviru tržnih tveganj smo zaradi zmanjšanja izpostavljenosti podjetniškim obveznicam in lastniškim naložbam znižali tveganja kreditnih pribitkov in lastniških vrednostnih papirjev, kar je glede na preteklo leto znižalo tržna tveganja. Zavarovalnica je v tekočem letu lastno oceno tveganj in solventnosti izvedla le enkrat, saj med letom ni prišlo do pomembnega odstopanja v profilu tveganj.

Kontinuirano smo spremljali novo nastajajoča tveganja iz okolja in se aktivno odzivali na potencialne grožnje, podrobneje opisane ob koncu prvega poglavja.

- Skupina Triglav ostaja kapitalsko in likvidnostno močna. Kapitalsko moč potrjujeta višina in sestava kapitala.
- Vzpostavljeni procesi in sistem upravljanja tveganj zagotavljajo nadzorovano prevzemanje tveganj in varno poslovanje.
- Regulatorna metoda merjenja tveganj se je v okviru letne kontrole izkazala za primerno metodo merjenja.
- Skupina izkazuje primerno odpornost kapitalske ustreznosti proti zunanjim vplivom, tudi za primer izjemnih dogodkov.

Zavarovalnica Triglav ima na ravni Skupine Triglav vzpostavljen celovit in integriran sistem upravljanja tveganj, ki ga redno ter neprekinjeno nadgrajuje. Nadgradnje potekajo predvsem na področjih povečane ranljivosti.

#### Glavne razvojne aktivnosti na področju upravljanja tveganj na ravni Skupine Triglav v letu 2018

- Kot pomembnejše tveganje v okviru tržnih tveganj obravnavamo tveganje kreditnih pribitkov, saj ima Skupina večjo izpostavljenost do dolžniških naložb. V tekočem letu smo na tem področju dosegli nekaj pomembnih nadgradenj in v Zavarovalnici vzpostavili avtomatiziran način internega merjenja teh tveganj, prilagojen specifikam Zavarovalnice. Dodatno smo vzpostavili tudi redno interno merjenje delniških tveganj.
- V okviru kreditnih tveganj smo pregledali in med družbami Skupine poenotili bazo nasprotnih strank Skupine ter opredelili usklajen način določanja kreditne sposobnosti nasprotnih strank, kar bo izboljšalo oceno kreditnih tveganj.
- V skladu s strateško usmeritvijo delnega vlaganja v razred manj likvidnih naložb smo v Zavarovalnici nadgradili metode merjenja likvidnostnih tveganj.
- Na podlagi pridobljenih izkušenj smo uspešno nadgradili sistem upravljanja operativnih tveganj, vključno z informacijskimi tveganji in sistemom upravljanja neprekinjenega poslovanja, kjer so posebej v ospredju kibernetiska tveganja. Glede na prepoznano povečanje izpostavljenosti kibernetiskim tveganjem smo dopolnili stresne scenarije, uvedli dodatna merjenja tveganj in vzpostavili nove varnostne mehanizme, ki jih bomo stalno nadgrajevali.
- Pri vpeljavi minimalnih standardov, predvsem pri pripravi rednih poročil o tveganjih, smo uspešno nadaljevali sodelovanje z zavarovalnimi družbami ter si prizadevali za boljšo kakovost podatkov in sistem poročanja na ravni Skupine. Z izobraževalnimi delavnici smo krepili kulturo upravljanja tveganj med zaposlenimi v Zavarovalnici in Skupini Triglav.

# 1. Sistem upravljanja tveganj

Pomemben temelj upravljskega sistema v Skupini Triglav je celovit sistem upravljanja tveganj, ki zagotavlja uresničevanje naših strateških ciljev. Sistem v Zavarovalnici je jasen, pregleden in dobro dokumentiran ter ga ob upoštevanju načela sorazmernosti z minimalnimi standardi učinkovito prenašamo na preostale družbe Skupine. Z njim pravočasno prepoznamo vsa pomembna tveganja in razpolagamo z zagotovljenim standardiziranim naborom postopkov za razumevanje posledic možne uresničitve tveganj. Obsega tudi procese, ki omogočajo učinkovito obvladovanje posameznih tveganj oziroma izpostavljenosti.

**Proces lastne ocene tveganj in solventnosti** je močno povezan s kakovostjo celotnega sistema upravljanja tveganj. Njegov glavni namen je, da so na ravni Skupine pripravljene lastne ocene tveganj iz poslovanja, ki opredeljujejo vpliv na trenutne ali prihodnje potrebe po kapitalu, ter da so na podlagi teh ocen izdelani sklepi o zadrževanju oziroma prenosu tveganj, optimizaciji upravljanja kapitala ter izboljšanju določanja premijskih stopenj. Del procesa je testiranje stabilnosti kapitalske ustreznosti Skupine glede na nova tveganja iz okolja, in sicer se z izbranimi scenariji preverja vpliv na razpoložljiv kapital. Pri ocenjevanju učinkov posameznega scenarija se opredelijo tudi ukrepi za njihovo zmanjšanje, s čimer se povečuje pripravljenost in nadgrajuje notranji kontrolni sistem. Vse navedeno je osnova za preostale strateške odločitve. Sistem upravljanja tveganj je dobro integriran v naše poslovanje, kar pomeni, da tveganja deloma obvladujemo že v prvi obrambni liniji, to pa nam omogoča, da kakovostno ocenimo sedanja in prihodnja tveganja.

## 1.1 Razmejitev pristojnosti in odgovornosti

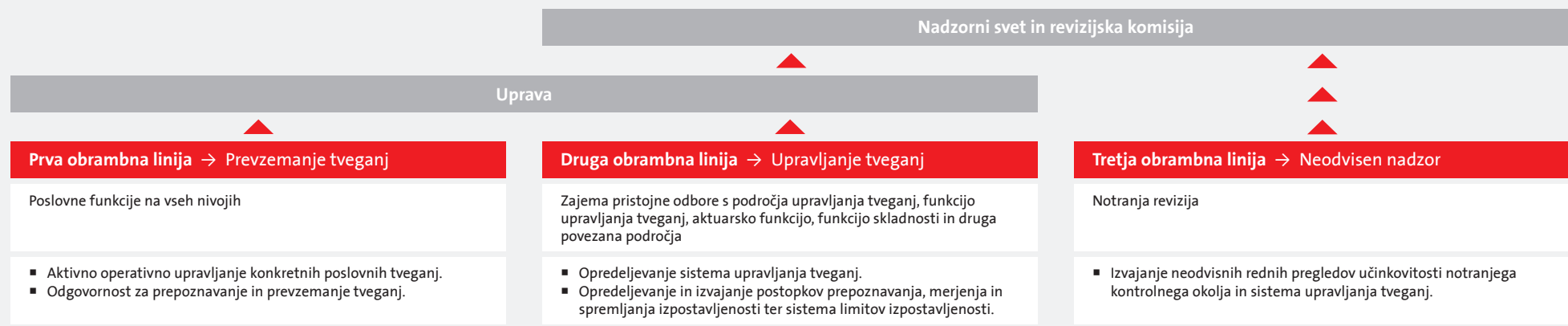
Sistem korporativnega upravljanja zagotavlja kot ključni element celovitega upravljanja tveganj, da je profil tveganj znotraj okvirov, določenih v Izjavi o apetitu po tveganjih.

Sistem upravljanja tveganj je zasnovan na **trinivojskem modelu obrambnih linij**.

- Prvo obrambno linijo predstavljajo poslovne funkcije, ki s svojimi poslovnimi odločitvami aktivno upravljajo konkretna poslovna tveganja. V prvi vrsti so odgovorne za prepoznavanje in prevzemanje tveganj.
- Drugo obrambno linijo sestavljajo poslovne funkcije in organi odločanja. Ti postavljajo sistem upravljanja tveganj, kar vključuje postopke prepoznavanja, merjenja in spremljanja izpostavljenosti ter sistem limitov izpostavljenosti.
- Tretjo obrambno linijo predstavlja funkcija notranje revizije. Ta izvaja redne preglede primernosti in učinkovitosti notranjega kontrolnega okolja ter sistema upravljanja tveganj na posameznih poslovnih področjih.

Čeprav Uprava in Nadzorni svet nista neposreden del treh obrambnih linij, je njuna vloga v sistemu upravljanja tveganj ključna. Sta primarna deležnika, ki ju servisirajo vse tri linije, in obenem odgovorna za delovanje sistema obrambnih linij.

Organi odločanja, ki so vključeni v proces integriranega korporativnega upravljanja tveganj, in tri obrambne linije



**Nadzorni svet Zavarovalnice** daje soglasja Upravi k pisnim pravilom sistema upravljanja tveganj na najvišji ravni. V okviru svojih pristojnosti in odgovornosti se seznanja s poročili ključnih funkcij. Na svojih sejah redno spremlja profil tveganj in kapitalsko ustreznost ter izsledke lastne ocene tveganj in solventnosti. Nadzorni svet daje Upravi soglasje k Poročilu o solventnosti in finančnemu položaju v okviru obravnave celovitega poročila o tveganjih ter oblikuje delovno telo za strokovno pomoč in oporo pri oblikovanju stališč o upravljanju tveganj.

**Revizijska komisija** Nadzornega sveta nadzoruje primernost in učinkovitost sistema upravljanja tveganj ter spremlja celostni profil tveganj Zavarovalnice.

**Uprava Zavarovalnice** oblikuje poslovne cilje in apetit za prevzemanje tveganj ter odobri strategijo in politike njihovega upravljanja. Pristojna je za zagotavljanje učinkovitosti sistema upravljanja tveganj. Potrjuje politike in načrte dela posameznih ključnih funkcij, redno se seznanja s kapitalsko ustreznostjo in potrjuje najpomembnejša poročila ključnih funkcij, vključno z Rednim poročilom nadzorniku ter Poročilom o solventnosti in finančnem položaju. Uprava samostojno in v okviru odborov aktivno sodeluje in usmerja proces lastne ocene tveganj in solventnosti ter skrbi za njegovo usklajenost in povezanost s procesoma načrtovanja in upravljanja kapitala.

**Poslovne funkcije v Zavarovalnici Triglav in posameznih odvisnih družbah Skupine Triglav** prevzemajo in prepoznavajo tveganja na svojem poslovnem področju skladno z usmeritvami Uprave ter upravlajo konkretna tveganja v okviru dovoljenih limitov izpostavljenosti.

**V drugi obrambni liniji** delujejo ključne funkcije sistema upravljanja tveganj – funkcija upravljanja tveganj, aktuarski funkciji za premoženjska in osebna zavarovanja ter funkcija skladnosti poslovanja. V tretji obrambni liniji deluje ključna funkcija Služba notranje revizije. **Ključne funkcije so v Zavarovalnici organizirane kot samostojne organizacijske enote.** Naloge in odgovornosti izvajajo neodvisno druga od druge ter od drugih organizacijskih enot družbe. Vse štiri ključne funkcije sodelujejo med seboj in si redno izmenjujejo informacije, ki jih potrebujejo za svoje delovanje. Nosilci ključnih funkcij izpolnjujejo zahteve glede

primernosti in ustreznosti v skladu z notranjimi pravili, ki urejajo to področje. Pri aktivnostih upravljanja tveganj ključne funkcije aktivno sodelujejo s preostalimi kontrolnimi funkcijami na ravni Skupine.

**Funkcija upravljanja tveganj** je zadolžena za vzpostavitev ter koordinirano in kontinuirano delovanje integriranega sistema upravljanja tveganj v skladu z usmeritvami Uprave. Pristojna je za spremljanje splošnega profila tveganj, razvoj metodologij merjenja tveganj in modelov njihovega vrednotenja. Izvaja tudi krovne analize tveganj, poroča o izpostavljenosti tveganjem in vrednoti kapitalsko ustreznost po regulatorni metodi ter po drugih kapitalskih modelih. V skladu z usmeritvami Uprave koordinira in izvaja tudi lastno oceno tveganj in solventnosti, pripravlja razkritja o tveganjih, solventnosti in finančnem položaju za javno objavo ter poroča regulatornim organom.

**Funkcija skladnosti poslovanja** ocenjuje tveganja za skladnost poslovanja družbe s predpisi in drugimi zavezami ter s tem seznanja Upravo, Revizijsko komisijo in Nadzorni svet. Ocenjuje možne vplive zakonodajnih in drugih sprememb v pravnem okolju na poslovanje družbe, svetuje pri usklajevanju z njimi ter spremlja primernost in učinkovitost ukrepov za uskladitev poslovanja z zaznanimi spremembami. Funkcija skladnosti ima pomembno vlogo tudi pri prizadevanjih za pošteno in transparentno ravnanje.

**Aktuarska funkcija** v prvi vrsti usklajuje in izračunava zavarovalno-tehnične rezervacije ter pri tem zagotavlja:

- uporabo ustreznih metod, modelov in predpostavk za izračun zavarovalno-tehničnih rezervacij,
- ocenjevanje ustreznosti, zadostnosti in kakovosti podatkov, potrebnih za izračun zavarovalno-tehničnih rezervacij ter
- preverjanje ustreznosti splošne politike prevzemanja zavarovalnih tveganj.

Prav tako podaja mnenja, ali višina zavarovalne premije posameznih produktov zadošča za pokritje vseh obveznosti iz zavarovalnih pogodb, ter preverja ustreznost pozavarovanja. Aktuarska funkcija aktivno sodeluje pri vpeljevanju in izvajanju sistema upravljanja tveganj, zlasti pri razvoju, uporabi in spremljanju ustreznosti modelov za izračun kapitalskih zahtev in izvedbi

lastne ocene tveganj ter solventnosti. Glavna naloga njenih nosilcev je, da v sklopu druge obrambne linije redno spremljajo izvajanje aktuarske funkcije in o pomembnejših ugotovitvah obveščajo Nadzorni svet in Upravo.

**Funkcija notranje revizije** izvaja stalen in celovit nadzor nad poslovanjem Zavarovalnice. To počne z nepristranskim, sistematičnim in metodičnim ocenjevanjem primernosti ter učinkovitosti upravljanja Zavarovalnice, upravljanja tveganj in kontrolnih postopkov ter dajanjem priporočil za njihovo izboljšanje. Ob tem v dogovoru z Upravo in vodstvi poslovnih področij izvaja tudi svetovalne storitve, sodeluje z zunanjimi revizorji in drugimi nadzornimi organi ter spremlja uresničevanje priporočil notranjih in zunanjih revizorjev. Sodeluje tudi pri izvajanju notranjerevizijskih pregledov v drugih družbah Skupine ter skrbi za kakovost in nenehen razvoj notranjega revidiranja. O svojem delovanju in ugotovitvah obdobjno poroča Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu. Notranji revizorji so pri svojem delu nepristranski in se izogibajo nasprotju interesov. Skladno s tem ne opravljajo nobenih razvojnih in operativnih nalog, ki bi lahko povzročile nasprotje interesov in oslabile njihovo nepristranskost, ter ne odločajo o aktivnostih na področjih, ki so predmet notranjega revidiranja.

Vse ključne funkcije zavzeto skrbijo za prenos znanj in dobrih praks v odvisne družbe Skupine ter za usklajeno delovanje v odvisnih družbah Skupine.

Sistem upravljanja tveganj je v družbah Skupine Triglav vzpostavljen v skladu z načeli obvladujoče družbe, opredeljenimi v Minimalnih standardih, ter upošteva velikost, kompleksnost in poslovni profil posamezne družbe. Upravljanje tveganj Skupine primarno poteka na ravni posameznih odvisnih družb ter sekundarno na ravni Skupine Triglav. Na ravni posameznih družb so za vzpostavitev in delovanje sistema upravljanja tveganj odgovorna vodstva odvisnih družb ter od njih imenovane odgovorne osebe. Za pripravo in prenos minimalnih standardov za področje upravljanja s tveganji je zadolžena Služba za upravljanje s tveganji. Služba za strateško načrtovanje in kontroling in Pravna pisarna sta zadolženi za izvajanje sistema upravljanja odvisnih družb v Skupini, ki z uveljavitvijo sistema minimalnih standardov vzpostavljata in ohranjata učinkovit ter

pregleden sistem upravljanja Skupine Triglav. Pri tem sta zlasti pomembna učinkovito komuniciranje in kakovostna izmenjava podatkov ter informacij (časovna razpoložljivost, metodološka skladnost, računovodska preverljivost, celovitost).

