

7. Poslovanje Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav

- Kljub zahtevnim tržnim razmeram je gospodarska rast pozitivno vplivala na rast zavarovalne premije na trgih Skupine Triglav.
- Rast premije smo dosegli v vseh zavarovalnih segmentih in na vseh zavarovalnih trgih.
- Tržni delež smo izboljšali v Črni gori, Srbiji, Sloveniji in na Hrvaškem. Vodilni položaj smo ohranili v Sloveniji, Črni gori in Severni Makedoniji.
- Leto 2019 je bilo glede škodnih dogodkov ugodnejše kot leto prej.
- Rast zavarovalne premije je bila višja od rasti obratovalnih stroškov zavarovalne dejavnosti.
- Nizke ravni obrestnih mer so še naprej zniževale donose od naložb.

7.1 Splošno gospodarsko okolje v svetu in v Sloveniji

Po desetletju konjunktore je leto 2019 zaznamovalo usklajeno upočasnjevanje globalnega gospodarstva. Čeprav je bila potrošnja gospodinjstev precej krepka in podprta z ugodnimi razmerami na trgu dela, rastjo plač in ugodno gospodarsko klimo, so številna gospodarska okolja delovala v negotovosti. Predvsem trgovinska vojna med ZDA in Kitajsko, geopolitične napetosti na Bližnjem vzhodu ter nejasen izhod Združenega kraljestva iz Evropske unije so pomembno vplivali na zaupanje podjetij, na njihovo investicijsko potrošnjo in posledično na stopnjo njihovega sodelovanja v mednarodni menjavi. Indeks industrijske proizvodnje je zaradi vpetosti v mednarodne tokove posebej opazno upadel v evrskem območju, kjer je k njegovi upočasnitvi pomembno prispeval avtomobilski sektor. Finančne ustanove so ob koncu leta napovedale umirjeno, okoli 1,2-odstotno gospodarsko rast evrskega območja in enako stopnjo rasti cen življenjskih potrebščin. Napovedi sta za dobre pol odstotne točke nižji od vrednosti v letu 2018.

Na slovensko gospodarstvo so vplivale razmere v preostalih državah evrskega območja. Gospodarska rast (po zadnjih napovedih UMAR-ja je znašala 2,8

odstotka) je bila znova opazneje višja kot v evrskem območju, vendar za dobro odstotno točko nižja v primerjavi z letom prej. Razmeroma nizka, 1,8-odstotna povprečna letna rast cen življenjskih potrebščin je ostala skoraj nespremenjena. Industrijska proizvodnja in z njo povezana izvozna aktivnost gospodarstva sta skozi leto pešali, vendar je okrepljena potrošnja gospodinjstev postala pomemben generator slovenske rasti. Podpirala sta jo rast plač in ugodne razmere na trgu dela. Registrirana brezposelnost se je ponovno znižala in dosegla najnižjo vrednost po letu 2008, zajemala je 7,7 odstotka aktivnega prebivalstva. Še naprej je bil značilen tudi ugoden javnofinančni položaj države, ki je imela tretje leto zapored pozitivni saldo in je ponovno znižala svoj bruto dolg. Ta je po zadnjih podatkih Vlade Republike Slovenije ob koncu leta predstavljal 66 odstotkov bruto domačega proizvoda.

Finančni trgi so dosegli nove zgodovinske vrednosti. Na obvezniških trgih smo bili priča padcu obrestnih mer. Ključne centralne banke so sredi leta nakazale in nato uresničile svoje namere o monetarnem popuščanju. Evropska centralna banka (ECB) je med drugim za desetinko odstotne točke znižala svojo depozitno obrestno mero na -0,50 odstotka in proti koncu leta ponovno oživila program odkupa državnih obveznic. Ameriška cen-

tralna banka (FED) je v treh korakih, skupaj za 0,75 odstotne točke, znižala svoj obrestni razpon na od 1,50 do 1,75 odstotka. Obe centralni banki sta podarili, da sta pripravljeni na bodoče posredovanja. Zahtevane donosnosti evropskih državnih obveznic so skozi leto usklajeno padale in v tretjem četrtletju mnoge prvič v zgodovini prešle v negativno donosnost. Nemška desetletna obveznica je negativno donosnost izkazovala že od aprila, v začetku septembra je dosegla zgodovinsko vrednost -0,74 odstotka, ob koncu leta pa -0,19 odstotka. Primerljiva slovenska obveznica je ničelno donosnost prešla v avgustu in imela najnižjo vrednost pri -0,28 odstotka, leto pa je končala pri 0,28 odstotka. V letu 2019 je donosnost nemške obveznice izgubila 0,43 odstotne točke, slovenske pa 0,74. Podjetniški sektor je ostal optimističen. Skozi leto so se trendno zniževali kreditni pribitki, medtem ko so se delniški indeksi povečevali in si hitro opomogli po močnem, več kot 10-odstotnem popravku v zadnjem četrtletju predhodnega leta. Ameriški S&P 500 je tako dosegel zgodovinski vrh tik pred koncem leta 2019 in dosegel 28,9-odstotno letno rast, evropski Stoxx 50 pa 24,8-odstotno. Slovenski indeks SBI je leto končal s 15,0-odstotno rastjo. Prav tako je bila nekoliko nižja povprečna rast borznih indeksov na razvijajočih se trgih. Hang seng je na primer dosegel 9,1-odstotno rast.

Napovedi za svetovno gospodarstvo v letu 2020 so zmerno ugodne, a rast, ki ni več tako široko zasnovana, spremlja vrsta negotovosti, predvsem zaradi možnosti nadaljevanja trgovinskih vojn. Močnejši pretresi bi lahko zavrli globalne dobavne verige, zaupanje gospodarstva in naložbe, kar bi negativno vplivalo na menjavo in rast. Negotovostim so posebej izpostavljeni razvijajoči se trgi in evrsko območje, katerega položaj neposredno deli slovensko gospodarstvo. Ocenjena rast evropskega in slovenskega gospodarstva naj bi sicer po zadnjih napovedih ostala na ravni leta 2019.

Na finančne trge bodo vplivale svetovne gospodarske razmere, nizka inflacija in z njo povezana manj ugodna pričakovanja ter nadaljevanje stimulativnih denarnih politik, ki vključujejo nespremenjeno usmeritev obrestne politike ECB ter postopne, a negotove fiskalne spodbude gospodarsko najmočnejših držav. Pričakovati je, da bo zahtevana donosnost desetletne nemške obveznice ostala razmeroma nizka in morda še naprej negativna. Pribitki državnih obveznic (tako slovenskih kot tistih s slabšo bonitetno oceno) bodo ostali nizki, če nanje ne bodo vplivali specifični politični dogodki. Zaradi poslabšanih razmer v okolju je razmeroma večje tveganje zvišanja pribitkov podjetniških obveznic, predvsem izdajatelj s slabšo bonitetno oceno in tistih v cikličnih panogah. V takih okoliščinah so tveganjem večjih nihanj navzdol podvržene tudi delniške oblike naložb. Kljub temu bodo tovrstne naložbe zaradi zgodovinsko nizkih zahtevanih donosnosti obvezniških naložb in ob razmeroma ugodnih vrednotenjih lahko privlačna alternativa za vlagatelje.

7.2 Vpliv okolja na poslovanje Skupine Triglav¹⁸

Na rast zavarovalne premije je pozitivno vplivala gospodarska rast, nadaljujejo pa se zahtevne tržne razmere in agresivna cenovna konkurenca na zavarovalnih trgih. Zavarovalnica Triglav in njene odvisne družbe obvladujejo tržne razmere s trženjsko, prodajno in cenovno politiko, oblikovanjem novih in prenavljanjem obstoječih produktov, posodabljanjem poslovnih procesov ter izvajanjem ukrepov za izboljšanje zavarovalno-tehničnega rezultata. Podrobneje o tem poročamo [[→ v poglavju 11. Razvojne in prodajne aktivnosti](#)].

Na finančnih trgih so se nadaljevale neugodne razmere, nizke ravni obrestnih mer pa so vplivale na nižje naložbene donose.

Glede množičnih škodnih dogodkov je bilo leto 2019 ugodnejše kot leto prej. Na poslovni rezultat Skupine Triglav so vplivali množični škodni dogodki v skupni ocenjeni vrednosti 16,5 milijona evrov. Neurja s točo so v Sloveniji junija in julija povzročila za 8,3 milijona evrov škod na posevkih, avtomobilih in objektih (od tega je bilo prijavljenih in likvidiranih 7,5 milijona evrov škod). Poza-
varovalnica Triglav Re je imela zaradi orkana pete stopnje na Bahamih ter tajfunov Faxai in Hagibis na Japonskem po oceni za 7,5 milijona evrov škod. V Črni gori je februarско neurje povzročilo za 346 tisoč evrov škod, junijska toča v Severni Makedoniji za 188 tisoč evrov škod, neurja s točo aprila in julija v Bosni in Hercegovini pa za 91 tisoč evrov škod.

7.3 Svetovni zavarovalni trg

Svetovni zavarovalni trg je v letu 2018 prvič presegal premijo 5.000 milijard ameriških dolarjev (zadnji uradni podatki Pozavarovalnice Swiss Re). Drugo leto zapored je dosegel 1,5-odstotno realno rast, nominalno je zrasel za 4,8 odstotka. Pri tem se je premija premoženjskih zavarovanj realno povečala za 3,0 odstotka, premija življenjskih zavarovanj pa je bila višja le za 0,2 odstotka. Vodilni trg, Amerika, predstavlja 33,9 odstotka celotne svetovne zavarovalne premije (0,2 odstotne točke manj kot leto prej) in je dosegel 2,1-odstotno rast. Delež Azije (Tihi ocean) se je zmanjšal za 0,2 odstotne točke na 32,4 odstotka (2,1-odstotna rast zavarovalne premije). Razviti del Evrope predstavlja 30,1 odstotka svetovne zavarovalne premije, kar je 0,4 odstotne točke več kot leto prej. Države Bližnjega vzhoda in Afrike k svetovnemu zavarovalnemu trgu prispevajo 2,1 odstotka (2,2 odstotka v letu 2017), delež držav srednje in vzhodne Evrope, Turčije in osrednje Azije pa znaša 1,5 odstotka svetovne premije in je ostal nespremenjen. Zadnja navedena skupina držav, v katero sodi tudi Slovenija, je dosegla najvišjo, 3,9-odstotno rast. Delež razvitih trgov v svetovni zavarovalni premiji je 78,7 odstotka (1,3-odstotna rast premije), preostanek prispeva premija razvijajočih se trgov (2,1-odstotna rast premije).

7.4 Poslovanje Skupine Triglav v regiji Adria (jugovzhodna Evropa)¹⁹

7.4.1 Jugovzhodna Evropa

Skupina Triglav trži zavarovanja na sedmih zavarovalnih trgih v šestih državah: v Sloveniji, na Hrvaškem, v Srbiji, Črni gori, Bosni in Hercegovini in Severni Makedoniji. Prek partnerskega povezovanja s tujimi družbami za zavarovalno posredovanje in zastopanje ter pozavarovanja poslujemo tudi v širšem mednarodnem okolju.

Dobro razvit je predvsem slovenski zavarovalni trg. Na njem delujejo Zavarovalnica Triglav ter specializirani zavarovalnici Triglav, Zdravstvena zavarovalnica, in Triglav, pokojninska družba. Pozavarovalnica Triglav Re posluje v celotni regiji in širšem mednarodnem okolju. Trgi zunaj Slovenije ostajajo razmeroma nerazviti, a z velikim potencialom za rast. Na njih še vedno prevladujejo avtomobilska zavarovanja.

Vse države v regiji so imele rast zavarovalnih trgov ob zmerni gospodarski rasti. Najvišjo relativno rast premije sta dosegla črnogorski in slovenski trg. Občutno sta se okrepila tudi makedonski in hrvaški zavarovalniški trg, nekoliko manj sta napredovala trga Bosne in Hercegovine (predvsem trg Republike Srbske) ter Srbije.

Osnovni makroekonomski podatki po zavarovalnih trgih Skupine Triglav v letu 2019

Makroekonomski podatki	Slovenija	Hrvaška	Srbija	Črna gora	Bosna in Hercegovina	Severna Makedonija
Število prebivalcev (v milijonih)	2,1	4,1	7,0	0,6	3,5	2,1
Rast BDP (ocena, v odstotkih)	2,9	3,0	3,5	3,0	2,8	3,2
BDP 2019 (ocena, v milijardah ameriških dolarjev)	54,2	60,7	51,5	5,4	20,1	12,7
BDP 2019 per capita (ocena, v ameriških dolarjih)	26.170	14.950	7.398	8.704	5.742	6.096
Stopnja inflacije 2019 (ocena, v odstotkih)	1,8	1,0	2,2	1,1	1,1	1,3
Stopnja brezposelnosti 2019 (ocena, v odstotkih)	4,5	9,0	13,1	15,2*	18,0	17,9

Vir: IMF, World Economic Outlook, oktober 2019

* Zavod za statistiku Crne Gore (3. četrtletje 2019)

Skupina Triglav je ohranila vodilni položaj v Sloveniji, Črni gori in Severni Makedoniji. Tržni delež smo izboljšali v Črni gori, Srbiji, Sloveniji in na Hrvaškem ter na vseh trgih povečali obseg zbrane premije. Več v nadaljevanju in [→ točki 7.5 Obračunana kosmata zavarovalna, sozavarovalna in pozavarovalna premija].

Gibanje tržnih deležev in položaj na trgu zavarovalnic Skupine Triglav v letu 2019²⁰

Trg	Tržni delež	Gibanje tržnega deleža	Mesto 2019	Mesto 2018
Slovenija	35,5 %	↑ + 0,3-odstotne točke	1	1
Hrvaška	4,6 %	↑ + 0,3-odstotne točke	8	9
Srbija*	6,4 %	↑ + 0,4-odstotne točke	5	5
Črna gora	38,7 %	↑ + 0,8-odstotne točke	1	1
Bosna in Hercegovina**	7,7 %	↓ - 0,3-odstotne točke	6	6
- Federacija BiH	8,8 %	■ 0,0-odstotne točke	7	7
- Republika Srbska**/**	5,5 %	■ 0,0-odstotne točke	9	7
Severna Makedonija	13,8 %	↓ -0,7-odstotne točke	1	1

* Podatki za obdobje 1–9 2019

** Podatki za obdobje 1–6 2019

*** Upoštevana sta tržna deleža Triglav Osiguranja, Banja Luka in podružnice Triglav Osiguranja, Sarajevo

Na trgih, kjer imamo velik tržni delež in vodilni položaj, smo uresničevali strategijo utrjevanja. Na preostalih trgih smo bili naravnani v krepitev položaja. Prizadevali smo si, da s prepoznavno blagovno znamko Triglav in drugimi konkurenčnimi prednostmi ter z izkoriščanjem sinergij Skupine na vseh trgih zagotovimo povečano produktivnost in dolgoročno donosnost poslovanja, ob tem pa upoštevamo lokalno zakonodajo in tveganja, katerim smo izpostavljeni.

V nadaljevanju predstavljamo značilnosti posameznih trgov in tržni položaj družb Skupine Triglav.

Premija na prebivalca
(podatki za leto 2018)
1.133
EVROV

Delež zavarovalne premije v BDP
(podatki za leto 2018)
5,1
odstotka

Indeks rasti zavarovalnega trga v letu 2019
108,2

7.4.1.1 Slovenski zavarovalni trg

Slovenski zavarovalni trg spada med dobro razvite, čeprav je razmeroma majhen. Po premiji na prebivalca je v svetovni razvrstitvi na 29. mestu (3 mesta više kot leto prej) in ostaja na 30. glede na zavarovalno penetracijo (delež premije v BDP). Ob tem je slovenski trg ohranil 55. mesto v svetu po vrednosti zbrane premije in predstavlja 0,05 odstotka celotnega svetovnega trga ter 0,8 odstotka britanskega, največjega evropskega zavarovalnega trga (podatki za leto 2018).

Povprečna premija na prebivalca se je povečala na 1.133 evrov, kar je najvišja vrednost v zadnjih 10 letih. Tudi delež zavarovalne premije v BDP se je nekoliko povečal, na 5,1 odstotka (v letu 2017 je znašal 5,0 odstotka, najmanj v zadnjih 10 letih).

V letu 2019 je na slovenskem zavarovalnem trgu delovalo 14 zavarovalnic, 5 tujih podružnic in 2 pozavarovalni družbi, vse so članice Slovenskega zavarovalnega združenja (v nadaljevanju SZZ). Croatia zavarovanje, podružnica Ljubljana, je postala nova članica SZZ, medtem ko je Allianz zavarovalnica, podružnica Ljubljana (Allianz Hungaria Zrt), 31. 12. 2018 prenehala poslovati. Zavarovalnica SID-PKZ se je preimenovala v Coface PKZ zavarovalnico.

Med zavarovalnimi družbami, ki so poslovale v Sloveniji, je bilo 9 kompozitnih in 10 specializiranih (življenjska, zdravstvena in premoženjska zavarovanja). Pri tem niso upoštevani neposredni zavarovalni posli zavarovalnic iz drugih držav članic EU (FOS). Njihov delež narašča, vendar ocenjujemo, da je za zdaj še zanemarljiv. Zavarovalnica Triglav zavarovanja neposredno sklepa v vseh 28 članicah Evropske unije.



Vir: Slovensko zavarovalno združenje

Premija na prebivalca in zavarovalna penetracija za Slovenijo ter nekaj drugih evropskih držav v letu 2018

	Premija na prebivalca		Zavarovalna penetracija	
	(v USD)	Svetovni rang	(v % BDP)	Svetovni rang
Slovenija*	1.338	29	5,1 %	30
Hrvaška	383	48	2,6 %	49
Srbija	140	63	1,9 %	65
Švica	6.934	3	8,4 %	12
Velika Britanija	4.503	11	10,6 %	6
Avstrija	2.304	23	4,5 %	33
Češka	666	36	2,8 %	48
Poljska	436	42	2,8 %	46
Turčija	127	65	1,3 %	75
Evropa	2.798	-	7,0 %	-
EU	2.655	-	7,3 %	-

Vir: Swiss Re, publikacija SIGMA 3/2019

* Podatki za Slovenijo: Slovensko zavarovalno združenje

Slovenija | **35,5 %** tržni delež Skupine Triglav | **1. mesto**

Zavarovalnice so zbrale za **8,2 odstotka več** obračunane kosmate zavarovalne, sozavarovalne in pozavarovalne premije, to je 2.570,0 milijona evrov. **Premoženjska zavarovalna premija** je dosegla 9,5-odstotno rast in 70,7-odstotni delež. Brez upoštevanja **zdravstvenih zavarovanj**, pri katerih je bilo povečanje premije višje (11,8-odstotno), bi bila rast premoženjske premije 8,3-odstotna. Največ so k povečanju premije premoženjskih zavarovanj prispevala zdravstvena in avtomobilska zavarovanja (zavarovanje avtomobilskega kaska in avtomobilske odgovornosti). Premija **življenjskih zavarovanj** je bila višja za 5,2 odstotka, največji vpliv na njeno rast pa so imela življenjska in prostovoljna dodatna pokojninska zavarovanja.

Slovenski zavarovalni trg ostaja močno koncentriran, saj so imele 4 največje zavarovalnice 69,3-odstotni delež. Vodilno mesto je s 27,3-odstotnim tržnim deležem (27,8 odstotka v letu 2018) ohranila **Zavarovalnica Triglav**, drugo pa Zavarovalnica Sava (16,9-odstotni tržni delež). **Skupina Triglav** (matična družba, Triglav, Zdravstvena zavarovalnica, in Triglav, pokojninska družba) je tržni delež povečala za 0,3 odstotne točke na 35,5 odstotka.

Gibanje tržnih deležev **Skupine Triglav** po segmentih:

- premoženjska zavarovanja (brez zdravstvenih zavarovanj): 43,3 odstotka (zmanjšanje za 0,4 odstotne točke),
- življenjska zavarovanja: 28,3 odstotka (zmanjšanje za 0,6 odstotne točke),
- zdravstvena zavarovanja: 29,1 odstotka (povečanje za 2,6 odstotne točke).

Gibanje tržnih deležev **Zavarovalnice Triglav** po segmentih:

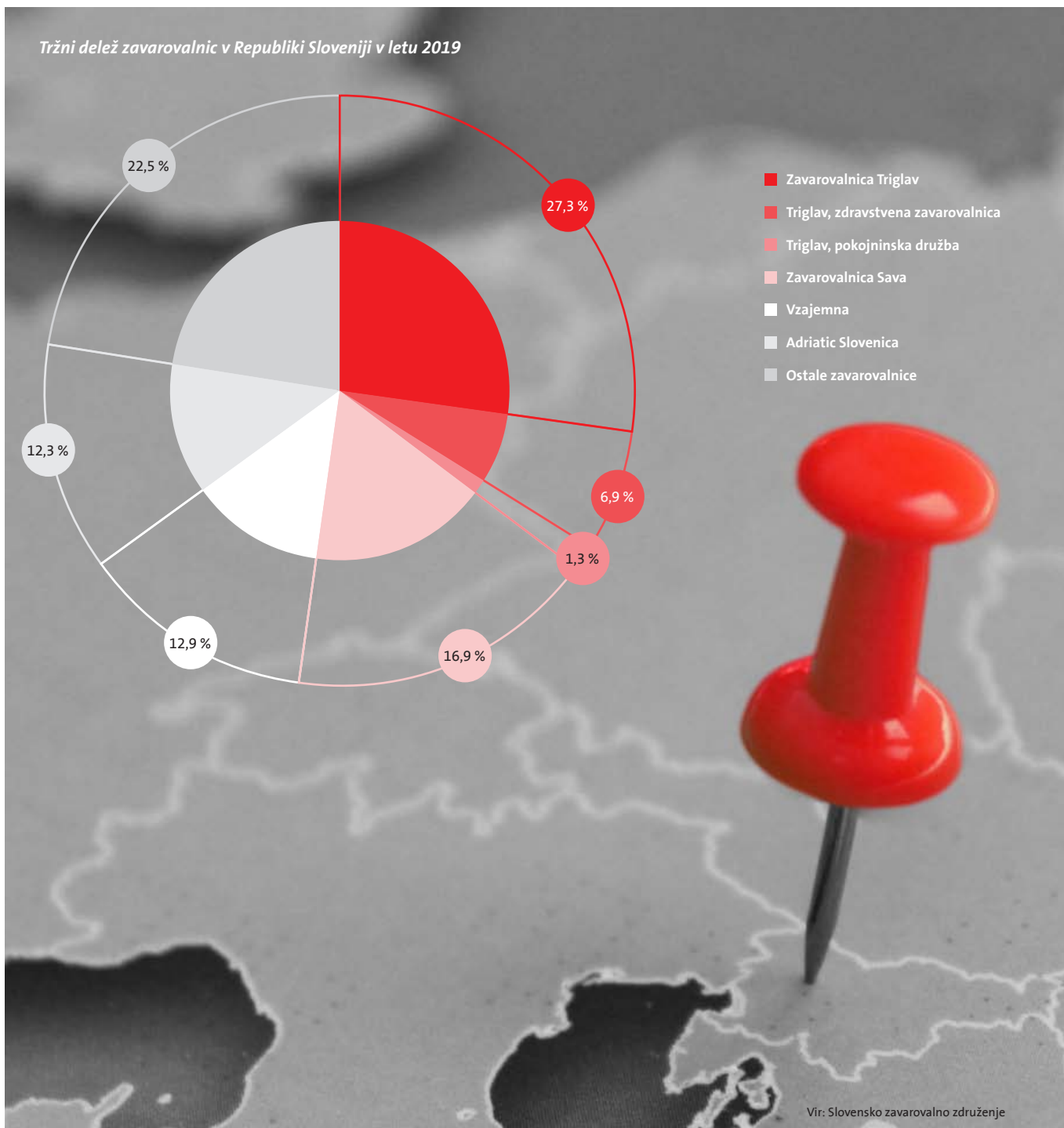
- premoženjska zavarovanja: 28,8 odstotka (zmanjšanje za 0,5 odstotne točke),
- življenjska zavarovanja: 23,9 odstotka (zmanjšanje za 0,4 odstotne točke).

Gibanje tržnega deleža **Triglav, Zdravstvene zavarovalnice**:

- zdravstvena zavarovanja: 29,0 odstotka (povečanje za 2,6 odstotne točke in rast premije za 22,6 odstotka, največ med tremi ponudniki, ki imajo skupaj 98,7 odstotka trga).

Gibanje tržnega deleža **Triglav, pokojninske družbe**:

- prostovoljna dodatna pokojninska zavarovanja: 19,7 odstotka (vodilno mesto, povečanje za 0,1 odstotne točke).



Premija
na prebivalca
(podatki za leto 2018)
324
EVROV

Delež zavarovalne
premije v BDP
(podatki za leto 2018)
2,6
odstotka

Indeks rasti
zavarovalnega trga
v letu 2019
107,0

Vir: Swiss RE,
publikacija SIGMA 3/2019,
Hrvatski ured za osiguranje

7.4.1.2 Hrvaška

Gospodarska rast in dvig bonitetne ocene, uspešna turistična sezona, kriza v ladjedelništvu in pomanjkanje delovne sile so zaznamovali hrvaško gospodarstvo v letu 2019. Ob koncu tretjega četrtletja je imelo 2,7-odstotno rast. Stopnja brezposelnosti je bila ocenjena na 9,0 odstotka, stopnja inflacije na 1,0 odstotka, zadolževanje pa je bilo prvič sklenjeno z negativno obrestno mero.

Z največjim likvidacijskim postopkom v zgodovini države se je končala zgodba o Agrokorju, katerega zdravi del je prevzela Fortenova grupa. K rasti BDP sta najbolj prispevala zasebna potrošnja s pričakovano 4,2-odstotno rastjo in povečan izvoz proizvodov, dosežena pa je bila tudi 8-odstotna rast prihodkov od turizma.

V juliju je Hrvaška oddala pismo namere o vstopu v evropski mehanizem deviznih tečajev (ERM II), s čimer je naredila prvi korak k uvedbi evra. Uvedla je tudi nižano stopnjo DDV na prehranske izdelke, in sicer v višini 13 odstotkov (splošna stopnja znaša 25 odstotkov).



Zavarovalni trg

Na hrvaškem zavarovalnem trgu je poslovalo 18 zavarovalnic (9 kompozitnih, 6 premoženjskih in 3 življenjske), dve manj kot leto prej (zavarovalnica Croatia osiguranje kredita se je pripojila h Croatia osiguranju ter Erste osiguranje VIG k Wiener osiguranju VIG). Celoten portfelj družb Ergo osiguranje in Ergo životno osiguranje je bil konec novembra prenesen na podružnico Sava osiguranja.

Zbrana premija v višini 10,5 milijarde hrvaških kun (1,4 milijarde evrov) je bila 7,0 odstotka višja kot leto prej. Premija premoženjskih zavarovanj se je povečala za 11,3 odstotka, premija življenjskih zavarovanj pa znižala za 2,1 odstotka. Delež premoženjskih zavarovanj se je povečal na 70,9 odstotka (leto prej 68,2 odstotka), preostanek predstavljajo življenjska zavarovanja.

Tržna koncentracija je visoka, tri vodilne zavarovalnice so obvladovale skoraj 51 odstotkov trga. Na prvem mestu je ostala Croatia osiguranje s 25,7-odstotnim tržnim deležem (2,2 odstotne točke manj kot preteklo leto). Zavarovalnica **Triglav Osiguranje, Zagreb**, je tržni delež povečala za 0,2 odstotne točke in s 4,6-odstotnim tržnim deležem dosegla osmo mesto (mesto višje kot leto prej).



Hrvaška | **4,6 %** tržni delež Skupine Triglav | **8. mesto**

Premija na prebivalca
(podatki za leto 2018)
119
EVROV

Delež zavarovalne premije v BDP
(podatki za leto 2018)
1,9
odstotka

Indeks rasti zavarovalnega trga v obdobju 1–9 2019
105,9

Vir: Swiss RE, publikacija SIGMA 3/2019, Narodna banka Srbije

7.4.1.3 Srbija

Na srbsko gospodarstvo so vplivali upočasnjeno zunanje povpraševanje, kvote za izvoz jekla v EU ter 100-odstotne carine na izvoz blaga na Kosovo in Metohijo. Ob nekoliko slabših razmerah so doseženi rezultati solidni. Osrednji razvojni cilji Srbije so, poleg članstva v EU, predvsem ohranjanje makroekonomske, finančne in fiskalne stabilnosti ter izboljšanje splošnega poslovnega in investicijskega okolja. Pozitiven vpliv na gospodarske razmere bi imela tudi vzpostavitev t. i. »malega schengena«, v okviru katerega bi Srbija s Severno Makedonijo in Albanijo omogočila pretok ljudi in blaga brez večjih administrativnih postopkov.

