

# 1. Nagovor predsednika Uprave<sup>1</sup>



## Spoštovane delničarke in delničarji, cenjeni partnerji in zaposleni,

Skupina Triglav je dejavno izvajala strateške usmeritve, začrtane v strategiji do leta 2022.

Rezultati potrjujejo, da smo bili pri tem uspešni.

Dolgoročna in stabilna donosnost poslovanja ter povečevanje vrednosti Skupine je prva med tremi usmeritvami, s katerimi uresničujemo svoje poslanstvo in ustvarjamo varnejšo prihodnost vseh naših deležnikov. Dobiček pred obdavčitvijo smo v letu 2019 povečali na 100,9 milijona evrov, s čimer smo celo nekoliko presegli njegovo načrtovano zgornjo mejo 100 milijonov evrov. Čista dobičkonosnost kapitala (ROE) je konec leta znašala 10,9 odstotka (leto prej 10,8 odstotka), kar je skladno z našim strateškim ciljem doseganja vrednosti nad 10 odstotkov. Doseženim rezultatom so pripomogli tudi donosi iz finančnih naložb, ki so bili zaradi enkratnih dogodkov višji kljub dejstvu, da se obrestni prihodki zaradi razmer na finančnih trgih še vedno znižujejo. Sestave našega 3,3 milijarde evrov obsežnega naložbenega portfelja nismo bistveno spreminjali, podaljšali pa smo njegovo ročnost, zmanjšali tržna tveganja in aktivno prilagajali deleže posameznih naložbenih razredov.

### **Dobri rezultati v obeh temeljnih dejavnostih, zavarovalništvu in upravljanju premoženja**

S poslovanjem v obeh stebrih našega poslovanja, v zavarovalništvu in upravljanju premoženja, smo zadovoljni. Obseg obračunane kosmate

zavarovalne premije smo namreč povečali za 11 odstotkov, na 1,2 milijarde evrov, in ob tem disciplinirano prevzemali zavarovalna tveganja. Rast premije smo dosegli na vseh naših zavarovalnih trgih in v vseh segmentih zavarovalne dejavnosti. Nadaljevali smo strateško diverzifikacijo premije tako s produktnega kot geografskega vidika. V okviru slednjega smo ponovno povečali delež zavarovalne premije, obračunane na trgih zunaj Slovenije, ta je ob koncu leta znašal 18,1 odstotka. Škodni del poslovanja se je gibal v pričakovanih okvirih, obseg škod zaradi množičnih škodnih dogodkov pa je bil manjši kot leto prej. Kombinirani količnik Skupine je dosegel ugodno vrednost 91,5 odstotka, kar je v spodnjem delu območja njegove povprečne ciljne strateške vrednosti. V dejavnosti upravljanja premoženja smo za 68 odstotkov povečali obseg sredstev strank, ki jih upravljamo v vzajemnih skladih in preko storitev individualnega upravljanja premoženja. Visoko povečanje nam omogoča ambicioznejši razvoj dejavnosti, nanj pa

“Z enajstimi zavarovalnicami ostaja Skupina Triglav trdno na vodilnem mestu v regiji Adria.”

so vplivali tako prevzem družbe ALTA Skladi kot razmere na kapitalnih trgih in neto prilivi. Skupina Triglav sedaj s 34-odstotnim tržnim deležem zaseda vodilno mesto med slovenskimi upravljalci vzajemnih skladov (leto prej 24,6-odstotni delež).

Usmerjenost Skupine v dobičkonosno in varno poslovanje smo tesno povezali z uvajanjem novih načinov poslovanja, vse razvojne korake pa smo presojali s stališča ciljne, tveganju prilagojene donosnosti. Naša finančno čvrstost potrjuje tudi ponovno potrjena bonitetna ocena »A« s stabilno srednjeročno napovedjo. Z enajstimi zavarovalnicami ostaja Skupina Triglav trdno na vodilnem mestu v regiji Adria. Ker regijo ocenjujemo kot perspektivno, ostajamo dolgoročno usmerjeni na obstoječe trge. Na makedonskem trgu smo z ustanovitvijo nove družbe vstopili v segment pokojninskih zavarovanj. Rastemo organsko, ne izključujemo pa prevzemnih aktivnosti, če so zanje prave priložnosti. Za poslovanje zunaj obstoječih trgov razvijamo s partnerji nove poslovne pristope in modele. Tako smo v letu 2019 uspešno delovali znotraj partnerske sheme za trženje zavarovanj motornih vozil v Grčiji, ki smo jo poskusno vzpostavili leto prej. Tovrstno partnerstvo sedaj širimo na italijanski trg s ponudbo garancijskih zavarovanj. Četudi predstavljajo tovrstne oblike majhen del našega poslovanja z vidika obsega premije, jih v razvojnem pogledu prepoznavamo kot pomembne.

Tveganja celovito obvladujemo in kapital skrbno upravljamo, s tem pa zagotavljamo njegovo optimalno sestavo in stroškovno učinkovitost. Del rednih aktivnosti je bila uspešna izdaja 30,5-letne

podrejene obveznice, s katero nadomeščamo podrejeno obveznico, ki zapade v letu 2020. S politiko upravljanja kapitala in doseganjem ciljne kapitalne ustreznosti je povezana naša dividendna politika. Atraktivna je in hkrati vzdržna. Kot taka našim delničarjem omogoča visok dividendni donos, ki je konec leta znašal 7,5 odstotka, celotna donosnost delnice pa 17,4 odstotka.