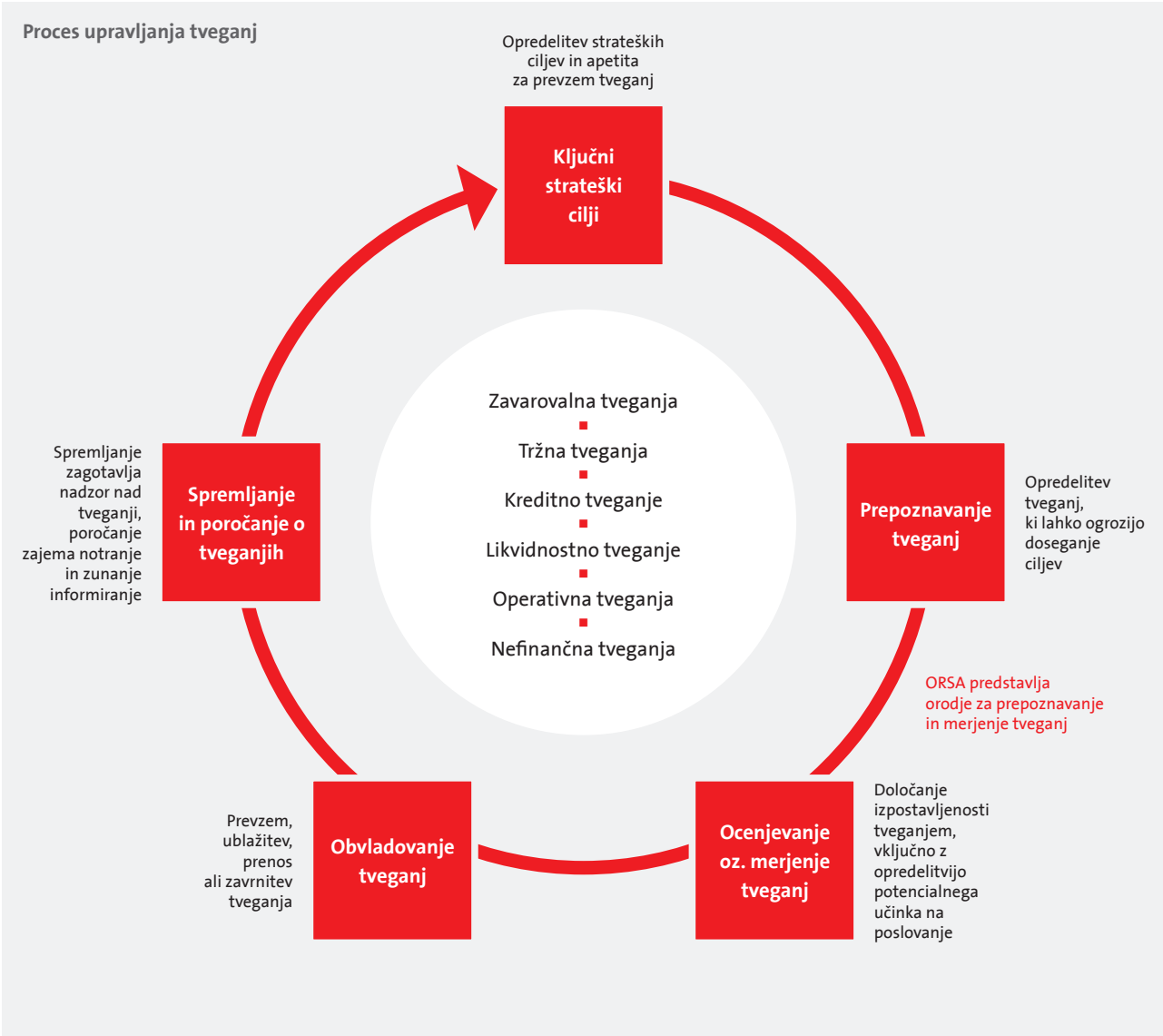
V drugi obrambni liniji sistema upravljanja tveganj delujejo tudi odbori, ki jih imenuje Uprava. Njihova vloga je posvetovalna ali pa jim Uprava dodeli določene odločevalske pravice. Njihov namen je podpora Upravi pri rednem spremljanju, usklajevanju in informiranju o upravljanju tveganj. Pristojnosti in pooblastila odborov so opredeljeni v poslovniku, ki ga prav tako potrjuje Uprava.

Na ravni Zavarovalnice in Skupine delujejo naslednji odbori, ki so del sistema upravljanja tveganj:

- **Odbor za upravljanje s tveganji** – obravnava vsa za Zavarovalnico ali Skupino pomembna tveganja, pristojen pa je tudi za obravnavo strateških oziroma nefinančnih tveganj.
- **Odbor za upravljanje s sredstvi in obveznostmi** – obravnava tržna tveganja, vključno s kreditnimi iz naslova naložb, tveganja življenjskih zavarovanj in tveganja likvidnosti.
- **Zavarovalni odbor premoženjskih zavarovanj** – obravnava zavarovalna in kreditna tveganja premoženjskih zavarovanj, vključno s tveganji prenosa izpostavljenosti na pozavarovatelje.
- **Odbor za operativna tveganja** – obravnava operativna tveganja, vključno s tveganji izločenih poslov (ne pa tveganji projektov).
- **Produktna foruma premoženjskih in osebnih zavarovanj** – obravnavata razvoj novih zavarovalnih produktov, vključno s tovrstnimi tveganji.
- **Projektni usmerjevalni odbor** – obravnava tveganja projektov. O pomembnih tveganjih pri projektih poroča tudi drugim pristojnim odborom.

## 1.2 Okvir upravljanja tveganj

Sistem upravljanja tveganj vključuje vsa področja. Poudarek je na tistih, ki materialno vplivajo na poslovanje in zastavljene poslovne cilje. Zelo pomembno pa je tudi grajenje ustrezne kulture družbe, predvsem pri poznavanju, sodelovanju in odprtem komuniciranju o tveganjih; pri tem imata ključno vlogo Uprava in vodstva družb Skupine.



Poslovno poročilo

Upravljanje tveganj

Računovodsko poročilo

Kazalo

Letno poročilo Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav, d.d., 2018



Glavna gradnika procesa celovitega upravljanja tveganj Zavarovalnice sta Strategija Skupine Triglav in Poslovni načrt Zavarovalnice Triglav. V procesu postavitve planskih usmeritev in ciljev za strateško obdobje se opredelijo tudi tveganja, ki jih je Zavarovalnica za doseg te ciljev zavestno pripravljena prevzeti. Določijo se tudi ključni kazalniki, ki omogočajo določitev ciljnih (apetit) in skrajnih (toleranca) vrednosti izpostavljenosti tveganjem. Enkrat letno se na podlagi zastavljenih strateških ciljev v procesu lastne ocene tveganj in solventnosti (ORSA) najprej prepoznajo verjetni dogodki, ki imajo lahko materialen vpliv na doseganje zastavljenih ciljev. Nato se oceni vpliv teh dogodkov na poslovanje Zavarovalnice ter opredelijo ukrepi za obvladovanje tveganj, če je to potrebno.

Prepoznani dogodki predstavljajo tveganja, ki jih Zavarovalnica ustrezno klasificira, oceni in analizira, predvsem z vidika velikosti učinka in verjetnosti nastanka. Analiza je podlaga za sprejemanje odločitev Uprave o načinu obvladovanja tveganj, ki izhaja iz razmerja med dejansko izpostavljenostjo (profil tveganja) in vrednostmi, določenimi v Apetitu po tveganjih (prevzem, ublažitev, prenos ali zavrnitev). Vsa tveganja se redno spremlja in nadzoruje, kar vključuje redno poročanje tako zunanjim kot notranjim deležnikom.

Apetit po tveganjih določa ključne kazalnike za pomembna tveganja in njihove ciljne ter skrajne vrednosti. Za vrste tveganj, ki jih pri svojem poslovanju ne želimo prevzeti, opredelimo ničelno toleranco.

Med ključne kazalnike sodi solventnostni količnik. Njegov ciljni razpon in toleranca sta usklajena z dividendno politiko in opredeljena v internem aktu, ki določa upravljanje s kapitalom v Zavarovalnici in Skupini Triglav. Ohranjanje kapitalske ustreznosti znotraj ciljnih razponov je stalen proces, ki zahteva redno presojanje poslovnih odločitev z vidika dobičkonosnosti in prevzetih tveganj.

Služba za upravljanje s tveganji redno spremlja usklajenost profila tveganj (dejanske izpostavljenosti tveganjem) z apetitom po tveganjih in Upravo obvešča z rednimi poročili o tveganjih.

Izbor pristopa je odvisen od razmerja med profilom tveganja in vrednostmi, določenimi v apetitu za prevzemanje tveganj, kot je prikazano na naslednji sliki.



Morebitne negativne trende zaznavamo in prepoznavamo z mehanizmi za spremljanje izpostavljenosti tveganjem ter ustrezno ukrepamo. Tveganja operativno prepoznavamo na več ravneh. Na ravni poslovnih področij, ki prevzemajo tveganja, jih prepoznamo z vzpostavljenimi procesi obveščanja ključnih funkcij o poslih s povečanimi tveganji, na agregatni ravni pa z rednim spremljanjem koncentracije izpostavljenosti in povečane volatilitnosti, kjer je izpostavljenost Skupine večja. Pomembnejša zaznana ali prepoznana tveganja vključimo tudi v proces lastne ocene tveganj in solventnosti.

- Tveganja redno merimo in spremljamo po različnih metodah:
- **Regulatorna metoda:** temelji na merjenju tveganj v skladu s standardno formulo Solventnosti II in vključuje utemeljitev bistvenih sprememb v obdobju.
  - **Interne metode:** z internim merjenjem tveganj redno izvajamo lastne izračune opredeljenih ključnih kazalnikov tveganj, s katerimi lahko ocenimo raven tveganja posamezne vrste tveganj. Pri tem opredeljujemo tudi limite, ki omejujejo prevzemanje tveganj v posameznem sklopu in se uporabljajo pri rednem poslovanju.
  - **Metoda vrednotenja tveganj S&P:** kapitalsko ustreznost izračunavamo tudi po metodologiji bonitetne hiše S&P.

Najmanj enkrat letno opravimo analizo primernosti regulatorne metode, in sicer v okviru procesa lastne ocene tveganj in solventnosti. Pri končni oceni primernosti upoštevamo tudi rezultate interne metode merjenja tveganj.

Z notranjim poročanjem sta Uprava in Nadzorni svet redno obveščena o izpostavljenosti tveganjem po posameznih vrstah tveganj in o celotni izpostavljenosti na ravni Zavarovalnice in Skupine. Poročilo o tveganjih, ki ga pripravljamo na tri mesece, je dokumentiran rezultat rednega merjenja in spremljanja tveganj. Zajema namreč vse ključne kazalnike tveganj, vključno s trendi, limiti in priporočili Službe za upravljanje s tveganji.

Zavarovalnica redno dokumentira pomanjkljivosti, prepoznane v sklopu sistema upravljanja tveganj, in predloge za izboljšave ter pripravlja ukrepe in priporočila za nadgradnjo.

### 1.3 Upravljanje kapitala

Skupina Triglav v vsakem trenutku razpolaga z zadostno količino kapitala, kar ji omogoča prevzemanje določenih, merljivih količin sprejemljivih tveganj. Kapital je prvo merilo za ocenjevanje solventnosti Skupine. Z njegovim upravljanjem primarno zagotavljamo zadostno in primerno kapitalsko ustreznost na konsolidirani ter posamični podlagi. Pri opredeljevanju sprejemljivega tveganja je pomembno zagotoviti tudi primerne donose lastnikom. Cilj upravljanja kapitala je zagotavljanje varnosti in dobičkonosnosti poslovanja ter dolgoročne in stabilne donosnosti naložbe z višino dividend, ki ustreza vnaprej opredeljenim merilom dividendne politike.

Skupina je v začetku leta 2018 prilagodila cilje pri upravljanju kapitala in posledično na novo opredelila dividendno politiko, [→ več v poglavju 6.4 poslovnega dela letnega poročila]. Ciljna kapitalaska ustreznost je tako določena v razponu med 200 in 250 odstotki. Razlog za spremembo je spremenjena ter konzervativnejše izračunana prilagoditev za absorpcijsko zmogljivostjo odloženih davkov.

Skupina je bila v preteklih letih in med letom 2018 ustrezno kapitalizirana, varna in donosna. Ocenjujemo, da je ustrezno kapitalizirana tudi na 31. 12. 2018.

Naslednja slika prikazuje Strateške cilje upravljanja kapitala in merila dividendne politike.





Redno merimo višino razpoložljivega kapitala za pokrivanje regulatornih kapitalskih zahtev na ravni posameznih zavarovalnic in na ravni Skupine, pri čemer sledimo veljavni zakonodaji.

Zavarovalnica Triglav na ravni Skupine vzdržuje presežek razpoložljivega kapitala nad kapitalskimi zahtevami za izvajanje osnovne dejavnosti in pokrivanje potencialnih izgub. S presežkom zagotavljamo zaščito pred izgubami zaradi nepredvidenih neugodnih dogodkov in nestanovitnosti kapitalskih zahtev. Poleg tekoče kapitalske ustreznosti načrtujemo in presojamo ustreznost ravni kapitala ter kapitalske ustreznosti v prihodnosti. S tem sledimo učinkom okolja na kapitalsko ustreznost in zagotavljamo optimalno alokacijo kapitala.

Kapitalska ustreznost je bistveni sestavni del bonitetne ocene. Pri sprejemanju odločitev o upravljanju kapitala zato upoštevamo tudi kapitalske modele, na podlagi katerih pridobivamo bonitetne ocene. Kapitalski model Skupine Triglav presojata bonitetni agenciji S&P Global Ratings in A.M. Best. Podrobneje o bonitetni oceni [→ v poglavju 6.6 poslovnega dela letnega poročila].

## 1.4 Vrste tveganj

Najpomembnejše vrste tveganj opisujemo v nadaljevanju, načine upravljanja in izpostavljenosti posamezni vrsti tveganj pa podrobneje predstavljamo v drugem poglavju poročila.

Podlaga za opredelitev apetita za prevzemanje tveganj je prepoznavanje tistih tveganj, ki se jim izpostavljamo pri našem poslovanju. Ta proces prepoznavanja tveganj je stalen. V njem vsa poslovna področja sodelujejo v skladu s svojimi pristojnostmi in odgovornostmi. Njegov namen je zagotoviti vključenost vseh pomembnih tveganj v sistem upravljanja tveganj, vzpostaviti proces merjenja izpostavljenosti tveganjem in doseči enotno obravnavo ter razumevanje tveganj na vseh ravneh upravljanja. Pri poslovanju prevzemamo naslednja tveganja:

- **Zavarovalna tveganja** so tveganja nastanka izgube ali neugodne spremembe v vrednosti zavarovalnih obveznosti zaradi neustreznih premij in neustreznih predpostavk, upoštevanih pri izračunu zavarovalno-tehničnih rezervacij. Vsaka oblika zavarovanja prinaša specifična tveganja, ki jih Zavarovalnica ustrezno prepozna in obvladuje. V okviru direktnih poslov

zavarovanj se soočamo predvsem s klasičnimi zavarovalniškimi tveganji, ki jih delimo na premijsko tveganje, tveganje rezervacij, tveganju katastrof in tveganje odstopov. Znotraj vrste zavarovalnih tveganj (vključno s tveganji, prevzetimi prek pozavarovalnih pogodb) posebej obravnavamo zavarovalna tveganja premoženjskih zavarovanj (vključno z zdravstvenimi zavarovanji) ter zavarovalna tveganja življenjskih zavarovanj.

- **Tržna tveganja** so tveganja nastanka izgube ali neugodne spremembe v finančnem položaju, ki nastanejo zaradi nihanj v višini in spremenljivosti tržnih cen sredstev, obveznosti ter finančnih instrumentov. Vključujejo obrestno tveganje, delniško tveganje, tveganje nepremičnin, tveganje kreditnih pribitkov in tveganje tržne koncentracije.
- **Likvidnostno tveganje** je tveganje nastanka izgube, če Zavarovalnica ali družbe v Skupini niso sposobne poravnati vseh zapadlih obveznosti oziroma so prisiljene zagotavljati potrebna sredstva s pomembno višjimi stroški od običajnih. Likvidnostno tveganje je tudi tveganje oteženega dostopa do finančnih virov, potrebnih za izplačilo obveznosti, ki izhajajo iz zavarovalnih in drugih pogodb. Običajno se materializira v obliki nezmožnosti unovčenja finančnih naložb, ne da bi prodaja potekala z znatnim diskontom glede na trenutne tržne cene.
- **Kreditno tveganje** je nevarnost izgube ali neugodne spremembe v finančnem položaju zaradi nihanj v kreditnem položaju nasprotnih strank in morebitnih dolžnikov, ki smo jim izpostavljeni v obliki tveganja neplačila nasprotnne stranke in tveganja koncentracije.
- **Operativno tveganje** opredeljujemo kot tveganje izgub zaradi neustreznega ali neuspešnega izvajanja notranjih procesov, neprimerne ali neučinkovitega ravnanja zaposlenih, neustreznega ali neuspešnega delovanja sistemov ali zunanjih dogodkov. Vključuje informacijska tveganja, pravna tveganja, tveganja skladnosti, tveganje ravnanja, modelsko tveganje, tveganja projektov in tveganja izločenih poslov. Prav tako spadajo v to vrsto tveganj tudi tveganja informacijske varnosti in znotraj njih kibernetika tveganja, ki jih zaradi njihove aktualnosti Zavarovalnica spremlja kot ločeno podvrsto.
- Med **nefinančna tveganja** uvrščamo strateška tveganja, tveganje izgube ugleda, kapitalsko tveganje in tveganja Skupine:

- **Strateška tveganja** so tveganja nastanka izgube zaradi neustreznih strateških odločitev, nedoslednega izvajanja strateških odločitev in premajhne odzivnosti na spremembe poslovnega okolja (vključno s pravnim in regulatornim tveganjem).
- **Tveganje izgube ugleda** je možnost izgube prihodnjega ali obstoječega poslovanja zaradi negativne podobe, ki jo imajo o Zavarovalnici in Skupini njeni zavarovanci, poslovni partnerji, zaposleni, lastniki in investitorji ali pristojni oz. nadzorni organi ter druga zainteresirana javnost.
- **Kapitalsko tveganje** je tveganje nastanka izgube zaradi neustrezne sestave kapitala glede na obseg in način poslovanja ali težav, s katerimi se lahko soočamo pri pridobivanju svežega kapitala, zlasti ob neugodnih razmerah poslovanja ali potrebi po hitrem povečanju kapitala.
- **Tveganja Skupine** izhajajo iz poslovnega modela Zavarovalnice, ki deluje kot obvladujoča družba oziroma skupina povezanih oseb. Vanje so vključene nevarnosti, ki lahko ogrozijo doseganje strateških ciljev zaradi neučinkovitega sistema upravljanja Skupine in nezadostnega poznavanja poslovnega okolja, v katerem delujejo njene družbe, kot na primer spremenjene okoliščine na področju okoljskih, socialnih in kadrovskih zadev ter zadev v zvezi z bojem proti podkupovanju in korupciji. Na profil tveganosti Zavarovalnice vplivajo tudi transakcije med povezanimi družbami in večja kompleksnost obvladovanja tveganja koncentracije.