Ocenjena rast BDP je dosegla 3,5-odstotka, pol odstotne točke manj kot leto prej. Stopnja inflacije je bila ocenjena na 2,2 odstotka, stopnja brezposelnosti pa na 9,5 odstotka. Bruto investicije v osnovna sredstva so po ocenah ustvarile realno rast v višini 14,2 odstotka, s čimer se njihov delež v BDP približuje ravni držav srednje Evrope.

K rasti BDP je največ prispevala gradbena industrija, obseg te je zrasel za 28,5 odstotka. Dobre rezultate so dosegli tudi v storitvenem sektorju; turizem je dosegel 7,6-odstotno, gostinstvo 9,1-odstotno, promet 6,4-odstotno rast, realna rast trgovine na drobno pa je bila 9,2-odstotna. V blagovni menjavi se je delež izvoza povečal za 8,0 odstotka, medtem ko je bila njegova rast 7,8-odstotna.



Zavarovalni trg

Rast premije in močna koncentracija sta značilni tudi za srbski zavarovalni trg, kjer je delovalo 16 zavarovalnic (6 kompozitnih, 6 premoženjskih in 4 življenjske), ena manj kot leto prej. OTP osiguranje je septembra 2019 prevzela zavarovalnica Generali Osiguranje. Prve tri zavarovalnice (Dunav, Generali Osiguranje in DDOR) obvladujejo skoraj 60 odstotkov trga.

Skupna zavarovalna premija se je v prvih devetih mesecih povečala za 5,9 odstotka. Dosegla je 79,0 milijarde srbskih dinarjev (669 milijonov evrov). Premoženjska zavarovalna premija je imela 6,3-odstotno rast, življenjska pa 4,5-odstotno. V sestavi zavarovalne premije prevladujejo premoženjska zavarovanja (77,6 odstotka).

Zavarovalnica **Triglav Osiguranje, Beograd**, je tržni delež povečala na 6,4 odstotka (leto prej 6,0 odstotka) in ohranila peto mesto. Rast njene zavarovalne premije je bila 7,0 odstotne točke nad rastjo srbskega zavarovalnega trga.



Srbija | **6,4 %** tržni delež Skupine Triglav | **5. mesto**

Premija na prebivalca
(podatki za leto 2018)
140
EVROV

Delež zavarovalne premije v BDP
(podatki za leto 2018)
1,9
odstotka

Indeks rasti zavarovalnega trga v letu 2019
109,1

Vir: Agencija za nadzor osiguranja – Crna Gora

7.4.1.4 Črna gora

Črnogorsko gospodarstvo naj bi v letu 2019 izkazalo 3-odstotno rast BDP. Ocenjena povprečna letna inflacija je znašala 1,1 odstotka, stopnja brezposelnosti pa 15,2 odstotka. Turizem je dosegel 3,1-odstotno rast. Pozitivno se je gibal tudi gradbeništvo, saj je bila rast v tretjem četrtletju kar 31-odstotna.

Storitveni sektor prispeva 72 odstotkov skupnega BDP, pri čemer je turizem tretja največja gospodarska panoga. Glavni sta kovinskopredelovalna industrija in proizvodnja izdelkov široke potrošnje, skupno pa industrijski sektor prispeva 19 odstotkov celotnega BDP-ja.

Strateški cilj Črne gore je včlanitev v EU. Tako sta razvojna in ekonomska politika osredotočeni predvsem v energetiko, poljedelstvo in turizem, država veliko vlaga tudi v gradnjo in prenovno prometne infrastrukture.



Zavarovalni trg

Na razmeroma majhnem črnogorskem zavarovalnem trgu je v letu 2019 delovalo 9 zavarovalnic (od tega 5 premoženjskih in 4 življenjske), ki so skupaj zbrale 94,8 milijona evrov oz. 9,1 odstotka več kot leto prej. Premija življenjskih zavarovanj se je povišala za 12,5 odstotka, premija premoženjskih zavarovanj pa za 8,4 odstotka. V sestavi zavarovalne premije še vedno močno prevladujejo premoženjska zavarovanja (81,9-odstotni delež).

Zavarovalnici Skupine Triglav, **Lovćen Osiguranje** in njegova odvisna družba **Lovćen životna osiguranja**, sta ohranili prvo mesto in skupaj dosegli 38,7-odstotni tržni delež (0,8 odstotne točke več kot preteklo leto). Lovćen Osiguranju sledita zavarovalnici Uniq (premoženjska in življenjska zavarovalnica skupaj) in Sava Osiguranje s 15,0 oz. 14,5-odstotnim tržnim deležem.



Črna gora | **38,7 %** tržni delež Skupine Triglav | **1. mesto**

Premija na prebivalca
(podatki za leto 2018)
103
evre

Delež zavarovalne premije v BDP
(podatki za leto 2018)
2,2
odstotka

Indeks rasti zavarovalnega trga v obdobju 1–6 2019
106,7

Vir: Agencija za nadzor osiguranja FBiH, Agencija za osiguranje RS

7.4.1.5 Bosna in Hercegovina

Ocenjena rast BDP Bosne in Hercegovine v letu 2019 je bila 2,8-odstotna, kar je precej manj kot v letu 2018, ko je bila 3,6-odstotna. Povprečna stopnja inflacije se je gibala na ravni 1,1 odstotka, ocenjena stopnja brezposelnosti pa je dosegla 18 odstotkov.

Največji, 65-odstotni delež BDP predstavlja storitveni sektor, v katerem je zaposlena skoraj polovica delovne sile. 27 odstotkov BDP ustvari industrijski sektor, najpomembnejši panogi sta rudarstvo in industrija jekla.

Dogajanje na evropskem in svetovnem trgu (brexit, spremembe fiskalne politike v Franciji in Italiji, upad kovinske industrije v Nemčiji) je negativno vplivalo na gospodarstvo BiH. Čeprav ta z državami EU opravi 75 odstotkov celotne blagovne menjave, je poskušala prodreti na nove trge Bližnjega vzhoda in Azije. Izrazito negativen vpliv pa so imele carine za uvoz na Kosovo, saj so znatno zmanjšale izvoz, kar se je odrazilo kot upad števila delovnih mest.

Bosna in Hercegovina še naprej poskuša doseči rezultate ekonomske in fiskalne politike, ki bi jo lahko popeljali do članstva v EU, ter krepi regionalno sodelovanje in notranjo stabilnost.



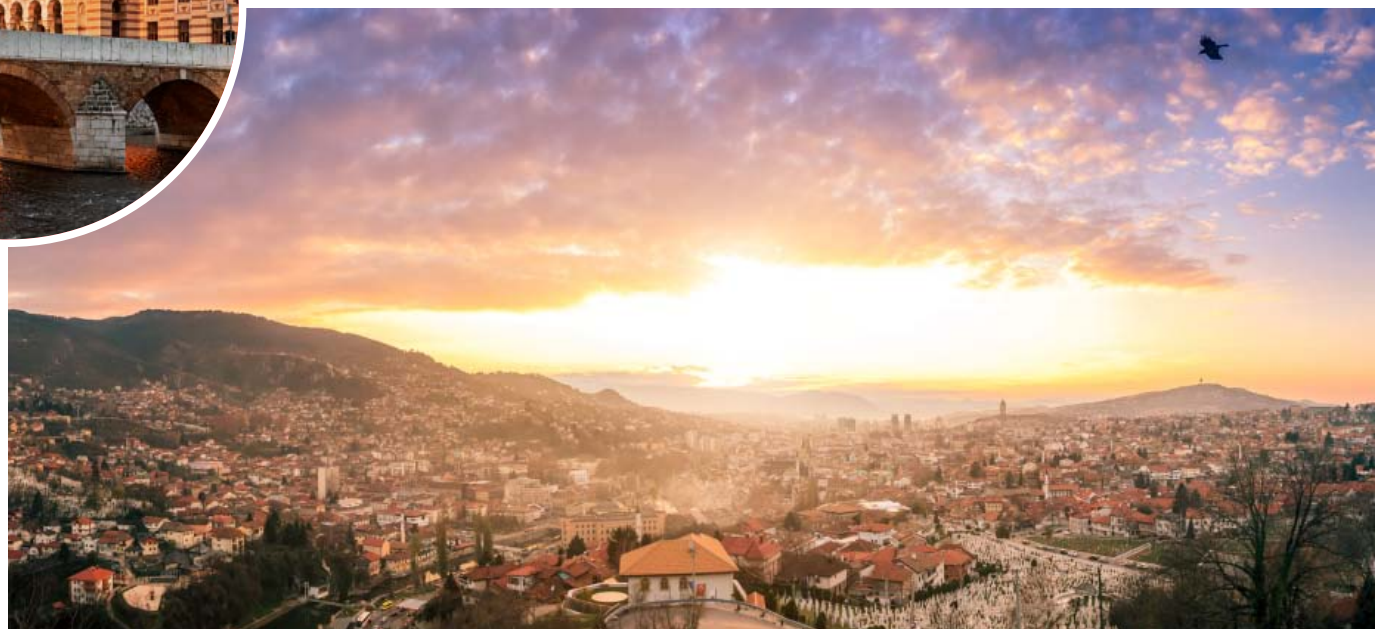
Zavarovalni trg

V prvem polletju 2019 je na majhnem, a zelo konkurenčnem bosanskem zavarovalnem trgu delovalo 26 zavarovalnic, 11 med njimi s sedežem v Federaciji BiH in 15 v Republiki Srbski. Na celotnem trgu BiH so zbrale 382,8 milijona konvertibilnih mark (196 milijonov evrov) obračunane zavarovalne premije ali 6,7 odstotka več kot leto prej. V Federaciji BiH je bila rast 8,4-odstotna, v Republiki Srbski pa 2,8-odstotna. V sestavi skupne zavarovalne premije imajo premoženjska zavarovanja 80-odstotni delež.

V Federaciji BiH je tudi v prvem polletju 2019 vodilni položaj ohranil koncern Agram (Adriatic Osiguranje in Euroherc) s skupno 21,7-odstotnim tržnim deležem. Zavarovalnica **Triglav Osiguranje, Sarajevo**, je z 8,7-odstotnim deležem (0,5 odstotne točke manj kot v enakem obdobju preteklega leta) ohranila sedmo mesto.

V Republiki Srbski je na vodilnem mesto zavarovalnica Drina osiguranje z 9,2-odstotnim tržnim deležem. **Triglav Osiguranje, Banja Luka**, je imel 4,8-odstotni tržni delež, kar je 0,2 odstotne točke manj kot leto prej, in se je uvrstil na deseto mesto (leto prej deveto). **Podružnica Triglav Osiguranja, Sarajevo** (trži le življenjska zavarovanja), je dosegla 32-odstotno rast premije in je tržni delež povečala na 0,6 odstotka (leto prej je imela 0,5 odstotka).

Obe zavarovalnici **Skupine Triglav** sta na celotnem trgu Bosne in Hercegovine skupaj ohranili šesto mesto med zavarovalnicami in dosegli 7,7-odstotni tržni delež (0,3 odstotne točke manj kot preteklo leto).



Premija na prebivalca
(podatki za leto 2018)
78
EVROV

Delež zavarovalne premije v BDP
(podatki za leto 2018)
1,5
odstotka

Indeks rasti zavarovalnega trga v letu 2019
106,6

Vir: Agencija za zavarovalni nadzor Severne Makedonije

7.4.1.6 Severna Makedonija

Gospodarstvo Severne Makedonije naj bi v letu 2019 doseglo 3,2-odstotno rast, nekoliko višjo kot v preteklem letu. Pozitiven položaj je odražal izhod iz večletne politične krize, s katerim je država pospešila svojo evroatlantsko integracijo. Stopnja inflacije je bila ocenjena na 1,3 odstotka, stopnja brezposelnosti pa na 17,9 odstotka.

Storitveni sektor, katerega glavni segmenti so promet, energetika in telekomunikacije, predstavlja 63 odstotkov BDP, medtem ko ima industrijski sektor 28-odstotni delež BDP, pri čemer sta najpomembnejši panogi usnjarska in tekstilna industrija. Prihodnost majhnega, vendar liberaliziranega gospodarstva je, tako kot pri večini držav v regiji, v veliki meri odvisna od evropske integracije. Februarja 2019 je grški parlament ratificiral sporazum s Severno Makedonijo o njenem preimenovanju, kar je eden izmed temeljnih pogojev za nadaljnji uspeh.

Po podpisu Deklaracije o implementaciji t. i. »mlega schengena« si država in regija obetata znatno izboljšanje gospodarskih razmer in stabilizacijo političnih razmer.



Zavarovalni trg

Na makedonskem zavarovalnem trgu je ob koncu leta 2019 poslovalo 16 zavarovalnic (11 premoženjskih in 5 življenjskih). Zavarovalnica Makedonija Osiguruvanje VIG ima tudi licenco za opravljanje pozavarovalnih poslov. Zavarovalnice so v letu 2019 obračunale 10,6 milijarde makedonskih denarjev premije (172 milijona evrov), kar je 6,6 odstotka več kot leto prej. Premija življenjskih zavarovanj je dosegla 9,6-odstotno rast, premoženjska premija, ki predstavlja kar 82,7-odstotni delež celotne premije na trgu, pa 6,0-odstotno rast. Pet največjih zavarovalnic je obračunalo 48 odstotkov zavarovalne premije. Koncentracija je posebej visoka pri življenjskih zavarovanjih, pri katerih zavarovalnici Croatia život in Grawe život obvladujeta 74 odstotkov trga.

Triglav Osiguruvanje, Skopje, s 13,5-odstotnim tržnim deležem (0,9 odstotne točke manj kot preteklo leto) ostaja vodilna zavarovalnica na makedonskem zavarovalnem trgu. Specializirana je za premoženjska zavarovanja, kjer je dosegla 16,3-odstotni tržni delež (leto prej 17,3-odstotnega). Sledita ji Eurolink z 11,6-odstotnim tržnim deležem in Osiguruvanje Makedonija (Skupina VIG) z 10,6-odstotnim. Zavarovalnica **Triglav Osiguruvanje Život, Skopje**, je dosegla 2,0-odstotni tržni delež (leto prej 1,1-odstotni delež) na trgu življenjskih zavarovanj. **Obe zavarovalnici skupaj** sta dosegli 13,8-odstotni delež, kar je 0,7 odstotne točke manj kot leto prej.



Severna Makedonija | **13,8 %** tržni delež Skupine Triglav | **1. mesto**

7.5 Obračunana kosmata zavarovalna, sozavarovalna in pozavarovalna premija

Skupina Triglav je zbrala 1.184,2 milijona evrov konsolidirane kosmate zavarovalne, sozavarovalne in pozavarovalne premije, kar je 11 odstotkov več kot leto prej. Obseg zbrane premije je povečala v vseh segmentih zavarovanj:

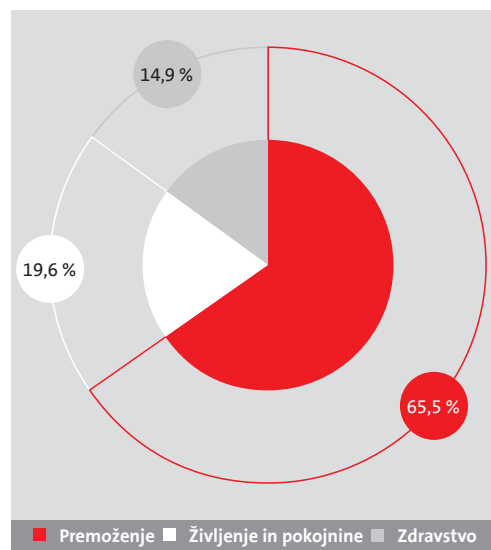
- **premoženjska zavarovanja:** 775,5 milijona evrov (indeks 110),
- **življenjska in pokojninska zavarovanja:** 231,9 milijona evrov (indeks 104),
- **zdravstvena zavarovanja:** 176,7 milijona evrov (indeks 123).

V sestavi konsolidirane zavarovalne premije se je povečal delež zdravstvenih zavarovanj, zmanjšala pa sta se deleža premoženjskih ter življenjskih in pokojninskih zavarovanj:

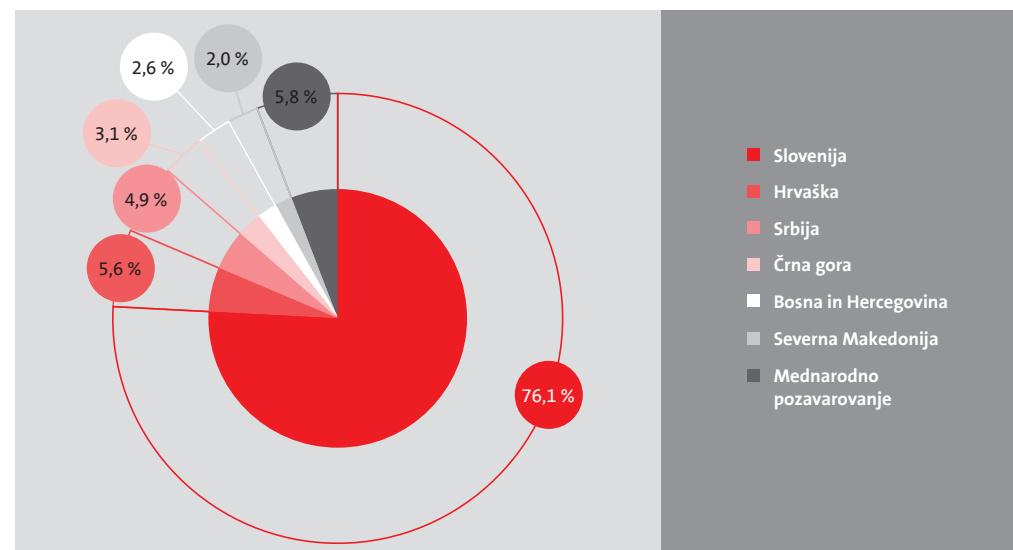
- premoženjska zavarovanja: 65,5-odstotni delež (v letu 2018: 65,7 odstotka),
- življenjska in pokojninska zavarovanja: 19,6-odstotni delež (v letu 2018: 20,8 odstotka),
- zdravstvena zavarovanja: 14,9-odstotni delež (v letu 2018: 13,5 odstotka).

Skupina Triglav še naprej postopoma povečuje delež zavarovalne premije, obračunane na trgih zunaj Slovenije, ki se je v primerjavi z letom prej povečal za 0,2 odstotne točke. Na slovenskem zavarovalnem trgu smo zbrali 76,1 odstotka konsolidirane kosmate zavarovalne premije, na trgih zunaj Slovenije 18,1 odstotka, medtem ko premija mednarodnega pozavarovanja predstavlja 5,8 odstotka.

Sestava konsolidirane zavarovalne, sozavarovalne in pozavarovalne premije Skupine Triglav po segmentih



Sestava konsolidirane zavarovalne, sozavarovalne in pozavarovalne premije Skupine Triglav po trgih



Obračunana konsolidirana kosmata zavarovalna, sozavarovalna in pozavarovalna premija Skupine Triglav po trgih

Država	Obračunana kosmata zavarovalna premija			Indeks		Delež		
	2019	2018	2017	2019/2018	2018/2017	2019	2018	2017
Slovenija	900.665.415	820.229.351	769.865.731	110	107	76,1 %	76,8 %	77,0 %
Hrvatska	65.827.865	57.876.297	53.548.115	114	108	5,6 %	5,4 %	5,4 %
Srbija	58.052.569	48.979.893	43.730.967	119	112	4,9 %	4,6 %	4,4 %
Črna gora	36.627.953	32.880.893	31.265.239	111	105	3,1 %	3,1 %	3,1 %
Bosna in Hercegovina	30.460.993	28.032.889	27.181.479	109	103	2,6 %	2,6 %	2,7 %
Severna Makedonija	23.738.156	23.438.597	21.358.432	101	110	2,0 %	2,2 %	2,1 %
Mednarodno pozavarovanje	68.801.156	56.956.487	52.966.663	121	108	5,8 %	5,3 %	5,3 %
Skupaj	1.184.174.107	1.068.394.407	999.916.626	111	107	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Rast zavarovalne premije smo dosegli na vseh zavarovalnih trgih (prikaz po zavarovalnih družbah je v preglednici na naslednji strani). Zavarovalnice Skupine Triglav (brez Pozavarovalnice Triglav Re) so obračunale 1.127,7 milijona evrov nekonsolidirane kosmate zavarovalne premije ali 10 odstotkov več kot predhodno leto.

+11 %
Konsolidirana kosmata zavarovalna premija Skupine Triglav

Obračunana kosmata zavarovalna, sozavarovalna in pozavarovalna premija v letu 2019 po zavarovalnicah Skupine Triglav

Zavarovalnica	Obračunana kosmata zavarovalna premija			Premoženje	Indeks		Delež 2019
	Premoženje	Življenje in pokojnine	Skupaj		Življenje in pokojnine	Skupaj	
Zavarovalnica Triglav*	522.227.911	179.897.811	702.125.722	107	103	106	62,3 %
Triglav, Zdravstvena zavarovalnica	177.660.628		177.660.628	123	0	123	15,8 %
Triglav, pokojninska družba		33.096.078	33.096.078	0	101	101	2,9 %
Triglav Osiguranje, Zagreb	57.786.672	8.041.193	65.827.865	115	104	114	5,8 %
Triglav Osiguranje, Sarajevo	16.826.620	8.004.116	24.830.736	105	123	110	2,2 %
Lovčen Osiguranje, Podgorica	33.113.852		33.113.852	108	0	108	2,9 %
Triglav Osiguranje, Beograd	53.575.559	4.477.599	58.053.158	118	120	119	5,1 %
Triglav Osiguranje, Banja Luka	5.718.843		5.718.843	103	0	103	0,5 %
Triglav Osiguruvanje, Skopje	23.144.123		23.144.123	100	0	100	2,1 %
Lovčen životna osiguranja, Podgorica		3.514.101	3.514.101	0	163	163	0,3 %
Triglav Osiguruvanje Život, Skopje		603.041	603.041	0	198	198	0,1 %
Skupaj	890.054.208	237.633.939	1.127.688.147	111	105	110	100,0 %
Pozavarovalnica Triglav Re	157.582.324		157.582.324	120	0	120	
Izločitev v konsolidaciji	-95.393.309	-5.703.055	-101.096.364	110	114	110	
Skupaj konsolidirano	952.243.223	231.930.884	1.184.174.107	113	104	111	

* Podatki že vsebujejo predkonsolidacijske prilagoditve.

7.5.1 Premoženjska zavarovanja

Visoko, 11-odstotno rast nekonsolidirane zavarovalne, sozavarovalne in pozavarovalne premije smo dosegli v skupini premoženjskih zavarovanj in zbrali 890,1 milijona evrov premije. Obseg zavarovalne premije smo povečali v vseh zavarovalnih skupinah premoženjskih zavarovanj.

Avtomobilska zavarovanja z 28,9-odstotnim deležem ostajajo največja zavarovalna skupina v celotni zbrani premiji. Pri **zavarovanju avtomobilskega kaska** je bilo zbrane premije za 7 odstotkov več kot leto prej oz. 150,6 milijona evrov. Vse zavarovalnice so dosegle rast zavarovalne premije, predvsem z uspešnimi prodajnimi akcijami, okrepljenimi prodajnimi aktivnostmi in pridobitvijo novih zavarovancev. Najbolj so obseg zbrane premije povečale zavarovalnice Triglav Osiguranje, Beograd (indeks 140), Triglav Osiguranje, Banja Luka (indeks 122), Triglav Osiguranje, Zagreb (indeks 114), in Lovčen Osiguranje

(indeks 113). Matična družba (83-odstotni delež v sestavi premije Skupine) je dosegla 5-odstotno rast premije. Dober rezultat je odraz uspešnih prodajnih aktivnosti in prodajnih akcij (prodajni akciji za vinjete *Skupaj v akciji* in *Sprosti čas*) ter prenavo avtomobilskih cenikov v januarju 2019.

Pri **zavarovanju avtomobilske odgovornosti** smo zbrali 174,3 milijona evrov zavarovalne premije ali 7 odstotkov več kot preteklo leto. Najvišjo, 11-odstotno rast je dosegla matična družba (59-odstotni delež v sestavi premije), in sicer zaradi uspešnih prodajnih aktivnosti in prodajnih akcij, prenove avtomobilskih cenikov in povečanega števila sklenjenih zavarovanj, predvsem za tovorna vozila. Pri tej zavarovalni vrsti, ki še vedno predstavlja največji delež premij na trgih zunaj Slovenije, so premijsko rast dosegle tudi zavarovalnice Triglav Osiguranje, Beograd, Lovčen Osiguranje, Podgorica, in Triglav Osiguranje, Sarajevo. Znižanje premije so beležili v Triglav Osiguranju, Banja Luka (znižanje

premije obveznega zavarovanja avtomobilske odgovornosti zaradi odločbe Agencije za osiguranje Republike Srbije), Triglav Osiguruvanju, Skopje (manjši obseg sodelovanja z brokerji in agencijami), in Triglav Osiguranju, Zagreb (omejitev sklenjanja zavarovanj preko podjetij za najem vozil).

Premija **ožjih premoženjskih zavarovanj** (zavarovanje požara in elementarnih nesreč ter drugo škodno zavarovanje) se je povišala za 8 odstotkov na 213,1 milijona evrov. Pri drugih škodnih zavarovanjih smo dosegli 13-odstotno rast, pri zavarovanju požara in elementarnih nesreč pa 1-odstotno. Najvišjo rast med zavarovalnicami je s pridobitvijo novih zavarovancev in razširitvijo obsega zavarovanosti pri obstoječih dosegel Triglav Osiguranje, Beograd (indeks 124), predvsem pri zavarovanjih posevkov in plodov ter gradbenih zavarovanjih. Matična družba ima 80-odstotni delež v sestavi premije Skupine in je dosegla 8-odstotno rast. Visoko rast je dosegla pri kombiniranem premo-

ženjskem zavarovanju s pridobitvijo novih zavarovancev ter z razširitvijo obsega zavarovanosti. Pri zavarovanju mobilnih telefonov je visoka rast premije posledica večjega obsega prodaje, pri zavarovanju premoženja in premoženjskih interesov fizičnih oseb pa povečanega števila sklenjenih zavarovanj. Zaradi izpada premije nekaterih večjih zavarovancev je upad premije beležila le zavarovalnica Triglav Osiguruvanje, Skopje (indeks 90).

Dober premijski rezultat smo dosegli pri **zdravstvenem zavarovanju**. Zbrali smo kar za 23 odstotkov več premije ali za 184,5 milijona evrov. Večino, 177,7 milijona evrov, je zbrala Triglav, Zdravstvena zavarovalnica, ki je obseg premije prav tako povečala za 23 odstotkov. Večino njene premije predstavlja dopolnilno zdravstveno zavarovanje, pri čemer so na njeno gibanje vplivali rast števila sklenjenih zavarovanj ter premijski podražitvi v marcu in septembru 2019. Uspešna je bila tudi pri trženju dodatnih zdravstvenih zavarovanj. Visoko premijsko rast je dosegla tudi večina preostalih zavarovalnic, ki tržijo zdravstvena zavarovanja.

Pri **splošnem zavarovanju odgovornosti** smo obračunali 49,0 milijona evrov premije ali 7 odstotkov več kot leto prej. Zavarovalnica Triglav ima v njeni sestavi 80-odstotni delež in je zbrala 4 odstotke več premije kot preteklo leto. Visoko rast je dosegla pri zavarovanju odgovornosti za izdelke in zavarovanju posameznih poklicnih odgovornosti. S pridobitvijo novih zavarovancev in z razširitvijo obsega zavarovanosti pri obstoječih, je visoko rast zavarovalne premije dosegla večina preostalih zavarovalnic.

Nezgodna zavarovanja imajo s 40,1 milijona evrov obračunane zavarovalne premije 3,6-odstotni delež v sestavi celotne zbrane premije. Premija je bila za 1 odstotek višja kot preteklo leto. Rast so dosegle zavarovalnice Triglav Osiguranje, Zagreb, matična družba in Triglav Osiguranje,

Banja Luka (predvsem zaradi rasti premije in številnih sklenjenih zavarovanj kolektivnih nezgodnih zavarovanj). Na 3-odstotno rast zavarovalne premije matične družbe (67-odstotni delež v sestavi premije Skupine) so najbolj vplivala največja zavarovalna podvrsta med nezgodnimi zavarovanji, kolektivno nezgodno zavarovanje, ter nezgodna zavarovanja otrok in učencev.