### ***Interdisciplinaren razvoj procesov, naravnana k najboljši uporabniški izkušnji***

Druga strateška usmeritev Skupine je osredotočenost na stranke. Gonilna moč razvojnih aktivnosti je v obeh stebrih našega poslovanja usmerjena v aktivnosti, ki so strankam neposredno vidne, in obenem v izboljšave našega notranjega delovanja. S slednjimi uveljavljamo vitko poslovanje ter stroškovno in procesno učinkovitost (izboljšane upravljalvske prakse in tehnike, informacijsko-podatkovni sistem, še učinkovitejše podporne funkcije, notranji procesi idr). Na obeh omenjenih področjih smo bili zelo dejavni. Razvojne aktivnosti, pri katerih so sodelovale vse družbe v Skupini, smo vodili interdisciplinarno iz matične družbe. Naš skupni cilj je strankam ponuditi vrhunsko izkušnjo pri poslovanju z nami.

Našim strankam želimo ponuditi celovite in enostavne rešitve, zato smo tudi v 2019 nadaljevali z obširno prenovo in razvojem naših produktov ter jih dopolnjevali s podpornimi in svetovalnimi storitvami. Razvijali smo nove tehnološke rešitve, ki pripomorejo tako k večji odzivnosti in transparentnosti pri sklepanju zavarovanj ter reševanju škodnih primerov kot tudi učinkovitejšemu odkrivanju prevar. S sodobnimi rešitvami za finančno varnost naših strank se odzivamo na dinamične spremembe v okolju, zato smo prvi v regiji ponudili zavarovanje kibernetike zaščite za podjetja.

Ob poglobljanju odnosov s strankami sooblikujemo tudi njihov proaktiven odnos do tveganj. Pri tem imata posebno vlogo digitalizacija poslovanja in

**34 %**  
tržni delež med  
upravljalci  
vzajemnih skladov v  
Sloveniji (2018: 24,6 %)



učinkovita terenska prodajna mreža, ki sodi med naše močne konkurenčne prednosti. V skladu s strategijo vsekanalnega prodajnega pristopa jo dopolnjujejo naša okrepljena pogodbeno mreža ter drugi zunanji prodajni kanali, zlasti partnersko sodelovanje z bankami in podjetji, ki se ukvarjajo s prodajo avtomobilov in telekomunikacijskimi storitvami. Nadgrajujemo tudi spletno prodajo. V tem sklopu smo posodobili spletno mesto [www.triglav.si](http://www.triglav.si) ter povečali funkcionalnosti digitalne poslovalnice i.triglav. Prepoznavnost digitalnega nastopa dopolnjujemo z naprednimi tehnološkimi storitvami, kot so Drajv, Triglav vreme, Vse bo v redu. Te so dostopne tudi v našem tehnološkem centru in poligonu digitalnega poslovanja Triglav Lab, ki je posebej zanimiv za mlade. Tam lahko s pomočjo simulatorjev in virtualne resničnosti pridobijo dragocene izkušnje, se bolje pripravijo za učinkovit odziv ob naravni ali prometni nesreči ter opravijo tečaj varne vožnje. Strankam želimo biti vseživljenjski partner, ki jim ne zagotavlja samo finančne varnosti, ampak jim nudi pomoč pri reševanju težav na različnih področjih in življenjskih okoliščinah.

### ***Povezovalno tudi v odnosu do družbenega okolja***

Tretji poudarek v strategiji Skupine Triglav je namenjen organizaciji in kulturi. Pomembno je, da s sodelavci, skupaj nas je preko 5.200, delujemo povezano, sodelovalno in v kar najbolj stimulativnem delovnem okolju. S tem namenom smo

izvedli številne aktivnosti in ukrepe na področju nagrajevanja, komuniciranja in izobraževanja. Meritev organizacijske vitalnosti, s katero že vrsto let ugotavljamo raven zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih, je pokazala, da smo ohranili visoko raven naše notranje vitalnosti in jo še nekoliko izboljšali pri večini osrednjih kazalnikov.

Ob zavzetosti za stabilno dolgoročno uspešno poslovanje ter visoke standarde korporativnega upravljanja smo izvajali številne aktivnosti v skrbi za družbeno in naravno okolje. Ogljični odtis in porabo električne energije matične družbe smo zmanjšali za 6 oziroma 3 odstotke in še nekoliko razširili spremljanje kazalnikov vzdržnega razvoja v naših družbah. Med drugim smo povečali obseg preventivnih vlaganj, ki so del našega prispevka k vzdržnemu razvoju družbe. Vlaganja pretežno usmerjamo v spodbujanje prometne varnosti in zmanjševanje drugih aktualnih tveganj. Pri tem prav tako delujemo vsekanalno, kar smo potrdili z inovativnim pristopom in novo spletno platformo [vozimse.si](http://vozimse.si).

Vsem deležnikom Skupine Triglav se zahvaljujem za izkazano zaupanje in prispevek k našim dobrim poslovnim rezultatom. Skupaj smo dokazali, da uspešno združujemo tradicijo in prihodnost, kar je zagotovo eden najboljših načinov praznovanja naše 120-letnice obstoja.

**Andrej Slapar**  
predsednik Uprave Zavarovalnice Triglav

### ***Čista dobičkonosnost kapitala Skupine Triglav (ROE)***