Poleg zgoraj opisanih prepoznanih tveganj so za Skupino pomembna tudi nastajajoča tveganja. To so tveganja, ki se še lahko razvijejo ali ki že obstajajo, zanje pa je značilno, da jih je težko kvantificirati in imajo lahko velike posledice na poslovanje. Na podlagi preteklih izkušenj jih ni mogoče napovedati, saj pogosto ni informacij, iz katerih bi predvideli tako pogostost kot tudi višino povzročene škode.

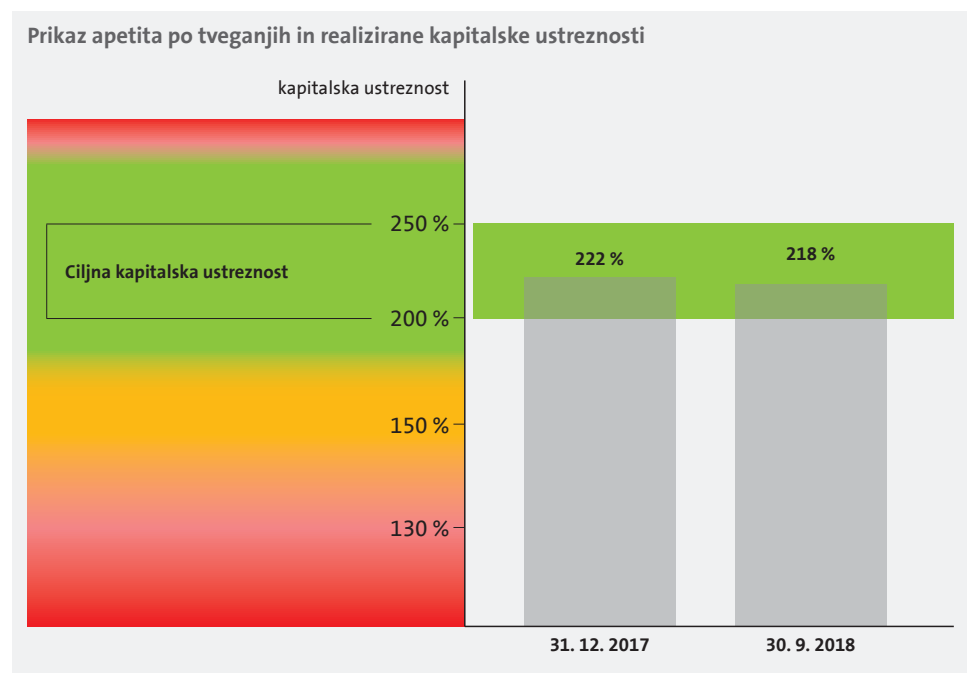
Potencialna tveganja pozorno spremljamo in ustrezno nadgrajujemo sistem upravljanja tveganj.

## 2. Razkritja in obvladovanje tveganj

### 2.1 Upravljanje kapitala in kapitalne ustreznosti

Z upravljanjem kapitala optimiziramo poslovanje, sprejemamo temu ustrezne poslovne odločitve in ohranjamo konkurenčne prednosti. Kapital upravljamo centralizirano na ravni Skupine. Z njegovo koncentracijo v nadrejeni družbi dosegamo aktivno upravljanje in alokacijo, ki potekata skladno s strateškimi cilji in interesi širšega nabora deležnikov.

Raven razpoložljivega kapitala z upoštevanimi dividendami na ravni Skupine je po zadnjih razpoložljivih ocenah pomembno presegala ocenjen nivo tveganj, ki je prikazan v tabeli kot kapitalna zahteva. Količnik solventnosti na dan 31. 12. 2017 je podrobneje predstavljen v Poročilu o solventnosti in finančnem položaju Zavarovalnice in Skupine za poslovno leto 2017. Količnik solventnosti na dan 30. 9. 2018 pa je bil izračunan v okviru lastne ocene tveganj in solventnosti ter je znotraj zastavljenih strateških ciljev.



V nadaljevanju pojasnjujemo našo izpostavljenost vsem pomembnim tveganjem za Skupino Triglav.

Kvantitativni prikaz izpostavljenosti tveganjem temelji predvsem na računovodskih podatkih. Njihov prikaz na osnovi ekonomskega vidika bo podrobneje predstavljen v Poročilu o solventnosti in finančnem položaju, ki je pripravljeno ločeno za Zavarovalnico Triglav in Skupino Triglav.

Prikaz profila tveganja Skupine ter ocene tveganj posameznih segmentov tveganj so osnovani na ekonomskem vidiku, pri čemer je uporabljena regulatorna metoda, prilagojena internim posebnostim, ki je bila v okviru procesa lastne ocene tveganj in solventnosti ocenjena kot ustrezna za merjenje tveganj. Ocena posameznega tveganja temelji na stanju 30. 9. 2018, pri čemer so bile upoštene vse pomembne informacije in predvidena gibanja do konca leta, če vplivajo na profil tveganja.

	Skupina Triglav		Zavarovalnica Triglav	
	30. 9. 2018*	31. 12. 2017	30. 9. 2018*	31. 12. 2017
Razpoložljivi kapital (v mio. EUR)	858	878	868	887
Kapitalna zahteva (v mio. EUR)	393	395	307	322
<b>Količnik solventnosti (v %)</b>	<b>218</b>	<b>222</b>	<b>283</b>	<b>275</b>

\* Stolpec prikazuje nerevidirane, kvartalne najboljše ocene razpoložljivega kapitala, kapitalne zahteve in količnika solventnosti na dan 30. 9. 2018, izračunanih v okviru lastne ocene tveganj in solventnosti z upoštevanjem planiranih dividend za poslovno leto 2018.

## 2.2 Prikaz profila tveganja

Profil tveganja Zavarovalnice Triglav in Skupine Triglav v naslednji preglednici prikazuje njuno izpostavljenost pomembnim vrstam tveganj.

»Risk Dashboard« Zavarovalnice Triglav in Skupine Triglav na dan 31. 12. 2018

Tveganja	Ocena tveganja	Gibanje tveganja	Pojasnilo
Kapitalska ustreznost	<span style="color: green;">■</span>	▶	Z uspešnim poslovanjem se ob sprejemljivi ravni tveganj povečujejo razpoložljiva sredstva, primerna za njihovo kritje. S tem ostaja kapitalska ustreznost v ciljnem območju tako v Zavarovalnici kot Skupini.
Zavarovalna tveganja	<span style="color: orange;">■</span>	▶	Skupina Triglav ohranja premijsko rast in dosega ciljne vrednosti kazalnikov na strateških trgih. Kombinirani količniki so na zelenih ravneh, opredeljenih v apetitu. Še vedno so aktualna tveganja nizkih obrestnih mer, ki otežujejo dobičkonosnost zavarovanj.
Tržna tveganja	<span style="color: orange;">■</span>	▶	S primernim upravljanjem naložbenega portfelja so se tržna tveganja znižala. V ospredju ostajajo tveganja povečanja kreditnih pribitkov, kar lahko povzroči znižanje vrednosti dolžniškega portfelja, vendar ne vpliva na oceno zavarovalno-tehničnih rezervacij.
Likvidnostno tveganje	<span style="color: orange;">■</span>	▶	Kazalniki kažejo visoko kratkoročno likvidnost Zavarovalnice Triglav. Srednjeročna likvidnost se je nekoliko znižala pri premoženjskih zavarovanjih, pri življenjskih pa je ostala na ravni preteklega leta.
Kreditna tveganja	<span style="color: green;">■</span>	▶	Zavarovalnica je celovito pregledala evidenco nasprotnih strank ter vzpostavila enotno metodo določanja bonitetnih ocen partnerjev Skupine, s čimer je omogočila kakovostnejše spremljanje in oceno kreditnih tveganj. Tveganja so se nekoliko povečala, vendar ostajajo znotraj opredeljenih mejnih vrednosti.
Operativna tveganja	<span style="color: orange;">■</span>	▶	V okviru operativnih tveganj je Zavarovalnica najbolj izpostavljena tveganju skladnosti (znotraj tega pa regulatornemu tveganju) in kibernetiskim tveganjem. V skladu z akcijskim načrtom poteka nadgradnja upravljanja kibernetiskih tveganj in kazalnikov informacijske varnosti. Potrebno bo kontinuirano nadgrajevanje kontrole podatkov, kibernetiske odpornosti in sistema upravljanja tveganj za varovanje kritičnih poslovnih procesov in IT.
Nefinančna in strateška tveganja	<span style="color: green;">■</span>	▶	Na podlagi analiz medijskih objav in internih analiz ni bilo zaznanih pomembnih sprememb, kar potrjuje, da Zavarovalnica ohranja ustrezno raven ugleda in se uspešno prilagaja novim izzivom. Že tako nizka raven brezposelnosti se bo še zmanjševala, kar bo vodilo v težje zaposlovanje, predvsem na področjih, kjer je že danes zaznati pomanjkanje kadrov, in povzročalo pritiske na dvigovanje plač.

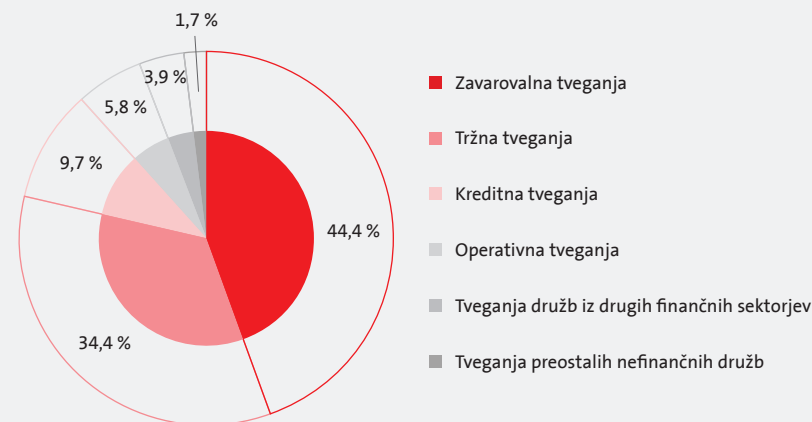
\*Podana je splošna ocena temeljnih vrst tveganj na podlagi obravnavanih rednih četrtletnih poročil o tveganjih ter glede na doseženo stopnjo sprejetih in potrjenih metodologij.

i) barvna lestvica za ocenjena tveganja: ■ visoko ■ srednje ■ nizko

ii) gibanje tveganja: ▶ padajoče ▶ stabilno ▶ naraščajoče

Raven prevzetih tveganj se giblje v okviru usmeritev, podanih v apetitu po tveganjih. Skupina je najbolj izpostavljena tržnim in zavarovalnim tveganjem, ki jim sledita kreditno in operativno tveganje. Največji del tveganj v Skupini prevzema Zavarovalnica.

Ocena profila tveganja Skupine Triglav na dan 31. 12. 2018



Poslovno poročilo

Upravljanje tveganj

## 2.3 Zavarovalna tveganja

Zavarovalna tveganja so tveganja nastanka izgube ali neugodne spremembe v vrednosti zavarovalnih obveznosti zaradi neustreznih premij in predpostavk v izračunu zavarovalno-tehničnih rezervacij.

Skupina Triglav zavarovalna tveganja prevzema s sklepanjem zavarovalnih poslov. S primernim upravljanjem zavarovalnih tveganj, ki obsega sistem postopkov, razmejitev in pooblastil, dosegamo zeleno raven (apetit) tveganj, ki smo jih še pripravljene sprejeti za uresničitev poslovnih in strateških ciljev, ter hkrati ohranjamo velikost ter kakovost portfelja za stabilno in varno poslovanje ter zagotavljanje ustrezne donosnosti.

Izvajanje zavarovalnih poslov obsega štiri ključne procese, v okviru katerih prepoznavamo, merimo, spremljamo in upravljamo zavarovalna tveganja: razvoj produktov, sprejem v zavarovanje, prenos zavarovalnega tveganja in reševanje škod.

- Omejitve zelenih ravni prevzetih tveganj upoštevamo že pri **razvoju produktov**, ko z aktuarskimi tehnikami določimo višino premije in splošna merila za sprejem v zavarovanje. Na tej stopnji opredelimo, katera zavarovalna tveganja želimo prevzeti, katerim se želimo izogniti, katere je treba posebej obravnavati in katere želimo prenesti na pozavarovalnice.
- Naslednji ključni proces je **sprejem v zavarovanje**, kjer zavarovalni produkt ustrezno prilagodimo zavarovancu ali zavarovanemu objektu tako, da zmanjšamo možnosti zlorab, antiselekcije in moralnega hazarda.

Računovodsko poročilo

Kazalo

Letno poročilo Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav, d.d., 2018

- Tretji ključni proces je namenjen celovitemu pristopu k **prenosu (presežnih) zavarovalnih tveganj** na pozavarovalnico ali kapitalske trge. Glavni vzvod za prenos zavarovalnih tveganj je pozavarovanje. Vsakoletni program načrtovanega pozavarovanja vsebuje izračun lastnih deležev po posameznih zavarovalnih vrstah in na tej podlagi izdelano tabelo maksimalnih kritij ter postopke in merila za določanje največje verjetne škode za posamezne zavarovalne nevarnosti.
- Zadnji ključni proces v obvladovanju zavarovalnih tveganj je **reševanje škod**, ki jih je zavarovalnica dolžna poravnati zavarovancem v zameno za prejeto zavarovalno premijo. V procesu reševanja škod spremljamo, ali se višina zavarovalne škode pojavlja znotraj razumnih pričakovanj, in se ob odstopanjih odzovemo s primernimi ukrepi pri vseh štirih ključnih procesih, npr. s spremembo produktov ali sprejema v zavarovanje, z upoštevanjem sprememb pri oblikovanju zavarovalno-tehničnih rezervacij in s spremembami pozavarovanja.

Zavarovalna tveganja delimo na:

- zavarovalna tveganja **premoženjskih zavarovanj**,
- zavarovalna tveganja **življenjskih zavarovanj**.

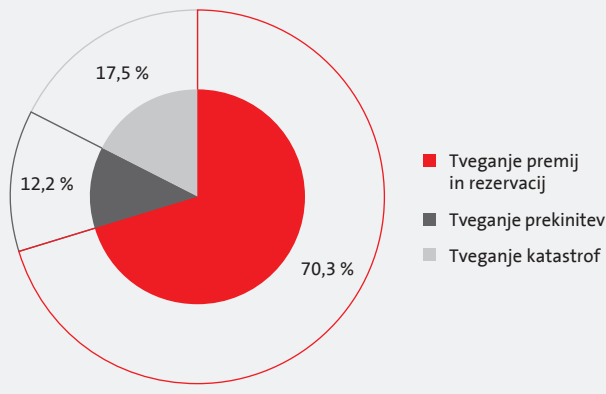
Sestava konsolidirane zavarovalne in sozavarovalne premije Skupine po zavarovalnih segmentih premoženjskih in življenjskih zavarovanj je podrobneje prikazana [→ v poglavju 7.5 Obračunana kosmata zavarovalna, sozavarovalna in pozavarovalna premija v poslovnem delu letnega poročila].

### 2.3.1 Zavarovalna tveganja premoženjskih zavarovanj

Zavarovalne in pozavarovalne družbe Skupine Triglav iz sklenjenih premoženjskih zavarovanj prevzemajo tveganja premij in rezervacij, predčasnih prekinitvev in katastrof. Po standardni formuli so navedena tveganja odvisna od izpostavljenosti posameznih zavarovalnih segmentov in variabilnosti mer teh izpostavljenosti.

Skupina je najbolj izpostavljena tveganju premij in rezervacij, sledita tveganje katastrofe in tveganje predčasnih prekinitvev. Največji delež pri tveganjih premoženjskih zavarovanj na ravni Skupine prevzema Zavarovalnica, pri zdravstvenih zavarovanjih pa Triglav, Zdravstvena zavarovalnica. Raven prevzetih tveganj ustreza omejitvam, opredeljenim v Apetitu po tveganjih.

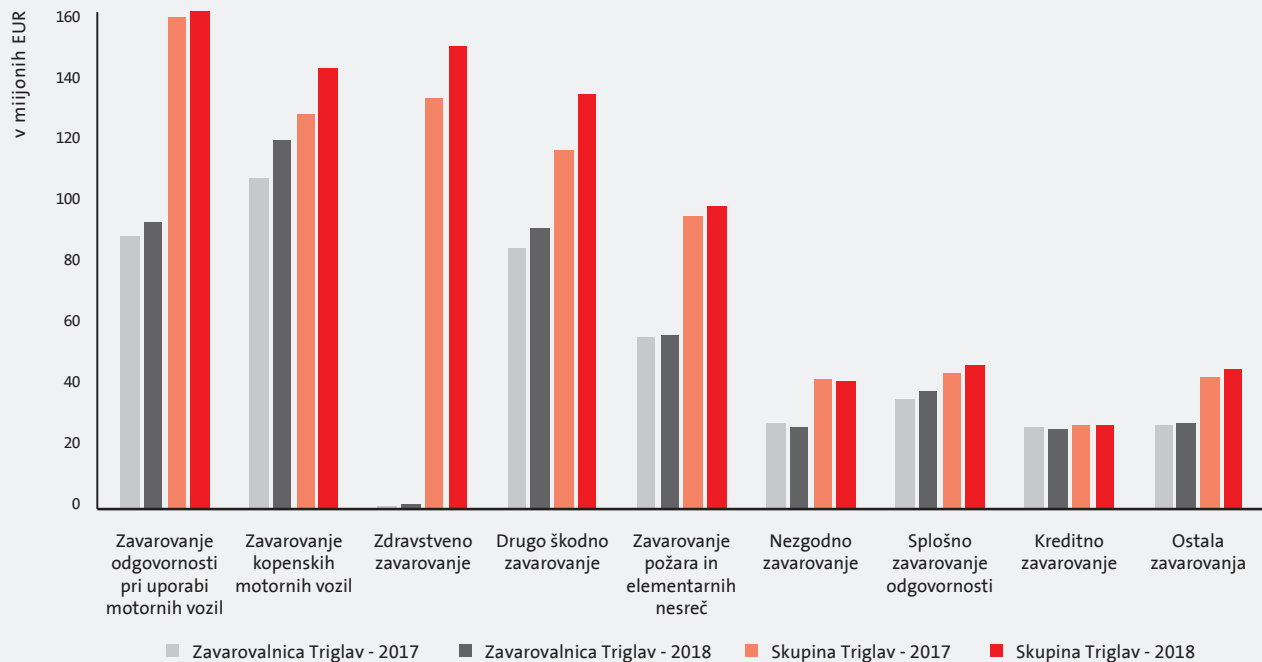
Ocena tveganj\* po vrstah tveganj premoženjskih zavarovanj, vključno z zdravstvenimi, za Skupino Triglav na dan 31. 12. 2018



\* Prikazuje profil tveganj po regulatorni metodi. Vključuje premoženjska zavarovanja ter dodatna nezgodna zavarovanja, ki se sklepajo skupaj z življenjskimi, ne vključuje pa rent iz premoženjskih zavarovanj.