Premija **kreditnih zavarovanj** se je povečala za 11 odstotkov na 29,4 milijona evrov (2,6-odstotni delež v sestavi premije). Delež Zavarovalnice Triglav je v sestavi premije 78-odstoten in se je znižal za 10-odstotkov. Glavni razlog za tako gibanje je predvsem manjši obseg zavarovanj potrošniških kreditov (s 55-odstotnim deležem je največja zavarovalna podvrsta kreditnih zavarovanj), zavarovanj za brezposelnost, invalidnost in smrt (banke ga tržijo kot dodaten produkt pri potrošniškem in stanovanjskem kreditiranju) in zavarovanj limitov na tekočih računih. K znižanju premije kreditnih zavarovanj so prispevali sprememba kreditne politike nekaterih bank in ukrepi Banke Slovenije za omejitev odobravanja posojil prebivalstvu. Preostale zavarovalnice Skupine, ki tržijo ta zavarovanja, so dosegle visoko premijsko rast, najvišjo med njimi Triglav Osiguranje, Zagreb, zaradi uspešnega sodelovanja z eno od bank.

Premija **ostalih premoženjskih zavarovanj** (4,3-odstotni strukturni delež) v višini 49,0 milijona evrov se je povišala kar za 24 odstotkov. Za vse zavarovalnice je značilna visoka premijska rast, najvišjo so dosegle Zavarovalnica Triglav (indeks 127), Triglav Osiguranje, Zagreb (indeks 124), in Triglav Osiguranje, Beograd (indeks 119). K visoki rasti premije matične družbe (70-odstotni delež v sestavi premije) sta najbolj prispevali zavarovalni vrsti zavarovanje pomoči (visoka rast premije avtomobilske asistencije) in letalsko zavarovanje (visoka rast zavarovanj mednarodnega letalskega kaska, predvsem zaradi fronting poslov). Zavarovalnica

Triglav Osiguranje, Zagreb, je visoko rast premije dosegla predvsem z uspešnim sodelovanjem z eno od agencij pri zavarovanju plovil in z uspešno prodajo avtomobilske asistencije. Triglav Osiguranje, Beograd, je dober rezultat dosegla predvsem z rastjo premije kavcijskih zavarovanj (uspešna prodaja novega produkta zavarovanje insolventnosti za turistične agencije) in zavarovanj pomoči.

7.5.2 Življenjska in pokojninska zavarovanja

Zavarovalnice Skupine Triglav so obračunale 237,6 milijona evrov nekonsolidirane kosmate zavarovalne premije **življenjskih in pokojninskih zavarovanj** ali 5 odstotkov več kot preteklo leto. V skupni obračunani kosmati zavarovalni premiji imajo življenjska in pokojninska zavarovanja 21,1-odstotni delež, ki je za 1,0 odstotne točke nižji.

Premija **življenjskih zavarovanj** (klasična življenjska, rentna, pokojninska rentna in prostovoljna pokojninska zavarovanja) se je prav tako povišala za 5 odstotkov. S 104,0 milijona evri ima 43,7-odstotni delež v premiji skupine življenjskih in pokojninskih zavarovanj. Premija matične družbe je bila za 1 odstotek višja kot v lani (njen delež je 79-odstoten) predvsem zaradi večjih enkratnih vplačil premije. Visoko rast premije so dosegle zavarovalnice Lovćen životna osiguranja (indeks 163) z uspešno prodajo po bančni prodajni poti, Triglav Osiguruvanje Život, Skopje (indeks 198), z dobri prodajnimi rezultati lastne prodajne mreže, Triglav Osiguranje, Sarajevo (indeks 123) z uspešno prodajo prek bank in agencije, ter Triglav Osiguranje, Beograd (indeks 120), predvsem s povečano prodajo prek bank.

Premija **naložbenih življenjskih zavarovanj** (življenjsko zavarovanje, vezano na enote investicijskih skladov) je bila za 4 odstotke višja kot preteklo leto. S 116,0 milijona evri ta zavarovanja predstav-

ljajo 48,8 odstotka celotne obračunane zavarovalne premije skupine življenjskih in pokojninskih zavarovanj. Zavarovalnica Triglav je 5-odstotno rast dosegla predvsem s prodajnimi dosežki lastne in pogodbene prodajne mreže ter z večjo uspešnostjo pri zadržanju sredstev iz doživetih polic. Triglav Osiguranje, Zagreb, je 4-odstotno rast dosegel predvsem s povečano prodajo prek ene od bank. Za 1 odstotek višjo premijo je beležila tudi Triglav, pokojninska družba.

Pri **zavarovanjih s kapitalizacijo izplačil** smo obračunali 17,7 milijona evrov ali 7,4 odstotka premije skupine življenjskih in pokojninskih zavarovanj. Vzrok za 5-odstotno rast so večja vplačila premije prostovoljnih dodatnih pokojninskih zavarovanj v matični družbi.

Nekonsolidirana obračunana kosmata zavarovalna, sozavarovalna in pozavarovalna premija zavarovalnic Skupine Triglav (brez Pozavarovalnice Triglav Re) po zavarovalnih skupinah

Zavarovalna skupina	Obračunana kosmata zavarovalna premija			Indeks		Delež
	2019	2018	2017	2019/2018	2018/2017	2019
Nezgodno zavarovanje	40.143.471	39.686.378	40.355.334	101	98	3,6 %
Zdravstveno zavarovanje	184.488.230	149.749.316	133.059.981	123	113	16,4 %
Zavarovanje avtomobilskega kaska	150.648.365	141.013.328	126.375.942	107	112	13,4 %
Ožja premoženjska zavarovanja	213.086.928	196.458.671	173.951.099	108	113	18,9 %
Zavarovanje avtomobilske odgovornosti	174.254.220	163.017.829	155.140.020	107	105	15,5 %
Splošno zavarovanje odgovornosti	48.981.728	45.614.375	43.344.456	107	105	4,3 %
Kreditno zavarovanje	29.437.207	26.807.158	26.841.774	110	100	2,6 %
Ostala premoženjska zavarovanja	49.014.062	39.442.439	37.730.426	124	105	4,3 %
Premoženjska zavarovanja	890.054.211	801.789.494	736.799.032	111	109	78,9 %
Življenjska zavarovanja	103.963.662	98.726.660	98.518.498	105	100	9,2 %
Življenjsko zav., vezano na enote inv. skladov*	116.014.370	111.706.354	105.851.192	104	106	10,3 %
Zavarovanje s kapitalizacijo izplačil	17.655.904	16.748.583	18.070.394	105	93	1,6 %
Življenjska in pokojninska zavarovanja	237.633.936	227.181.597	222.440.084	105	102	21,1 %
Skupaj	1.127.688.147	1.028.971.091	959.239.116	110	107	100,0 %

* Premija Triglava, pokojninske družbe, se po opredelitvi AZN upošteva v zavarovalni skupini življenjsko zavarovanje, vezano na enote investicijskih skladov.

Obračunana kosmata zavarovalna, sozavarovalna in pozavarovalna premija Zavarovalnice Triglav po zavarovalnih skupinah

Zavarovalna skupina	Obračunana kosmata zavarovalna premija			Indeks		Delež
	2019	2018	2017	2019/2018	2018/2017	2019
Nezgodno zavarovanje	26.948.216	26.173.583	27.032.366	103	97	3,8 %
Zdravstveno zavarovanje	728.634	692.746	486.415	105	142	0,1 %
Zavarovanje avtomobilskega kaska	124.555.111	118.662.442	106.632.936	105	111	17,7 %
Ožja premoženjska zavarovanja	171.195.183	157.967.652	138.883.785	108	114	24,4 %
Zavarovanje avtomobilske odgovornosti	102.352.357	92.416.996	87.528.335	111	106	14,6 %
Splošno zavarovanje odgovornosti	39.134.048	37.671.614	35.174.509	104	107	5,6 %
Kreditno zavarovanje	22.962.440	25.456.965	26.094.675	90	98	3,3 %
Ostala premoženjska zavarovanja	34.351.972	27.054.464	26.662.620	127	101	4,9 %
Premoženjska zavarovanja	522.227.961	486.096.462	448.495.641	107	108	74,4 %
Življenjska zavarovanja	82.300.599	81.164.340	82.276.487	101	99	11,7 %
Življenjsko zav., vezano na enote inv. skladov	79.947.507	76.201.048	73.128.814	105	104	11,4 %
Zavarovanje s kapitalizacijo izplačil	17.655.904	16.748.583	18.070.394	105	93	2,5 %
Življenjska in pokojninska zavarovanja	179.904.010	174.113.971	173.475.695	103	100	25,6 %
Skupaj	702.131.971	660.210.433	621.971.336	106	106	100,0 %

7.5.3 Obračunana kosmata pozavarovalna premija Pozavarovalnice Triglav Re

Večji obseg poslovanja in visoka rast kosmate pozavarovalne premije sta značilna tudi za Pozavarovalnico Triglav Re. Obračunala je za 157,6 milijona evrov kosmate pozavarovalne premije ali 20 odstotkov več kot leto prej. Pozavarovalnica je najbolj povečala obseg poslovanja pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti (posli z družbami v Skupini), drugih škodnih zavarovanjih (visoka rast pri poslih v Skupini in zunaj nje) ter pri zavarovanju požara in elementarnih nesreč (visoka rast pri poslih zunaj Skupine Triglav).

Pri poslih zunaj Skupine Triglav je bila rast premije 21-odstotna, predvsem zaradi sklenitve novih

pogodb v letu 2019. Najvišjo premijsko rast je pozavarovalnica dosegla na trgih Republike Južne Afrike, Italije, Izraela in Nemčije. Tudi pri poslih s Skupino Triglav je bila rast premije visoka, 20-odstotna, predvsem zaradi sklenjenih novih pogodb s članicami Skupine zunaj Slovenije.

7.6 Kosmati zneski škod

Konsolidirani kosmati zneski škod Skupine Triglav so bili višji za 5 odstotkov in so dosegli 716,7 milijona evrov (vključujejo cenilne stroške in so zmanjšani za prihodke od uveljavljenih regresnih terjatev). V največji skupini, **premoženjskih zavarovanjih**, so znašali 394,7 milijona evrov ali 1 odstotek več kot leto prej. 18-odstotno povišanje je bilo izkazano v skupini **zdravstvenih zavarovanj**, v kateri so kosma-

ti zneski škod dosegli 140,3 milijona evrov, 7-odstotno povišanje pa v skupini **življenjskih in pokojninskih zavarovanj**, kjer so se povečali na 181,7 milijona evrov.

Za 3 odstotke so bili višji tudi nekonsolidirani kosmati zneski škod zavarovalnic Skupine Triglav (brez Pozavarovalnice Triglav Re) v vrednosti 685,1 milijona evrov. Med njimi so imele visoko rast kosmatih zneskov škod zavarovalnice Lovčen životna osiguranja (indeks 238), Triglav Osiguranje, Beograd (indeks 124), Triglav Osiguranje, Sarajevo, in Triglav, Zdravstvena zavarovalnica (indeks 118).

+5 %
Konsolidirani kosmati zneski škod Skupine Triglav

Obračunani kosmati zneski škod v letu 2019 po zavarovalnicah Skupine Triglav

Zavarovalnica	Obračunani kosmati zneski škod			Premoženje	Indeks		Delež	
	Premoženje	Življenje in pokojnine	Skupaj		Življenje in pokojnine	Skupaj	2019	
Zavarovalnica Triglav*	265.384.654	159.819.727	425.204.381	97	107	101	62,1 %	
Triglav, Zdravstvena zavarovalnica	140.273.939		140.273.939	118	0	118	20,5 %	
Triglav, pokojninska družba		12.429.836	12.429.836	0	98	98	1,8 %	
Triglav Osiguranje, Zagreb	36.551.052	5.591.164	42.142.216	95	95	95	6,2 %	
Triglav Osiguranje, Sarajevo	10.043.781	2.807.275	12.851.056	115	130	118	1,9 %	
Lovčen Osiguranje, Podgorica	14.686.380		14.686.380	67	0	67	2,1 %	
Triglav Osiguranje, Beograd	19.343.346	3.238.163	22.581.509	125	118	124	3,3 %	
Triglav Osiguranje, Banja Luka	1.768.162		1.768.162	100	0	100	0,3 %	
Triglav Osiguruvanje, Skopje	10.342.003		10.342.003	89	0	89	1,5 %	
Lovčen životna osiguranja, Podgorica		2.782.466	2.782.466	0	238	238	0,4 %	
Triglav Osiguruvanje Život, Skopje		30.076	30.076	0	20	20	0,0 %	
Skupaj	498.393.317	186.698.707	685.092.024	102	108	103	100,0 %	
Pozavarovalnica Triglav Re	73.805.192		73.805.192	105	0	105		
Izločitev v konsolidaciji	-37.193.202	-4.961.878	-42.155.080	76	115	79		
Skupaj konsolidirano	535.005.307	181.736.829	716.742.136	105	107	105		

* Podatki že vsebujejo predkonsolidacijske prilagoditve.

7.6.1 Premoženjska zavarovanja

Nekonsolidirani kosmati zneski škod **premoženjskih zavarovanj** so dosegli 498,4 milijona evrov in bili v primerjavi z letom prej višji za 2 odstotka. Na poslovni rezultat so vplivali nekateri večji množični škodni dogodki, o čemer podrobneje poročamo [→ v poglavju 7.2 Vpliv okolja na poslovanje Skupine Triglav].

V nadaljevanju predstavljamo gibanje kosmatih zneskov škod po zavarovalnih vrstah.

Vrednost kosmatih zneskov škod se je pri **zdravstvenih zavarovanjih** povečala za 18 odstotkov na 143,8 milijona evrov (21,0-odstotni delež v sestavi kosmatih zneskov škod). Večino, 140,3 milijona evrov, predstavljajo zneski škod Triglava, Zdravstvene zavarovalnice, ki jih je bilo ravno tako za 18 odstotkov več kot leto prej. Visoka rast je bila posledica večjega števila zavarovancev in medicinske inflacije. Odhodki iz izravnalne sheme so se povišali za 22 odstotkov na 7,6 milijona evrov.

Pri **zavarovanju avtomobilskega kaska** so bili kosmati zneski škod 5 odstotkov višji kot leto prej in so dosegli 98,8 milijona evrov. Predstavljali so 14,4 odstotka vseh kosmatih zneskov škod, obračunanih v Skupini. Rast kosmatih zneskov škod so imeli v družbah Triglav Osiguranje, Banja Luka (indeks 134), Triglav Osiguranje, Zagreb (indeks 127), Zavarovalnica Triglav (indeks 104) in Triglav Osiguranje, Beograd (indeks 103). Visoka rast v Triglav Osiguranju, Banja Luka, je posledica večjega števila prijavljenih škod in rasti povprečnih izplačanih škod, v Triglav Osiguranju, Zagreb, pa predvsem stečaja enega od zavarovancev z dejavnostjo najema vozil in s tem povezanih izplačanih škod. V matični družbi je na večji obseg kosmatih zneskov škod vplivalo večje število zavarovanih vozil in višji stroški popravil, v Triglav Osiguranju, Beograd, pa rast števila prijavljenih škod.

Kosmati zneski škod v skupini **zavarovanj avtomobilske odgovornosti** so znašali 95,0 milijona evrov in bili 2 odstotka višji kot preteklo leto. Predstavljali so 13,9 odstotka vseh kosmatih zneskov škod, obračunanih v Skupini. Kosmati zneski škod matične družbe obsegajo 67 odstotkov škod Skupine v tej zavarovalni vrsti in so bili višji za 4 odstotke. Na njihovo rast je vplivalo povečanje števila zavarovancev, višje cene storitev popravil in za to potrebne materiala ter rast mednarodnih škod. Višje kosmate zneske škod sta imela tudi Triglav Osiguranje, Beograd (indeks 110), in Triglav Osiguranje, Sarajevo (indeks 103), in sicer zaradi povečanja števila prijavljenih škod. Preostale zavarovalnice pa so beležile upad kosmatih zneskov škod.

Obseg kosmatih zneskov škod **ožjih premoženjskih zavarovanj** je bil kar za 18 odstotkov manjši kot preteklo leto in je znašal 91,8 milijona evrov (13,4-odstotni delež v sestavi kosmatih zneskov škod). Kosmati zneski škod zavarovanja požara in elementarnih nesreč so se znižali za 21 odstotkov, pri drugih škodnih zavarovanjih pa za 17 odstotkov. Največje znižanje so beležile zavarovalnice Lovćen Osiguranje (indeks 18), Triglav Osiguruvanje, Skopje (indeks 65), Triglav Osiguranje, Zagreb (indeks 78), in Zavarovalnica Triglav (indeks 87). Na velik upad zneskov škod v Lovćen Osiguranju je vplivalo lansko izplačilo velike škode, v matični družbi, makedonski in hrvaški zavarovalnici pa lanska izplačila množičnih škod zaradi naravnih nesreč in izplačila nekaterih večjih posamičnih škod. Prav tako zaradi izplačil večjih posamičnih škod so v letošnjem letu visoko rast kosmatih zneskov škod izkazali Triglav Osiguranje, Sarajevo, Triglav Osiguranje, Beograd, in Triglav Osiguranje, Banja Luka.

Približno na ravni preteklega leta (indeks 100) so s 23,7 milijona evri ostali kosmati zneski škod **nezgodnih zavarovanj**. Nižje kosmate zneske škod so dosegle zavarovalnice Triglav Osiguruvanje,

Skopje (nižja rast škod managerskih zavarovanj), Lovćen Osiguranje (manjša izplačila pri nezgodnem zavarovanju poklicnih odgovornosti), Zavarovalnica Triglav (manjša izplačila škod pri zavarovanju AO-plus) in Triglav Osiguranje, Banja Luka. Višje kosmate zneske škod sta beležili zavarovalnici Triglav Osiguranje, Beograd (rast števila prijavljenih škod in izplačilo nekaterih večjih škod iz mednarodnega programa), in Triglav Osiguranje, Sarajevo (rast izplačanih škod kolektivnih nezgodnih zavarovanj).

Pri **splošnem zavarovanju odgovornosti** smo izplačali 17,6 milijona evrov škod, kar je 5 odstotkov manj kot leto prej. Kosmati zneski škod matične družbe predstavljajo 86 odstotkov škod Skupine v tej zavarovalni vrsti. Dosegli so 10-odstotno znižanje predvsem zaradi lanskim izplačil nekaterih večjih posamičnih škod pri zavarovanju odgovornosti za izdelke in nižjih kosmatih zneskov škod zavarovanj splošne odgovornosti. Pri drugih zavarovalnicah, ki tržijo ta zavarovanja, so kosmati zneski škod zrasli.

Kosmati zneski škod **kreditnih zavarovanj** so bili višji za 55 odstotkov in so dosegli 6,0 milijona evrov. Kosmati zneski škod so se izrazito povišali v Zavarovalnici Triglav (indeks 141), ki predstavlja večino škod v tej zavarovalni vrsti (87 odstotkov), in Triglav Osiguranju, Beograd (indeks 476). V slednjem so na visoko rast vplivala izplačila dveh večjih škod. Pri matični družbi je bila rast predvsem posledica višjih izplačil pri zavarovanju terjatev v notranji trgovini (izplačilo večjih škod zaradi insolventnosti) in pri zavarovanju potrošniških in stanovanjskih kreditov (obseg izplačil se je približal tistemu v preteklosti, saj so bila lanska izplačila škod razmeroma nizka).

Obseg kosmatih zneskov škod **ostalnih premoženjskih zavarovanj** se je znižal za 6 odstotkov na 21,7 milijona evrov. Zavarovalnica Triglav, ki ima v se-

stavi škod v tej zavarovalni vrsti 79-odstotni delež, je zabeležila 10-odstotno znižanje, kar je posledica lanskim izplačil večjih škod pri zavarovanju tirnih vozil in zavarovanjih raznih finančnih izgub. Velik upad kosmatih zneskov škod je beležil tudi Lovćen Osiguranje, predvsem zaradi lanskega izplačila velikih škod pri letalskem zavarovanju in zavarovanju plovil. Nasprotno so imele visoko rast zavarovalnice Triglav Osiguranje, Beograd (izplačilo večje posamične škode pri zavarovanju različnih finančnih izgub), Triglav Osiguranje, Zagreb (rast škod kavcijskih zavarovanj, zavarovanj pomoči in zavarovanj plovil), Triglav Osiguranje, Sarajevo (rast števila prijavljenih škod avtomobilske asistence), in Triglav Osiguruvanje, Skopje (izplačila posamičnih večjih škod pri zavarovanju pomoči).

7.6.2 Življenjska in pokojninska zavarovanja

V **skupini življenjskih in pokojninskih zavarovanj** so se nekonsolidirani kosmati zneski škod povišali za 8 odstotkov na 186,7 milijona evrov. Povečal se je tudi njihov delež v sestavi celotnih nekonsolidiranih zneskov škod na 27,3 odstotka (povečanje za 1,1 odstotne točke).

Največji del škodnega zneska predstavljajo **življenjska zavarovanja** (klasična življenjska, rentna, pokojninska rentna in prostovoljna pokojninska zavarovanja). Dosegla so 109,8 milijona evrov, kar je 19 odstotkov več kot preteklo leto. Višje kosmate zneske škod so imele zavarovalnice Lovćen životna osiguranja (večja izplačila zaradi smrti, doživetij in nezgod), Triglav Osiguranje, Sarajevo (večja izplačila zaradi doživetij, odkupov zavarovanj in zaradi smrti zavarovancev), matična družba (izplačila matematičnih rezervacij na kapitaliziranih policah klasičnih življenjskih zavarovanj) in Triglav Osiguranje, Beograd. V Triglav Osiguranju, Zagreb, so kosmati zneski škod ostali približno na ravni preteklega leta (indeks 100).

Kosmatih zneskov škod življenjskih zavarovanj, vezanih na enote investicijskih skladov, je bilo za 71,9 milijona evrov ali 4 odstotke manj kot leto prej. Poglavitni razlog za znižanje v matični družbi (indeks 95) in v Triglav Osiguranju, Zagreb (indeks 81), so bila manjša izplačila iz naslova doživetij. Kosmati zneski škod Triglava, pokojninske družbe, so bili nižji za 2 odstotka.

Pri zavarovanjih s kapitalizacijo izplačil so bili kosmati zneski škod nižji za 14 odstotkov. Na znižanje so vplivala zlasti manjša izplačila zaradi izstopov iz zavarovanj in dvigov na podlagi Zakona o invalidskem in pokojninskem zavarovanju v matični družbi.

Nekonsolidirani obračunani kosmati zneski škod zavarovalnic Skupine Triglav (brez Pozavarovalnice Triglav Re) po zavarovalnih skupinah

Zavarovalna skupina	Obračunani kosmati zneski škod			Indeks		Delež
	2019	2018	2017	2019/2018	2018/2017	2019
Nezgodno zavarovanje	23.673.861	23.608.780	23.019.389	100	103	3,5 %
Zdravstveno zavarovanje	143.785.330	121.356.577	106.519.452	118	114	21,0 %
Zavarovanje avtomobilskega kaska	98.799.095	93.863.228	87.626.067	105	107	14,4 %
Ožja premoženjska zavarovanja	91.798.667	111.847.394	84.422.815	82	132	13,4 %
Zavarovanje avtomobilske odgovornosti	95.003.851	93.438.289	87.670.650	102	107	13,9 %
Splošno zavarovanje odgovornosti	17.589.035	18.430.832	14.880.210	95	124	2,6 %
Kreditno zavarovanje	6.012.228	3.881.949	2.871.513	155	135	0,9 %
Ostala premoženjska zavarovanja	21.731.247	23.186.370	18.996.651	94	122	3,2 %
Premoženjska zavarovanja	498.393.314	489.613.419	426.006.747	102	115	72,7 %
Življenjsko zavarovanje	109.763.192	92.472.985	91.119.134	119	101	16,0 %
Življenjsko zav., vezano na enote inv. skladov*	71.885.180	75.211.711	96.537.828	96	78	10,5 %
Zavarovanje s kapitalizacijo izplačil	5.050.338	5.885.491	5.365.889	86	110	0,7 %
Življenjska in pokojninska zavarovanja	186.698.710	173.570.187	193.022.851	108	90	27,3 %
Skupaj	685.092.024	663.183.606	619.029.598	103	107	100,0 %

* Obračunani kosmati zneski škod Triglav, pokojninske družbe, se po opredelitvi AZN upoštevajo v zavarovalni skupini življenjsko zavarovanje, vezano na enote investicijskih skladov.

Obračunani kosmati zneski škod Zavarovalnice Triglav po zavarovalnih skupinah

Zavarovalna skupina	Obračunani kosmati zneski škod			Indeks		Delež
	2019	2018	2017	2019/2018	2018/2017	2019
Nezgodno zavarovanje	13.732.622	13.893.520	13.035.715	99	107	3,2 %
Zdravstveno zavarovanje	252.787	141.362	20.464	179	691	0,1 %
Zavarovanje avtomobilskega kaska	81.388.346	78.121.265	73.168.562	104	107	19,1 %
Ožja premoženjska zavarovanja	68.522.847	79.094.590	67.908.280	87	116	16,1 %
Zavarovanje avtomobilske odgovornosti	63.861.193	61.265.319	57.003.661	104	107	15,0 %
Splošno zavarovanje odgovornosti	15.188.764	16.915.196	13.194.829	90	128	3,6 %
Kreditno zavarovanje	5.217.685	3.701.849	2.660.748	141	139	1,2 %
Ostala premoženjska zavarovanja	17.220.406	19.114.790	13.427.908	90	142	4,0 %
Premoženjska zavarovanja	265.384.650	272.247.891	240.420.167	97	113	62,4 %
Življenjsko zavarovanje	96.566.196	81.883.672	82.932.299	118	99	22,7 %
Življenjsko zav., vezano na enote inv. skladov	58.203.197	60.985.528	82.587.169	95	74	13,7 %
Zavarovanje s kapitalizacijo izplačil	5.050.338	5.885.491	5.365.889	86	110	1,2 %
Življenjska in pokojninska zavarovanja	159.819.731	148.754.691	170.885.357	107	87	37,6 %
Skupaj	425.204.381	421.002.582	411.305.524	101	102	100,0 %

7.6.3 Obračunani kosmati zneski škod Pozavarovalnice Triglav Re

Pozavarovalnica Triglav Re je obračunala za 73,8 milijona evrov kosmatih zneskov škod, kar je 5 odstotkov več kot leto prej. Pri poslih zunaj Skupine je bila rast kosmatih zneskov škod 24-odstotna, pri poslih s Skupino pa so bili nižji za 10 odstotkov. Na višje kosmate zneske škod pri poslih zunaj Skupine je vplivala predvsem rast portfelja v zadnjih letih, izplačane škode zaradi japonskega tajfuna Jebi in škode na posevkih v Južni Koreji, ki so nastale v letu 2018, ter že izplačane škode zaradi orkana Dorian, ki je konec avgusta prizadel Bahame. Kosmati zneski škod pri poslih s Skupino pa so nižji predvsem zaradi visokih izplačil v letu 2018 zaradi neurij v Sloveniji.

7.7 Kosmati obratovalni stroški

Skupni konsolidirani kosmati obratovalni stroški Skupine Triglav so bili 6 odstotkov višji kot preteklo leto in so dosegli 305,3 milijona evrov. **Stroški zavarovalne dejavnosti** so znašali 274,2 milijona evrov in so se povišali za 5 odstotkov. Na njihovo rast so vplivali predvsem višji stroški pridobivanja zavarovanj in stroški dela zaradi večjega obsega poslovanja ter amortizacija sredstev in stroški storitev vzdrževanja, zlasti zaradi preteklih investicij in vzdrževanja informacijske tehnologije. Delež obratovalnih stroškov zavarovalne dejavnosti v obračunani kosmati zavarovalni premiji se je znižal za 1,3 odstotne točke in znaša 23,2 odstotka. Obratovalni stroški po zavarovalnih skupinah so se povečali, in sicer za 4 odstotke pri **premoženjskih zavarovanjih** (218,0 milijona evrov), za 1 odstotek pri **življenjskih in pokojninskih zavarovanjih** (38,1 milijona evrov) ter za 23 odstotkov pri **zdravstvenih zavarovanjih** (18,1 milijona evrov).

Stroški nezavarovalne dejavnosti so se povečali za 14 odstotkov na 31,0 milijona evrov, predvsem

zaradi krepitve dejavnosti upravljanja premoženja (pripojitev družbe ALTA Skladi in ustanovitev družbe Triglav penzisko društvo).