**Tveganje premij** je tveganje, da obračunana zavarovalna premija ne bo zadoščala za poravnavo vseh obveznosti, ki nastanejo ob sklenitvi zavarovalnih pogodb, pri čemer se ne upošteva večjih oziroma katastrofalnih škod. Tveganje je odvisno od zaslužene premije in letne variabilnosti škodnih količnikov, ki je za vsak zavarovalni segment predpisana s standardno formulo. Večja variabilnost pomeni večje tveganje. Ker je tveganje premij odvisno tudi od nabora različnih zavarovalnih segmentov v portfelju, v Skupini zasledujemo uravnoteženo razpršenost portfelja med različnimi zavarovalnimi segmenti.

Obračunana kosmata zavarovalna in sozavarovalna premija po zavarovalnih segmentih



Tveganje premij tako na ravni zavarovalnih in pozavarovalnih družb Skupine Triglav kot tudi Skupine redno spremljamo prek kombiniranih škodnih količnikov, ki merijo ustreznost obračunane premije glede na dejanske škode in stroške iz sklenjenih zavarovalnih pogodb. Gibanje kombiniranih količnikov Skupine v preteklih treh letih je prikazano [→ v poglavju 8.1], za Zavarovalnico Triglav pa [→ v poglavju 8.2. v poslovnem delu letnega poročila]. Na podlagi aktuarskih ocen gibanja višine odškodnin, stroškov, kombiniranih količnikov in tržnih razmer ocenjujemo, da so premijske stopnje premoženjskih zavarovanj oblikovane v ustrezni višini, zato je obvladovanje tveganja premij ustrezno.

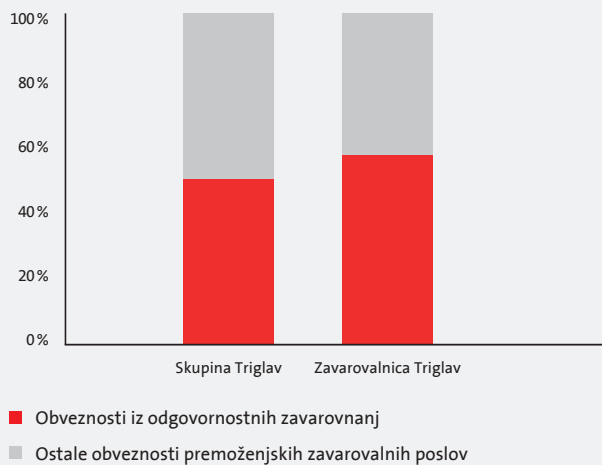
**Tveganje rezervacij** je tveganje, da bodo dejanska izplačila škod odstopala od pričakovanih. Zavarovalno-tehnične rezervacije za namen solventnosti predstavljajo najboljšo oceno pričakovanih izplačil škod iz veljavnih pogodb neživljenjskih in zdravstvenih zavarovanj, pri čemer upoštevamo časovno vrednost denarja. Če bodo plačane škode višje od oblikovanih rezervacij, bo za znesek presežka Skupina zabeležila izgubo iz že obstoječih obveznosti. Če pa bo prihodnja realizacija nižja od pričakovanih, bo Skupina pri tem dosegla dobiček. Tveganje rezervacij tako predstavlja potencialno izgubo iz rezervacij za že nastale škode v ekstremnem dogodku, ki se lahko (statistično) zgodi enkrat v 200 letih, in je po standardni formuli za vsak zavarovalni segment odvisno od višine najboljše ocene neto škodne rezervacije ter njene predpisane letne variabilnosti.

Ustreznost rezervacij posameznih zavarovalnih vrst [→ več v poglavju 2.6 v računovodskem delu letnega poročila] preverjamo z rednim izračunom testa ustreznosti rezervacij, ki ga opravimo glede na stanje na zadnji dan poslovnega leta, ter z rednim izračunom zavarovalno-tehničnih rezervacij za namen solventnosti. Aktuarske ocene gibanja bodočih škod kažejo, da so zavarovalno-tehnične rezervacije, tako za namen računovodskih izkazov kot za namen solventnosti, ob koncu leta 2018 oblikovane v ustrezni višini [→ več v poglavjih 2.6.3 in 3.14 v računovodskem delu letnega poročila], torej je obvladovanje tveganja rezervacij ustrezno.

Na tveganje rezervacij vpliva tudi ročnost obveznosti, ki predstavlja povprečno trajanje izplačil škod, za katere so oblikovane rezervacije. Pri odgovornostnih zavarovanjih se več kot polovico predvidenih škod izplača po enem letu, medtem ko je pri preostalih zavarovalnih segmentih več kot polovica škod izplačanih v roku enega leta. Rezervacije z daljšo ročnostjo so na dolgi rok

praviloma relativno bolj tvegane od kratkoročnih, medtem ko so v obdobju enega leta praviloma manj tvegane.

Razmerje med obveznostmi iz odgovornostnih in ostalih zavarovanj na dan 31. 12. 2018



Delež dolgoročnih rezervacij v Skupini je nižji od primerljivega deleža v Zavarovalnici predvsem zaradi pomembnega vpliva kratkoročnih zdravstvenih zavarovanj, sklenjenih pri Triglavu, Zdravstveni zavarovalnici.

Pričakujemo, da se bo po enem letu razgradila okoli četrtnina rezervacij za dolgoročne obveznosti in tri četrtine rezervacij za kratkoročne obveznosti premoženjskih zavarovanj, vključno z zdravstvenimi zavarovanji. Počasneje se razgrajajo dolgoročne rezervacije, zato so v letnem časovnem intervalu stabilnejše kot kratkoročne.

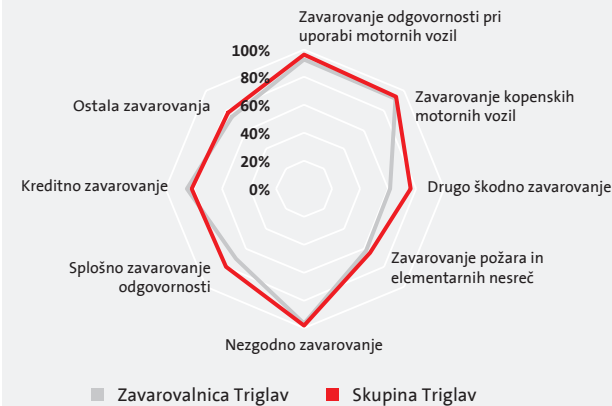
**Tveganje predčasnih prekinitev** je tveganje, da bodo stopnje predčasnih prekinitev pogodb iz že sklenjenih premoženjskih zavarovanj višje od pričakovanih. Ker so police premoženjskih zavarovanj večinoma enoletne (ali kratkoročne) in ker zavarovalnica tudi v primeru večletnih polic zavarovanja ne more enostransko prekiniti, razen v primeru neplačevanja premije, je to tveganje v praksi manjše kot pri življenjskih zavarovanjih. Kljub temu je ocena tveganja predčasnih prekinitev po standardni formuli konservativna, saj je enaka največji potencialni izgubi ob takojšnji prekinitvi 40 odstotkov zavarovalnih polic.

**Tveganje koncentracije premoženjskih zavarovanj**

**Tveganje koncentracije** je posledica kopičenja zavarovalnih poslov na posameznih geografskih območjih, v posameznih sektorjih oz. gospodarskih panogah ali za posamezne zavarovane nevarnosti. Nastane lahko tudi zaradi povezav med posameznimi zavarovalnimi vrstami. V takem primeru lahko že nastanek enega škodnega dogodka pomembno vpliva na sposobnost izpolnjevanja obveznosti. Tveganje koncentracije obvladujemo z ustreznimi pozavarovalnimi pogodbami. V Skupini Triglav stremimo k temu, da so vedno vzpostavljeni procesi, s katerimi lahko zmanjšamo verjetnost nastanka izgube zaradi koncentracije zavarovalnih tveganj oziroma lahko zmanjšamo že nastalo izgubo.

Večja izguba lahko nastane na primer zaradi večjih posameznih škod, kot je požar industrijskega objekta, ali ob sočasnem nizu večjega števila škod, na primer ob potresu. Največ posameznih velikih nevarnosti vključuje zavarovalni portfelj v segmentu zavarovanja požara in elementarnih nesreč, ki je izpostavljen tudi do nevarnosti naravnih katastrof. Posledično je v njem tudi največja potreba po pozavarovalnem kritju.

Delež čiste zavarovalne premije glede na kosmato zavarovalno premijo na dan 31. 12. 2018





Pri urejanju pozavarovalne zaščite v Skupini Triglav ima pomembno vlogo Pozavarovalnica Triglav Re, ki zavarovalna tveganja prevzema na podlagi pozavarovalnih pogodb, sklenjenih s posameznimi družbami Skupine. Pozavarovalnica sklepa pasivne pozavarovalne pogodbe za del tveganj, ki jih sprejme v pozavarovanje, da tako bolje obvladuje svojo izpostavljenost in štiti lastna sredstva ter posredno tudi sredstva zavarovalnic v Skupini.

### Tveganja z nizko frekvenco in visokim učinkom

Posebej pozorno obravnavamo dogodke, kot so potres, vihar, toča, poplava in žled. Pri ocenjevanju škodnega potenciala katastrofalnih naravnih dogodkov upoštevamo rezultate različnih modelov, s katerimi določimo ustrezno pozavarovalno zaščito. Pozavarovalni program obsega različne tipe pozavarovalnih zaščit, ki so odvisne od narave zavarovanih nevarnosti in zavarovalnih segmentov.

Maksimalni lastni samopridržaj Skupine znaša 5 milijonov evrov po nevarnosti, razen v primeru jedrskih nevarnosti, za dogodek naravne katastrofe znaša 10 milijonov evrov in 5 milijonov evrov za ostale agregatne nevarnosti po dogodku. Pri jedrskih nevarnostih, za katere je značilna še nižja frekvenca, znaša največja potencialna izpostavljenost Skupine 13,8 milijona evrov. Leto 2018 so zaznamovale štiri večje vremenske ujme. Več o zadevnih škodah [→ v poglavju 7.2 v poslovnem delu letnega poročila].

Velik potencialni škodni dogodek je lahko tudi škoda zaradi jedrske nevarnosti, ki jo prevzemamo od slovenskega Jedrskega poola. Zanj sta značilni zelo nizka frekvenca, saj v 25 letih še ni bilo škode, in nizka oz. ničelna povezava z drugimi potencialnimi obveznostmi, ki bi se pojavile v zvezi s tem dogodkom.

Prevzeta kapaciteta tveganja jedrskih nevarnosti za leto 2017 in 2018

	Prevzeta kapaciteta v EUR	
	2018	2017
Zavarovalnica Triglav	10.000.000	10.000.000
Pozavarovalnica Triglav Re	2.984.400	2.520.000
Triglav Osiguranje, Zagreb	850.000	850.000
<b>Skupaj po dogodku</b>	<b>13.834.400</b>	<b>13.370.000</b>

Pozavarovalna zaščita samopridržaja v primeru katastrofalnih naravnih dogodkov ima štiristoletno škodno-presežkovno obliko in je bila od leta 2010 aktivirana dvakrat. Skupina ima urejeno tudi zaščito za povečano število naravnih nesreč. Program pozavarovanja se je v preteklosti izkazal kot ustrezen.

Med tveganji z nizko frekvenco in visokim učinkom za Skupino največjo nevarnost predstavlja potres v Ljubljani. Zaščiten je s kvotnim pozavarovanjem, samopridržaj pa je dodatno zaščiten s škodno-presežkovnim pozavarovanjem za katastrofalne naravne dogodke. V okviru zavarovalnega scenarija je Zavarovalnica testirala učinek 200- in 1000-letnega potresa v Ljubljani, ki predstavlja največjo koncentracijo izpostavljenosti za ta rizik. Scenarij poleg odškodnin iz zavarovalnih poslov zajema tudi vse ostale operativne učinke na poslovanje, kot so povečani cenilni stroški in stroški neprekinjenega poslovanja. Dodatno smo v scenarij vključili izračun učinka padca vrednosti slovenskih dolžniških vrednostnih papirjev zaradi neugodnih gospodarskih razmer v državi in učinek spremembe obsega zavarovalnega posla. Zaradi ustrezne pozavarovalne zaščite bi Zavarovalnica in Skupina uspešno prestala hud dogodek potresa. Pri 200-letnem potresu bi ocenjeni učinek po scenariju znašal 108 milijonov evrov za Zavarovalnico oziroma 125 milijonov evrov za Skupino, pri 1000-letnem scenariju pa 148 milijonov evrov za Zavarovalnico oziroma 176 milijona evrov za Skupino. Z opravljenimi kriznimi scenariji se je pokazala močna odpornost Zavarovalnice in Skupine.

Ocena zavarovalnih tveganj premoženjskih zavarovanj, upoštevajoč zdravstvena zavarovanja, predstavlja 23 odstotkov razpoložljivega kapitala Skupine.

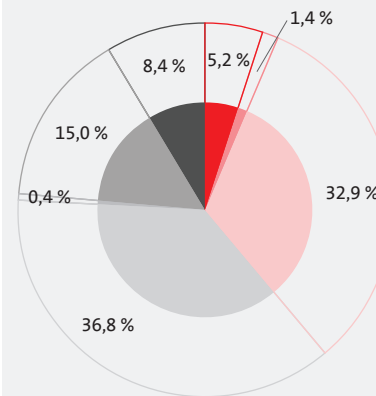
### 2.3.2 Zavarovalna tveganja življenjskih zavarovanj

Portfelj življenjskih zavarovanj vključuje zavarovalne police klasičnih, naložbenih in pokojninskih zavarovanj. Med pokojninska zavarovanja sodijo tudi prostovoljna dopolnilna pokojninska zavarovanja, ki jih Zavarovalnica izvaja v okviru drugega stebra pokojninskega sistema. K naložbenim in klasičnim zavarovalnim policam lahko uvrstimo tudi dodatna zavarovanja. Zavarovalna tveganja življenjskih zavarovanj so vsa zavarovalna tveganja, ki izvirajo iz procesov sklepanja in vzdrževanja portfelja življenjskih zavarovanj. Skupina Triglav prevzema tveganja umrljivosti,

dolgoživosti, obolevnosti in popolne trajne nezmožnosti za delo, invalidnosti, nezgodne smrti, hujših bolezni in poškodb, kritičnih bolezni, medicinskih stroškov, dnevnih nadomestil, drugega zdravniškega mnenja ipd.

Tveganja življenjskih zavarovanj obsegajo okrog 10 odstotkov vseh nediverzificiranih tveganj v Skupini. Raven prevzetih tveganj je skladna z opredeljenim apetitom po tveganjih. Skupina je najbolj izpostavljena tveganju stroškov življenjskih zavarovanj in tveganju predčasnih prekinitev polic. Največji delež tveganj življenjskih zavarovanj v Skupini prevzema Zavarovalnica. Obratunana kosmata zavarovalna, sozavarovalna in pozavarovalna premija življenjskih zavarovanj v letu 2018 po zavarovalnicah Skupine Triglav je prikazana [→ v poglavju 7.5 poslovnega dela letnega poročila].

Ocena tveganj\* po vrstah tveganj življenjskih zavarovanj za Skupino Triglav na dan 31. 12. 2018



- Tveganje katastrofe življenjskega zavarovanja
- Tveganje revizij
- Tveganje stroškov
- Tveganje predčasnih prekinitev
- Tveganje obolevnosti
- Tveganje dolgoživosti
- Tveganje smrtnosti

\* Prikazuje profil tveganj po regulatorni metodi merjenja tveganj. Vključuje življenjska zavarovanja ter rente iz premoženjskih zavarovanj, ne vključuje pa dodatnih nezgodnih zavarovanj, ki se sklepajo skupaj z življenjskimi.



**Tveganje predčasnih prekinitev polic** (zahteva jih imetnik police) je povezano s policami življenjskih zavarovanj. Predstavlja razliko med prihodnjimi izvedenimi ter pričakovanimi odkupi, kapitalizacijami in preostalimi spremembami polic. Vrste vplivov na to tveganje so podobne kot pri umrljivosti. Tveganje predčasnih prekinitev polic je lahko posledica sprememb v splošnem ekonomskem okolju, ki vplivajo na obnašanje imetnikov polic, in preostalih virov napačne ocene.

**Tveganje stroškov življenjskih zavarovanj** je tveganje, da se bodo tovrstni bodoči dejanski stroški razlikovali od pričakovanih. To tveganje se lahko odrazi v neustrezno izračunani premiji in zavarovalno-tehničnih rezervacijah ter v razliki med dejanskim in pričakovanim rezultatom. Tveganje stroškov je lahko posledica napačnih izračunov in alokacij dejanskih stroškov (neustreznost stroškovnega modela) ter napačne ocene bodočih višin, trendov in nestanovitnosti stroškov.

**Tveganje umrljivosti** je tveganje, da bo dejanska umrljivost v prihodnosti drugačna od pričakovane, kar vpliva na ustreznost:

- izračunane premije,
- oblikovanja zavarovalno-tehničnih rezervacij,
- višine in vrste prenosa tveganja (pozavarovanje, sozavarovanje) in
- na razliko med dejanskim in pričakovanim rezultatom zavarovalnice.

**Tveganje umrljivosti** lahko povzročijo:

- neustrezna ocena tveganj v procesu sprejema v zavarovanje (predvsem zaradi asimetrije informacij med zavarovano osebo in zavarovalnico),
- napačno ocenjene višine, gibanja ali nestanovitnost prihodnje umrljivosti za posamezno homogeno skupino tveganj (npr. pomanjkanje empiričnih podatkov),
- katastrofični dogodki, ki vplivajo na umrljivost (npr. pandemije), ter preostali viri napačne ocene.

Za tveganje umrljivosti lahko štejemo tudi **tveganje dolgoživosti**, ki ga podrobneje spremljamo predvsem pri rentnih oz. pokojninskih zavarovanjih.

Navedeno velja, podobno kot za tveganje umrljivosti, tudi za druga zgoraj naštetá zavarovalna tveganja, krita s policami življenjskih zavarovanj.

Primerna izravnava tveganj je osnovno načelo, po katerem deluje zavarovalništvo. Dosežemo jo z dovolj velikimi homogenimi skupinami tveganj, ki sestavljajo celoten portfelj zgoraj predstavljenih tveganj. Pomemben pogoj za primerno izravnavo je učinkovita in pravilna razvrstitev tveganj ob njihovem sprejemu v zavarovanje, ko konkretno tveganje ovrednotimo in umestimo v ustrezno skupino. Pri sprejemu v zavarovanje zato upoštevamo strokovna dognanja, prav tako znanja in postopke pozavarovateljev, ki prevzamejo del naših tveganj.

**Tveganja ustreznosti premij in zavarovalno-tehničnih rezervacij** obvladujemo v sklopu aktuarskega cikla. V rednih obdobjih preverjamo odstopanja dejanskih učinkov tveganj od predpostavljene dogajanja. Če zaznamo odstopanja prek določenih okvirov, se ustrezno odzovemo, na primer prilagodimo zasnovo ali parametre zavarovalniškega produkta ali parametre izračuna zavarovalno-tehničnih rezervacij itd.

Ustreznost rezervacij redno preverjamo tudi s t. i. testom ustreznosti obveznosti (LAT) in izračunom »realističnih rezervacij«, določenih na podlagi sedanje vrednosti najboljše ocene bodočih pričakovanih pogodbenih in drugih denarnih tokov. Test izvedemo najmanj enkrat letno na podlagi stanja na zadnji dan poslovnega leta [*→ več v poglavju 2.6 v računovodskem delu letnega poročila*]. Rezultati preverjanja za leto 2018 na ravni Skupine in posameznih zavarovalnic v Skupini kažejo, da je višina oblikovanih zavarovalno-tehničnih rezervacij za življenjska zavarovanja zadostna. Izjema je le primanjkljaj pri kritnem skladu za izplačila dodatnih prostovoljnih pokojninskih zavarovanj, za kar smo oblikovali dodatne druge zavarovalno-tehnične rezervacije.

K upravljanju tveganj življenjskih zavarovanj sodi tudi prenos dela tveganj na pozavarovalnice v okviru sprejetega pozavarovalnega programa, ki ga redno preverjamo v sklopu aktuarskega cikla.

Iz polic klasičnih življenjskih in rentnih zavarovanj, ki imajo varčevalno komponento z zajamčeno obrestno mero, izhajajo tveganja zaradi morebitnih neusklajenosti naložb, ki stojijo za opisanimi obveznostmi. Podobna tveganja zaradi posebnega jamstva na

donos izvirajo tudi iz polic prostovoljnih dodatnih pokojninskih zavarovanj v času varčevanja. Podrobneje so opisana med tržnimi tveganji [*→ v poglavju 2.4.6 tega poročila*].

Številne police imajo vgrajene **pogodbene finančne opcije in garancije**, zato tveganja, ki so povezana z njimi, ocenjujemo med rednim vrednotenjem portfelja. Med njimi je tveganje zajamčene obrestne mere pri produktih z varčevalno komponento. Zajamčena obrestna mera je določena ob sklenitvi police in velja ves čas trajanja police. Opisano tveganje nastopi, ko se dejanske stopnje naložbenih donosov, ki krijejo upravičenja na takih policah, nižje od zajamčene obrestne mere. Tovrstno tveganje zmanjšujemo s čim večjo usklajenostjo sredstev z obveznostmi, ki izhajajo iz omenjenih polic. Sekundarni ukrep je oblikovanje dodatnih rezervacij, predvsem pri starejšem delu portfelja obveznosti. V kritnem skladu življenjskih zavarovanj z matematičnimi rezervacijami v višini 756 milijonov evrov se nahaja glavnina obveznosti Zavarovalnice z zajamčeno fiksno obrestno mero. Za doseganje zajamčene donosnosti za portfelj življenjskih zavarovanj v omenjenem kritnem skladu Zavarovalnice je potrebno zagotavljati donosnost sredstev v višini 2,5 odstotka, kar je pod dejansko v letu 2018 doseženo donosnostjo naložb tega sklada Zavarovalnice v višini 2,9 odstotka [*→ več v poglavju 15.11 poslovnega dela letnega poročila*].

V to skupino tveganj spada tudi tveganje iz zajamčenih rentnih faktorjev, ki so bili opredeljeni ob sklenitvi nekaterih starejših polic pokojninskih zavarovanj, torej še v fazi varčevanja. Zavarovalec jih bo lahko uveljavil ob zaključku varčevanja in prehodu v fazo izplačevanja, ko bo prejemal dosmrtno rento, ki bo takrat izračunana iz privarčevanih sredstev po omenjenih fiksnih faktorjih. To jamstvo Zavarovalnico izpostavlja (poleg zgoraj omenjenemu obrestnemu tveganju) tudi tveganju dolgoživosti. Tega tveganja ne prenašamo na pozavarovalnice, temveč po potrebi oblikujemo dodatne rezervacije v ta namen.

Najpomembnejša vrsta pogodbene finančne opcije je možnost prekinitve plačevanja premije s preoblikovanjem police v kapitalizirano ali z njenim odkupom. Izpolnitev tega tveganja je odvisna od ravnanja zavarovalcev, zato ga je težje upravljati. Zavarovalnica ga zmanjšuje s primerno zasnovo produktov za zadovoljevanje potreb strank in s skrbnim negovanjem obstoječega portfelja.

## Koncentracija tveganj življenjskih zavarovanj

Koncentracijo zavarovalnih tveganj **življenjskih zavarovanj** ocenjujemo kot nizko. Portfelj tveganj življenjskih zavarovanj je namreč po vseh ustreznih merilih dobro razpršen, na kar vpliva tudi dejstvo, da večina polic izvira iz geografsko razpršene prodaje na drobno. Kjer v portfelju nastopajo koncentracije tveganj, jih s pozavarovalnim programom delno prenesemo na pozavarovatelje. Riziko zavarovalne vsote ob smrti je pri 82,4 odstotka portfelja zavarovanj za primer smrti nižji od 60.000 evrov, pri 99,9 odstotka preostalih življenjskih zavarovanj pa nižji od 35.000 evrov. 98,3 odstotka dodatnih zavarovanj nezgodne smrti ima zavarovalno vsoto nižjo od 50.000 evrov, 98,2 odstotka dodatnih zavarovanj invalidnosti pa nižjo od 100.000 evrov. Omenjeni zneski v skladu s pozavarovalno pogodbo predstavljajo določeno retencijo za večino zavarovanj.

Ocena zavarovalnih tveganj življenjskih zavarovanj predstavlja 6 odstotkov razpoložljivega kapitala Skupine.

## 2.4 Tržna tveganja

Upravljanje premoženja je strateška dejavnost in pomemben del poslovanja Skupine. Z njimi krijemo zavarovalne in druge obveznosti ter kapitalske zahteve in zagotavljamo primerno donosnost. Pri tem se izpostavljam tržnim tveganjem, ki so posledica različnih razredov finančnih naložb.

Za upravljanje tržnih tveganj imamo vzpostavljene metode in procese z jasno opredeljenimi pristojnostmi in odgovornostmi, s katerimi tržna tveganja ažurno prepoznamo, merimo, obvladujemo in spremljamo. Sistem upravljanja tržnih tveganj omogoča kakovostno analiziranje in poročanje ter pripravo in izvajanje ukrepov za preprečitev zmanjšanja presežka sredstev nad obveznostmi zaradi sprememb na finančnih trgih, vključno z nepremičninskim trgom.

Skupina ima z apetitom po tržnih tveganjih opredeljeno višino nepričakovanih izgub, ki je še sprejemljiva glede na njene strateške cilje in kapitalsko moč. Na tej osnovi deluje limitni sistem, ki opredeli zeleno sestavo naložbenega portfelja in največjo sprejemljivo izpostavljenost do nasprotnih strank.

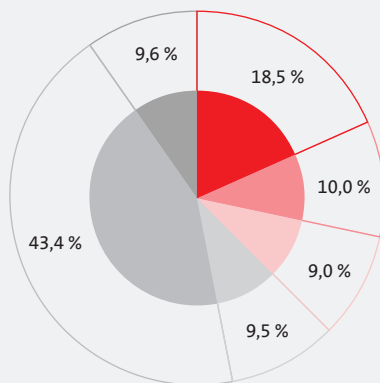
Poleg primerno diverzificiranega naložbenega portfelja in rednega usklajevanja sredstev z obveznostmi kot tehniko zmanjševanja tveganj uporabljamo tudi izvedene finančne instrumente.

Skupina je izpostavljena naslednjim vrstam tržnih tveganj:

- tveganje spremembe obrestne mere ali obrestno tveganje,
- tveganje lastniških vrednostnih papirjev ali delniško tveganje,
- tveganje spremembe cen nepremičnin,
- tveganje spremembe kreditnih pribitkov ali tveganje razpona,
- valutno tveganje.

Tržna tveganja obsegajo skoraj 34 odstotkov nediverzificiranih tveganj v Skupini Triglav. Skupina je glede na sestavo naložb [→ *več v poglavju 7.9 poslovnega dela letnega poročila*] najbolj izpostavljena dolžniškim vrednostnim papirjem, sledijo naložbe v lastniške vrednostne papirje ter naložbene nepremičnine. Največje tržno tveganje Skupine predstavlja tveganje spremembe kreditnih pribitkov, sledi tveganje spremembe cen nepremičnin. Valutno, delniško, koncentracijsko ter obrestno tveganje so manjša in se gibljejo na enaki ravni.

Ocena tržnih tveganj po vrstah za Skupino Triglav na dan 31. 12. 2018



- Tveganje spremembe cen nepremičnin
- Valutno tveganje
- Obrestno tveganje
- Koncentracijsko tveganje
- Tveganje spremembe kreditnih pribitkov
- Delniško tveganje

### 2.4.1 Koncentracijsko tveganje

Največji delež sredstev Skupine predstavljajo dolžniški vrednostni papirji. Razdeljeni so približno enakomerno na državne in podjetniške, slednji pa spet enakomerno na obveznice finančnega sektorja in na obveznice nefinančnega sektorja.

Skupina stalno spremlja izpostavljenost po izdajatelju oz. skupini povezanih izdajateljev vrednostnih papirjev in skladnost z limitnim sistemom izpostavljenosti do izdajateljev, s katerim zagotavlja ustrezno razpršenost. Limitni sistem je osnovan na regulatorni metodi z mejnimi vrednostmi, ki so opredeljene glede na bonitetno oceno izdajatelja. Največjo izpostavljenost do posameznega izdajatelja predstavlja Republika Slovenija.

Ocena koncentracijskega tveganja predstavlja 3 odstotke razpoložljivega kapitala Skupine.

### 2.4.2 Tveganje spremembe kreditnih pribitkov

Dolžniški vrednostni papirji predstavljajo več kot 73 odstotkov naložb Skupine. Njihova vrednost je odvisna tudi od višine in volatilitnosti kreditnih pribitkov. Polovica tovrstnih naložb je povezana z izpostavljenostjo do držav, sledi ji izpostavljenost do podjetniškega sektorja, kamor uvrščamo več kot 24 odstotkov naložb v dolžniške vrednostne papirje.

Izpostavljenost kreditnemu tveganju iz naslova dolžniških vrednostnih papirjev omejuje naložbena politika, ki zasleduje vlaganje v visokokvalitetne vrednostne papirje. Skupina je tako v svojem naložbenem portfelju izpostavljena naložbam z visoko kreditno kakovostjo. Več kot 44 odstotkov naložb v dolžniške vrednostne papirje ima bonitetno oceno najmanj »A«. Velika večina ali dobrih 80 odstotkov dolžniških vrednostnih papirjev v portfelju sodi v investicijski bonitetni razred z bonitetno oceno najmanj »BBB«.

Podroben pregled stanja dolžniških naložb je predstavljen [→ v *poslovnem delu poročila*, v *poglavju 7.9*]. Prikaz strukture naložb glede na bonitetno oceno podajamo tudi [→ v *poglavju 2.5. Kreditno tveganje*].

Ocena tveganja spremembe kreditnih pribitkov predstavlja 13 odstotkov razpoložljivega kapitala Skupine.

### 2.4.3 Delniško tveganje

Delniške naložbe brez upoštevanja naložb v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, predstavljajo približno 6 odstotkov naložbenega portfelja Skupine Triglav. Glavnina izpostavljenosti delniškemu tveganju izhaja iz izpostavljenosti nadrejene družbe.

Skupina delniško tveganje v svojem portfelju obvladuje z mejnimi vrednostmi dovoljene izpostavljenosti ter z geografsko in sektorsko razpršenostjo naložb. Naložbeno politiko zaradi različne razvitosti kapitalskih trgov in lokalnih zakonskih omejitev prilagajamo posameznim trgov.

Spodnja tabela prikazuje geografsko razpršenost delniških naložb, pri čemer so vključene tudi naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje. Največ delniških naložb je globalno razpršenih, sledijo delnice izdajateljcev s sedežem v Evropski uniji. V kategoriji globalnih delnic je večina namenjena življenjskim zavarovancem, ki prevzemajo naložbeno tveganje.

Analiza občutljivosti na spremembo cene delniških naložb in njenega vpliva na vseobsegajoči donos oz. poslovni izid Skupine pokaže, da bi 10 odstotni dvig tržne cene delnic v portfelju pozitivno vplival na kapital Skupine v višini 10,8 milijona evrov in hkrati prispeval k zvišanju poslovnega izida v višini 40,9 milijona evrov. V nasprotnem primeru pa bi 10-odstotni padec tržnih cen delniških naložb pomenil znižanje kapitala Skupine za 10,6 milijona evrov, ob hkratnem znižanju izkaza poslovnega izida za 41,1 milijona evrov. Ocena vpliva na poslovni izid, prikazana v spodnji tabeli, je realno bistveno nižja, saj so v prikazani analizi zajete tudi naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje.

Ocena delniškega tveganja predstavlja 3 odstotke razpoložljivega kapitala Skupine.

	Skupina Triglav		Zavarovalnica Triglav	
	31. 12. 2018	31. 12. 2017	31. 12. 2018	31. 12. 2017
Delnice v EU	161.266.048	198.466.682	89.846.079	116.161.531
Delnice v ZDA	15.275.648	10.800.877	4.126.014	2.985.278
Delnice v Aziji*	5.433.915	6.020.532	5.166.857	5.845.250
Delnice razvijajočih se trgov	18.276.513	23.948.525	9.782.475	14.588.535
Globalne delnice**	316.680.199	381.880.388	293.373.122	355.080.954
<b>Skupaj</b>	<b>516.932.323</b>	<b>621.117.004</b>	<b>402.294.547</b>	<b>494.661.549</b>

\* Delniške naložbe razvitega dela Azije (Japonska, Hongkong)

\*\* Delniške naložbe z globalno razpršenostjo naložb

	Skupina Triglav				Zavarovalnica Triglav			
	31. 12. 2018		31. 12. 2017		31. 12. 2018		31. 12. 2017	
	10 %	-10 %	10 %	-10 %	10 %	-10 %	10 %	-10 %
Delnice v EU	16.126.605	-16.126.605	19.846.668	-19.846.668	8.984.608	-8.984.608	11.616.153	-11.616.153
Delnice v ZDA	1.527.565	-1.527.565	1.080.088	-1.080.088	412.601	-412.601	298.528	-298.528
Delnice v Aziji*	543.392	-543.392	602.053	-602.053	516.686	-516.686	584.525	-584.525
Delnice razvijajočih se trgov	1.827.651	-1.827.651	2.394.853	-2.394.853	978.248	-978.248	1.458.853	-1.458.853
Globalne delnice**	31.668.020	-31.668.020	38.188.039	-38.188.039	29.337.312	-29.337.312	35.508.095	-35.508.095
<b>Skupaj</b>	<b>51.693.232</b>	<b>-51.693.232</b>	<b>62.111.700</b>	<b>-62.111.700</b>	<b>40.229.455</b>	<b>-40.229.455</b>	<b>49.466.155</b>	<b>-49.466.155</b>
Vpliv na kapital	10.791.200	-10.573.220	16.999.209	-14.956.900	7.533.983	-7.316.003	12.350.262	-10.307.953
Vpliv na izkaz poslovnega izida***	40.902.033	-41.120.013	45.112.492	-47.154.801	32.695.472	-32.913.452	37.115.893	-39.158.202

\* Delniške naložbe razvitega dela Azije (Japonska, Hongkong)

\*\* Delniške naložbe z globalno razpršenostjo naložb

\*\*\* Prikazani so učinki sprememb na strani sredstev, ki ne zajemajo učinkov na strani obveznosti, do katerih pride pri spremembi cen lastniških vrednostnih papirjev, razporejenih na računovodsko kategorijo Razpoložljivo za prodajo, zaradi popravka iz prevrednotenja.