Stroški pridobivanja zavarovanj (provizije) so z 12-odstotnim povišanjem dosegli 56,2 milijona evrov, na kar je najbolj vplivalo povečanje v Triglav Osiguranju, Zagreb, Triglav Osiguranju, Beograd, matični družbi in Triglavu, Zdravstveni zavarovalnici. Višji stroški pridobivanja zavarovanj odražajo predvsem večje število sklenjenih zavarovanj in povečan obseg zavarovalne premije, sklenjene preko zunanjih prodajnih poti (zavarovalni posredniki, agencije in banke). Stroški nabavne vrednosti prodanega blaga so znašali 49 tisoč evrov. Na 38-odstotno rast stroškov amortizacije v vrednosti 19,7 milijona evrov je vplivala predvsem uvedba novega računovodskega standarda MSRP 16 Najemi, ki na drugačen način opredeljuje najeme, in sicer so dolgoročni najemi opredeljeni kot dolgoročna sredstva, ki se amortizirajo. Podrobneje o tem poročamo v računovodskem poročilu [[→ v poglavju 5.11](#)].

Največji, 48,0-odstotni delež v sestavi stroškov imajo stroški dela. Dosegli so 154,6 milijona evrov ali 5 odstotkov več kot preteklo leto. Razlogi so predvsem v povečanju števila zaposlenih v Triglav Osiguranju, Beograd in Triglav, Zdravstveni zavarovalnici, pripojitvi družbe ALTA Skladi ter višjih stroških dela v Zavarovalnici Triglav. Na slednje so vplivala predvsem višja izplačila zavarovalnim zastopnikom zaradi večje prodaje zavarovanj, sprememba plačnega modela, zaposlitev večine zaposlenih iz odvisne družbe Triglav INT v matično družbo ter povečanje drugih stroškov dela. Stroški storitev fizičnih oseb, ki ne opravljajo dejavnosti, so bili 52 odstotkov nižji. V strukturi stroškov imajo le 0,4-odstotni delež in so znašali 1,3 milijona evrov. Drugi obratovalni stroški so se znižali za 3 odstotke na 90,0 milijona evrov. Med njimi so se najbolj znižali stroški najemnin in zakupnin (zaradi uvedbe računovodskega standarda MSRP 16

Najemi) ter stroški reprezentance, reklame in sejmov, povišali pa so se stroški storitev vzdrževanja (predvsem informacijske tehnologije) in storitev strokovnega izobraževanja.

V sestavi skupnih kosmatih obratovalnih stroškov, razporejenih po funkcionalnih skupinah, se je delež stroškov pridobivanja zavarovanj znižal na 59,3 odstotka (leto prej 60,9 odstotka). Povečala sta se delež drugih obratovalnih stroškov, na 29,9 odstotka (leto prej 28,4 odstotka), in delež stroškov upravljanja sredstev, na 1,0 odstotka (leto prej 0,9 odstotka). Delež cenilnih stroškov je z 9,8 odstotki ostal nespremenjen.

Kosmati obratovalni stroški Skupine Triglav po naravnih vrstah

Naravne vrste	Kosmati obratovalni stroški			Indeks		Delež
	2019	2018	2017	2019/2018	2018/2017	2019
Stroški pridobivanja zavarovanj (provizije)	56.219.931	50.066.326	43.571.169	112	115	17,5 %
Nabavna vrednost prodanega blaga	48.845	52.904	230.774	92	23	0,0 %
Amortizacija sredstev, potrebnih za obratovanje	19.694.948	14.264.627	13.222.256	138	108	6,1 %
Stroški dela	154.621.686	146.572.719	142.350.871	105	103	48,0 %
- plače zaposlenih	107.324.972	101.612.962	98.913.028	106	103	33,3 %
- stroški socialnega in pokojninskega zavarovanja	24.289.499	23.640.837	22.890.436	103	103	7,5 %
- drugi stroški dela	23.007.215	21.318.920	20.547.407	108	104	7,1 %
Stroški storitev fizičnih oseb, ki ne opravljajo dejavnosti, skupaj z dajatvami	1.317.788	2.756.994	1.019.815	48	270	0,4 %
Drugi obratovalni stroški	90.018.718	93.062.955	90.569.729	97	103	28,0 %
- stroški reprezentance, reklame, sejmov	19.394.377	22.174.825	22.133.067	87	100	6,0 %
- stroški materiala in energije	8.261.184	8.232.171	7.608.524	100	108	2,6 %
- stroški storitev vzdrževanja	15.575.036	14.126.532	14.134.554	110	100	4,8 %
- povračila stroškov v zvezi z delom	5.690.278	5.483.902	5.395.372	104	102	1,8 %
- stroški intelektualnih in osebnih storitev	5.781.460	5.620.509	5.782.774	103	97	1,8 %
- dajatve, ki niso odvisne od poslovnega izida, razen zavarovanj	3.391.165	3.492.721	3.126.976	97	112	1,1 %
- stroški storitev prometa in zvez	5.584.949	5.499.061	5.180.429	102	106	1,7 %
- stroški zavarovalnih premij	1.121.622	1.843.152	1.620.212	61	114	0,3 %
- stroški plačilnega prometa in bančnih storitev	8.470.561	7.344.413	7.280.330	115	101	2,6 %
- najemnine in zakupnine	4.062.029	7.919.477	7.154.264	51	111	1,3 %
- stroški storitev strokovnega izobraževanja	1.354.981	1.141.933	881.851	119	129	0,4 %
- ostali stroški storitev	11.310.828	10.175.371	10.271.234	111	99	3,5 %
- dolgoročne rezervacije za zaposlenca	20.248	8.888	142	228	6.259	0,0 %
Skupaj	321.921.916	306.776.525	290.964.614	105	105	100,0 %
Izločitve v konsolidaciji	-16.653.191	-17.950.309	-16.919.317	93	106	
Skupaj konsolidirano	305.268.725	288.826.216	274.045.297	106	105	

Kosmati obratovalni stroški Zavarovalnice Triglav po naravnih vrstah

Naravne vrste	Kosmati obratovalni stroški			Indeks		Delež
	2019	2018	2017	2019/2018	2018/2017	2019
Stroški pridobivanja zavarovanj (provizije)	28.759.114	27.174.985	24.322.707	106	112	15,9 %
Amortizacija sredstev, potrebnih za obratovanje	11.167.744	9.603.035	8.759.767	116	110	6,2 %
Stroški dela	99.873.831	96.407.090	94.573.786	104	102	55,3 %
- plače zaposlenih	70.238.081	68.211.092	67.346.223	103	101	38,9 %
- stroški socialnega in pokojninskega zavarovanja	11.837.017	11.730.444	11.476.948	101	102	6,6 %
- drugi stroški dela	17.798.733	16.465.554	15.750.615	108	105	9,9 %
Stroški storitev fizičnih oseb, ki ne opravljajo dejavnosti, skupaj z dajatvami	349.916	339.137	277.655	103	122	0,2 %
Drugi obratovalni stroški	40.343.368	40.898.603	39.810.837	99	103	22,4 %
- stroški reprezentance, reklame, sejmov	8.598.847	8.712.404	8.816.688	99	99	4,8 %
- stroški materiala in energije	3.425.880	3.606.749	3.237.214	95	111	1,9 %
- stroški storitev vzdrževanja	9.627.759	8.869.489	9.358.251	109	95	5,3 %
- povračila stroškov v zvezi z delom	3.360.635	3.306.295	3.351.433	102	99	1,9 %
- stroški intelektualnih in osebnih storitev	1.963.379	2.246.162	2.279.968	87	99	1,1 %
- dajatve, ki niso odvisne od poslovnega izida, razen zavarovanj	1.628.366	1.523.918	1.510.184	107	101	0,9 %
- stroški storitev prometa in zvez	3.072.649	3.210.568	2.895.169	96	111	1,7 %
- stroški zavarovalnih premij	327.304	1.093.183	886.867	30	123	0,2 %
- stroški plačilnega prometa in bančnih storitev	1.698.171	1.602.368	1.540.593	106	104	0,9 %
- najemnine in zakupnine	2.216.058	3.303.744	2.799.532	67	118	1,2 %
- stroški storitev strokovnega izobraževanja	902.200	632.487	447.740	143	141	0,5 %
- ostali stroški storitev	3.522.120	2.791.236	2.687.198	126	104	2,0 %
Skupaj	180.493.973	174.422.850	167.744.752	103	104	100,0 %

7.8 Izravnavanje nevarnosti

7.8.1 Zavarovalno-tehnične rezervacije

V Skupini Triglav smo 88-odstotno izravnali nevarnosti v okviru lastnih izravnalnih zmogljivosti. S pozavarovanjem in v manjši meri s sozavarovanjem smo izravnali nevarnosti, ki so presegle naše izravnalne zmogljivosti. Škode smo pokrivali iz tekočega letnega priliva tehnične premije po posameznih zavarovalnih vrstah in iz oblikovanih zavarovalno-tehničnih rezervacij, prav tako v okviru lastnih izravnalnih zmogljivosti.

Kosmate zavarovalno-tehnične rezervacije so osnova za uravnoteženo poslovanje in zagotavljanje dolgoročne varnosti zavarovancev. V Skupini Triglav smo jih ob koncu leta oblikovali za 2.878,9 milijona evrov in njihov skupni obseg povečali za 6 odstotkov v primerjavi z letom prej. Obseg kosmatih zavarovalno-tehničnih rezervacij se je povečal pri **premoženjskih** (indeks 103), **življenjskih in pokojninskih** (indeks 107) ter pri **zdravstvenih zavarovanjih** (indeks 135). **Zavarovalnica Triglav** je oblikovala za 2.149,0 milijona evrov kosmatih zavarovalno-tehničnih rezervacij, kar je 4 odstotke več kot leto prej.

Primerjava posameznih vrst rezervacij na 31. 12. 2019 s stanjem na zadnji dan leta prej pokaže:

- **Kosmate prenosne premije** so za 11 odstotkov višje in oblikovane v višini 332,5 milijona evrov. Z enako stopnjo rasti (indeks 111) se je prenosna premija premoženjskih zavarovanj povišala na 328,7 milijona evrov, pri življenjskih zavarovanjih za 7 odstotkov na 444 tisoč evrov in pri zdravstvenih zavarovanjih za 18 odstotkov na 3,3 milijona evrov. Gibanje kosmate prenosne premije je usklajeno z gibanjem in trajanjem obračunane kosmate zavarovalne premije in naravo prevzetih rizikov.

- **Kosmate škodne rezervacije** so ostale na približno enaki ravni kot ob koncu leta 2018 (indeks 100) in obsegajo 615,4 milijona evrov. Oblikovane so za pokritje škod, ki so nastale v preteklosti in do konca obračunskega obdobja še niso bile rešene. Škodnih rezervacij je bilo pri premoženjskih zavarovanjih za 580,1 milijona evrov (indeks 99), pri življenjskih zavarovanjih za 20,8 milijona evrov (indeks 101) in pri zdravstvenih zavarovanjih za 14,5 milijona evrov (indeks 147). Kosmate škodne rezervacije zdravstvenih zavarovanj so narasle zaradi večjega obsega portfelja in rasti kosmatih zneskov škod.

- **Matematične rezervacije** so bile višje za 7 odstotkov in znašajo 1.889,4 milijona evrov. Matematične rezervacije življenjskih zavarovanj dosegajo 1.404,4 milijona evrov (indeks 103), zavarovalno-tehnične rezervacije v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, pa 484,9 milijona evrov (indeks 120). Povišale so se zaradi rasti vrednosti naložb, na katere je vezano premoženje teh zavarovanj. Največji delež imajo matematične rezervacije Zavarovalnice Triglav; s 1.455,8 milijona evrov so 6 odstotkov večje kot leto prej. Od tega je 1.020,2 milijona evrov matematičnih rezervacij življenjskih zavarovanj (indeks 101) in 435,6 milijona evrov zavarovalno-tehničnih rezervacij v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje (indeks 119).

- **Rezervacije za bonuse in popuste** so se znižale za 1 odstotek in dosegle 19,7 milijona evrov.

- **Druge zavarovalno-tehnične rezervacije** so se povečale za 19 odstotkov na 21,9 milijona evrov, pri čemer so najbolj, za 25 odstotkov, zrasle v Zavarovalnici Triglav, kjer so dosegle 13,0 milijona evrov. Povišanje je predvsem posledica dodatno oblikovanih rezervacij v višini 3,2 milijona evrov iz naslova testa ustreznosti rezervacij zaradi padca obrestnih mer na finančnih trgih.

Kosmate zavarovalno-tehnične rezervacije Skupine Triglav na 31. 12. 2019

	Kosmate zavarovalno-tehnične rezervacije			Indeks	
	31. 12. 2019	31. 12. 2018	31. 12. 2017	2019/2018	2018/2017
Prenosne premije	332.510.935	300.166.946	278.112.719	111	108
Matematične rezervacije	1.889.382.583	1.759.831.056	1.782.599.954	107	99
Škodne rezervacije	615.398.744	614.943.915	638.473.713	100	96
Rezervacije za bonuse in popuste	19.683.771	19.833.253	18.943.606	99	105
Druge zavarovalno-tehnične rezervacije	21.894.138	18.325.930	14.115.599	119	130
Skupaj	2.878.870.171	2.713.101.100	2.732.245.591	106	99

Kosmate zavarovalno-tehnične rezervacije Zavarovalnice Triglav na 31. 12. 2019

	Kosmate zavarovalno-tehnične rezervacije			Indeks	
	31. 12. 2019	31. 12. 2018	31. 12. 2017	2019/2018	2018/2017
Prenosne premije	232.791.056	213.919.937	196.528.185	109	109
Matematične rezervacije	1.455.824.397	1.374.950.680	1.410.988.265	106	97
Škodne rezervacije	428.320.763	442.560.188	469.230.899	97	94
Rezervacije za bonuse in popuste	19.065.148	19.547.002	18.349.804	98	107
Druge zavarovalno-tehnične rezervacije	13.012.868	10.403.743	8.262.880	125	126
Skupaj	2.149.014.232	2.061.381.550	2.103.360.033	104	98

7.8.2 Pozavarovanje

Skupina Triglav do svetovnega pozavarovalnega trga dostopa prek Pozavarovalnice Triglav Re in Zavarovalnice Triglav. Prizadevamo si za optimalne pogoje kritja, kar nam je tudi v letu 2019 uspelo pri vseh pozavarovalnih in sozavarovalnih pogodbah. V primerjavi z letom prej smo v zunanjo izravnavo odvedli 26 odstotkov več pozavarovalne premije ali 131,0 milijona evrov. Oddana pozavarovalna premija predstavlja 11,1 odstotka skupne obračunane kosmate zavarovalne premije, kar je 1,3 odstotne točke več kot leto prej. Na višjo rast pozavarovalne premije so vplivali predvsem povečan obseg premije premoženjskih zavarovanj in aktivnih pozavarovanj, večje število fakultativnih pogodb, dražja škodno-presežkovna pozavarovalna zaščita ter večji poračun iz navedenih pogodb.

Sprememb prenosnih premij za pozavarovalni del je bilo za 11,5 milijona evrov. Iz pozavarovanja smo prejeli za 35,1 milijona evrov obračunanih deležev pozavarovateljev in sozavarovateljev v kosmatih škodah (indeks 87). Sprememba škodnih rezervacij za pozavarovalni del je znašala 1,5 milijona evrov (leto prej -11,3 milijona evrov). Iz pozavarovanja smo prejeli tudi 22,0 milijona evrov pozavarovalnih provizij (indeks 140). Pozavarovalni rezultat je bil negativen in je znašal -60,9 milijona evrov (leto prej -53,1 milijona evrov).

Pozavarovalni rezultat **Zavarovalnice Triglav** je znašal -57,6 milijona evrov (leto prej -43,8 milijona evrov).

7.9 Sestava naložb Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav

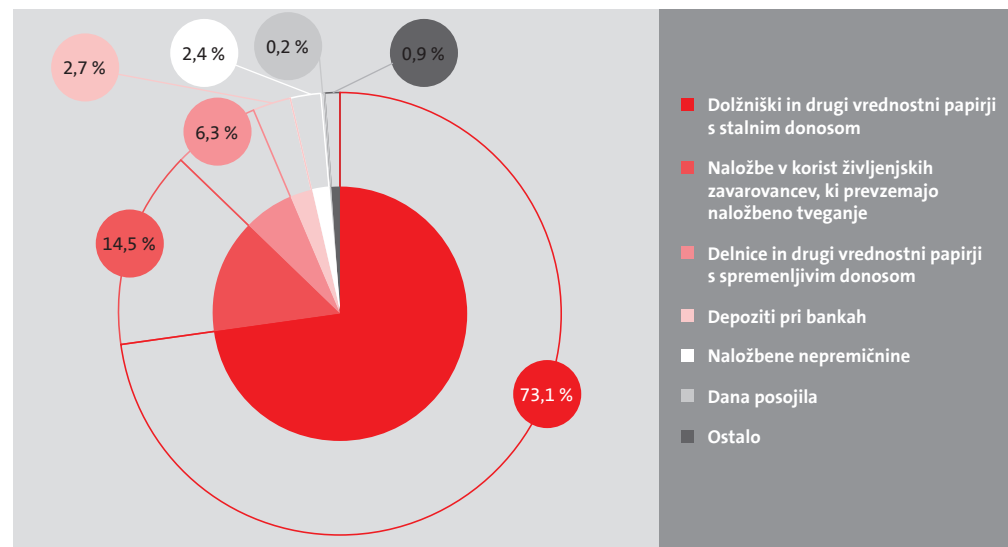
Skupina Triglav nadaljuje izvajanje razmeroma konservativne naložbene politike, ki ob zagotavljanju ustrezne donosnosti v ospredje postavlja varnost in likvidnost naložb. Ključna ostaja ohranitev visoke skupne bonitetne ocene celotnega naložbenega portfelja. Sestava portfelja ostaja podobna kot leto prej, njegovo ročnost pa smo podaljšali. To smo dosegli z dvigom deleža visokakovostnih državnih obveznic, s tem pa smo tudi znižali tržna tveganja Skupine. Največji, 73,1-odstotni delež v portfelju imajo še naprej obveznice, njihovo kakovost pa nam je uspelo še povečati. Najmanj oceno »BBB« ima tako že več kot 87,5 odstotka obvezniških naložb. Pri naložbenju smo aktivno prilagajali deleže posameznih naložbenih razredov in tako podvojili delež alternativnih skladov v delniškem portfelju. Ta v celotnem portfelju ostaja razmeroma nizek in znaša 1,7 odstotka (v letu 2018 0,7 odstotka).

Finančne naložbe Skupine Triglav, vključno z njenimi naložbenimi nepremičninami, so konec leta 2019 znašale 3.315,1 milijona evrov, kar je 7 odstotkov več kot ob koncu leta prej. V sestavi vseh sredstev Skupine se je njihov delež zmanjšal za 0,7 odstotne točke na 84,2 odstotka.

Finančne naložbe (vključno z naložbenimi nepremičninami) Skupine Triglav na 31. 12. 2019 in 31. 12. 2018

	Finančne naložbe		Indeks	Delež	
	31. 12. 2019	31. 12. 2018	2019/2018	31. 12. 2019	31. 12. 2018
Naložbene nepremičnine	79.921.480	89.840.456	89	2,4 %	2,9 %
Naložbe v pridruženih družbah	13.154.379	14.125.973	93	0,4 %	0,5 %
Delnice in drugi vrednostni papirji s spremenljivim donosom	207.202.683	168.345.913	123	6,3 %	5,4 %
Dolžniški in drugi vrednostni papirji s stalnim donosom	2.423.949.186	2.281.642.459	106	73,1 %	73,7 %
Dana posojila	5.161.148	36.350.241	14	0,2 %	1,2 %
Depoziti pri bankah	88.402.963	86.365.522	102	2,7 %	2,8 %
Ostale finančne naložbe	6.712.517	9.918.886	68	0,2 %	0,3 %
Finančne naložbe pozavarovalnic iz naslova pozavarovalnih pogodb pri cedentih	8.602.454	6.281.276	137	0,3 %	0,2 %
Naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	482.031.288	402.515.770	120	14,5 %	13,0 %
Skupaj	3.315.138.098	3.095.386.496	107	100,0 %	100,0 %

Sestava naložb Skupine Triglav na 31. 12. 2019



Vrednost dolžniških in drugih vrednostnih papirjev s stalnim donosom se je povečala za 6 odstotkov, njihov delež v celotnem portfelju pa zmanjšal za 0,6 odstotne točke. Za 0,8 odstotne točke se je povečal delež delniških naložb, vključno z naložbami v sklade, in konec leta 2019 znašal 6,3 odstotka. Predvsem zaradi rasti tečajev se je za 1,5 odstotne točke povečal delež naložb v korist zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje. Delež danih posojil je konec leta znašal 0,2 odstotka, kar je za 1,0 odstotne točke manj kot leto prej. Zmanjšanje je predvsem posledica zapadlosti nekaterih posojil. Delež naložbenih nepremičnin Skupine se je zaradi odprodaje določenih nepremičnin zmanjšal za 0,5 odstotne točke in znašal 2,4 odstotka. Deleži ostalih vrst finančnih naložb se niso bistveno spremenili.

Podrobnejšo sestavo dolžniških vrednostnih papirjev in delniških naložb predstavljamo v nadaljevanju.

Največji, 59-odstotni delež v obvezniškem portfelju Skupine po sektorju izdajatelja predstavljajo državne obveznice. Njihov obseg je v primerjavi s koncem leta 2018 večji za 21 odstotkov, njihov delež pa za 7,4 odstotne točke. Povečanje je posledica aktivnih prilagoditev obvezniškega portfelja ob upoštevanju bonitete in ročnosti posameznih naložb. Deleža finančnih obveznic in podjetniških obveznic v portfelju ostajata izenačena.

Dolžniški vrednostni papirji Skupine Triglav po sektorju izdajatelja v letih 2019 in 2018

Sektor izdajatelja	Dolžniški vrednostni papirji		Indeks		Delež	
	31. 12. 2019	31. 12. 2018	2019/2018	31. 12. 2019	31. 12. 2018	
Državne	1.429.886.787	1.177.116.267	121	59,0 %	51,6 %	
Podjetniške	475.884.757	565.694.196	84	19,6 %	24,8 %	
Finančne	517.025.272	534.487.535	97	21,3 %	23,4 %	
Strukturirane	1.152.369	4.344.459	27	0,0 %	0,2 %	
Skupaj	2.423.949.186	2.281.642.459	106	100,0 %	100,0 %	

Podatki ne vključujejo naložb v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje.

Naložbeni portfelj Skupine je globalno investiran v dolžniške vrednostne papirje z visoko bonitetno oceno. Delež dolžniških vrednostnih papirjev z bonitetno oceno najmanj »BBB« smo v letu 2019 povečali za 6,1 odstotne točke na 87,5 odstotka.

Dolžniški vrednostni papirji Skupine Triglav glede na bonitetno oceno v letih 2019 in 2018

Bonitetna ocena	Dolžniški vrednostni papirji		Indeks		Delež	
	31. 12. 2019	31. 12. 2018	2019/2018	31. 12. 2019	31. 12. 2018	
AAA	247.171.318	220.729.382	112	10,2 %	9,7 %	
AA	329.308.659	151.075.209	218	13,6 %	6,6 %	
A	761.757.966	647.169.663	118	31,4 %	28,4 %	
BBB	782.946.517	838.541.633	93	32,3 %	36,8 %	
Nižje od BBB	187.505.686	324.940.014	58	7,7 %	14,2 %	
Brez ocene	115.259.039	99.186.558	116	4,8 %	4,3 %	
Skupaj	2.423.949.186	2.281.642.459	106	100,0 %	100,0 %	

Podatki ne vključujejo naložb v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje.

Po državi izdajatelja dolžniških vrednostnih papirjev prevladujejo izdajatelji iz držav z visokimi bonitetnimi ocenami, kar Skupini zagotavlja ustrezno likvidnost. Določene spremembe izpostavljenosti do posameznih držav izvirajo iz cenovnih nihanj in taktičnih prilagoditev nekaterih pozicij.

Dolžniški vrednostni papirji Skupine Triglav po državi izdajatelja v letih 2019 in 2018

Država izdajatelja	Dolžniški vrednostni papirji		Indeks		Delež	
	31. 12. 2019	31. 12. 2018	2019/2018	31. 12. 2019	31. 12. 2018	
Slovenija	432.899.974	372.682.300	116	17,9 %	16,3 %	
Francija	236.839.255	170.997.573	139	9,8 %	7,5 %	
Nemčija	174.349.263	174.147.165	100	7,2 %	7,6 %	
Nizozemska	167.277.688	152.372.593	110	6,9 %	6,7 %	
Italija	138.469.634	130.282.806	106	5,7 %	5,7 %	
Španija	128.363.769	165.345.901	78	5,3 %	7,2 %	
ZDA	108.397.196	108.952.967	99	4,5 %	4,8 %	
Hrvaška	103.869.838	100.188.584	104	4,3 %	4,4 %	
Portugalska	74.350.708	74.877.427	99	3,1 %	3,3 %	
Velika Britanija	61.359.222	77.287.888	79	2,5 %	3,4 %	
Drugo	797.772.637	754.507.255	106	32,9 %	33,1 %	
Skupaj	2.423.949.186	2.281.642.459	106	100,0 %	100,0 %	

Podatki ne vključujejo naložb v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje.

Delniške naložbe, ki vključujejo delnice in druge vrednostne papirje s spremenljivim donosom ter naložbe v pridružene družbe, predstavljajo 6,6-odstotni delež celotnega portfelja Skupine, kar je 0,8 odstotne točke več kot v letu prej. Njihova vrednost je višja za 21 odstotkov, predvsem zaradi novih naložb v alternativne sklade in rasti tečajev delniških naložb. Med delniške naložbe spada tudi kategorija *Drugi skladi*, ki vsebuje predvsem alternativne sklade. Njen delež se je v letu 2019 podvojil in predstavlja 25,2 odstotka delniških naložb oz. 1,7-odstotni delež v celotnem portfelju Skupine (0,7 odstotka v letu 2018).

Sestava delniških naložb Skupine Triglav v letih 2019 in 2018

Vrsta delniške naložbe	Delniške naložbe		Indeks		Delež	
	31. 12. 2019	31. 12. 2018	2019/2018	31. 12. 2019	31. 12. 2018	
Delnice	79.449.680	80.697.172	98	36,1 %	44,2 %	
Delniški skladi	56.504.953	56.903.183	99	25,6 %	31,2 %	
Obvezniški skladi	17.653.170	12.487.022	141	8,0 %	6,8 %	
Denarni skladi	11.117.584	9.618.545	116	5,0 %	5,3 %	
Drugi skladi	55.631.676	22.765.964	244	25,2 %	12,5 %	
Skupaj	220.357.062	182.471.886	121	100,0 %	100,0 %	

Delniške naložbe Skupine Triglav po geografskih regijah v letih 2019 in 2018

Geografska regija	Delniške naložbe		Indeks		Delež	
	31. 12. 2019	31. 12. 2018	2019/2018	31. 12. 2019	31. 12. 2018	
Slovenija	69.483.453	61.154.968	114	31,5 %	33,5 %	
Razviti trgi	130.100.465	98.861.077	132	59,0 %	54,2 %	
Razvijajoči se trgi	13.094.408	13.081.652	100	5,9 %	7,2 %	
Balkan	7.678.736	9.374.190	82	3,5 %	5,1 %	
Skupaj	220.357.062	182.471.886	121	100,0 %	100,0 %	

V Zavarovalnici Triglav so finančne naložbe, vključno z naložbenimi nepremičninami, znašale 2.545,0 milijona evrov in bile 6 odstotkov višje kot leto prej.

Finančne naložbe Zavarovalnice Triglav na 31. 12. 2019 in 31. 12. 2018

	Finančne naložbe		Indeks		Delež	
	31. 12. 2019	31. 12. 2018	2019/2018	31. 12. 2019	31. 12. 2018	
Naložbene nepremičnine	46.091.135	45.270.540	102	1,8 %	1,9 %	
Naložbe v odvisnih in pridruženih družbah	152.992.693	148.898.023	103	6,0 %	6,2 %	
Delnice in drugi vrednostni papirji s spremenljivim donosom	107.310.068	83.493.766	129	4,2 %	3,5 %	
Dolžniški in drugi vrednostni papirji s stalnim donosom	1.760.076.254	1.666.922.943	106	69,2 %	69,4 %	
Dana posojila	10.726.466	46.099.990	23	0,4 %	1,9 %	
Depoziti pri bankah	30.229.076	38.481.554	79	1,2 %	1,6 %	
Ostale finančne naložbe	3.865.518	3.645.433	106	0,2 %	0,2 %	
Izvedeni finančni instrumenti	0	1.393.263	0	0,0 %	0,1 %	
Naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbena tveganja	433.758.610	366.664.078	118	17,0 %	15,3 %	
Skupaj	2.545.049.820	2.400.869.590	106	100,0 %	100,0 %	

7.10 Naložbe v nepremičnine in opremo za lastno dejavnost

Investicije Skupine Triglav v opredmetena osnovna sredstva so dosegle 9,3 milijona evrov in v neopredmetena sredstva (programska oprema in premoženjske pravice) 6,8 milijona evrov. Matična družba je v opredmetena osnovna sredstva vložila 3,9 milijona evrov ter v neopredmetena osnovna sredstva (programsko opremo in premoženjske pravice) 4,7 milijona evrov.

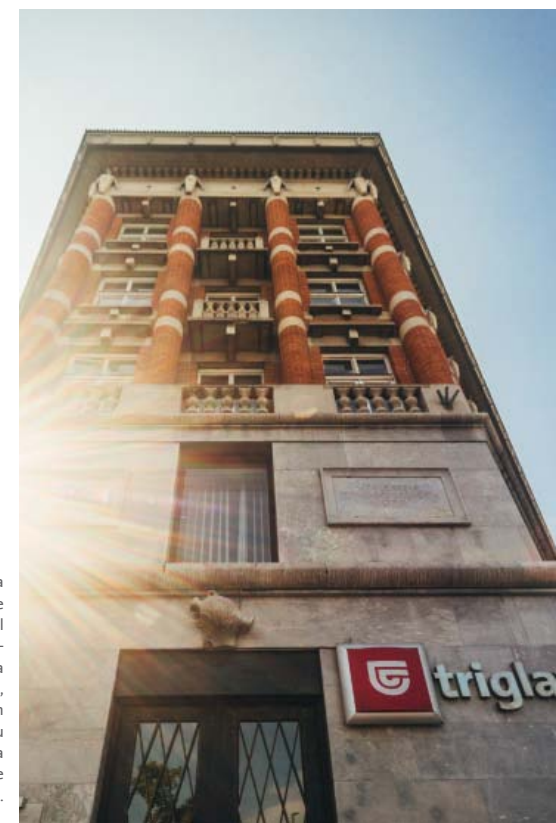
Vrednost nepremičnin, ki jih uporabljamo za lastno dejavnost, povečujemo z njihovim dejavnim upravljanjem. V letu 2019 smo jih intenzivno obnavljali, da bi izboljšali izkoriščenost ter dosegli visoke standarde, skladne z naprednimi tehnološkimi in funkcionalnimi smernicami ter z načeli trajnostnega razvoja Skupine Triglav. Poleg izboljšane funkcionalnosti bosta tako cilja prenovitvenih del tudi v prihodnje – izboljšanje energetske učinkovitosti in znižanje ogljičnega odtisa.

Dokončali smo energetske sanacije enega največjih poslovnih objektov in Ljubljani ter nadaljevali prenovo sedeža matične družbe, ki je kulturni spomenik državnega pomena. Prenova ključnih elementov dediščine arhitekta Jožeta Plečnika tako poteka v tesnem sodelovanju z Zavodom za varstvo kulturne dediščine in skladno s konservatorskimi načrti. V prihodnjem strateškem obdobju načrtujemo še nekaj večjih celovitih obnov strateških nepremičnin (zlasti poslovnih zgradb območnih enot Zavarovalnice). Morebitne presežne zmogljivosti bomo preuredili, da bodo tržno zanimive tudi kot naložbeno premoženje.

Prenove potekajo po smernicah sodobnega in učinkovitega poslovanja ter v skladu z enotno zasnovo prenove delovnih in prodajnih mest. Po zgledu najboljših praks smo sprejeli standarde prilagodljive ureditve poslovnih prostorov ter jih opredelili kot minimalni standard Skupine. Skladno z enotno zasnovo smo že izvedli nekaj preureditev.

Nadgradili smo informacijsko podporo za upravljanje nepremičnin za varno in celovito vodenje evidenc, poročanje ter različne upravljalvske procese (npr. napredno komuniciranje s strankami). V letu 2020 bomo te procese še nadgradili za spremljanje in optimizacijo ekonomike nepremičnin.

Prenova sedeža Zavarovalnice Triglav, ki je del dediščine priznane arhitekta Jožeta Plečnika, poteka v tesnem sodelovanju z Zavodom za varstvo kulturne dediščine RS.



7.11 Upravljanje premoženja

Upravljanje premoženja izvajata Zavarovalnica Triglav in odvisna družba Triglav Skladi. Matična družba upravlja predvsem lastne zavarovalne portfelje Skupine (kritno premoženje in kritni skladi), Triglav Skladi pa upravljajo vzajemne sklade in individualno premoženje strank. Zavarovalnica Triglav je hkrati pomemben družbenik platforme za upravljanje alternativnih naložb Triglav, d.o.o.

Skladno s strateškimi usmeritvami krepimo prepoznavnost Skupine kot vodilnega upravljavca premoženja na ciljnih trgih in povečujemo obseg sredstev v upravljanju. Tako smo dejavnost upravljanja premoženja, kot drugo strateško dejavnost Skupine Triglav, v letu 2019 okrepili z nakupom družbe ALTA Skladi in njeno pripojitvijo družbi Triglav Skladi. Prav tako smo z ustanovitvijo družbe Triglav penzisko društvo vstopili na trg pokojninskih zavarovanj v Severni Makedoniji. O tem poročamo še [[→ v točki 11.3 Učinkovito upravljanje premoženja Skupine Triglav](#)].

Trg upravljanja premoženja

V Sloveniji je ob koncu leta 2019 delovalo 5 družb za upravljanje premoženja, ki so v vzajemnih skladih upravljale 3,0 milijarde evrov čiste vrednosti sredstev, kar je 22 odstotkov več kot leto prej. Na rast sredstev so vplivala predvsem tržna gibanja, v manjši meri pa tudi neto prilivi v sklade. Individualno upravljanje premoženja (IUP) je izvajalo 6 družb, od tega 3 družbe za upravljanje. Vrednost individualnega premoženja, ki so ga upravljale le-te, je ob koncu leta znašala 990,4 milijona evrov in je bila v primerjavi z letom 2018 višja za 39 odstotkov.

Odvisna družba Triglav Skladi upravlja 36 vzajemnih skladov in 10 naložbenih kombinacij v okviru dveh krovnih skladov (Triglav vzajemni skladi in Alta). Prav tako upravlja 3 investicijske sklade na Hrvaškem, ki so bili pridobljeni s pripojitvijo družbe ALTA Skladi ter izvaja storitve individualnega upravljanja premoženja strank. Na trgu Bosne in Hercegovine ima družba lastniški delež v družbi za upravljanje PROF-IN. Ob koncu leta so v vzajemnih skladih upravljali 1,0 milijarde evrov ali 68 odstotkov več kot leto prej. Na

visoko povečanje je vplival tako prevzem družbe ALTA Skladi kot razmere na kapitalskih trgih in neto prilivi. Povečala so se tudi sredstva individualnega upravljanja premoženja, ki so ob koncu leta dosegla 82,5 milijona evrov in so bila višja za 65 odstotkov.

Triglav Skladi so se s prevzemom ALTA Skladov v letu 2019 povzpeli na vodilno mesto s 33,9-odstotnim tržnim deležem med družbami za upravljanje v segmentu vzajemnih skladov (leto prej so imeli 24,6-odstotni delež). Okrepili so tudi tržni položaj v segmentu individualnega upravljanja premoženja, v katerem so dosegli 8,3-odstotni tržni delež (leto prej so imeli 7,0-odstotni delež).

**1,0 mrd
EUR**
v vzajemnih
skladih družbe
Triglav Skladi

8. Finančni rezultat Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav

- Skupina Triglav je dosegla 100,9 milijona evrov dobička pred obdavčitvijo in 10,9-odstotno dobičkonosnost kapitala.
- Kombinirani količnik Skupine se je v primerjavi z letom prej izboljšal predvsem zaradi izboljšanja odhodkovnega količnika in je znašal 91,5 odstotka.
- Donosi od finančnih naložb Skupine so bili, kljub nižjim obrestnim prihodkom, višji zaradi višjih neto prihodkov iz naslova spremembe poštene vrednosti naložb, in višjih dobičkov od prodaje finančnih sredstev.

8.1 Skupina Triglav

Skupina Triglav je v letu 2019 poslovala uspešno in leto zaključila z **dobičkom, ki je presegel načrtovane vrednosti**. Na ugoden finančni rezultat so vplivali rast obsega poslovanja, disciplinirano prevzemanje zavarovalnih tveganj, ugodno škodno dogajanje ter višji donosi od naložb. Konsolidirani **poslovni izid pred obdavčitvijo** je dosegel 100,9 milijona evrov, **čisti poslovni izid** 83,9 milijona evrov, oba sta zrasla za 4 odstotke. **Čista dobičkonosnost kapitala** je bila 10,9-odstotna in se je povečala za 0,1 odstotne točke.

Kombinirani količnik se giblje v ugodnem območju dolgoročnega ciljnega razpona, znašal je 91,5 odstotka in se je v primerjavi z letom prej znižal za 0,3 odstotne točke. Kazalnik izkazuje dobičkonosnost poslovanja premoženjskih in zdravstvenih zavarovanj. Njegova vrednost pod 100 odraža pozitivno poslovanje premoženjskih in zdravstvenih zavarovanj iz osnovne dejavnosti, brez donosov od naložb. Njegovo znižanje je predvsem posledica izboljšanja odhodkovnega količnika oziroma višje rasti čistih prihodkov od zavarovalnih premij od rasti obratovalnih stroškov. Škodni količnik je, kljub povišanju, ostal na ugodni 63,2-odstotni ravni.

Pregled kombiniranih količnikov v Skupini Triglav in po posameznih zavarovalnicah v letu 2019 ter primerjava z letom 2018

Zavarovalnica	2019	2018	Sprememba
Zavarovalnica Triglav	85,6 %	86,1 %	-0,5 o.t.
Triglav, Zdravstvena zavarovalnica	98,0 %	99,3 %	-1,3 o.t.
Pozavarovalnica Triglav Re	97,2 %	96,2 %	1,0 o.t.
Triglav Osiguranje, Zagreb	101,9 %	103,1 %	-1,2 o.t.
Triglav Osiguranje, Beograd	95,4 %	97,9 %	-2,5 o.t.
Lovčen Osiguranje, Podgorica	92,8 %	91,0 %	1,8 o.t.
Triglav Osiguranje, Sarajevo	97,8 %	99,8 %	-2,0 o.t.
Triglav Osiguranje, Banja Luka	123,8 %	107,7 %	16,2 o.t.
Triglav Osiguruvanje, Skopje	102,5 %	100,8 %	1,7 o.t.
Skupina Triglav	91,5 %	91,8 %	-0,3 o.t.

8.1.1 Prihodki od zavarovalnih premij, odhodki za škode in obratovalni stroški

Čisti prihodki od zavarovalnih premij so bili večji za 8 odstotkov in so dosegli 1.027,6 milijona evrov. Čisti prihodki od zdravstvenih zavarovalnih premij so se povečali za 23 odstotkov, od premoženjskih zavarovalnih premij za 6 odstotkov ter od življenjskih in pokojninskih zavarovalnih premij za 4 odstotke. Čiste prihodke od zavarovalnih premij sestavljajo obračunane kosmate zavarovalne premije v višini 1.184,2 milijona evrov (indeks 111), zmanjšane za obračunano zavarovalno premijo, oddano v pozavarovanje in sozavarovanje, v višini 136,5 milijona evrov (indeks 128) ter popravljene za spremembo čiste prenosne premije v vrednosti -20,1 milijona evrov (indeks 201).

+4 %

Konsolidirani
poslovni izid
pred obdavčitvijo
Skupine Triglav

Čisti odhodki za škode so bili prav tako višji za 9 odstotkov in so dosegli 684,1 milijona evrov. Največje, 22-odstotno povečanje je bilo pri zdravstvenih zavarovanjih zaradi višjih obračunanih kosmatih zneskov škod (podrobneje [→ v točki 7.6.1]). Pri premoženjskih zavarovanjih so se čisti odhodki za škode povečali za 6 odstotkov, pri življenjskih in pokojninskih zavarovanjih za 7 odstotkov. Čiste odhodke za škode sestavljajo obračunani kosmati zneski škod v višini 716,7 milijona evrov (indeks 105), ki so zmanjšani za obračunane deleže pozavarovateljev in sozavarovateljev v kosmatih škodah v višini 35,3 milijona evrov (indeks 88), popravljeni za spremembo čistih škodnih rezervacij v višini -4,9 milijona evrov (indeks 25) in višji za odhodke iz izravnalne sheme dopolnilnih zdravstvenih zavarovanj v vrednosti 7,6 milijona evrov (indeks 122). Na višino čistih odhodkov za škode je pozitivno vplival tudi ugoden razvoj škodne rezervacije iz preteklih let.

Obratovalni stroški (stroški pridobivanja zavarovanj in drugi obratovalni stroški) so znašali 244,5 milijona evrov in so se povečali za 5 odstotkov. Na njihovo rast so vplivali predvsem višji neposredni in posredni stroški pridobivanja zavarovanj zaradi visoke rasti zavarovalne premije ter strateških razvojnih dejavnosti. Povečanje skupnih obratovalnih stroškov (vse funkcionalne skupine stroškov) je zastajalo za rastjo obračunane kosmate zavarovalne premije, kar je znižalo delež stroškov v premiji za 1,3 odstotne točke. Podrobneje o obratovalnih stroških [→ v točki 7.7 Kosmati obratovalni stroški].

8.1.2 Prihodki in odhodki od finančnih sredstev

Prihodki od naložb, vključno s prihodki od naložb v povezanih družbah, so dosegli 109-odstotno zvišanje in so znašali 188,1 milijona evrov. Prihodki od naložb v povezanih družbah so znašali 1,1 mi-

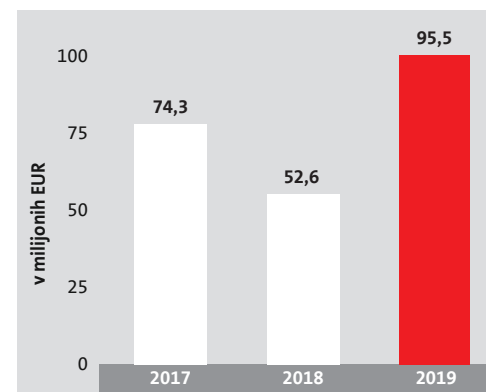
lijona evrov (indeks 105), prihodki od naložb pa so se povečali za 110 odstotkov na 187,0 milijona evrov. Glavni razlog za rast prihodkov je bilo zvišanje tečajev vrednostnih papirjev kot posledica dodatnega znižanja obrestnih mer ter rast tečajev naložb zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje. Pri tem so bili prihodki od obresti nižji za 4 odstotke in so dosegli 53,1 milijona evrov, dobički od prodaje naložb pa so znašali 37,6 milijona evrov in so se povečali za 58 odstotkov, k čemur so prispevale predvsem zamenjave obvezniških naložb zaradi spremembe naložbenih politik. Drugi prihodki od naložb so se povišali na 96,3 milijona evrov (preteklo leto 9,5 milijona evrov). Drugi prihodki od naložb vključujejo spremembe poštene vrednosti v višini 19,2 milijona evrov (preteklo leto 1,0 milijona evrov), druge finančne prihodke v vrednosti 5,2 milijona evrov (indeks 131), dividende v višini 3,9 milijona evrov (indeks 95) ter čiste neiztržene dobičke naložb življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, ki so znašali 68,0 milijona evrov (preteklo leto 451 tisoč evrov), pri čemer so se skladno zvišale tudi z njimi povezane rezervacije.

Odhodki od naložb, vključno z odhodki od naložb v povezanih družbah, so se znižali za 63 odstotkov in dosegli 24,7 milijona evrov. Od tega so odhodki od naložb v povezanih družbah znašali 733 tisoč evrov, odhodki od naložb pa 24,0 milijona evrov (indeks 36). Pri tem so izgube od prodaje znašale 9,8 milijona evrov (indeks 74), oslabitve delniških naložb 849 tisoč evrov (indeks 57) in drugi odhodki od naložb 13,3 milijona evrov (indeks 25). Drugi odhodki od naložb vključujejo čiste neiztržene izgube naložb življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje (dosegle so 194 tisoč evrov, preteklo leto pa 30,4 milijona evrov), spremembe poštene vrednosti v višini 6,7 milijona evrov (indeks 44) in druge finančne odhodke v višini 6,4 milijona evrov (indeks 97).

Donosi od naložb Skupine Triglav (brez donosov naložb življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje) predstavljajo razliko med prihodki in odhodki od finančnih sredstev. Dosegli so 95,5 milijona evrov in so bili višji za 82 odstotkov. Višji donos je posledica gibanja tako prihodkov kot odhodkov od naložb. Prihodki so bili namreč, kljub nižjim obrestnim prihodkom, višji predvsem zaradi višjih neto dobičkov od prodaje finančnih sredstev in višjih neto prihodkov iz naslova spremembe poštene vrednosti naložb. Nadaljujejo se zniževanja obrestnih prihodkov zaradi nizkih obrestnih mer.

Donosi od finančnih naložb vplivajo tudi na višino zavarovalno-tehničnih rezervacij ter na poslovni izid Skupine. Vpliv donosov od naložb na poslovni izid pred obdavčitvijo predstavljamo [→ v naslednji točki 8.1.3.] (preglednica Sestava poslovnega izida Skupine Triglav pred obdavčitvijo).

Donosi od finančnih naložb Skupine Triglav (brez naložb življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje) v letih 2017–2019



8.1.3 Sprememba drugih zavarovalno-tehničnih rezervacij ter ostali prihodki in odhodki

Sprememba drugih zavarovalno-tehničnih rezervacij je dosegla 59,3 milijona evrov in bila višja kot preteklo leto (39,9 milijona evrov), predvsem zaradi rasti matematičnih rezervacij. **Sprememba zavarovalno-tehničnih rezervacij zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje**, je zaradi povečanja vrednosti naložb, na katere je vezano premoženje teh zavarovanj, znašala 69,2 milijona evrov (v preteklem letu -46,9 milijona evrov). **Odhodki za bonuse in popuste** v vrednosti 11,6 milijona evrov so bili 1 odstotek višji.

Drugi zavarovalni prihodki, brez prihodkov od provizij, so se povišali za 8 odstotkov na 15,1 milijona evrov. Na drugi strani so **drugi zavarovalni odhodki**, brez odhodkov od provizij, dosegli 19,9 milijona evrov in so bili višji za 16 odstotkov, predvsem zaradi večjih popravkov vrednosti terjatev v matični družbi. **Neto prihodki od provizij** so znašali -1,6 milijona evrov (leto prej -850 tisoč evrov).

Drugi prihodki so se povečali za 9 odstotkov, predvsem zaradi pripojitve ALTA Skladov družbi Triglav Skladi, in so dosegli 39,5 milijona evrov. Tudi na 22-odstotno povišanje **drugih odhodkov** (54,5 milijona evrov) so vplivali predvsem višji drugi odhodki v družbi Triglav Skladi zaradi pripojitve ALTA Skladov in pa višji odhodki za obresti od izdanih obveznic v matični družbi.

Izkaz poslovnega izida Skupine Triglav za poslovno leto 2019 – po MSRP

	2019	2018	Indeks
Čisti prihodki od zavarovalnih premij	1.027.628.825	951.762.862	108
- obračunane kosmate zavarovalne premije	1.184.174.107	1.068.394.407	111
- obračunana premija, oddana v pozavarovanje in sozavarovanje	-136.453.097	-106.624.908	128
- sprememba prenosnih premij	-20.092.185	-10.006.637	201
Prihodki od naložb v povezanih družbah	1.076.327	1.021.159	105
- dobiček iz naložb v kapital pridruženih in skupaj obvladovanih družb, obračunan z uporabo kapitalske metode	515.913	1.021.159	51
- drugi prihodki od naložb v povezane družbe	560.414	0	0
Prihodki od naložb	186.989.205	88.889.077	210
- prihodki od obresti, izračunani z uporabo metode efektivnih obrestnih mer	53.137.742	55.573.242	96
- dobički pri odtujitvah naložb	37.568.819	23.777.837	158
- drugi prihodki od naložb	96.282.644	9.537.998	1.009
Drugi zavarovalni prihodki	37.183.512	29.837.981	125
- prihodki od provizij	22.069.255	15.806.181	140
- drugi prihodki od zavarovalnih poslov	15.114.257	14.031.800	108
Drugi prihodki	39.521.122	36.149.533	109
Čisti odhodki za škode	684.147.828	626.560.398	109
- obračunani kosmati zneski škod	716.742.136	679.600.218	105
- obračunani deleži pozavarovateljev in sozavarovateljev	-35.254.541	-39.988.966	88
- sprememba škodnih rezervacij	-4.906.936	-19.248.552	25
- odhodki iz izravnalne sheme dopolnilnih zdravstvenih zavarovanj	7.567.169	6.197.698	122
Sprememba drugih zavarovalno-tehničnih rezervacij (brez NT)	59.308.590	39.860.373	149
Sprememba zavarovalno-tehničnih rezervacij zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	69.205.056	-46.889.547	
Odhodki za bonuse in popuste	11.561.258	11.417.685	101
Obratovalni stroški	244.452.851	233.637.425	105
- stroški pridobivanja zavarovanj	162.566.584	159.245.093	102
- drugi obratovalni stroški	81.886.267	74.392.332	110
Odhodki od naložb v povezane družbe	733.344	137.092	535
- izguba iz naložb v kapital pridruženih in skupaj obvladovanih družb, obračunana z uporabo kapitalske metode	170.640	137.092	124
- drugi finančni odhodki	562.704	0	0
Odhodki naložb	23.953.572	67.118.486	36
- oslabitve naložb	848.962	1.497.483	57
- izgube pri odtujitvah naložb	9.767.166	13.128.928	74
- drugi odhodki naložb	13.337.444	52.492.075	25
Drugi zavarovalni odhodki	43.565.310	33.744.135	129
Drugi odhodki	54.533.956	44.618.763	122
- odhodki iz financiranja	3.098.502	1.384.361	224
- drugi odhodki	51.435.454	43.234.402	119
Poslovni izid pred obdavčitvijo	100.937.227	97.455.802	104
Odhodek za davek	17.072.798	16.629.557	103
Čisti poslovni izid obračunskega obdobja	83.864.429	80.826.245	104
Čisti poslovni izid lastnikov obvladujoče družbe	83.690.644	80.662.754	104
Čisti poslovni izid neobvladujočih deležev	173.785	163.491	106

Kazalniki finančnega rezultata Skupine Triglav

Kazalniki finančnega rezultata	2019	2018	2017
Škodni količnik	63,2 %	62,5 %	64,0 %
Odhodkovni količnik	28,3 %	29,3 %	29,0 %
Kombinirani količnik	91,5 %	91,8 %	93,1 %
Delež kosmatih obratovalnih stroškov zavarovalne dejavnosti v obračunani kosmati zavarovalni premiji*	23,2 %	24,5 %	24,8 %
Obračunana kosmata zavarovalna premija na zaposlenega v zavarovalnici* (v EUR)	260.516	237.579	224.171

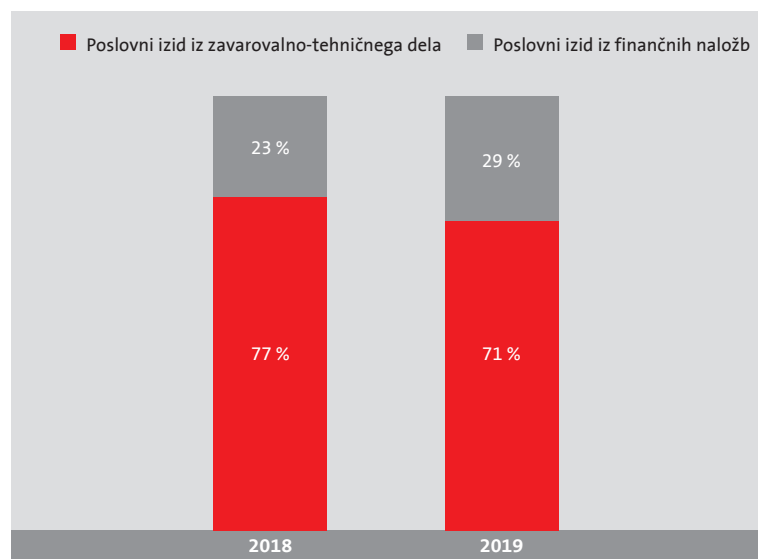
* Upoštevani so samo zaposleni v zavarovalnicah in pozavarovalnici Skupine Triglav.

Sestava poslovnega izida Skupine Triglav pred obdavčitvijo*

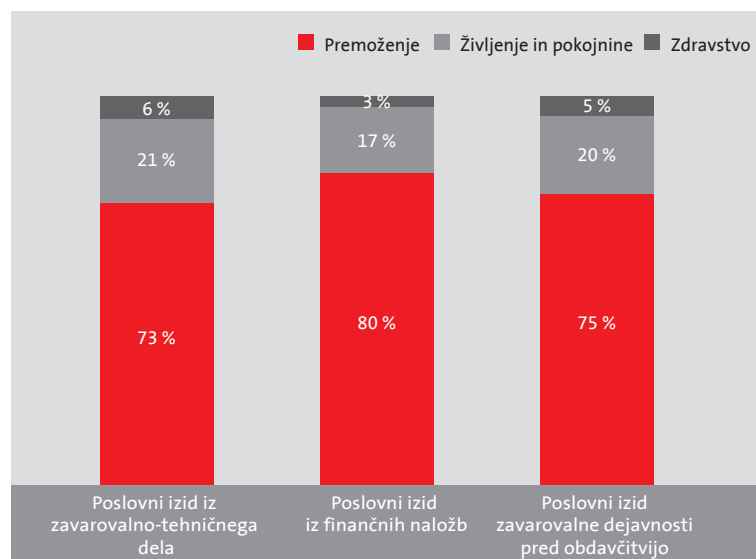
	2019				2018			
	Premoženje	Življenje in pokojnine	Zdravstvo	Skupaj	Premoženje	Življenje in pokojnine	Zdravstvo	Skupaj
Poslovni izid iz zavarovalno-tehničnega dela	52.189.641	15.349.378	4.216.154	71.755.173	51.167.138	17.820.019	2.638.850	71.626.007
Poslovni izid iz finančnih naložb	23.337.145	4.877.476	819.286	29.033.907	24.534.323	-3.699.325	723.642	21.558.640
Poslovni izid zavarovalne dejavnosti pred obdavčitvijo	75.526.786	20.226.854	5.035.440	100.789.080	75.701.461	14.120.694	3.362.492	93.184.647
Poslovni izid nezavarovalne dejavnosti				148.147				4.271.156
Poslovni izid pred obdavčitvijo skupaj				100.937.227				97.455.802

* Dobiček iz donosa od finančnih naložb je znižan za donos, ki ga zavarovalnice Skupine zagotavljajo zavarovalcem življenjskih zavarovanj v obliki zagotovljenega donosa, določenega v zavarovalnih pogodbah. Dodatno je donos od finančnih naložb znižan tudi za višino povišanja matematičnih rezervacij, zaradi znižanja interno določene maksimalne obrestne mere, ki se uporablja za vrednotenje obveznosti življenjskih zavarovanj.

Sestava poslovnega izida Skupine Triglav pred obdavčitvijo v letih 2018 in 2019



Sestava poslovnega izida Skupine Triglav pred obdavčitvijo po segmentih v letih 2018 in 2019



Na izboljšanje rezultata premoženjskih in zdravstvenih zavarovanj je vplival višji poslovni izid iz zavarovalno-tehničnega dela, predvsem zaradi višjih čistih prihodkov od zavarovalne premije, nižje rasti obratovalnih stroškov in ugodnejšega čistega škodnega dogajanja. Poslovni izid iz finančnih naložb pri premoženjskih zavarovanjih je bil zaradi nižjih obrestnih prihodkov in nižjih realiziranih kapitalskih dobičkov nekoliko nižji kot leto prej.

Izid poslovanja pred obdavčitvijo življenjskih zavarovanj Skupine Triglav se je v letu 2019 povečal za 6,1 milijona evrov na 20,2 milijona evrov. Izboljšal se je predvsem poslovni izid iz naslova finančnih naložb, zaradi višjih donosov od finančnih naložb v Zavarovalnici Triglav. Kljub nižjim obrestnim prihodkom so se ti povišali predvsem zaradi višjih realiziranih kapitalskih dobičkov, in sicer za 4,9 milijona evrov. Na višji izid iz finančnih naložb je ravno tako vplivalo oblikovanje dodatnih rezervacij, ki je bilo za 3,7 milijona evrov nižje kot leto prej. Izid življenjskih zavarovanj iz zavarovalne dejavnosti Zavarovalnice Triglav je ostal na enaki ravni kot preteklo leto, za 1,1 milijona evrov nižji pa je bil v odvisnih družbah. Na nižji rezultat v letu 2019 je vplivala tudi razgradnja dodatnih rezervacij za garantirane faktorje v letu 2018.