#### 2.4.4 Tveganje spremembe cen nepremičnin

Skupina je tveganju sprememb nepremičnin izpostavljena zaradi nepremičnin za lastno rabo in naložbenih nepremičnin. Skupna izpostavljenost znaša 203,1 milijona evrov, pri čemer delež naložbenih nepremičnin v portfelju finančnih naložb predstavlja skoraj polovico nepremičninskega portfelja. Nepremičninsko premoženje Skupine je v veliki meri v Sloveniji.

	Skupina Triglav		Zavarovalnica Triglav	
	31. 12. 2018	31. 12. 2017	31. 12. 2018	31. 12. 2017
Naložbene nepremičnine	89.840.454	94.007.483	45.270.540	48.214.401
Nepremičnine za lastno rabo*	113.296.053	98.302.376	67.986.100	60.295.362
<b>Skupaj</b>	<b>203.136.507</b>	<b>192.309.859</b>	<b>113.256.640</b>	<b>108.509.763</b>

\* Vrednosti nepremičnin za potrebe računovodskih izkazov spremljamo po nabavni vrednosti. Poštena vrednost naložbenih nepremičnin je prikazana [→ v poglavju 3.3 v računovodskem delu letnega poročila], kjer so odšteta druga zemljišča in zgradbe za neposredno izvajanje zavarovalne dejavnosti, kar je sicer zajeto v postavki Opremetena osnovna sredstva. Poštena vrednost se določa s tehnikami ocenjevanja vrednosti Vrednotenje nepremičnin na podlagi veljavne metodologije izvaja pooblaščen cenilec.

Ocena tveganja spremembe cen nepremičnin predstavlja 6 odstotkov razpoložljivega kapitala Skupine.

#### 2.4.5 Valutno tveganje

Valutnemu tveganju je Skupina izpostavljena v manjši meri, saj sta valutna sestava naložb in obveznosti skoraj v celoti skladni. V spodnji tabeli so upoštevane tudi naložbe in obveznosti življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje.

Finančne naložbe v evrih predstavljajo 93,6 odstotka finančnih naložb v Skupini. Izpostavljenost posamezni tuji valuti ne predstavlja več kot 2,1 odstotka finančnih naložb.

Skupina Triglav, 31. 12. 2018	EUR	HRK	USD	OSTALO	Skupaj
<b>Finančne naložbe</b>	<b>2.812.631.458</b>	<b>61.682.057</b>	<b>35.978.834</b>	<b>95.392.304</b>	<b>3.005.684.653</b>
Dolžniški vrednostni papirji	2.231.378.456	31.848.557	22.722.806	63.118.525	2.349.068.344
Lastniški vrednostni papirji	491.997.326	8.836.834	11.025.699	5.072.465	516.932.324
Izvedeni finančni instrumenti	1.936.813	0	0	0	1.936.813
Posojila in terjatve	87.318.863	20.996.666	2.230.329	27.201.314	137.747.172
<b>Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem</b>	<b>143.648.182</b>	<b>0</b>	<b>681.999</b>	<b>9.596.482</b>	<b>153.926.663</b>
<b>Skupaj</b>	<b>2.956.279.640</b>	<b>61.682.057</b>	<b>36.660.833</b>	<b>104.988.786</b>	<b>3.159.611.316</b>

Skupina Triglav, 31. 12. 2017	EUR	HRK	USD	OSTALO	Skupaj
<b>Finančne naložbe</b>	<b>2.874.211.591</b>	<b>37.409.196</b>	<b>34.372.129</b>	<b>92.093.825</b>	<b>3.038.086.741</b>
Dolžniški vrednostni papirji	2.191.085.082	25.726.083	25.297.118	61.738.920	2.303.847.203
Lastniški vrednostni papirji	599.010.517	9.305.737	7.198.100	5.602.650	621.117.004
Izvedeni finančni instrumenti	2.600.657	0	0	0	2.600.657
Posojila in terjatve	81.515.335	2.377.376	1.876.911	24.752.255	110.521.877
<b>Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem</b>	<b>73.978.633</b>	<b>0</b>	<b>546.611</b>	<b>9.290.332</b>	<b>83.815.576</b>
<b>Skupaj</b>	<b>2.948.190.224</b>	<b>37.409.196</b>	<b>34.918.740</b>	<b>101.384.157</b>	<b>3.121.902.317</b>

Ocena valutnega tveganja predstavlja 3 odstotke razpoložljivega kapitala Skupine.

Poslovno  
poročiloUpravljanje  
tveganjRačunovodsko  
poročilo

Kazalo

## 2.4.6 Tveganje obrestne mere

Skupina je tveganju obrestne mere izpostavljena v primeru nesklajenosti denarnih tokov sredstev in obveznosti. V okviru računovodskega poročanja prikazujemo obrestno občutljivost sredstev, medtem ko v Poročilu o solventnosti in finančnem položaju podrobneje razkrivamo obrestno občutljivost sredstev in obveznosti v smislu ekonomskih vplivov.

Skupina se računovodsko izpostavlja obrestnemu tveganju na strani sredstev, in sicer lastništvom dolžniških vrednostnih papirjev, razporejenih v kategoriji Po pošteni vrednosti prek poslovnega izida in Finančna sredstva, razpoložljiva za prodajo, ter iz naslova izvedenih finančnih instrumentov. Sprememba v višini tržne obrestne mere vpliva na višino zavarovalno-tehničnih rezervacij le pri učinku popravka iz prevrednotenja pri dolžniških vrednostnih papirjih, ki so vodeni pod računovodsko kategorijo Razpoložljivo za prodajo.

Delež dolžniških vrednostnih papirjev v celotnem portfelju je prikazan [→ v poglavju 3.6 v računovodskem delu letnega poročila]. Knjigovodske vrednosti dolžniških vrednostnih papirjev so najpomembnejše obrestno občutljive finančne naložbe in so po različnih razčlenitvah za Skupino in Zavarovalnico prikazane [→ v poglavju 7.9 poslovnega dela letnega poročila]. V spodnji tabeli so dodatno zajete tudi naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje.

Analiza občutljivosti sredstev na spremembo obrestne mere in njenega vpliva na vseobsegajoči donos oz. poslovni izid Skupine Triglav kaže, da bi upad obrestnih mer za 100 bazičnih točk prispeval pozitiven vpliv na kapital Skupine v višini 60,8 milijona evrov oziroma na poslovni izid v višini 9,8 milijona evrov. Če bi se obrestne mere dvignile za 100 bazičnih točk, bi se višina kapitala Skupine znižala za 60,8 milijona evrov, izkaz poslovnega izida pa bi se zmanjšal za 9,9 milijona evrov. Pozitivne in negativne spremembe obrestnih mer najbolj vplivajo na dolžniške vrednostne papirje držav, saj tudi predstavljajo največji del portfelja naložb Skupine oz. Zavarovalnice Triglav.

Za dejanski neto učinek spremembe obrestnih mer bi bilo treba smiselno upoštevati tudi učinke zavarovalno-tehničnih rezervacij, ki v zgornjo analizo niso zajete. V primeru padca trenutnih obrestnih mer se lahko s preizkusom ustreznosti zavarovalno-tehničnih rezervacij (t. i. preizkus LAT) ugotovi potreba po njihovem povečanju, kar pomeni, da bi se pozitiven učinek padca nekoliko zmanjšal. V nasprotnem primeru, to je ob povečanju trenutnih obrestnih mer, pa del presežka na strani dolžniških vrednostnih papirjev (vodenih pod računovodsko kategorijo Razpoložljivo za prodajo) porodi dodatne obveznosti iz prevrednotenja, ki povečajo zavarovalno-tehnične rezervacije.

Razmik v trajanju<sup>101</sup> obrestno občutljivih postavk Zavarovalnica spremlja na osnovi tržnega vrednotenja, pri čemer so izključene

naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, in naložbe iz segmenta prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja. Razmik v trajanju za Zavarovalnico je nizek in znaša -0,9 leta (trajanje sredstev znaša 5,6 let, trajanje obveznosti pa 9,4 let). Razmik v trajanju sredstev in obveznosti za portfelj življenjskih zavarovanj je enak -1,8 leta, za portfelj premoženjskih zavarovanj pa 0,5 leta.

Ocena obrestnega tveganja obsega 3 odstotke razpoložljivega kapitala Skupine.

Poslovno  
poročiloUpravljanje  
tveganjRačunovodsko  
poročilo

Kazalo

Letno poročilo  
Skupine  
Triglav in  
Zavarovalnice  
Triglav, d.d.,  
2018

	Skupina Triglav				Zavarovalnica Triglav			
	31. 12. 2018		31. 12. 2017		31. 12. 2018		31. 12. 2017	
	+100 bp	-100 bp	+100 bp	-100 bp	+100 bp	-100 bp	+100 bp	-100 bp
Dolžniški vrednostni papirji držav	-39.666.447	42.312.069	-37.481.679	39.914.410	-26.320.170	28.195.793	-25.229.170	27.030.116
Dolžniški vred. papirji finančnih institucij	-15.926.109	16.824.328	-18.096.971	19.284.015	-14.076.794	14.889.685	-15.950.721	17.027.274
Dolžniški vred. papirji podjetij	-20.810.196	21.982.569	-24.941.285	26.527.927	-17.190.694	18.307.706	-20.878.156	22.378.895
Sestavljeni vrednostni papirji	-942.401	982.350	-1.404.774	1.479.613	-942.401	982.350	-1.404.774	1.479.613
Drugo	5.515.871	-6.111.478	9.632.028	-10.643.994	5.515.871	-6.111.478	9.632.028	-10.643.994
<b>Skupaj</b>	<b>-71.829.282</b>	<b>75.989.838</b>	<b>-72.292.681</b>	<b>76.561.971</b>	<b>-53.014.189</b>	<b>56.264.055</b>	<b>-53.830.793</b>	<b>57.271.905</b>
Vpliv na kapital	-60.778.196	64.866.298	-65.660.303	70.376.918	-49.798.827	53.102.350	-54.651.033	58.555.833
Vpliv na izkaz poslovnega izida*	-9.871.145	9.817.540	-6.144.822	5.681.233	-3.215.363	3.161.705	820.240	-1.283.928

\* Prikazani so učinki sprememb na strani sredstev, ki ne zajemajo učinkov na strani obveznosti ob dvigu cen dolžniških vrednostnih papirjev, razporejenih na računovodsko kategorijo Razpoložljivo za prodajo, zaradi popravka iz prevrednotenja.

<sup>101</sup>Razmik v trajanju poleg trajanja sredstev in obveznosti upošteva tudi vrednost sredstev in obveznosti.



## 2.5 Kreditno tveganje

Kreditno tveganje Zavarovalnice Triglav je opredeljeno kot nevarnost izgube ali neugodne spremembe v finančnem položaju Zavarovalnice in Skupine zaradi nihanj kreditnega položaja nasprotnih strank in morebitnih dolžnikov, ki so jim zavarovalnice izpostavljene v obliki tveganja neplačila nasprotne stranke in tveganja koncentracije.

Tveganje koncentracije v okviru kreditnega tveganja je tveganje nastanka izgube v primeru prekomerne izpostavljenosti do posamezne nasprotne stranke, skupine povezanih oseb in oseb, ki jih povezujejo skupni dejavniki tveganj, kot so bonitetne ocene in geografsko območje oziroma regije.

Zavarovalnica in Skupina Triglav prevzemata kreditna tveganja:

- naložb, kjer obstaja tveganje poslabšanja bonitete ali plačilne nesposobnosti nasprotnih strank; spremlja se najmanj tiste izpostavljenosti do dolžnika, države ali panoge, ki so dovolj velike, da ogrožajo solventnost ali finančni položaj Skupine;
- pozavarovalnih pogodb, kjer obstaja tveganje neplačila škod ali poslabšanje kreditnega položaja pozavarovateljev zaradi škodnega dogodka (vključeno je tudi kreditno tveganje koncentracije, ki je posledica izpostavljenosti do povprečne bonitetne ocene pozavarovalne skupine); spremlja se najmanj tiste, ki so dovolj velike, da lahko ogrozijo solventnost ali finančni položaj Skupine;
- terjatev iz naslova zavarovalnih poslov, ki v času njihovega obstoja predstavljajo pričakovana plačila premije.

	Izpostavljenost Skupine kreditnemu tveganju po tipu partnerja		Izpostavljenost Zavarovalnice kreditnemu tveganju po tipu partnerja	
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
Finančne naložbe	81.746.849	111.232.626	59.189.324	90.458.522
Pozavarovanja	98.238.506	94.183.891	91.140.148	88.760.095
Terjatve	36.573.280	30.933.477	15.273.807	10.514.894
<b>Skupaj</b>	<b>216.558.635</b>	<b>236.349.994</b>	<b>165.603.279</b>	<b>189.733.511</b>

Zavarovalnica in Skupina sta prek finančnih naložb izpostavljeni nasprotnim strankam iz naslova naloženega denarja, kratkoročnih depozitov in izvedenih finančnih instrumentov. Izpostavljenost Zavarovalnice in Skupine pozavarovanju se meri z zavarovalno-tehničnimi rezervacijami, prenesenimi pozavarovateljem, skupaj s terjatvami iz pozavarovanja in sozavarovanja. Izpostavljenost terjatvam se meri z zavarovalnimi in drugimi terjatvami družbe.

Največje izpostavljenosti Zavarovalnice in Skupine iz naslova finančnih naložb so predstavljene [→ v poglavju 5.12 računovodskega dela letnega poročila].

Kreditno tveganje nasprotnih strank izhajajoče iz naložbene politike se uravnava s strokovno analizo kreditne kakovosti teh partnerjev in z zadostno stopnjo razpršitve portfelja. Redno se spremlja njihove bonitetne ocene in upravlja izpostavljenost do partnerjev brez bonitetne ocene.

Skupina je na naložbeni strani v največji meri izpostavljena do partnerjev z bonitetno oceno nižjo od »BBB«, Zavarovalnica pa do partnerjev z bonitetno oceno od »AA« do »BBB«. Glede na leto 2017 se je občutno zmanjšal delež partnerjev brez bonitetne ocene, predvsem na račun partnerjev z bonitetno oceno »BB«. Izpostavljenost Zavarovalnice in Skupine do partnerjev brez bonitetne ocene v največji meri predstavljajo slovenske banke in finančne ustanove.

	Izpostavljenost Skupine do finančnih partnerjev po bonitetnih ocenah		Izpostavljenost Zavarovalnice do finančnih partnerjev po bonitetnih ocenah	
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
AAA	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Od AA do BBB	26,5 %	28,1 %	36,2 %	34,0 %
Nižje od BBB	35,5 %	30,9 %	34,1 %	33,1 %
Brez ocene	38,0 %	41,0 %	29,7 %	32,9 %

V okviru upravljanja kreditnega tveganja pri pozavarovalnih poslih je ključna skrbna presoja primernosti pozavarovalnih partnerjev glede na njihovo kreditno kakovost in razpršenost, ter redno spremljanje izpostavljenosti do njih. Izpostavljenost do pozavarovateljev predstavljajo škodne rezervacije in prenosna premija, oddane pozavarovateljem.

Zavarovalnica Triglav vse pozavarovalne partnerje na ravni Skupine spremlja in upravlja s celovitim sistemom, v katerem so natančno določena pravila poimenovanja partnerjev in njihovih osnovnih podatkov. Kot najpomembnejši v tem sistemu je natančno opredeljen postopek določanja bonitetnih ocen, ki omogoča primerno in usklajeno izdelavo druge najboljše bonitetne ocene partnerjev. Sistem enotnega poimenovanja in določanja bonitetnih ocen je pomemben ne le z vidika spremljanja in upravljanja kreditnih tveganj, temveč tudi z vidika izračuna kapitalskih zahtev za Zavarovalnico in Skupino.

	Izpostavljenost Skupine do pozavarovalnih partnerjev po bonitetnih ocenah		Izpostavljenost Zavarovalnice do pozavarovalnih partnerjev po bonitetnih ocenah	
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
AAA	0,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Od AA do BBB	82,2 %	91,1 %	95,6 %	97,9 %
Nižje od BBB	5,9 %	0,3 %	2,6 %	0,0 %
Brez ocene	11,5 %	8,6 %	1,6 %	2,1 %

Skupina je v največji meri izpostavljena pozavarovateljem z bonitetno oceno »AA«. Velik delež predstavljajo še partnerji z bonitetno oceno »A«. Delež pozavarovalnih partnerjev brez bonitetne ocene je na ravni Skupine 11,5-odstoten, medtem ko je na Zavarovalnici ta delež občutno nižji in znaša 1,6 odstotka.



Vse terjatve Skupine iz naslova zavarovalnih poslov s strankami so prikazane [→ v poglavju 3.8 računovodskega dela letnega poročila]. V sklopu kreditnih tveganj spremljamo in upravljamo terjatve do zavarovalcev, terjatve do zavarovalnih posrednikov, druge terjatve iz neposrednih zavarovalnih poslov, druge kratkoročne terjatve.

Pri upravljanju kreditnih tveganj se zavarovalne terjatve spremlja po zapadlosti, in sicer do 90 dni in nad 90 dni.

Ločeno od sklopa celotnih zavarovalnih terjatev Zavarovalnica Triglav spremlja in upravlja še regresne terjatve. Te zanj predstavljajo kreditno tveganje, da regresni zavezanec ne bo poravnal svojih obveznosti. Zavarovalnica poleg plačila regresnih terjatev spremlja tudi uspešnost izterjave knjiženih regresnih terjatev in delež regresnih terjatev glede na likvidirane škode.

Ocena kreditnega tveganja znaša 6 odstotkov razpoložljivega kapitala Skupine.

## 2.6 Likvidnostno tveganje

Likvidnost je pomemben element apetita po tveganjih. Skupina zasleduje cilj, da je v vsakem trenutku sposobna izpolniti vse dospele obveznosti, in v ta namen ohranja presežek unovčljivih sredstev, ki omogočajo poplačilo obveznosti tudi v izjemnih razmerah.