8.2 Zavarovalnica Triglav

Tudi Zavarovalnica Triglav je dobro poslovala in poslovno leto 2019 zaključila z večjim dobičkom. **Poslovni izid pred obdavčitvijo** je dosegel 84,6 milijona evrov in bil 8 odstotkov višji kot predhodno leto. **Čisti poslovni izid** se je ravno tako povešal za 8 odstotkov, na 70,6 milijona evrov. **Čista dobičkonosnost kapitala** se je povečala za 0,8 odstotne točke in je znašala 12,4 odstotka.

Kombinirani količnik premoženjskih zavarovanj je dosegel 85,6 odstotka in je bil 0,5 odstotne točke nižji kot leto prej. Zaradi višje rasti čistih prihodkov od zavarovalnih premij od rasti čistih odhodkov za škode je bil nižji škodni količnik (za 0,3 odstotne točke), prav tako pa je bil nižji odhodkovni količnik (za 0,2 odstotne točke).

8.2.1 Prihodki od zavarovalnih premij, odhodki za škode in obratovalni stroški

Čisti prihodki od zavarovalnih premij so dosegli 573,6 milijona evrov in bili 4 odstotke višji kot v letu prej. Pri tem so se za 4 odstotke povečali čisti prihodki premoženjskih zavarovalnih premij, za 3 odstotke pa čisti prihodki življenjskih zavarovalnih premij. Čiste prihodke od zavarovalnih premij sestavljajo obračunane kosmate zavarovalne in sozavarovalne premije v višini 702,1 milijona evrov (indeks 106), ki so zmanjšane za obračunano premijo, oddano v pozavarovanje in sozavarovanje, v višini 119,5 milijona evrov (indeks 118) in popravljen za spremembo čiste prenosne premije v višini -9,0 milijona evrov (indeks 130).

Čisti odhodki za škode so bili višji za 5 odstotkov in so dosegli 376,8 milijona evrov. Pri premoženjskih zavarovanjih so bili ti višji za 3 odstotke, pri življenjskih zavarovanjih pa za 7 odstotkov. Čiste odhodke za škode sestavljajo obračunani kosmati zneski škod v višini 425,2 milijona evrov (indeks

101), zmanjšani za obračunane deleže pozavarovateljev in sozavarovateljev v škodah v višini 31,5 milijona evrov (indeks 83) ter popravljeni za spremembo čistih škodnih rezervacij v višini -16,9 milijona evrov (indeks 73).

Povečali so se tudi **obratovalni stroški** (stroški pridobivanja zavarovanj in drugi obratovalni stroški), in sicer za 3 odstotke na 157,9 milijona evrov. Pri tem so bili stroški pridobivanja zavarovanj višji za 1 odstotek in drugi obratovalni stroški za 10 odstotkov. Rast skupnih obratovalnih stroškov (vse funkcionalne skupine stroškov) je bila nižja od rasti obračunane kosmate zavarovalne premije, zato je bil delež stroškov v premiji manjši za 0,7 odstotne točke.

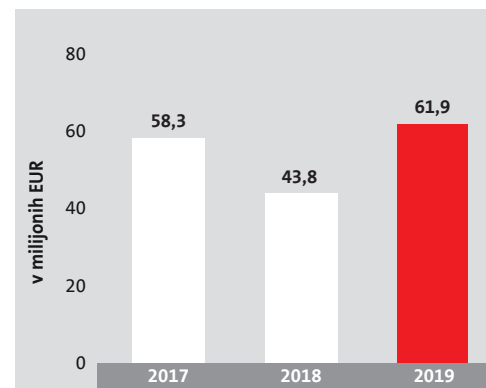
8.2.2 Prihodki in odhodki od finančnih sredstev

Prihodki od naložb, vključno s prihodki od naložb v povezanih družbah, so bili višji za 116 odstotkov in so dosegli 145,2 milijona evrov. Prihodkov od naložb v povezanih družbah je bilo za 3,6 milijona evrov ali 31 odstotkov manj, predvsem zaradi nižjih izplačanih dividend. Prihodki od naložb so znašali 141,5 milijona evrov in so se povešali za 129 odstotkov. Pri tem so bili prihodki od obresti nižji za 5 odstotkov in so dosegli 35,1 milijona evrov, dobički od prodaje naložb so se zaradi zamenjav obvezniških naložb zaradi spremembe naložbenih politik povečali za 73 odstotkov, na 32,1 milijona evrov, drugi prihodki od naložb pa so znašali 74,3 milijona evrov (preteklo leto 6,3 milijona evrov). Drugi prihodki od naložb vključujejo čiste neiztržene dobičke naložb življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, ti so znašali 64,9 milijona evrov (preteklo leto 440 tisoč evrov), spremembe poštene vrednosti v višini 3,3 milijona evrov (indeks 492), druge finančne prihodke v višini 3,3 milijona evrov (indeks 151) in 2,9 milijona evrov dividend (indeks 94).

Za 64 odstotkov so se znižali odhodki od naložb, vključno z odhodki od naložb v povezanih družbah, ki so dosegli 18,6 milijona evrov. Manjši del tega so odhodki od naložb v povezanih družbah, 195 tisoč evrov (preteklo leto 5 tisoč evrov), odhodki od naložb pa so znašali 18,4 milijona evrov (indeks 36). Pri tem so bile izgube od prodaje 9,7 milijona evrov (indeks 77), oslabitve delniških naložb 344 tisoč evrov (indeks 28) in drugi odhodki naložb 8,4 milijona evrov (indeks 23). Drugi odhodki naložb vključujejo čiste neiztržene izgube naložb življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, v višini 193 tisoč evrov (preteklo leto 28,1 milijona evrov), spremembe poštene vrednosti, te so dosegle 4,4 milijona evrov (indeks 82), in druge finančne odhodke v višini 3,7 milijona evrov (indeks 105).

Donosi od naložb (brez donosov naložb življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje) so se povečali za 41 odstotkov na 61,9 milijona evrov. Razlogi za višji donos so tako pri prihodkih kot odhodkih od naložb. Kljub nižjim obrestnim prihodkom so bili prihodki višji, namreč zaradi višjih neto dobičkov od prodaje finančnih

Donosi od finančnih naložb Zavarovalnice Triglav (brez naložb življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje) v letih 2017–2019



sredstev in višjih neto prihodkov iz naslova spremembe poštene vrednosti naložb. Nizke obrestne mere sicer še vedno vplivajo na kontinuirano zniževanje obrestnih prihodkov.

8.2.3 Sprememba drugih zavarovalno-tehničnih rezervacij ter ostali prihodki in odhodki

Sprememba drugih zavarovalno-tehničnih rezervacij je obsegala 22,3 milijona evrov in je nižja kot preteklo leto (29,5 milijona evrov), predvsem zaradi manjše rasti matematičnih rezervacij.

Sprememba zavarovalno-tehničnih rezervacij zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, je znašala 57,1 milijona evrov (preteklo leto -50,9 milijona evrov) zaradi povišanja vrednosti naložb, na katere je vezano premoženje teh zavarovanj. **Odhodki za bonuse in popuste** v vrednosti 9,7 milijona evrov so bili zaradi spremembe rezervacij za bonuse nižji za 8 odstotkov.

Drugi zavarovalni prihodki, brez prihodkov od provizij, so bili nižji za 5 odstotkov in so dosegli 9,9 milijona evrov. **Drugi zavarovalni odhodki**, brez odhodkov od provizij, so dosegli 11,0 milijona evrov in so bili višji za 33 odstotkov, predvsem zaradi višjih popravkov vrednosti terjatev. **Neto prihodki od provizij** so se povečali za 18 odstotkov na 15,9 milijona evrov.

Drugi prihodki so dosegli 11,4 milijona evrov in bili nižji za 9 odstotkov, kar je predvsem posledica nižjih prihodkov od prodaje nepremičnin. Na 14-odstotno povišanje **drugih odhodkov**, ki so znašali 17,8 milijona evrov, so vplivali predvsem višji odhodki za obresti od izdanih obveznic.

Izkaz poslovnega izida Zavarovalnice Triglav za poslovno leto 2019 – po MSRP

	2019	2018	Indeks
Čisti prihodki od zavarovalnih premij	573.555.357	551.940.868	104
- obračunane kosmate zavarovalne premije	702.131.969	660.210.432	106
- obračunana premija, oddana v pozavarovanje in sozavarovanje	-119.532.753	-101.297.110	118
- sprememba prenosnih premij	-9.043.859	-6.972.454	130
Prihodki od naložb v povezanih družbah	3.642.440	5.305.545	69
- dobiček iz naložb v kapital pridruženih in skupaj obvladovanih družb, obračunan z uporabo kapitalske metode	0	0	0
- drugi prihodki od naložb v povezane družbe	3.642.440	5.305.545	69
Prihodki od naložb	141.512.227	61.755.135	229
- prihodki od obresti, izračunani z uporabo metode učinkovitih obrestnih mer	35.136.849	36.890.019	95
- dobički pri odtujitvah naložb	32.059.434	18.521.649	173
- drugi prihodki od naložb	74.315.944	6.343.467	1.172
Drugi zavarovalni prihodki	29.755.003	27.448.384	108
- prihodki od provizij	19.848.006	17.004.132	117
- drugi prihodki od zavarovalnih poslov	9.906.997	10.444.252	95
Drugi prihodki	11.355.435	12.491.979	91
Čisti odhodki za škode	376.760.877	359.941.674	105
- obračunani kosmati zneski škod	425.204.380	421.002.582	101
- obračunani deleži pozavarovateljev in sozavarovateljev	-31.495.447	-37.767.613	83
- sprememba škodnih rezervacij	-16.948.056	-23.293.295	73
- odhodki iz izravnalne sheme dopolnilnih zdravstvenih zavarovanj	0	0	0
Sprememba drugih zavarovalno-tehničnih rezervacij (brez NT)	22.338.141	29.499.390	76
Sprememba zavarovalno-tehničnih rezervacij zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	57.140.018	-50.884.979	
Odhodki za bonuse in popuste	9.721.522	10.571.287	92
Obratovalni stroški	157.906.165	153.008.918	103
- stroški pridobivanja zavarovanj	110.868.380	110.230.112	101
- drugi obratovalni stroški	47.037.785	42.778.806	110
Odhodki od naložb v povezane družbe	195.478	4.759	4.108
- izguba iz naložb v kapital pridruženih in skupaj obvladovanih družb, obračunana z uporabo kapitalske metode	0	0	0
- drugi finančni odhodki	195.478	4.759	4.108
Odhodki naložb	18.381.935	50.929.727	36
- oslabitve naložb	344.175	1.248.877	28
- izgube pri odtujitvah naložb	9.679.511	12.566.364	77
- drugi odhodki naložb	8.358.249	37.114.486	23
Drugi zavarovalni odhodki	14.950.707	11.819.639	126
Drugi odhodki	17.814.012	15.594.244	114
- odhodki iz financiranja	2.867.130	1.507.022	190
- drugi odhodki	14.946.882	14.087.222	106
Poslovni izid pred obdavčitvijo	84.611.607	78.457.252	108
Odhodek za davek	13.997.191	12.913.388	108
Čisti poslovni izid obračunskega obdobja	70.614.416	65.543.864	108

Kazalniki finančnega rezultata Zavarovalnice Triglav

Kazalniki finančnega rezultata	2019	2018	2017
Dobičkonosnost kapitala	12,4 %	11,6 %	11,0 %
Škodni količnik	55,1 %	55,4 %	58,5 %
Odhodkovni količnik	30,5 %	30,7 %	29,4 %
Kombinirani količnik	85,6 %	86,1 %	87,9 %
Razmerje med kosmatimi obratovalnimi stroški in obračunano kosmato zavarovalno premijo	25,7 %	26,4 %	27,0 %

9. Finančni položaj Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav

- Dobičkonosnost kapitala Skupine Triglav se je za 0,1 odstotne točke povečala in znašala 10,9 odstotka.
- Bilančna vsota Skupine Triglav je bila na zadnji dan leta 2019 za 8 odstotkov višja kot leto prej, celotna vrednost kapitala pa za 6 odstotkov.
- Finančne naložbe Skupine Triglav so bile večje za 6 odstotkov.

9.1 Skupina Triglav

9.1.1 Kapital in obveznosti

Celotna vrednost kapitala Skupine Triglav je bila ob koncu leta 6 odstotkov višja kot predhodno leto in dosegla 792,0 milijona evrov. Delež kapitala v bilančni vsoti se je zmanjšal za 0,4 odstotne točke, na 20,1 odstotka. Za 6 odstotkov sta se povečala kapital lastnikov obvladujoče družbe na 789,5 milijona evrov in neobvladujoči delež kapitala na 2,4 milijona evrov. Osnovni delniški kapital v višini 73,7 milijona evrov je ostal nespremenjen in je razdeljen na 22.735.148 navadnih delnic. Zaradi povečanja vrednosti finančnih sredstev, razpoložljivih za prodajo, je **presežek iz prevrednotenja** višji za 27 odstotkov in je dosegel 84,1 milijona evrov. **Kapitalske rezerve** v višini 50,3 milijona evrov so ostale na enaki ravni (indeks 100).

Rezerve iz dobička v višini 354,7 milijona evrov so 6 odstotkov večje v primerjavi z letom prej. Obsegajo zakonske in statutarne rezerve v vrednosti 19,8 milijona evrov, ki so bile višje za 572 tisoč evrov zaradi prenosa iz zadržanega dobička, varnostno rezervo v višini 640 tisoč evrov in druge rezerve iz dobička v višini 334,3 milijona evrov. Slednje so se povečale za 20,0 milijona evrov zaradi razporeditve čistega poslovnega izida.

Bilančni dobiček je dosegel 229,3 milijona evrov in zabeležil 3-odstotno povečanje. Poleg čistega poslovnega izida poslovnega leta vključuje tudi 165,9 milijona evrov zadržanega čistega poslovnega izida. Ta se je v primerjavi s preteklim letom povečal za 80,5 milijona evrov zaradi prenosa čistega poslovnega izida iz predhodnega leta ter zmanjšal za 56,8 milijona evrov zaradi

izplačila dividend in za 327 tisoč evrov zaradi prenosa v rezerve. Čisti poslovni izid poslovnega leta je v bilanci stanja izkazan v višini 63,4 milijona evrov in je za 20,0 milijona evrov nižji od čistega poslovnega izida, izkazanega v izkazu poslovnega izida. Podrobneje [[→ v točki 9.2.1](#)].

Zaradi izdaje podrejene obveznice so se **podrejene obveznosti** povišale za 319 odstotkov na 64,8 milijona evrov.

Kosmate zavarovalno-tehnične rezervacije so bile višje za 6 odstotkov in znašale 2.878,9 milijona evrov. V bilančni vsoti predstavljajo 73,1-odstotni delež, ki se je v primerjavi z letom prej znižal za 1,3 odstotne točke. Matematične rezervacije in zavarovalno-tehnične rezervacije v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, so dosegle 1.889,4 milijona evrov in so se povečale za 7 odstotkov. Škodne rezervacije v višini 615,4 milijona evrov so ostale približno na enaki ravni. Povečale pa so se rezervacije za kosmate prenosne premije (indeks 111) in druge zavarovalno-tehnične rezervacije (indeks 109). Podrobneje o zavarovalno-tehničnih rezervacijah Skupine Triglav poročamo [[→ v poglavju 7.8 Izravnavanje nevarnosti](#)].

Obveznosti iz poslovanja so bile za 22 odstotkov višje in so dosegle 66,9 milijona evrov (1,7-odstotni delež v bilančni vsoti). Na njihovo rast je najbolj vplivalo povečanje obveznosti iz pozavarovanja in sozavarovanja.

Obveznosti iz najemov so nova postavka povezana z obračunavanjem najemov po novem računovodskem standardu MSRP 16 Najemi. Znašale so 10,9 milijona evrov, med njimi dolgoročne obveznosti iz najemov 10,5 milijona evrov, kratkoročne obveznosti pa 432 tisoč evrov.

Rezervacije za zaposlene v višini 15,9 milijona evrov so se povečale za 7 odstotkov, **druge rezervacije** pa so znašale 2,8 milijona evrov (indeks 143). **Odložene obveznosti za davek** so dosegle 22,5 milijona evrov in so bile za 31 odstotkov višje. Povečanje je posledica zvišanega presežka iz prevrednotenja naložb, od katerih se obračuna odloženi davek, ter dodatnega odloženega davka pri prevzemu družbe ALTA Skladi.

Ostale obveznosti so bile višje za 7 odstotkov, k čemur so največ prispevale višje obveznosti do zaposlenih in kratkoročne obveznosti iz poslovanja v matični družbi. Dosegle so 80,5 milijona evrov in so imele v sestavi sredstev 2,0-odstotni delež.

9.1.2 Sredstva

Finančne naložbe, ki predstavljajo 69,6 odstotka vseh sredstev, so 6 odstotkov višje v primerjavi s koncem leta 2018 in dosejajo 2.740,0 milijona evrov. Največji delež predstavljajo naložbe, razpoložljive za prodajo, ki so ob koncu leta 2019 dosegle 1.826,9 milijona evrov. Naložb, vrednotenih po pošteni vrednosti prek poslovnega izida, je bilo za 614,4 milijona evrov, naložbe v posesti do zapadlosti so obsegale 186,1 milijona evrov, naložbe v depozite in posojila pa 112,6 milijona evrov. **Sredstva zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje**, so dosegla 482,0 milijona evrov in se povišala za 20 odstotkov. Podrobneje o sestavi finančnih naložb poročamo [→ v poglavju 7.9 Sestava naložb Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav].

Finančne naložbe Skupine Triglav v pridružene družbe so bile za 7 odstotkov nižje in so znašale 13,2 milijona evrov. Zaradi odtujitve kapitalskega deleža v družbi ZIF Prof Plus so se zmanjšale za 2,1 milijona evrov, povečale pa so se zaradi dokapitalizacije družbe Triglav v višini 1,1 milijona evrov ter učinkov pripisa pozitivnega rezultata po kapitalski metodi.

Naložbene nepremičnine so znašale 79,9 milijona evrov, zaradi prodaj nepremičnin so se znižale za 11 odstotkov.

Terjatev je bilo za 9 odstotkov več kot leto prej, dosegle so 194,2 milijona evrov (4,9-odstotni delež v sestavi sredstev). Največji delež med njimi imajo terjatve iz neposrednih zavarovalnih poslov v vrednosti 105,5 milijona evrov (indeks 109). Terjatve iz pozavarovanja in sozavarovanja so dosegle 58,0 milijona evrov (indeks 113), druge terjatve 29,5 milijona evrov (indeks 98) in terjatve za odmerjeni davek 1,3 milijona evrov (indeks 221).

Znesek **zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem iz pozavarovalnih pogodb**, je znašal 102,7 milijona evrov in je bil višji za 20 odstotkov. Sredstva iz pozavarovalnih pogodb iz škodnih rezervacij so se zvišala za 10 odstotkov, na 65,3 milijona evrov, sredstva iz prenosnih premij pa za 41 odstotkov, na 37,0 milijona evrov.

Opredmetena osnovna sredstva v višini 114,1 milijona evrov so bila za 1 odstotek višja. **Neopredmetena sredstva** so znašala 101,7 milijona evrov in so se povečala za 21 odstotkov predvsem zaradi pripoznanega dobrega imena ALTA Skladov v višini 10,4 milijona evrov in rasti dolgoročno odloženih stroškov pridobivanja zavarovanj.

Pravica do uporabe sredstev je ravno tako nova postavka, povezana z obračunavanjem najemov po novem računovodskem standardu MSRP 16 Najemi. Znašala je 10,9 milijona evrov, med njimi je pravica do uporabe zemljišč in zgradb znašala 8,9 milijona evrov, pravica do uporabe vozil 1,9 milijona evrov in pravica do uporabe opreme in ostalih sredstev 144 tisoč evrov.

Nekratkoročna sredstva, namenjena za prodajo, so oblikovana v višini 4,2 milijona evrov zaradi predvidenih prodaj posameznih zemljišč in zgradb.

Kazalniki finančnega položaja Skupine Triglav

Kazalniki finančnega položaja	2019	2018	2017
Delež kapitala v skupni pasivi	20,1 %	20,5 %	20,6 %
Povprečno stanje kapitala glede na obračunano kosmato zavarovalno premijo	65,0 %	70,4 %	75,1 %
Dobičkonosnost kapitala	10,9 %	10,8 %	9,3 %
Delež kosmatih zavarovalno-tehničnih rezervacij v skupni pasivi	73,1 %	74,4 %	74,4 %
Povprečno stanje kosmatih zavarovalno-tehničnih rezervacij glede na obračunano kosmato zavarovalno premijo	236,1 %	254,8 %	269,7 %
Delež finančnih sredstev v skupni pasivi	81,8 %	82,1 %	82,7 %
Razmerje med finančnimi sredstvi in kosmatimi zavarovalno-tehničnimi rezervacijami	111,9 %	110,3 %	111,2 %

Bilanca stanja Skupine Triglav na 31. 12. 2019 – po MSRP

	31. 12. 2019	31. 12. 2018	Indeks	Delež 2019	Delež 2018
SREDSTVA	3.936.999.820	3.645.277.487	108	100,0 %	100,0 %
Neopredmetena sredstva	101.725.725	84.060.048	121	2,6 %	2,3 %
Opredmetena osnovna sredstva	114.072.290	113.296.053	101	2,9 %	3,1 %
Nekratkoročna sredstva, namenjena za prodajo	4.164.221	2.067.399	201	0,1 %	0,1 %
Odložene terjatve za davek	12.462.082	12.893.732	97	0,3 %	0,4 %
Naložbene nepremičnine	79.921.480	89.840.456	89	2,0 %	2,5 %
Pravica do uporabe sredstev	10.937.925	0	0	0,3 %	0,0 %
Finančne naložbe v pridruženih družbah	13.154.379	14.125.973	93	0,3 %	0,4 %
- obračunane z uporabo kapitalske metode	13.154.379	14.125.973	93	0,3 %	0,4 %
Finančne naložbe	2.740.030.952	2.588.904.297	106	69,6 %	71,0 %
- v posojila in depozite	112.578.151	138.857.972	81	2,9 %	3,8 %
- v posesti do zapadlosti	186.109.072	196.773.185	95	4,7 %	5,4 %
- razpoložljive za prodajo	1.826.940.416	1.802.568.767	101	46,4 %	49,4 %
- vrednotene po pošteni vrednosti preko poslovnega izida	614.403.313	450.704.373	136	15,6 %	12,4 %
Sredstva zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	482.031.288	402.515.770	120	12,2 %	11,0 %
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem	102.747.806	85.920.499	120	2,6 %	2,4 %
Terjatve	194.235.748	178.654.878	109	4,9 %	4,9 %
- terjatve iz neposrednih zavarovalnih poslov	105.459.829	96.601.328	109	2,7 %	2,7 %
- terjatve iz pozavarovanja in sozavarovanja	57.989.502	51.299.903	113	1,5 %	1,4 %
- terjatve za odmerjeni davek	1.281.349	579.645	221	0,0 %	0,0 %
- druge terjatve	29.505.068	30.174.002	98	0,7 %	0,8 %
Druga sredstva	5.646.149	5.396.722	105	0,1 %	0,1 %
Denar in denarni ustrezniki	75.869.775	67.601.660	112	1,9 %	1,9 %
<i>Zunajbilančne postavke</i>	<i>205.911.992</i>	<i>251.429.127</i>	<i>82</i>		
KAPITAL IN OBVEZNOSTI	3.936.999.820	3.645.277.487	108	100,0 %	100,0 %
Kapital	791.951.788	746.862.805	106	20,1 %	20,5 %
Kapital lastnikov obvladujoče družbe	789.526.123	744.566.806	106	20,1 %	20,4 %
- osnovni kapital	73.701.392	73.701.392	100	1,9 %	2,0 %
- kapitalske rezerve	50.276.637	50.206.540	100	1,3 %	1,4 %
- rezerve iz dobička	354.734.274	334.121.464	106	9,0 %	9,2 %
- rezerve za lastne delnice	364.680	364.680	100	0,0 %	0,0 %
- lastne delnice	-364.680	-364.680	100	0,0 %	0,0 %
- presežek iz prevrednotenja	84.099.924	66.237.889	127	2,1 %	1,8 %
- zadržani čisti poslovni izid	165.896.170	142.483.579	116	4,2 %	3,9 %
- čisti poslovni izid poslovnega leta	63.404.824	80.533.643	79	1,6 %	2,2 %
- prevedbeni popravek kapitala	-2.587.098	-2.717.701	95	-0,1 %	-0,1 %
Neobvladujoči deleži kapitala	2.425.665	2.295.999	106	0,1 %	0,1 %
Podrejene obveznosti	64.847.293	15.462.711	419	1,6 %	0,4 %
Zavarovalno-tehnične rezervacije	2.393.927.336	2.310.503.061	104	60,8 %	63,4 %
- prenosne premije	332.510.935	300.166.946	111	8,4 %	8,2 %
- matematične rezervacije	1.404.439.748	1.357.233.017	103	35,7 %	37,2 %
- škodne rezervacije	615.398.744	614.943.915	100	15,6 %	16,9 %
- druge zavarovalno-tehnične rezervacije	41.577.909	38.159.183	109	1,1 %	1,0 %
Zavarovalno-tehnične rezervacije v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	484.942.835	402.598.039	120	12,3 %	11,0 %
Rezervacije za zaposlence	15.873.046	14.804.574	107	0,4 %	0,4 %
Druge rezervacije	2.750.400	1.919.555	143	0,1 %	0,1 %
Odložene obveznosti za davek	22.516.692	17.203.576	131	0,6 %	0,5 %
Druge finančne obveznosti	1.864.413	5.620.904	33	0,0 %	0,2 %
Obveznosti iz poslovanja	66.872.331	54.792.055	122	1,7 %	1,5 %
- obveznosti iz neposrednih zavarovalnih poslov	21.558.544	19.717.929	109	0,5 %	0,5 %
- obveznosti iz pozavarovanja in sozavarovanja	41.548.913	30.465.655	136	1,1 %	0,8 %
- obveznosti za odmerjeni davek	3.764.874	4.608.471	82	0,1 %	0,1 %
Obveznosti iz najemov	10.915.678	0	0	0,3 %	0,0 %
Ostale obveznosti	80.538.008	75.510.207	107	2,0 %	2,1 %
<i>Zunajbilančne postavke</i>	<i>205.911.992</i>	<i>251.429.127</i>	<i>82</i>		

9.2 Zavarovalnica Triglav

9.2.1 Kapital in obveznosti

Celotna vrednost kapitala Zavarovalnice Triglav se je povečala za 4 odstotke glede na leto prej in dosegla 580,5 milijona evrov. Delež kapitala v bilančni vsoti je bil za 0,5 odstotne točke manjši in je znašal 20,0 odstotka. Osnovni delniški kapital v višini 73,7 milijona evrov je ostal nespremenjen in je razdeljen na 22.735.148 navadnih imenskih kosovnih delnic. Prav tako so ostale nespremenjene kapitalske rezerve v višini 53,4 milijona evrov. Presežek iz prevrednotenja se je, zaradi povečanja vrednosti finančnih sredstev, razpoložljivih za prodajo, povečal za 14 odstotkov, na 53,9 milijona evrov. Rezerve iz dobička so znašale 339,0 milijona evrov in so bile večje za 6 odstotkov. Obsegajo zakonske in statutarne rezerve v vrednosti 4,7 milijona evrov in druge rezerve iz dobička v višini 334,3 milijona evrov. Te so se zaradi razporeditve čistega poslovnega izida povečale za 20,0 milijona evrov.

Bilančni dobiček znaša 60,5 milijona evrov (indeks 91) in poleg čistega poslovnega izida poslovnega leta vključuje tudi 9,9 milijona evrov zadržanega čistega poslovnega izida. Zadržani čisti poslovni izid je zaradi prenosa čistega poslovnega izida iz predhodnega leta večji za 65,5 milijona evrov, zmanjšal pa se je zaradi izplačila 56,8 milijona evrov dividend. Čisti poslovni izid poslovnega leta je v bilanci stanja izkazan v višini 50,6 milijona evrov in je 20,0 milijona evrov manjši od čistega poslovnega izida v izkazu poslovnega izida. Zavarovalnica je namreč na podlagi sklepa Uprave iz dela čistega dobička oblikovala druge rezerve iz dobička.

Zaradi izdaje podrejene obveznice so se **podrejene obveznosti** povečale za 240 odstotkov in so znašale 70,0 milijona evrov.

Med viri so **kosmate zavarovalno-tehnične rezervacije** predstavljale 2.149,0 milijona evrov in so se povečale za 4 odstotke. Njihov delež v bilančni vsoti je znašal 74,1 odstotka in je bil za 1,4 odstotne točke manjši. Matematične rezervacije so obsegale 1.455,8 milijona evrov ali 6 odstotkov več. Tudi rezervacije za kosmate prenosne premije so se povečale, in sicer za 9 odstotkov, druge zavarovalno-tehnične rezervacije pa za 7 odstotkov. Kosmate škodne rezervacije so bile 3 odstotke manjše.

Obveznosti iz poslovanja so se povečale za 12 odstotkov in dosegle 31,9 milijona evrov, kar predstavlja 1,1-odstotni delež v bilančni vsoti. K njihovi rasti je najbolj vplivalo 26-odstotno povečanje obveznosti iz neposrednih zavarovalnih poslov.

Obveznosti iz najemov so znašale 4,2 milijona evrov, od tega je bila večina, 4,2 milijona evrov dolgoročnih obveznosti iz najemov, kratkoročnih obveznosti je bilo le 11 tisoč evrov.

Odložene obveznosti za davek, saldirane s terjatvami za odloženi davek, so se povišale za 103 odstotke, predvsem zaradi povečanja presežka iz prevrednotenja finančnih naložb, ki je pripoznan v drugem vseobsegajočem donosu. Znašale so 5,7 milijona evrov.

Ostale obveznosti so bile višje za 5 odstotkov in so dosegle 45,6 milijona evrov. Povišale so se zaradi višjih obveznosti do zaposlenih in kratkoročnih obveznosti iz poslovanja. V sestavi sredstev so imele 1,6-odstotni delež.

9.2.2 Sredstva

Finančne naložbe v odvisne in pridružene družbe so znašale 153,0 milijona evrov, kar je 3 odstotke več kot leto prej (5,3-odstotni strukturni delež). Zaradi ustanovitve družbe Triglav penzisko društvo, Skopje, in vplačila v višini 3,0 milijona evrov so se finančne naložbe v **odvisnih družbah** povečale za 2 odstotka, na 134,9 milijona evrov. Finančne naložbe v **pridružene družbe** pa so se zaradi dokapitalizacije družbe Triglav v višini 1,1 milijona evrov povečale za 6 odstotkov, na 18,1 milijona evrov.

Finančne naložbe so se povečale za 4 odstotke na 1.912,2 milijona evrov in so v sestavi vseh sredstev predstavljale 65,9 odstotka. Med finančnimi naložbami so naložbe, razpoložljive za prodajo, obsegale 1.382,8 milijona evrov, naložbe, vrednotene po pošteni vrednosti prek poslovnega izida, 329,9 milijona evrov, naložbe v posesti do zapadlosti 150,5 milijona evrov ter naložbe v posojila in depozite 49,0 milijona evrov. **Sredstva zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje**, so znašala 433,8 milijona evrov in so bila višja za 18 odstotkov.

Vrednost **naložbenih nepremičnin** je znašala 46,1 milijona evrov. Povečala se je za 2 odstotka, predvsem zaradi obnove poslovne stavbe na Dunajski cesti 22 v Ljubljani.

Terjatve so dosegle vrednost 93,7 milijona evrov in so bile za 4 odstotke višje, imele pa so 3,2-odstotni delež v sestavi sredstev. Pri tem največji delež predstavljajo terjatve iz neposrednih zavarovalnih poslov, ki so se povišale za 9 odstotkov na 68,4 milijona evrov. Terjatve iz sozavarovanja in pozavarovanja (17,2 milijona evrov) so se znižale za 5 odstotkov, druge terjatve (8,1 milijona evrov) pa za 12 odstotkov.

Zavarovalno-tehnične rezervacije, prenesene pozavarovateljem iz pozavarovalnih pogodb, so bile višje za 12 odstotkov in so dosegle 98,4 milijona evrov. Med njimi so se sredstva iz pozavarovalnih pogodb iz škodnih rezervacij povečala za 4 odstotke na 67,1 milijona evrov, sredstva iz prenosnih premij pa za 33 odstotkov na 31,3 milijona evrov.

Neopredmetena sredstva v vrednosti 61,9 milijona evrov in **opredmetena osnovna sredstva** v višini 68,3 milijona evrov so ostala približno na ravni preteklega leta (indeks 100).

Pravica do uporabe sredstev je znašala 4,1 milijona evrov. Med njimi znaša pravica do uporabe zemljišč in zgradb 2,9 milijona evrov, pravica do uporabe vozil 1,1 milijona evrov in pravica do uporabe ostalih sredstev 21 tisoč evrov.

Bilanca stanja Zavarovalnice Triglav na 31. 12. 2019 – po MSRP

	31. 12. 2019	31. 12. 2018	Indeks	Delež 2019	Delež 2018
SREDSTVA	2.901.140.141	2.730.187.525	106	100,0 %	100,0 %
Neopredmetena sredstva	61.924.273	62.162.502	100	2,1 %	2,3 %
Opredmetena osnovna sredstva	68.305.684	67.986.100	100	2,4 %	2,5 %
Naložbene nepremičnine	46.091.135	45.270.540	102	1,6 %	1,7 %
Pravica do uporabe sredstev	4.106.316	0	0	0,1 %	0,0 %
Finančne naložbe v odvisnih družbah	134.938.667	131.938.667	102	4,7 %	4,8 %
Finančne naložbe v pridruženih družbah	18.054.026	16.959.355	106	0,6 %	0,6 %
- vrednotene po pošteni vrednosti	18.054.026	16.959.355	106	0,6 %	0,6 %
Finančne naložbe	1.912.207.382	1.840.036.950	104	65,9 %	67,4 %
- v posojila in depozite	49.049.847	92.670.309	53	1,7 %	3,4 %
- v posesti do zapadlosti	150.469.553	159.463.950	94	5,2 %	5,8 %
- razpoložljive za prodajo	1.382.802.069	1.383.855.505	100	47,7 %	50,7 %
- vrednotene po pošteni vrednosti preko poslovnega izida	329.885.913	204.047.186	162	11,4 %	7,5 %
Sredstva zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	433.758.610	366.664.078	118	15,0 %	13,4 %
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem	98.433.270	87.893.306	112	3,4 %	3,2 %
Terjatve	93.715.995	89.980.951	104	3,2 %	3,3 %
- terjatve iz neposrednih zavarovalnih poslov	68.401.137	62.635.337	109	2,4 %	2,3 %
- terjatve iz pozavarovanja in sozavarovanja	17.219.677	18.157.611	95	0,6 %	0,7 %
- druge terjatve	8.095.181	9.188.003	88	0,3 %	0,3 %
Druga sredstva	3.492.671	3.296.589	106	0,1 %	0,1 %
Denar in denarni ustrezniki	26.112.112	17.998.487	145	0,9 %	0,7 %
<i>Zunajbilančne postavke</i>	<i>107.689.690</i>	<i>178.359.227</i>	<i>60</i>		
KAPITAL IN OBVEZNOSTI	2.901.140.141	2.730.187.525	106	100,0 %	100,0 %
Kapital	580.480.275	560.120.736	104	20,0 %	20,5 %
- osnovni kapital	73.701.392	73.701.392	100	2,5 %	2,7 %
- kapitalske rezerve	53.412.884	53.412.884	100	1,8 %	2,0 %
- rezerve iz dobička	338.962.643	318.962.643	106	11,7 %	11,7 %
- presežek iz prevrednotenja	53.859.881	47.260.189	114	1,9 %	1,7 %
- zadržani čisti poslovni izid	9.929.059	1.239.764	801	0,3 %	0,0 %
- čisti poslovni izid poslovnega leta	50.614.416	65.543.864	77	1,7 %	2,4 %
Podrejene obveznosti	69.999.451	20.612.951	340	2,4 %	0,8 %
Zavarovalno-tehnične rezervacije	1.713.421.521	1.696.143.475	101	59,1 %	62,1 %
- prenosne premije	232.791.056	213.919.937	109	8,0 %	7,8 %
- matematične rezervacije	1.020.231.686	1.009.712.605	101	35,2 %	37,0 %
- škodne rezervacije	428.320.763	442.560.188	97	14,8 %	16,2 %
- druge zavarovalno-tehnične rezervacije	32.078.016	29.950.745	107	1,1 %	1,1 %
Zavarovalno-tehnične rezervacije v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	435.592.711	365.238.075	119	15,0 %	13,4 %
Rezervacije za zaposlenca	11.892.449	11.167.156	106	0,4 %	0,4 %
Druge rezervacije	732.811	758.435	97	0,0 %	0,0 %
Odložene obveznosti za davek	5.706.679	2.813.736	203	0,2 %	0,1 %
Druge finančne obveznosti	1.640.125	1.587.443	103	0,1 %	0,1 %
Obveznosti iz poslovanja	31.912.738	28.523.572	112	1,1 %	1,0 %
- obveznosti iz neposrednih zavarovalnih poslov	14.239.495	11.306.835	126	0,5 %	0,4 %
- obveznosti iz pozavarovanja in sozavarovanja	15.309.075	13.819.946	111	0,5 %	0,5 %
- obveznosti za odmerjeni davek	2.364.168	3.396.791	70	0,1 %	0,1 %
Obveznosti iz najemov	4.166.278	0	0	0,1 %	0,0 %
Ostale obveznosti	45.595.103	43.221.946	105	1,6 %	1,6 %
<i>Zunajbilančne postavke</i>	<i>107.689.690</i>	<i>178.359.227</i>	<i>60</i>		

10. Izkaz denarnih tokov

- Skupina Triglav in Zavarovalnica Triglav sta ustvarili pozitiven denarni tok iz poslovanja ter negativnega iz naložbenja in financiranja.
- Končno stanje denarnih sredstev in njihovih ustreznikov Skupine je znašalo 75,9 milijona evrov ali 12 odstotkov več kot leto prej.

10.1 Skupina Triglav

Pozitiven denarni tok iz poslovanja Skupine Triglav se je povečal za 105 odstotkov na 90,3 milijona evrov. Na njegovo rast so vplivali predvsem večji obseg čiste zavarovalne premije in manjši obračunani čisti zneski škod.

Denarni tok pri naložbenju je znašal –71,4 milijona evrov (3,4 milijona evrov leto prej). Njegovo zmanjšanje je posledica večjega obsega investiranja zaradi višje čiste zbrane zavarovalne premije in dodatnih sredstev pridobljenih z izdajo nove podrejene obveznice. Povečali smo tudi obseg denarnih sredstev na računih pri bankah, ki so deloma izničila še večji negativni denarni tok pri naložbenju.

Denarni tok iz financiranja je bil negativen in dosegel –13,5 milijona evrov (2018: –58,3 milijona). Zaradi izdaje nove podrejene obveznice smo povečali prejemke pri financiranju. Izdatki za financiranje vključujejo izdatke za izplačila dividend, izdatke za obresti od lastnih obveznic ter izdatke za obresti in plačila glavnice od najemov.

Končno stanje denarnih sredstev in njihovih ustreznikov je znašalo 75,9 milijona evrov in je bilo 12 odstotkov višje kot leto prej.

Povzetek izkaza denarnih tokov Skupine Triglav

	2019	2018	Indeks
A. Denarni tokovi pri poslovanju			
Postavke izkaza poslovnega izida	91.179.693	63.558.277	143
Spremembe čistih obratnih sredstev poslovnih postavk bilance stanja	-882.254	-19.565.937	5
Prebitok prejemkov pri poslovanju ali prebitok izdatkov pri poslovanju	90.297.439	43.992.340	205
B. Denarni tokovi pri naložbenju			
Prejemki pri naložbenju	1.469.286.636	999.778.200	147
Izdatki pri naložbenju	-1.540.674.760	-996.334.697	155
Prebitok prejemkov pri naložbenju ali prebitok izdatkov pri naložbenju	-71.388.124	3.443.503	
C. Denarni tokovi pri financiranju			
Prejemki pri financiranju	49.367.159	0	
Izdatki pri financiranju	-62.882.638	-58.256.189	108
Prebitok prejemkov pri financiranju ali prebitok izdatkov pri financiranju	-13.515.479	-58.256.189	23
Č. Končno stanje denarnih sredstev in njihovih ustreznikov	75.869.775	67.601.660	112
D1. Denarni izid v obdobju	5.393.836	-10.820.346	
D2. Zunanji prevzem	2.862.910	0	
D3. Tečajne razlike	11.369	4.159	273
E. Začetno stanje denarnih sredstev in njihovih ustreznikov	67.601.660	78.417.847	86

10.2 Zavarovalnica Triglav

Positivni denarni tok pri poslovanju Zavarovalnice Triglav je dosegel 30,8 milijona evrov in je bil 132 odstotkov večji kot leto prej, kar je posledica predvsem večjega obsega čiste zavarovalne premije in manjših obračunanih čistih zneskov škod.

Denarni tok pri naložbenju je znašal –11,8 milijona evrov (27,3 milijona evrov leto prej). Njegovo zmanjšanje je posledica večjega obsega investiranja zaradi višje čiste zbrane zavarovalne premije in z izdajo nove podrejene obveznice zbranih dodatnih sredstev. V letu 2019 smo povečali tudi stanje denarnih sredstev na računih pri bankah, ki so deloma izničila še večji negativni denarni tok pri naložbenju.

Denarni tok iz financiranja je bil negativen in je dosegel –10,8 milijona evrov (–58,1 milijona evrov leto prej). V primerjavi s preteklim letom se je izboljšal zaradi prejemkov od izdaje nove podrejene obveznice. Izdatki za financiranje vključujejo izdatke za izplačila dividend, za obresti od lastnih obveznic ter za obresti in plačila glavnice od najemov.

Končno stanje denarnih sredstev in njihovih ustreznikov v višini 26,1 milijona evrov je bilo 45 odstotkov višje kot preteklo leto.

Povzetek izkaza denarnih tokov Zavarovalnice Triglav

	2019	2018	Indeks
A. Denarni tokovi pri poslovanju			
Postavke izkaza poslovnega izida	31.051.477	27.298.196	114
Spremembe čistih obratnih sredstev poslovnih postavk bilance stanja	-297.987	-14.036.824	2
Prebitok prejemkov pri poslovanju ali prebitok izdatkov pri poslovanju	30.753.490	13.261.372	232
B. Denarni tokovi pri naložbenju			
Prejemki pri naložbenju	1.198.898.504	796.648.222	150
Izdatki pri naložbenju	-1.210.737.724	-769.343.650	157
Prebitok prejemkov pri naložbenju ali prebitok izdatkov pri naložbenju	-11.839.220	27.304.572	
C. Denarni tokovi pri financiranju			
Prejemki pri financiranju	49.367.159	0	
Izdatki pri financiranju	-60.167.804	-58.082.203	104
Prebitok prejemkov pri financiranju ali prebitok izdatkov pri financiranju	-10.800.645	-58.082.203	19
D. Končno stanje denarnih sredstev in njihovih ustreznikov	26.112.112	17.998.487	145
E. Denarni izid v obdobju (seštevek prebitkov)	8.113.625	-17.516.259	
F. Začetno stanje denarnih sredstev in njihovih ustreznikov	17.998.487	35.514.746	51

11. Razvojne in prodajne aktivnosti

- Razvojne aktivnosti smo izvajali interdisciplinarno ob sodelovanju vseh družb v Skupini.
- S pilotnim projektom na področju prodaje življenjskih zavarovanj smo povečali sodelovanje notranje in specializirane zunanje prodajne mreže ter izboljšali prodajne rezultate.
- Pri uvajanju sodobnih tehnoloških rešitev smo dosledno upoštevali zakonske in regulatorne zahteve.
- Poenostavili smo postopke reševanja reklamacij strank.
- Spletna prodaja in digitalna nadgradnja sodelovanja z zunanjimi prodajnimi kanali sta bili v ospredju razvoja novih prodajnih kanalov na trgih zunaj Slovenije.
- Zavarovanje avtomobilske asistence ima na dveh trgih zunaj Slovenije že vsaka tretja naša stranka.
- Analiza spletnih mest in nastopa na družbenih omrežjih je pokazala dobre rezultate.
- Digitalni center Triglav Lab v Ljubljani postaja pomembno komunikacijsko orodje Skupine Triglav.

Osredotočenost na stranko je gonilna moč razvojnih aktivnosti Skupine. Izkušnja stranke je v središču obeh naših temeljnih dejavnosti, zavarovalništva in upravljanja premoženja.

Naše razvojne aktivnosti so osnovane na stalnih vlaganjih v hitro napredujočo tehnologijo, rastočih pričakovanjih strank, novih regulatornih zahtevah, demografskih in podnebnih spremembah ter stopnjevanju konkurenčnosti. Stremimo k poglobljanju odnosov s strankami zunaj običajnega procesa nakupa in obnove, s čimer sooblikujemo njen proaktiven odnos do tveganj. Pri tem imata posebno vlogo digitalizacija poslovanja in učinkovita terenska prodajna mreža, ob pomoči katerih gradimo odnose s strankami po načelih enostavnosti in transparentnosti. Naravnost Skupine Triglav v dobičkonosno in varno poslovanje je zato tesno povezana z uvajanjem novih načinov poslovanja, pri čemer vse razvojne korake presojamo s stališča zagotavljanja kapitalne ustreznosti.

Razvojne aktivnosti, ki jih predstavljamo v nadaljevanju, interdisciplinarno vodimo iz matične družbe, s tvornim sodelovanjem vseh družb v Skupini. S tehnološkimi rešitvami (digitalne platforme, umetna inteligenca) poenostavljamo razumevanje

produktov, jih prilagajamo strankam ter zagotavljamo celovite rešitve, ki produkte presegajo ter širijo asistenčne oziroma podporne in svetovalne storitve. Prizadevamo si, da podatke in informacije posredujemo z do uporabnikov prijaznimi vmesniki, katerih cilj je omogočiti, da stranke lažje dostopajo do podatkov o svojem finančnem položaju ter bolje razumejo in upravljajo tveganja. Tudi na tem področju smo v letu 2019 naredili več pomembnih korakov.

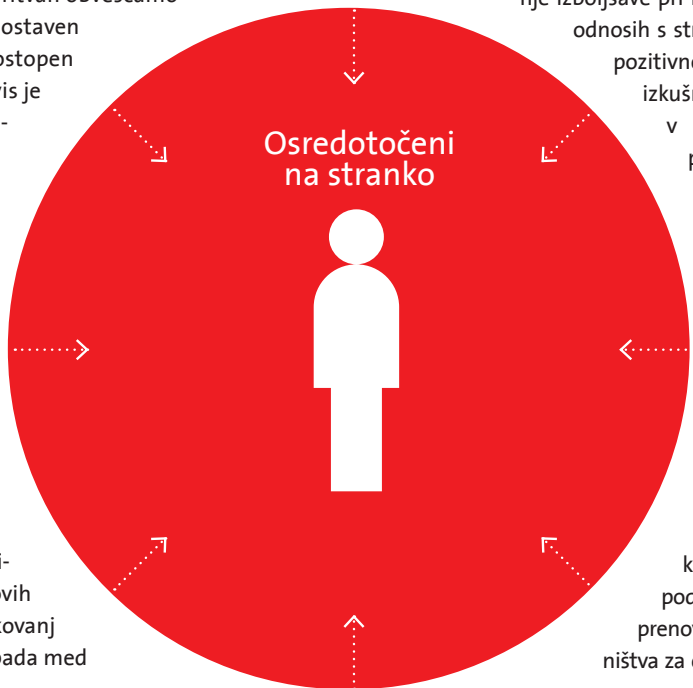
Z razvojem novih tehnoloških rešitev v zavarovalništvu dosegamo večjo odzivnost in transparentnost pri sklepanju zavarovanj ter reševanju škodnih primerov, kakor tudi izboljšujemo odkrivanje prevar. Te pomembne trajnostne vidike poslovanja predstavljamo tudi v drugih poglavjih letnega poročila, še posebej [→ v poglavju 2.7 Upravljanja tveganj] in [→ v točki 12.5 Trajnostnega razvoja v Skupini Triglav].

11.1 Celoviti odnosi s strankami

V vseh šestih segmentih poslovanja (premoženjska, življenjska, pokojninska in zdravstvena zavarovanja, pozavarovanje in upravljanje premoženja) smo se še bolj osredotočali na stranko. V letu 2019 smo aktivno povezovali naše prodajne kanale. S pilotnim projektom smo preverili možnosti sodelovanja notranje in specializirane zunanje prodajne mreže pri prodaji življenjskih zavarovanj. Rezultati so pokazali, da lahko sodelovanje bistveno pripomore pri uvajanju celovitega skrbništva nad strankami in izboljša prodajo.

V sklopu širjenja spletnega poslovanja smo prenavljali produktno **prodajno spletno mesto triglav.si**, na katerem stranke o vsebinah, novostih ter storitvah obveščamo na enoten in enostaven način. Stalno dostopen elektronski servis je preprost za uporabo in obsega postopke, ki ne zahtevajo osebnega stika, ter je namenjen fizičnim in pravnim osebam.

Razumevanje potreb strank in sposobnost predvidevanja njihovih potreb in pričakovanj v prihodnosti spada med



Osredotočenost na stranko je gonilna moč razvojnih aktivnosti Skupine Triglav. Izkušnja uporabnika je v središču obeh naših temeljnih dejavnosti, zavarovalništva in upravljanja premoženja.

osrednje strateške usmeritve Skupine. Osredotočenost na stranko smo udeleževali z izboljšanim sodelovanjem med prodajnimi potmi. Proučevali smo, kako strankam še bolj ozavešiti potrebo po zavarovanju, in pripravili predloge, kako zavarovanja še bolj prilagoditi njihovim potrebam.

Za krepitev odnosov s strankami uporabljamo napredno metodologijo in na podlagi pridobljenih povratnih informacij izboljšujemo komunikacijske aktivnosti ter izbiramo ustrežnejša komunikacijska orodja. V raziskavi Net Promoter Score (NPS) za zavarovalniško dejavnost smo razširili obseg komunikacijskih točk za stik s strankami na področju škod (meritev po prijavi, cenzitvi, rešitvi škodnega primera). **Rezultati raziskave NPS** nam tako prinašajo nove in dodatne informacije za prihodnje izboljšave pri komuniciranju in odnosih s strankami.

Njihove pozitivne in negativne izkušnje vključujemo v redna notranja poročila o poslovanju ter z njimi redno seznanjamo vse sodelavce.

V segmentu pokojninskih zavarovanj smo uvedli dodatno spremljanje in merjenje uporabniške izkušnje in na podlagi ugotovitev prenovili izvajanje skrbništva za celovitejšo obrav-

navo strank. Na področju zdravstvenih zavarovanj pa smo na osnovi poglobljene analize zahtevkov strank sprejeli ukrepe za optimizacijo poslovnih procesov, ki neposredno vplivajo na delo s strankami.

V prizadevanjih za etično in profesionalno upravljanje odnosov s strankami smo vpeljali aktivnosti, s katerimi spremljamo, kako poteka uresničevanje novih regulatornih zahtev in direktiv, ki jih uvajamo od leta 2018. Te v **poslovanje s strankami** prinašajo spoštovanje **višjih standardov ter boljše zaščito njihovih interesov**.

Visoka odzivnost bistveno opredeljuje naše odnose s strankami, uresničujemo jo tudi z dostopnostjo na brezplačnih telefonskih številkah. Naša asistenčna centra sta neprekinjeno na voljo za pomoč in splošne informacije. V primeru **množičnih škod** organizacijo dela posebej prilagodimo ter pri prijavi tovrstne škode upoštevamo premoženjsko ogroženost zavarovancev in njihove osebne okoliščine. Hkrati objavimo javne pozive in navodila za ravnanje. Tako na primer v Zavarovalnici Triglav prijavo enostavnih materialnih škod omogočamo na brezplačni modri številki 080 555 555, po spletu in mobilni aplikaciji Triglav Asistenca²¹.

Strankam skušamo zagotoviti učinkovito pomoč v trenutku, ko nas najbolj potrebujejo; na cesti, doma ali v tujini. Na brezplačni telefonski številki 080 2864 so naši skrbniki pripravljene organizirati vedno širši obseg asistenčnih storitev in strankam olajšati razplet nepredvidljivih manj ugodnih življenjskih okoliščin. Posebej se posvečamo strankam, ki so ob sodelovanju z nami doživele negativno izkušnjo in nas ocenile slabše, kot bi si želeli, ali so drugače izrazile nezadovoljstvo. Vsebina razgovorov o njihovih izkušnjah je pomembna osnova za izboljševanje naših storitev, produktov in procesov.



Vsekanalni prodajni pristop in širitev digitalnih poti

Uvajanje novih tehnologij spreminja tudi nakupovalne navade in prinaša nove možnosti za sodobne prodajne poti, prilagojene potrebam strank. Prizadevamo si za vsekanalni prodajni pristop, ki omogoča celovitejšo uporabniško izkušnjo, saj lahko stranka sama izbere način poslovanja z nami, ki ji najbolj ustreza.

Samodejna obnova zavarovanj se uspešno uveljavlja pri strankah, ki želijo premoženjska zavarovanja obnoviti hitro in brez prodajnega razgovora, na daljavo. V letu 2019 smo izvedli inovativen pilotni projekt za sklepanje zavarovanj na daljavo. Zastopnik in stranka sta pri tem načinu namreč v stiku prek videokomunikacije in deljenja zaslona. Rešitev stranki prinaša prihranek časa ter enostaven in transparenten postopek.

Zlasti mlajše generacije se nagibajo k enostavnim ter dostopnim produktom in storitvam v izbranem terminu, zato smo tudi v letu 2019 krepili **digitalne prodajno-komunikacijske in distribucijske kanale**. Poleg pomembne pridobitve, prenovljenega spletnega mesta www.triglav.si s prav tako prenovljenimi sklepalnimi mehanizmi, sodi v sklop spletne prodaje tudi digitalna poslovalnica i.triglav, ki prav tako širi svoje funkcionalnosti. V njej imajo stranke (prilagojen dostop je namenjen individualnim in poslovnim uporabnikom) vpogled v sklenjena zavarovanja ter veliko dodatnih možnosti in informacij. Spletno in mobilno prodajo smo med drugimi funkcionalnostmi dopolnili z možnostjo elektronskega podpisa tudi pri sklepanju zavarovanj fizičnih oseb. Prepoznavnost naše spletne ponudbe dopolnjujejo napredne tehnološke storitve (Drajv, Triglav vreme, Vse bo v redu). Več [[→](#) v točki 12.5 v poglavju *Trajnostni razvoj*].