Okvir upravljanja likvidnosti omogoča celosten pregled nad likvidnostjo. Upošteva vire likvidnosti (denarne tokove iz naslova naložb in zavarovalnih premij) in likvidnostne potrebe (npr. plačila škod) ter omogoča analiziranje potencialnih vplivov izjemnih razmer tako na strani virov likvidnosti kot obveznosti.

Skupina skrbi, da so vzpostavljeni procesi, ki zagotavljajo, da imajo posamezne odvisne družbe v Skupini ustrezno sestavo sredstev glede na svojo naravo, trajanje in likvidnost. Za zagotavljanje ustreznega likvidnostnega položaja v primeru povečanih likvidnostnih potreb načrtujemo dejanske in potencialne neto denarne odlive, razpolagamo s primerno višino in sestavo likvidnih naložb in spremljamo sestavo obveznosti in finančnih sredstev. Redno spremljamo tudi likvidnostni položaj, in sicer v različnih časovnih intervalih, ob predpostavljanih običajnih in

izjemnih razmerah ter z limitnim sistemom skrbimo za ustrezno omejevanje izpostavljenosti likvidnostnemu tveganju.

Smernice določajo okvir upravljanja z likvidnostjo na ravni Skupine. Vsaka odvisna družba zagotavlja izpolnjevanje likvidnostnih zahtev in je usklajena z lokalno predpisanimi regulatornimi likvidnostnimi zahtevami.

Zavarovalnica razpolaga z zadostno likvidnostjo zaradi rednih prilivov od vplačanih premij. Za doseganje zadostne likvidnosti v izjemnih razmerah so vzpostavljeni dodatni varnostni mehanizmi in predvideni postopki za ukrepanje (kreditne linije, repo pogodbe ipd.).

Skupna finančna sredstva presegajo skupne finančne obveznosti Skupine Triglav. Ob koncu leta 2018 je bil za Skupino značilen bistven presežek finančnih sredstev nad finančnimi obveznostmi v razredih ročnosti od 1 leta do 5 let in od 5 do 10 let ter v razredu brez določene ročnosti. V preostalih razredih je bila vrednost sredstev pod vrednostjo obveznosti. Zgornja tabela prikazuje pogodbene zapadlosti sredstev in obveznosti. Velika večina sredstev Skupine je naložena v visoko likvidnih naložbah, zato primanjkljaji v posameznih razredih zapadlosti ne predstavljajo likvidnostnega tveganja. Likvidnost Skupine je ustrezna.

### Finančna sredstva in obveznosti po pogodbeni preostali zapadlosti v Skupini<sup>102</sup>

Skupina Triglav, 31. 12. 2018	Ni določeno	Pod 1 letom	Med 1 in 5 leti	Med 5 in 10 leti	Nad 10 let	Skupaj
<b>FINANČNA SREDSTVA</b>						
Finančne naložbe	531.531.469	282.173.561	1.232.683.953	805.604.603	139.426.471	2.991.420.057
Dolžniški vrednostni papirji	253.583	227.962.104	1.184.777.401	805.548.619	130.526.637	2.349.068.344
V posesti do zapadlosti	0	22.870.190	78.804.106	119.675.937	39.489.404	260.839.637
Po pošteni vrednosti prek izida	0	39.830.842	256.048.046	122.771.035	21.759.923	440.409.846
Razpoložljivi za prodajo	4.668	152.910.415	848.915.560	563.101.647	63.287.208	1.628.219.498
Posojila in terjatve	248.915	12.350.657	1.009.689	0	5.990.102	19.599.363
Lastniški vrednostni papirji	516.883.793	0	0	48.531	0	516.932.324
Po pošteni vrednosti prek izida	406.668.561	0	0	0	0	406.668.561
Razpoložljivi za prodajo	110.215.232	0	0	48.531	0	110.263.763
Izvedeni finančni instrumenti	19.381	0	1.917.432	0	0	1.936.813
Posojila in terjatve	14.374.712	54.211.457	45.989.120	7.453	8.899.834	123.482.576
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem	4.442.156	38.280.234	25.641.541	11.054.273	6.502.295	85.920.499
Terjatve iz poslovanja	15.486.498	159.483.278	3.473.317	211.783	2	178.654.878
Denarna sredstva	48.172.681	19.428.979	0	0	0	67.601.660
<b>Skupaj</b>	<b>599.632.804</b>	<b>499.366.052</b>	<b>1.261.798.811</b>	<b>816.870.659</b>	<b>145.928.768</b>	<b>3.323.597.094</b>
<b>FINANČNE OBVEZNOSTI</b>						
Zavarovalno-tehnične rezervacije	760.396.991	492.689.556	391.104.234	442.109.463	626.800.856	2.713.101.100
Druge finančne obveznosti	86.628	5.212.509	321.753	1	12	5.620.903
<b>Skupaj</b>	<b>760.483.619</b>	<b>497.902.065</b>	<b>391.425.987</b>	<b>442.109.464</b>	<b>626.800.868</b>	<b>2.718.722.003</b>

<sup>102</sup>Neusklajeni denarni tokovi v zgornji tabeli so posledica lastnosti zavarovalnih obveznosti in naložbene politike Skupine ter razpoložljivosti naložb s primerno ročnostjo glede na sestavo obveznosti. Likvidnost zagotavljamo ne samo z razredom kratkoročnih naložb z ročnostjo pod 1 letom, temveč tudi z drugimi visoko likvidnimi sredstvi v drugih razredih ročnosti (npr. državne obveznice držav EEA in OECD, deleži v ETF-skladih itd.).

Skupina Triglav, 31. 12. 2017	Ni določeno	Pod 1 letom	Med 1 in 5 leti	Med 5 in 10 leti	Nad 10 let	Skupaj
<b>FINANČNA SREDSTVA</b>						
Finančne naložbe	640.017.238	193.345.537	1.175.999.872	877.126.274	151.597.820	3.038.086.741
Dolžniški vrednostni papirji	245.149	153.037.652	1.124.588.368	875.995.337	149.980.697	2.303.847.203
V posesti do zapadlosti	0	28.777.936	69.657.035	82.736.846	40.218.760	221.390.577
Po pošteni vrednosti prek izida	0	31.300.673	220.735.576	145.128.286	19.313.217	416.477.752
Razpoložljivi za prodajo	5.905	85.793.484	829.224.555	648.130.205	82.417.932	1.645.572.081
Posojila in terjatve	239.244	7.165.559	4.971.202	0	8.030.788	20.406.793
Lastniški vrednostni papirji	620.468.540	0	603.050	45.414	0	621.117.004
Po pošteni vrednosti prek izida	452.706.246	0	0	0	0	452.706.246
Razpoložljivi za prodajo	167.762.294	0	603.050	45.414	0	168.410.758
Izvedeni finančni instrumenti	26.261	0	2.574.396	0	0	2.600.657
Posojila in terjatve	19.277.288	40.307.885	48.234.058	1.085.523	1.617.123	110.521.877
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem	3.374.690	41.153.547	18.219.465	14.189.134	6.878.740	83.815.576
Terjatve iz poslovanja	14.766.819	143.858.996	5.050.674	201.865	0	163.878.354
Denarna sredstva	55.934.307	22.483.540	0	0	0	78.417.847
<b>Skupaj</b>	<b>714.093.054</b>	<b>400.841.620</b>	<b>1.199.270.011</b>	<b>891.517.273</b>	<b>158.476.560</b>	<b>3.364.198.518</b>
<b>FINANČNE OBVEZNOSTI</b>						
Zavarovalno-tehnične rezervacije	421.041.341	704.107.796	478.300.110	495.127.657	633.668.687	2.732.245.591
Druge finančne obveznosti	1	5.081.769	489.881	17.724	13	5.589.388
<b>Skupaj</b>	<b>421.041.342</b>	<b>709.189.565</b>	<b>478.789.991</b>	<b>495.145.381</b>	<b>633.668.700</b>	<b>2.737.834.979</b>

Razkritja in obvladovanje tveganj

Poslovno poročilo

Upravljanje tveganj

Računovodsko poročilo

Kazalo

Letno poročilo  
Skupine  
Triglav in  
Zavarovalnice  
Triglav, d.d.,  
2018

Finančna sredstva in obveznosti po pogodbeni preostali zapadlosti v Zavarovalnici						
Zavarovalnica Triglav, 31. 12. 2018	Ni določeno	Pod 1 letom	Med 1 in 5 leti	Med 5 in 10 leti	Nad 10 let	Skupaj
<b>FINANČNA SREDSTVA</b>						
Finančne naložbe	415.631.686	157.284.550	880.459.982	637.616.344	115.708.467	2.206.701.028
Dolžniški vrednostni papirji	0	136.520.581	832.842.252	637.616.344	105.209.778	1.712.188.956
V posesti do zapadlosti	0	13.510.990	36.635.000	81.699.243	27.618.717	159.463.950
Po pošteni vrednosti prek izida	0	12.407.182	132.744.984	70.897.029	21.759.923	237.809.118
Razpoložljivi za prodajo	0	110.602.409	663.052.162	485.020.072	49.841.037	1.308.515.680
Posojila in terjatve	0	0	410.106	0	5.990.102	6.400.208
Lastniški vrednostni papirji	402.294.547	0	0	0	0	402.294.547
Po pošteni vrednosti prek izida	326.954.722	0	0	0	0	326.954.722
Razpoložljivi za prodajo	75.339.825	0	0	0	0	75.339.825
Izvedeni finančni instrumenti	0	0	1.917.432	0	0	1.917.432
Posojila in terjatve	13.337.138	20.763.969	45.700.297	0	10.498.688	90.300.093
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem	49.529.019	27.224.261	8.273.186	2.866.840	0	87.893.306
Terjatve iz poslovanja	0	96.472.187	0	0	0	96.472.187
Denarna sredstva	17.998.487	0	0	0	0	17.998.487
<b>Skupaj</b>	<b>483.159.192</b>	<b>280.980.998</b>	<b>888.733.168</b>	<b>640.483.184</b>	<b>115.708.467</b>	<b>2.409.065.008</b>
<b>FINANČNE OBVEZNOSTI</b>						
Zavarovalno-tehnične rezervacije	753.600.077	226.224.257	315.890.863	351.884.235	413.782.117	2.061.381.550
Druge finančne obveznosti	0	1.579.670	0	0	0	1.579.670
<b>Skupaj</b>	<b>753.600.077</b>	<b>227.803.927</b>	<b>315.890.863</b>	<b>351.884.235</b>	<b>413.782.117</b>	<b>2.062.961.220</b>

Poslovno  
poročiloUpravljanje  
tveganjRačunovodsko  
poročilo

Zavarovalnica Triglav, 31. 12. 2017						
Ni določeno	Pod 1 letom	Med 1 in 5 leti	Med 5 in 10 leti	Nad 10 let	Skupaj	
<b>FINANČNA SREDSTVA</b>						
Finančne naložbe	512.846.045	96.459.883	829.242.356	706.393.895	133.663.936	2.278.606.114
Dolžniški vrednostni papirji	0	85.957.365	768.371.011	706.391.533	132.065.082	1.692.784.992
V posesti do zapadlosti	0	11.846.503	40.599.376	74.329.168	40.218.760	166.993.807
Po pošteni vrednosti prek izida	0	18.557.321	127.522.154	76.255.405	19.313.217	241.648.097
Razpoložljivi za prodajo	0	54.550.557	600.249.481	555.806.961	66.543.370	1.277.150.369
Posojila in terjatve	0	1.002.984	0	0	5.989.735	6.992.719
Lastniški vrednostni papirji	494.661.549	0	0	0	0	494.661.549
Po pošteni vrednosti prek izida	371.158.929	0	0	0	0	371.158.929
Razpoložljivi za prodajo	123.502.619	0	0	0	0	123.502.619
Izvedeni finančni instrumenti	0	0	2.574.396	0	0	2.574.396
Posojila in terjatve	18.184.496	10.502.518	58.296.949	2.361	1.598.854	88.585.178
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem	0	47.372.263	26.631.283	8.184.860	3.139.239	85.327.645
Terjatve iz poslovanja	0	87.209.951	0	0	0	87.209.951
Denarna sredstva	35.514.745	0	0	0	0	35.514.745
<b>Skupaj</b>	<b>548.360.790</b>	<b>231.042.097</b>	<b>855.873.639</b>	<b>714.578.755</b>	<b>136.803.175</b>	<b>2.486.658.455</b>
<b>FINANČNE OBVEZNOSTI</b>						
Zavarovalno-tehnične rezervacije	416.250.767	427.082.723	397.431.494	415.987.854	446.607.195	2.103.360.033
Druge finančne obveznosti	0	1.845.188	0	0	0	1.845.188
<b>Skupaj</b>	<b>416.250.767</b>	<b>428.927.911</b>	<b>397.431.494</b>	<b>415.987.854</b>	<b>446.607.195</b>	<b>2.105.205.221</b>

Kazalo

Letno poročilo  
Skupine  
Triglav in  
Zavarovalnice  
Triglav, d.d.,  
2018

## 2.7 Operativno tveganje

Cilji učinkovitega upravljanja z operativnimi tveganji Skupine so predvsem učinkovita odprava posledic realiziranih operativnih škodnih dogodkov, omilitev in preprečevanje bodočih poslovnih škod ter strokovno, vestno in etično poslovanje. Za doseg te ciljev je Zavarovalnica vzpostavila procese z jasno opredeljenimi pristojnostmi in odgovornostmi. Ti upoštevajo vseh sedem glavnih skupin operativnih tveganj (notranja prevara ali nepooblaščen aktivnost notranjih oseb; zunanja prevara ali nepooblaščen aktivnost tretjih oseb; odpoved sistemov in z njimi povezane motnje poslovanja; poškodba fizičnih sredstev; neustrezno upravljanje kadrov in varnosti delovnega okolja; neskladnost poslovanja s predpisi, neustrezna poslovna ali tržna praksa ter stranke in produkti; neustrezno izvajanje in upravljanje procesov ter kontrolnega okolja, vključno z dobavitelji in poslovnimi partnerji).

Metodologija temelji na treh ključnih sklopih:

- prepoznavanju in ocenjevanju potencialnih operativnih tveganj,
- poročanju o realiziranih operativnih škodnih dogodkih in
- ključnih kazalnikih operativnega tveganja, ki vključujejo zgodnje opozorilne signale.

Vzpostavljeni sistem Zavarovalnici Triglav omogoča kakovostno in sprotno prepoznavanje, merjenje oziroma ocenjevanje, obvladovanje, spremljanje in poročanje, torej celovito upravljanje operativnih tveganj. Zavarovalnica sistem stalno nadgrajuje glede na zaznane pomanjkljivosti in spremembe, ki izhajajo iz notranjega in zunanjega okolja. Sistem prenaša na odvisne družbe po načelu proporcionalnosti in materialnosti.

Zavarovalnica ima vzpostavljena registra procesov in notranjih kontrol, v katerih sta za vsak proces in kontrolo določeni odgovorni osebi (lastnik in skrbnik) in se redno posodabljata glede na spremembe v Zavarovalnici in poslovnem okolju. Vzpostavljen je tudi proces upravljanja s kakovostjo podatkov (DQM), katerega del je popis pretoka podatkov in ključnih kontrol od vhoda do končne uporabe.

Pri upravljanju operativnih tveganj se primarno osredotočamo na kritične poslovne procese oz. segmente operativnega tveganja. V letu 2018 smo izvedli celovito prepoznavanje in oceno izpostavljenosti vseh poslovnih procesov operativnim tveganjem,

ki vključuje tudi popis notranjih kontrol kot enega ključnih načinov njihovega obvladovanja. S sistemom notranjih kontrol se primarno osredotočamo na:

- učinkovitost ter zanesljivost izvajanja poslovnih procesov,
- zagotavljanje skladnosti poslovanja z internimi akti in zakonskimi predpisi,
- pravilnost in zanesljivost finančnega ter računovodskega poročanja,
- varovanje premoženja.

Za poročanje o realiziranih operativnih škodnih dogodkih Zavarovalnica uporablja aplikacijo za poročanje, ki zaposlenim omogoča tudi anonimno prijavo. Operativni škodni dogodki se tako zbirajo na enem mestu, kar ob spremljanju ključnih kazalnikov operativnih tveganj in njihovi primerjavi z apetitom po operativnih tveganjih (na ravni tveganj oz. potencialnih izgub iz naslova teh tveganj, ki jih je Zavarovalnica še pripravljena sprejeti) omogoča hitro in učinkovito ukrepanje v primeru preseganja apetita.

V letu 2018 je Skupina Triglav kot ključne vrste operativnih tveganj prepoznala regulatorno tveganje, tveganje zunanjih prevar in tveganja s področja informacijske varnosti, znotraj njih pa zlasti kibernetska tveganja.

Obsežne zahteve po poročanju v skladu z že obstoječimi regulatornimi zahtevami (Solventnost II), velik obseg sprememb in novosti v zakonodajnem okolju v zadnjem obdobju (zlasti Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR), Uredba o dokumentih s ključnimi informacijami o paketnih naložbenih produktih za male vlagatelje in zavarovalnih naložbenih produktih, Direktiva o distribuciji zavarovalnih produktov (IDD), novi mednarodni standardi računovodskega poročanja (MSRP 9, MSRP 16 in MSRP 17)) in predpisane nove, zelo visoke kazni v ospredje postavljajo **regulatorna tveganja**. Zavarovalnica se je intenzivno pripravljala na uskladitev z navedeno evropsko zakonodajo in temu namenila tudi ustrezne vire. Prilagodila in vzpostavila je potrebne procese ter notranje kontrole, še naprej pa sledi zakonodajnim spremembam in se nanje aktivno odziva.

Z novim zakonodajnim okvirom se povečujejo zahteve po razkritjih informacij potrošnikom in drugi zainteresirani javnosti, s čimer se povečuje tudi izpostavljenost tveganju ravnanja, ki mu v Zavarovalnici prav tako namenjamo ustrezno pozornost. Čeprav

je Zavarovalnica najbolj izpostavljena zavarovalniškim prevaram, je politiko preprečevanja, odkrivanja in raziskovanja prevar vzpostavila na vseh področjih poslovanja. Z informatizacijo, digitalizacijo in sofisticiranostjo kibernetskih napadov se povečuje in postaja vse pomembnejše **kibernetsko tveganje**. Ne glede na to, da Zavarovalnica v tem oziru še ni utrpela izgube, se zaveda nevarnosti tovrstnih tveganj in potrebe po dodatni nadgradnji sistema upravljanja informacijske varnosti ter stresnih scenarijev informacijske varnosti. S tem zavedanjem je bil v letu 2018 pripravljen akcijski načrt za nadgradnjo sistema upravljanja kibernetskih tveganj. Prav tako smo v zadnjem obdobju nadgradili kazalnike operativnih tveganj informacijske varnosti, tako da sledijo razvojnemu in tehnološkemu napredku Zavarovalnice. Za boljšo pripravljenost na tovrstne dogodke smo v okviru lastne ocene tveganj in solventnosti (ORSA) pripravili in finančno ovrednotili dogodke kibernetskih tveganj, ki predstavljajo največjo ranljivost in so povezani z dogodki, ki lahko negativno vplivajo na procese oziroma varnost osebnih podatkov. Vzpostavljene mehanizme upravljanja zavarovalniških prevar, kibernetskih in operativnih tveganj na splošno postopoma prenašamo tudi v druge zavarovalne družbe v Skupini.

### 2.7.1 Zagotavljanje neprekinjenega poslovanja in delovanja sistemov, pomembnih za nemoteno izvajanje poslovnih procesov

Za poslovanje Skupine Triglav je pomembno delovanje informacijske tehnologije, zlasti ključnih aplikacij. Zavarovalnica Triglav pozorno obvladuje tveganja informacijske varnosti ter motenj in prekinitev poslovanja. Na podlagi tveganj, prepoznanih pri uporabi in razvoju aplikativnih sistemov, je tudi v letu 2018 izvedla ukrepe za njihovo zmanjševanje. Te vključujejo predvsem prilagoditev procesov, zlasti celotnega razvoja in upravljanja sprememb, pripravo dodatnih načrtov okrevanja zavarovalnih družb v Skupini Triglav, vpeljavo popolnejšega in ustrežnejšega testiranja ter optimizacijo informacijske in aplikacijske infrastrukture.

Za neprekinjeno delovanje kritičnih poslovnih procesov je Zavarovalnica vzpostavila sistem upravljanja neprekinjenega poslovanja. Sestavljajo ga načrti neprekinjenega poslovanja za kritične poslovne procese in okrevalni načrti za IT. Opredeljuje tudi:

- ekipo kriznega vodenja Zavarovalnice, ki začne delovati ob izrednih dogodkih, katerih posledica je večja prekinitve oziroma motnja v poslovnih procesih,
- okrevno IT-ekipo za izredne dogodke, ki povzročijo večji izpad delovanja IT-storitev,
- okrevne ekipe za poslovne zgradbe Centrale in območne enote Zavarovalnice, ki začnejo delovati v primeru prekinitve delovanja poslovnih zgradb Centrale in območnih enot Zavarovalnice.

Ocena operativnega tveganja predstavlja 4 odstotke razpoložljivega kapitala Skupine.

## 2.8 Nefinančna tveganja

Poslovanje Skupine je izpostavljeno naslednjim nefinančnim tveganjem: pomembna strateška tveganja, kapitalsko tveganje, tveganje ugleda in tveganje Skupine. Nefinančna tveganja so izrazito povezana z drugimi tveganji v Skupini, posebej z operativnimi, in običajno z več različnimi dejavniki v Skupini in zunaj nje.

### 2.8.1 Strateško tveganje

Strateško tveganje je tveganje nastanka izgub zaradi neustreznih strateških odločitev, nedoslednega izvajanja strateških odločitev in premajhne odzivnosti na spremembe poslovnega okolja (vključno s pravnimi in regulatornimi tveganji).

**Strateška tveganja** ustrezno upravljamo z vzpostavljenimi organizacijo in procesi, ki zagotavljajo, da ima vodstvo Zavarovalnice ažurne in relevantne informacije za sprejemanje poslovnih odločitev. V letu 2018 je bila sprejeta prenovljena strategija Skupine Triglav za obdobje 2019 do 2022, v okviru katere so bili posodobljeni tudi strateški kazalniki, ki vodstvu Zavarovalnice omogočajo ustrezen in ažuren pregled nad uresničevanjem zastavljenih strateških usmeritev in ciljev.

Visoka stopnja politične negotovosti v svetu in dogajanje na finančnih trgih sta pomembna dejavnika, ki lahko vplivata na poslovanje Skupine Triglav. Posebej ima lahko to vpliv na finančne trge, kjer je bila v letu 2018 ponekod že zaznana povečana volatiliteta, na primer v Italiji, Turčiji. Širjenje tovrstnih dogodkov je veliko tveganje prav za Evropsko unijo. Zavedamo se tudi

sprememb, ki jih za panogo predstavljajo tehnološki razvoj in tveganja, povezana z digitalizacijo poslovanja, ter naraščajoče zahteve na področju regulacije in nadzora finančnih institucij. Primerno odzivanje na vse omenjene okoliščine sodi med ključne pogoje za uspešno uresničevanje naše poslovne strategije.

Med strateška tveganja sodijo tudi tveganja, povezana s pridobivanjem **kadrov** v prihodnosti, predvsem zaradi boljših zaposlitvenih možnosti, povečane dinamičnosti na trgu delovne sile in posledično višjih plačnih pričakovanj ter spremenjene demografske sestave prebivalstva. Dejstvo je, da se je delovna sila v Sloveniji pričela krčiti. Na leto se bo upokojilo približno 12.000 ljudi, mlade delovne sile pa v tolikšnem obsegu ni na razpolago, zato ne bo dovolj primernih kadrov. Zavarovalnica je to tveganje prepoznala in se nanj odziva z različnimi aktivnostmi, ki delujejo v smeri razvijanja in zadržanja obstoječih kadrov, nadgradnje ugleda in privlačnosti blagovne znamke delodajalca in usklajene politike pridobivanja novih kadrov.

Strateške odločitve sprejema vodstvo Skupine, ki je tudi pristojno za upravljanje strateških tveganj. Sistem upravljanja strateških tveganj je osnovan na dobro vzpostavljenem procesu strateškega načrtovanja ter povezanih elementih, ki omogočajo poglobljene razprave na ustreznih odborih odločanja, redni pregled strateških prioritet in spremljavo njihove izvedbe. Pristojnosti in obveznosti organov pri upravljanju strateških tveganj so natančno opredeljene, izvajanje strategije ustrezno nadzorujemo ter redno spremljamo doseganje strateških ciljev. Poslovne strategije članic Skupine so usklajene medsebojno in s strategijo Skupine.

### 2.8.2 Kapitalsko tveganje

Kapitalsko tveganje pomeni možnost izgube zaradi neustrezne sestave kapitala glede na obseg in način poslovanja ali težave, s katerimi se matična družba spoprijema pri pridobivanju svežega kapitala, zlasti v neugodnih razmerah poslovanja, ali potrebe po hitrem povečanju kapitala. Vsebuje tudi učinke na kapitalsko ustreznost zaradi regulatornih ali računovodskih sprememb.

Kapitalska tveganja se redno spremljajo v okviru procesa kapital-ske ustreznosti. Nekaj negotovosti povzročata implementacija novih računovodskih standardov MSRP 17, ki zaradi tesne povezave

računovodskih in tržnih pristopov merjenja (na tem sloni določanje kapital-ske ustreznosti), lahko posredno vpliva tudi na kapital-sko ustreznost.

### 2.8.3 Tveganje ugleda

Tveganje ugleda razumemo kot tveganje nastanka morebitne škode blagovni znamki Triglav ter njenemu ugledu, kar ima lahko negativen vpliv na sposobnost družb Skupine, da ohranijo obstoječe ali vzpostavijo nove poslovne odnose. Izhaja iz negativne podobe, ki jo imajo o Skupini njeni zavarovalci, zavarovanci, zaposleni, poslovni partnerji, lastniki, investitorji ali nadzorni organi ter drugi zainteresirani deležniki. Tveganje ugleda lahko izhaja iz kreditnih, likvidnostnih, tržnih oziroma operativnih tveganj ali je z njimi povezano. Pogosto je povečano tveganje ugleda tudi posledica necelovitega obvladovanja ostalih nefinančnih tveganj (strateško, kapital-sko in tveganje Skupine).

Osnovni element sistema upravljanja tveganja ugleda je dober sistem korporativnega upravljanja, ki ga v Skupini spremljamo in podpiramo z aktivnostmi oziroma raziskavami, s katerimi ocenjujemo pogled zunanjih deležnikov na Skupino. Za učinkovito upravljanje tveganja ugleda je pomemben učinkovit sistem notranjega pretoka informacij in komuniciranja z zaposlenimi in med njimi. Ta zagotavlja seznanjenost zaposlenih in njihovo zadostno razumevanje strategije, poslovanja, načrtov ter aktualnih okoliščin. Prav tako je pomembno uravnoteženo, dosledno in sprotno obveščanje zunanjih deležnikov o poslovanju in aktivnostih Skupine, s čimer krepimo medsebojno zaupanje in dolgoročne odnose. Sistem vključuje tudi spremljanje in analiziranje odnosa deležnikov do Skupine Triglav.

### 2.8.4 Tveganja Skupine

Tveganja Skupine Triglav izvirajo iz poslovnega modela Zavarovalnice Triglav, ki deluje kot matična družba oziroma skupina povezanih oseb. Zajemajo nevarnosti, ki lahko ogrozijo doseganje strateških ciljev zaradi neučinkovitega sistema upravljanja Skupine in nezadostnega poznavanja poslovnega okolja, v katerem delujejo njene povezane družbe. Na profil tveganosti matične družbe vplivajo tudi transakcije med povezanimi družbami in večja kompleksnost obvladovanja tveganja koncentracije.



## 2.9 Nastajajoča tveganja

Pomembno potencialno grožnjo predstavljajo **regulatorna tveganja**, zaradi nenehnih sprememb v regulatornem okolju, in **kadrovska tveganja**. **Kibernetska tveganja** se bodo v povezavi s strategijo digitalizacije in avtomatizacije procesov v Skupini še povečevala.

V ospredju so tudi **tveganja podnebnih sprememb**, ki se lahko odrazijo v povečanem številu in intenziteti vremenskih dogodkov, kot na primer toče, viharji, poplave, žled, kar zahteva določeno mero previdnosti pri oceni zavarovalnih tveganj.<sup>103</sup>

Medvladni forum za podnebne spremembe (IPCC) ugotavlja, da je povečanje temperature zemeljske površine za okoli 1 stopinjo Celzija v obdobju 1880–2012 nesporno dokazano, prav tako neposredne posledice tega segrevanja, kot so taljenje ledenikov, globalno povečanje letne količine padavin in dvigovanje morske gladine. Zelo verjetno je, da je obdobje 1983–2012 najtoplejše 30-letno obdobje v zadnjih 1400 letih na severni polobli. Glavni razlog za to so povečane koncentracije antropogenih toplogrednih plinov (ogljikov dioksid, metan in dušikovi oksidi) v drugi polovici 20. stoletja. V Parizu je bil 12. decembra 2015 sprejet Sporazum o podnebnih spremembah, ki je prvi univerzalni in pravno zavezujoč svetovni podnebni dogovor. Sporazum določa globalni akcijski načrt, po katerem je z omejitvijo globalnega segrevanja za 1,5 stopinje Celzija do leta 2100 glede na predindustrijsko dobo mogoče preprečiti najnevarnejše posledice podnebnih sprememb.

V najnovjšem poročilu, iz 2018, IPCC opozarja, da bi bilo treba za izpolnitev zavez iz Pariškega sporazuma do leta 2030 izpuste ogljikovega dioksida zmanjšati za 45 odstotkov. V Evropi tveganja podnebnih sprememb najbolj ogrožajo predvsem obale in poplavne ravnice, v prihodnosti pa bo v povezavi s podnebnimi spremembami največ škode verjetno nastalo zaradi suš in vročinskih valov.

Kot izhaja iz strokovnih člankov Agencije Republike Slovenije za okolje in poročil IPCC<sup>104</sup>, so podnebne spremembe v Sloveniji celo večje kot v svetovnem povprečju. Gibanja v zadnjih 50 letih kažejo, da se je temperatura zraka vsakih 10 let povišala za 0,33 stopinje Celzija. V zaporednih desetletnih intervalih se je Indeks

količine padavin zmanjševal po 2 odstotka, indeks višine snežne odeje po 15 odstotkov, medtem ko se je indeks trajanja sončnega obsevanja povečeval po 2 odstotka. Povprečna temperatura se je najbolj zvišala v vzhodni Sloveniji, količine padavin pa so najizraziteje upadle v zahodni Sloveniji. Podnebne napovedi predvidevajo nadaljnje naraščanje temperature, predvsem poleti in pozimi, v vseh slovenskih pokrajinah. Količina padavin bo najbolj upadla v poletnem obdobju, v zimskem pa bo rahlo narasla.

### 2.10 Stresni testi

Skupina redno opravlja stresne teste za vse pomembne vrste tveganj ter spremlja in vrednoti potencialni vpliv izjemnih dogodkov na profil tveganosti.

Testiranje izjemnih razmer in analiza scenarijev sta del procesa lastne ocene tveganj in solventnosti Skupine. S stresnimi testi ugotavljamo učinek hkratne spremembe več parametrov, kot so istočasne spremembe v različnih kategorijah tveganj, ki vplivajo na zavarovalni posel in na vrednosti finančnih naložb. Pri analizi možnih učinkov in izpostavljenosti upoštevamo dejansko oz. načrtovano izpostavljenost:

- neugodnim okoliščinam, ki lahko trajajo dlje časa;
- nenadnim in velikim dogodkom;
- kombinacijam okoliščin in dogodkov iz prve in druge alineje.

Vzpostavljeni okvir izvajanja stresnih testov omogoča, da so scenariji stresnih testov pripravljeni na podlagi delavnic s poslovnimi področji, na katerih se oceni relevantne scenarije za tekoče in bodoče poslovanje.

V letu 2018 smo v okviru redne lastne ocene tveganj in solventnosti ocenili vpliv izjemnih okoliščin. Zavarovalnica je izvedla teste scenarijev za oceno občutljivosti kapitalske ustreznosti na tveganja ter solventnostnih potreb v prihodnosti. Pripravljeni so bili tako, da v največji meri odražajo trenutna in potencialna tveganja v okolju. Scenariji so primerna osnova za oceno učinka na poslovanje Zavarovalnice ter so v pomoč pri spoznavanju tveganj in pripravi ustreznih ukrepov. Trenutno aktualni scenariji, ki jih je Zavarovalnica ovrednotila, zajemajo finančni (stresni test EIO-PA 2018), zavarovalni (potres v Ljubljani), kibernetski scenarij ter scenarij nefinančnih tveganj (regulatorne spremembe z vplivom na povečanje kapitalskih zahtev).

V okviru finančnega scenarija smo testirali stabilnost solventnosti Skupine v primeru nenadnega in znatnega dviga obrestnih mer v kombinaciji s padcem tržnih vrednosti naložb, množičnim stornom življenjskih polic in povišanjem premoženjskih škod zaradi inflacije.

Pri zavarovalnem scenariju je Zavarovalnica testirala učinek 200-letnega potresa v Ljubljani, ki predstavlja največjo koncentracijo izpostavljenosti za rizik. V scenariju so bili vključeni tudi preostali operativni učinki na poslovanje ter padec vrednosti slovenskih dolžniških vrednostih papirjev zaradi neugodnih gospodarskih razmer v državi. Učinki scenarija so navedeni [→ v poglavju 2.3.1. tega dela poročila v okviru Tveganja z nizko frekvenco in visokim učinkom].

Rezultati vseh izvedenih scenarijev potrjujejo, da ima Skupina na razpolago dovolj kapitala za kompenzacijo učinkov vpliva izjemnih razmer.

### 2.11 Povzetek in poudarki pri upravljanju tveganj v prihodnje

Izpostavljenost tveganjem smo skozi leto redno ocenjevali ter jo primerjali z zastavljenim apetitom. Ocenjujemo, da sta profil tveganosti ter sistem upravljanja tveganj ustrezna.

Poslovni uspeh Skupine Triglav je v veliki meri odvisen od številnih bolj ali manj predvidljivih okoliščin. Našo strategijo za doseganje vzdržne rasti in ustrezne donosnosti smo osnovali na spremljanju, analiziranju in iskanju ustreznih odzivov na sedanje in prihodnje izzive.

Visoki standardi upravljanja tveganj pomembno prispevajo k doseganju naših strateških ciljev. V Skupini Triglav smo zato zavezani k neprestanemu nadgrajevanju sistema upravljanja tveganj in h krepitvi njegove uporabe tako v procesu strateškega načrtovanja kot pri sprejemanju tekočih poslovnih odločitev.

V prihodnjih letih bomo nadgrajevali kulturo upravljanja tveganj v Skupini. Pomembne izzive prepoznavamo na področjih, kjer so pričakovane večje spremembe oziroma povečana tveganja. To so predvsem kibernetska tveganja ter nadgrajevanje notranjega kontrolnega okolja s prenovljenimi procesi zaradi zakonodajnih sprememb.

<sup>103</sup> GRI GS 201-2 | <sup>104</sup> Dr. Klemen Bergant: Podnebje v prihodnosti – koliko vemo o njem? Objavljeno na spletnih straneh ARSO, <http://www.arso.gov.si>;

Damjan Dvoršek: Podnebne spremembe v Sloveniji. Objavljeno na spletnih straneh ARSO, <http://www.arso.gov.si>; IPCC: Climate Change 2014 Synthesis Report Summary for Policymakers