Razvejena prodajna mreža sodi med ključne vire naših konkurenčnih prednosti. Opolnomočenje

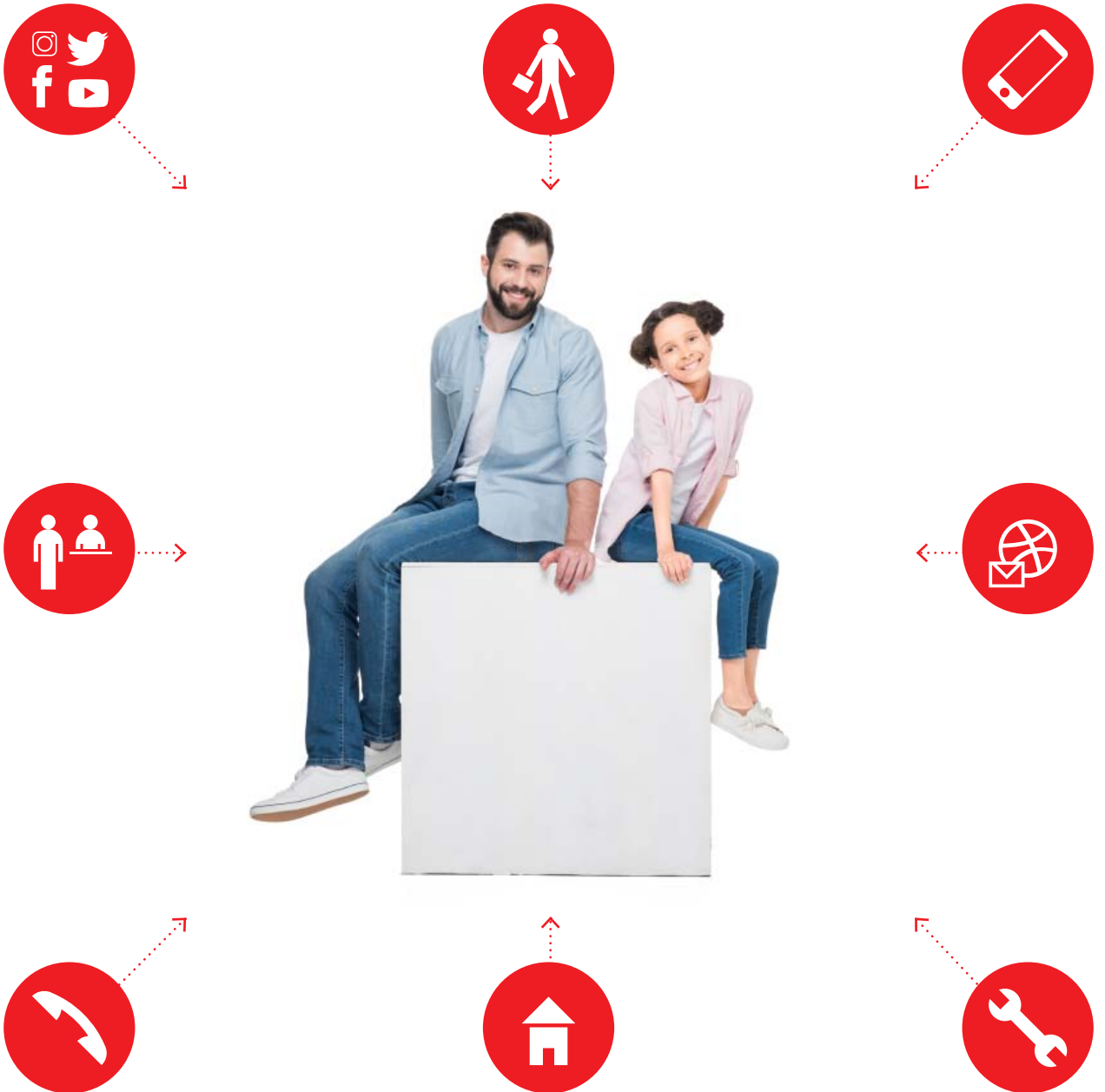
prodajnega osebja smo nadaljevali predvsem z izobraževanjem, spodbujanjem njihove motiviranosti in zavzetosti.

Izvajanje Direktive o distribuciji zavarovanj (angl. IDD – Insurance Distribution Directive) je na področju prodaje zavarovanj narekovalo obsežne priprave, spremembo prodajnih procesov, izobraževalnih vsebin in programov v vseh zavarovalniških segmentih (premoženjska, življenjska, pokojninska in zdravstvena zavarovanja). V podporo uvajanju sprememb smo pripravili različne izobraževalne oblike, tudi e-izobraževanje. Je lahko dostopno in ga namenjamo vsem prodajnim potem, tudi zunanji pogodbeni prodajni mreži. Organizirali smo prodajne posvete na različnih ravneh in za različne profile sodelavcev.

S celovito, večkanalno prodajno mrežo zagotavljamo dostopnost storitev vsem potencialnim strankam. Prodajnemu osebju smo v letu 2019 zato približevali novosti v delovnih procesih, tržnih gibanjih in ponudbi. Spodbujali smo jih z različnimi natečaji, kot sta letno nagradno tekmovanje notranje prodajne mreže in koordinatorjev pogodbene prodaje ter medletno ocenjevanje uspešnosti prodajnih akcij za zdravstvena, življenjska in premoženjska zavarovanja. Ob lastni prodajni mreži, ki je naša najpomembnejša prodajna pot, krepimo tudi pogodbeno mrežo (vključuje družbe za zavarovalno zastopanje in zavarovalno posredovanje). Za motiviranje pogodbenih prodajnikov smo tretjič uspešno izpeljali akcijo "Volume bonus", ki za doseganje načrtovanih prodajnih ciljev prinaša dodatno provizijo. Zelo dobro so jo sprejeli tudi naši partnerji.

Pri razvoju novih prodajnih kanalov na trgih zunaj Slovenije sta bila v ospredju spletna prodaja ter digitalna nadgradnja sodelovanja z zunanjimi prodajnimi kanali, med drugim z bankami in podjetji, ki se ukvarjajo s prodajo avtomobilov in telekomunikacijskimi storitvami. Z novo, integrirano rešitvijo za sklepanje zavarovanj po spletu smo strankam na večini trgov Skupine Triglav omogočili enostavno sklenitev zavarovanja za potovanje v tujino z zdravstveno asistenco. Zagotovili smo jim tudi informacijsko podporo za sklenitev zdravstvenega zavarovanja z asistenco na partnerskih spletnih straneh. To obliko spletne prodaje smo uvedli tudi na področju domskih zavarovanj (glej tudi [→ točko Aktivnosti na trgih Skupine Triglav zunaj Slovenije]). Krepitev prodajnih poti je prispevala k rasti premije na posameznih trgih (več [→ v točki 7.5 Obračunana kosmata zavarovalna, sozavarovalna in pozavarovalna premija]).

Vsekanalni pristop k stranki



Digitalizacija poslovanja

S širjenjem digitalnih tehnoloških rešitev izboljšujemo, **posodabljam** in **nadgrajujemo procese sklepanja in izvajanja zavarovanj ter reševanja oziroma zaključevanja zavarovalnih primerov**. V letu 2019 smo procese nadgradili z vpeljavo elektronskega podpisovanja na daljavo in elektronskega vročanja zavarovalne dokumentacije. Več pozornosti smo namenili digitalizaciji izvajanja premoženjskih škod, pri čemer stremimo k višji stopnji avtomatizacije in poenostavitve posameznih korakov ter zmanjšanju verjetnosti za nastanek različnih tveganj. Stopnjo obvladovanja učinkovitosti obravnave škodnih dogodkov in uporabniške izkušnje smo povečali tudi tako, da smo uvedli vročanje nekaterih dokumentov po digitalni poti in sledenje priporočenim po-

šiljkam. Skrajševanje obravnave škod in njihovega zaključevanja podpiramo z analizami, kot je merjenje trajanja reševanja škode po posameznih fazah. V letu 2019 smo posebej spodbujali uporabo mobilnih storitev pri prijavi in spremljanju reševanja škodnega dogodka. Obenem smo ohranjali razvoj storitev za stranke, ki se odločajo za klasičen način prijave in obravnave škode (osebni stik). V partnerstvu z zunanjim izvajalcem smo usposobili cenilce kmetijskih škod za uporabo brezpilotnih letalnikov (dronov) pri cenitvah škod po viharju. Digitalizirali smo proces obvladovanja škodnih spisov ter programsko podprli proces občinskega sofinanciranja zavarovalnih premij. Elektronske izvršbe smo nadgradili z varnim elektronskim predalom za izmenjavo podatkov s sodiščem.

Za učinkovitejše delo naših prodajnikov na terenu ter učinkovitejše reševanje reklamacij smo **olajšali nekatere formalnosti in poenostavili postopke za stranke**. S tem smo povečali odzivnost in skrajšali čas obravnave strank in njihovih vlog. Ob sklepanju življenjskih zavarovanj smo uvedli avtomatsko oceno tveganja za hitrejše poslovanje. Prenovili smo spletno rešitev za sklepanje premoženjskih zavarovanj in pripravili osnove za avtomatski prevzem rizika tudi v tem segmentu zavarovanj. Funkcionalno smo nadgradili geografski informacijski sistem (možnost spremljanja poplavnih razredov na območju Slovenije, priprava ocene izpostavljenosti po naravnih nesrečah). Nadgradili in digitalizirali smo upravljanje zavarovalnih pogojev in cenikov.

Z okrepljeno digitalno prisotnostjo in spodbujanjem uporabe spletnih in mobilnih platform smo povečali učinkovitost delovanja na različnih področjih. Med drugim smo prenovili spletno poslovnilnico družbe Triglav Skladi in uvedli digitalno ter brezpapirno poslovanje v segmentu upravljanja s premoženjem (vzajemni skladi in individualno upravljanje premoženja). Prav tako smo sodelovali pri vzpostavitvi brezpapirnega poslovanja pri registraciji vozil. Vizijo »digitalne zavarovalnice« bomo pričeli uresničevati tudi z **aktivno rabo umetne inteligence**, saj se zavedamo njenega prihodnjega pomena za naše poslovanje. V letu 2019 smo zato pričeli s projektom, s katerim bomo na osnovi umetne inteligence uvedli prepoznavanje statusa polic v segmentu premoženjskih zavarovanj, s čimer bomo povečali učinkovitost njihovega pregleda.

Prenova in razvoj produktov

Nadaljevali smo obširno prenovu in razvoj produktov ter jih prilagajali **novim potrebam strank in smernicam** za enostavne, celovite in transparentne produktno-storitvene vsebine. Za izboljšanje zavarovalno-tehničnih rezultatov smo analizirali

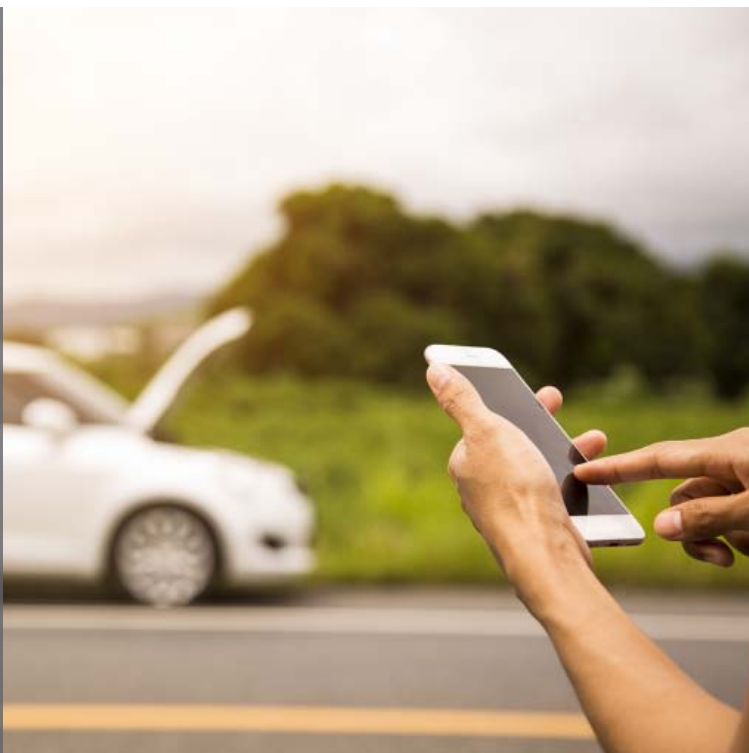
zavarovalne podvrste in gibanja na poti do ciljnih rezultatov ter prilagajali zavarovalne podlage (tj. cenike, pogoje in usmeritve za prevzemanje tveganj). Uvajali smo sodobne tehnološke rešitve za celovito uporabniško izkušnjo, pri čemer smo dosledno upoštevali zakonske in regulatorne zahteve (več o tem [→ v točki 11.6]).

Na področju prenove in razvoja produktov izpostavljamo naslednje:

- **Zavarovanje premoženja in premoženjskih interesov:** Prenovili smo Turistično zavarovanje, Zavarovanje odpovedi turističnih potovanj in Zavarovanje medicinskih pripomočkov. Prenovili smo zavarovalne podlage za zdravniško, projektantsko in poklicno odgovornost. Nadgradili smo trženjsko akcijo Sprosti čas 2020 in vanjo vključili zavarovanja e-mobilnosti.
- **Avtomobilska zavarovanja:** Razvili smo novo Zavarovanje vozil v kratkoročnem najemu ter prilagodili ponudbo zavarovalnih rešitev za izvajalce lizinskih storitev in za uvoznike vozil, uvedli smo novosti pri sklepanju večletnih avtomobilskih polic.
- **Kmetijska zavarovanja:** Prenovili smo premijske stopnje za skupine kmetijskih kultur in posamezne nevarnosti ter obstoječa nevarnostna območja.
- **Nezgodna zavarovanja:** Razvili smo novo Zavarovanje potovanj v tujino, prenovili zavarovalne podlage za skupinska nezgodna zavarovanja z enostavnimi kritji za različne ciljne skupine.
- **Zdravstvena zavarovanja:** Nagradili smo kolektivno obliko zavarovanja Specialisti+, pripravili prenovu zavarovanja Zobje/Zobje+ in Rehabilitacija/Promet ter pospešeno vključevali področje primarne zdravstvene nege v nabor dodatnih zdravstvenih zavarovanj.

Uporabo mobilnih storitev

smo posebej spodbujali pri prijavi in spremljanju reševanja škodnih dogodkov.



- **Transportna zavarovanja:** Razvili smo nov produkt za pravno zaščito tovornih vozil in prevoznih pogodb.
- **Zavarovanje terjatev:** Pri zavarovanju finančnih kreditov smo prenovili zavarovalne podlage za zavarovanje kreditov malemu gospodarstvu. Za zavarovanja blagovnih kreditov in kavcijskih zavarovanj smo vzpostavljali nove alternativne prodajne poti, kot so MGA (angl. managing general agent) posli.
- **Življenjska zavarovanja:** Prenovili in dopolnili smo ponudbo zavarovanj, ki se sklepajo preko bančne prodajne poti. Razvili smo Enkratno naložbeno življenjsko zavarovanje GB Življenje + (sklepanje v Gorenjski banki) in Skupinsko življenjsko zavarovanje limi-

tojemalcev (sklepanje v Abanki). Prenovili smo Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev (znižali smo minimalne zavarovalne dobe in minimalne premije ter na ta način omogočili sklepanje zavarovanj tudi za kredite s krajšo ročnostjo in nižjo vrednostjo) ter Dodatno zavarovanje za primer brezposelnosti (omogočili smo njegovo priključitev ob sklenitvi Življenjskega zavarovanja kreditojemalcev).

Zaradi neugodnih razmer na finančnih trgih smo iz ponudbe umaknili Življenjsko zavarovanje z varčevanjem in ukinili možnost izbire sklada z zajamčenim donosom pri naložbenih življenjskih zavarovanjih. Naložbena življenjska zavarovanja Fleks smo nadgradili z možnostjo

izbire nove naložbene strategije »Aktivni naložbeni paketi«, ki vključuje tudi novo Konzervativno naložbeno politiko. Pri Dodatnem nezgodnem zavarovanju smo povečali prilagodljivost zavarovalnih kritij, uvedli izplačilo s progresijo pri nezgodni invalidnosti, nadgradili mesečno nezgodno rento za invalidnost ter uvedli novo kritje Nadomestilo za zlome, izpahe in opeklino.

- **Pokojninska zavarovanja:** Zavarovancem, ki imajo s pokojninskimi načrti zagotovljene faktorje za izračun pokojninske rente iz Prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja, smo ponudili konkurenčen produkt na način, da smo nivo obrestne mere pospešenih rent dvignili na nivo obrestne mere, uporabljene za določitev faktorjev (rente s 3,25- in rente

s 4-odstotno obrestno mero). Ker so bili v letu 2019 izpolnjeni pogoji za spremembo faktorjev za odmero pokojninske rente pri določeni skupini članov Prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja in zavarovalcev Prostovoljnega pokojninskega zavarovanja ter pogoj za ukinitve uporabe valorizacije sredstev s temeljno obrestno mero (TOM) pri Prostovoljnem pokojninskem zavarovanju, smo pripravili način določitve novih faktorjev za odmero pokojninske rente, prilagodili cenike in obvestili stranke.

Razvoj in nove oblike partnerstev

Partnerstva razvijamo na vseh trgih Skupine Triglav in v številnih segmentih poslovanja, gradimo nova ter nadgrajujemo že obstoječa. Povezovanje spodbujamo zlasti na področju uvajanja sodobnih tehnologij, sodelujemo tudi z zagonskimi podjetji in pospeševalniki. Krepimo partnerstva z bankami ter novimi družbami za zavarovalno zastopanje in posredovanje.

Posebej izpostavljamo sodelovanje z Abanko, Gorenjsko banko, Novo Ljubljansko banko in Novo Kreditno banko Maribor. V ospredje sodijo tudi naša partnerstva z BTC-jem, Zavodom za šport Republike Slovenije, Obrtno zbornico Slovenije, Gospodarsko zbornico Slovenije, mednarodnim oz. lokalnim združenjem CEED, časnikom Finance (v sklopu forumov in konferenc za poslovno in drugo strokovno javnost), časnikom Dnevnik (v sklopu Zlate niti in projekta Gazele) ter Mladinsko knjigo založbo (v sklopu nezgodnih zavarovanj). Med novimi partnerstvi sta sodelovanje s podjetjem Giro (zavarovanje vozil v kratkoročnem najemu) in podjetjem Alifenet (zavarovanje odpovedi turističnega potovanja).

Aktivnosti na trgih Skupine Triglav zunaj Slovenije

Zelo dejavni smo bili pri doseganju sinergij na različnih področjih poslovanja Skupine, posebej med ključnimi segmenti obeh glavnih dejavnosti. Pri razvoju novih ter prenovi obstoječih produktov, storitev in procesov upoštevamo njihov tržni potencial za celotno Skupino. Hkrati je naš osrednji cilj prenesti dobre prakse in rešitve v odvisne družbe tako, da so prilagojene posebnostim posameznega trga. Lokalne značilnosti upoštevamo tudi pri razvoju novih in prenovi obstoječih produktov in storitev. V letu 2019 smo se osredotočili na ponovno postavitev prodajnega procesa za stranke, opolnomočenje lastne prodajne mreže, prilagoditev

Edvard König in več kot 120-članska ekipa podjetja EKWB

z inovativnimi rešitvami
izboljšujeta vodno
hlajenje visokozmogljivih
računalnikov po vsem
svetu. Del celovite
varnostne politike
je zavarovanje
kibernetske zaščite pri
Zavarovalnici Triglav.
Več →



informacijske podpore za učinkovitejše delo prodajnikov ter na nove prodajne poti in partnerstva. Razširili smo nabor asistenčnih storitev ter se posvečali višji kakovosti njihovega izvajanja, kar so prepoznale tudi stranke. Na dveh trgih nam je uspelo, da ima zavarovanje avtomobilske asistencije že vsaka tretja stranka.

Pozornost smo namenili tudi izboljševanju uporabniške izkušnje, med drugim z meritvami zadovoljstva strank in s tem povezanimi ukrepi. Prenášali smo tudi dobre prakse uvajanja regulatornih zahtev in obvladovanja tveganj.

Izpostavljamo pomembnejše novosti na posameznih trgih Skupine.

- **Triglav Osiguranje, Zagreb**, je ponudilo več prenovljenih in novih zavarovanj: Zavarovanje za manjša in srednja podjetja (MSP), Zavarovanje kibernetičnih tveganj, Zavarovanje kreditjemalcev, Zavarovanje izgube ključev in zavarovanje kartic ter Zavarovanje za družbe, ki se ukvarjajo s prodajo vozil.
- V **Triglav Osiguranju, Beograd**, so uvedli Zavarovanje proizvajalčeve odgovornosti in Zavarovanje mobilnih naprav ter nadgradili spletno prodajo domskih zavarovanj.
- V **Triglav Osiguranju, Sarajevo** in **Triglav Osiguranju, Banja Luka**, so na trgu Bosne in Hercegovine ponudili več novih in prenovljenih zavarovanj: Zavarovanje domske asistencije, Zavarovanje kreditjemalcev, Zavarovanje kartic, Zavarovanje obratovalnega zastoja iz naslova strojeloma. Prenovili so Zavarovanje avtomobilskega kaska in zdravstvena zavarovanja ter ponudili specializirana zavarovanja za elektrogospodarstvo ter gradbene in montažne storitve.
- **Triglav Osiguruvanje, Skopje**, je ponudilo Zavarovanje kreditjemalcev in Zavarovanje gum.

- Na makedonskem trgu smo ustanovili družbo **Triglav penzisko društvo, Skopje** in postali eden izmed treh ponudnikov pokojninskih zavarovanj.
- V **Lovćen Osiguranju, Podgorica**, so uvedli Zavarovanje kartic in nadgradili spletno prodajo domskih zavarovanj.
- Precej pozornosti smo namenili sklepanju partnerstev z bankami. Nove partnerje imamo v Črni gori, na Hrvaškem, v Srbiji ter v Bosni in Hercegovini.

Na vseh trgih smo:

- prilagajali produkte trgu in ciljnim skupinam,
- omogočili poenotenje zavarovanj (angl. one stop shopping) podjetjem, ki poslujejo na več trgih Skupine,
- okrepili sodelovanje pri izvajanju tehničnih pregledov in servisov ter pri prodaji vozil,
- razširili sodelovanje z lokalnimi ter regionalnimi zavarovalnimi posredniki in agencijami s številnimi trženjskimi aktivnostmi in partnerskimi nastopi.

Na področju informacijskih tehnologij (IT) smo za učinkovitejšo rabo informacijskih virov in skladnost z regulatornimi zahtevami nadaljevali centralizacijo IT-infrastrukture v Skupini. Za večjo informacijsko varnost smo nadaljevali širjenje varnostnih orodij v odvisne družbe. Sodobno spletno platformo za podporo prodajnim kanalom B2C in B2B smo dopolnili z novimi prodajnimi produkti. Za povečanje produktivnosti na delovnem mestu je steklo uvajanje informacijskih orodij, ki temeljijo na Microsoftovih oblaknih tehnologijah Office 365.

Sodelovanje z bankami smo izboljšali s uvedbo enotne vstopne točke B2B, ki omogoča enotno uporabniško izkušnjo in enostavno poslovanje na področju premoženjskih in življenjskih zavarovanj.

V skladu s Strategijo Skupine Triglav smo urešničevali zavezo k vstopanju v nova partnerska sodelovanja. Pri tem v t. i. poslovne ekosisteme vstopamo kot zavarovalni ponudnik, ki soustvarja celovito ponudbo različnih produktno-storitvenih vsebin. K dodatnim oblikam mednarodnega poslovanja in priložnostim za njegovo širitev spadajo **partnerska povezovanja s tujimi družbami za zavarovalno posredovanje in zastopanje**. Prek njih postopoma preverjamo modele za izvajanje zavarovalniške dejavnosti brez neposredne geografske navzočnosti in lastne prodajne mreže. V letu 2019 smo uspešno delovali znotraj partnerske sheme za trženje zavarovanj motornih vozil v Grčiji. Vzpostavili smo jo v letu 2018 kot prvo obliko takega sodelovanja. V letu poročanja smo tovrstna partnerstva in dejavnosti razširili na italijanski trg, kjer smo ponudili garancijska zavarovanja.

11.2 Transformacija poslovanja Skupine Triglav

Strateško preoblikovanje poslovanja Skupine sloni na izboljšavah upravljaljskih praks in tehnik, posodabljanju informacijsko-podatkovnega sistema in razvoju še učinkovitejših podpornih funkcij.

Poročevalsko-analitični sistem smo nadgradili tako, da na enem mestu združuje ključne informacije o poslovanju posamezne družbe in celotne Skupine. S centralnim poročevalsko-analitičnim sistemom povečujemo vlogo centraliziranih podatkov in odvisnim družbam omogočamo boljše pogoje za poslovno odločanje, s čimer prispevamo k nadaljnjim izboljšavam sistema korporacijskega upravljanja.

Informacijska podpora, ki sledi tehnološkimi trendom in upošteva spremembe v poslovnem okolju, je tudi sicer ključnega pomena za učinkovitejše delovanje podpornih funkcij. Za njeno enotno delovanje in izboljševanje njenega upravljanja smo ustanovili Odbor za strateško upravljanje informa-

tike v Skupini Triglav, ki predstavlja najvišjo raven za upravljanje področja informatike in je osredotočen na zagotavljanje kakovostnih, stroškovno in časovno učinkovitih informacijskih storitev.

Za poenotenje podpornih informacijskih storitev smo nadaljevali uvajanje sodobnega kadrovske informacijskega sistema in njegovo širjenje v odvisne družbe, ter vzpostavljamo intraneta kot skupnega komunikacijskega kanala za vse zaposlene v Skupini.

Posodabljanje informacijske podpore in optimiziranje procesov sta potekala tudi na drugih podpornih področjih za poslovanje. V izboljšavah in novostih v odvisnih družbah in poenotenju praks Skupine so se odražale usmeritve, ki nas zavezujejo k **vitkemu poslovanju ter stroškovni in procesni učinkovitosti**. Stekla je celovita prenova minimalnih standardov, ki na enem mestu združujejo skupne standarde Skupine. O širjenju zelene organizacijske kulture, ki je neposredno povezana s preoblikovanjem poslovanja, poročamo na drugem mestu (več o tem tudi [→ v poglavju 12. Trajnostni razvoj v Skupini Triglav], posebej [→ v točkah 12.4 in 12.5]).

11.3 Učinkovito upravljanje premoženja Skupine Triglav

Učinkovito upravljanje premoženja Skupine je strateškega pomena in se odraža v **povečevanju vrednosti premoženja**, ki ga upravljamo v finančnih in pokojninskih (kritnih) skladih, ter premoženja, ki ga za stranke upravljamo individualno.

Dejavnost upravljanja premoženja smo okrepili z **nakupom družbe ALTA** Skladi, ki smo jo ob koncu leta uspešno pripojili družbi Triglav Skladi. Slednja je z 1 milijardo evrov sredstev v upravljanju še utrdila svoj položaj med vodilnimi vzajemnimi skladi na slovenskem trgu. S pripojitvijo družbe ALTA

Skladi so Triglav Skladi pridobili tudi upravljanje treh vzajemnih skladov na Hrvaškem in s tem podlago za nadaljnjo širitev dejavnosti v jugovzhodni Evropi, kjer se razvijajo zakonodajni okvirji in tržne potrebe. Večji obseg sredstev v upravljanju Skupini Triglav omogoča ambicioznejši razvoj na področju upravljanja premoženja, posebej trženja in prodaje, ter nudi dobre temelje za nadaljnje uspešno poslovanje v tej dejavnosti.

Nadaljujemo razvoj **platforme za vlaganje v alternativne naložbe** (Trigal) ter dejavnosti za izboljšanje stroškovne učinkovitosti upravljanja premoženja Skupine. Dodatno smo **nadgradili interne procese ALM** (angl. Asset Liability Management) za upravljanje portfeljev, namenjene kritju zavarovalnih obveznosti, in jih povezali s prav tako nadgrajenim procesom upravljanja kapitala na ravni Skupine. Upravljanje tveganj, kapitala ter sredstev in obveznosti so vzvodi, s katerimi lahko pomembno vplivamo na vrednost premoženja in učinkovitost njegovega upravljanja.

V sklopu stalnega spremljanja in prepoznavanja priložnosti za razvoj in rast na ciljnih trgih smo **ustanovili** pokojninsko družbo v Severni Makedoniji.

11.4 Razvoj sodobne kulture in zavzetih kadrov

V Skupini Triglav stremimo k enotni organizacijski kulturi, ki je skupen način za doseganje strateških ciljev.

Strateški projekt prenove organizacijske kulture podpiramo tudi s sistematičnim ukrepanjem, prilagojenim ugotovljenemu stanju in vsaki posamezni družbi Skupine. Ukrepamo zlasti na področju nagrajevanja, komuniciranja in izobraževanja, in sicer po različnih metodah, tudi s coachingom. V celotnem poslovnem ekosistemu oblikujemo zaupanja vredne in raznolike time sodelavcev.

Z merjenjem organizacijske vitalnosti ugotovljamo raven zadovoljstva in zavzetosti zaposlenih ter se na tej osnovi odločamo za izboljšave (več [→ v poglavju 12. *Trajnostni razvoj v Skupini Triglav*], posebej [→ v točki 12.4.2.1]).

11.5 Trženjske aktivnosti

Tudi pri trženju pozorno uvajamo napredne informacijske rešitve. Uporabljamo sodobna orodja za upravljanje odnosov s strankami (angl. CRM – Customer Relationship Management). Direktno trženje podpiramo z novo informacijsko rešitvijo Microsoft Dynamics 365 Marketing, s katero tekoče spremljamo realizacijo premije in stroške iz akcij neposrednega trženja.

Trženjske pristope in akcije smo v letu 2019 izvajali skladno z zakonskimi in drugimi predpisi za varstvo potrošnikov. S partnerskimi sodelovanji smo strankam omogočili dodatne in povezane ugodnosti. Osredotočenost na stranko podpiramo tudi z novimi pristopi in vsebinami v digitalnem centru Triglav Lab.

Upravljanje blagovne znamke in trženjsko komuniciranje

Ugled blagovne znamke Triglav in Skupine Triglav, lojalnost strank in odnose z njimi gradimo s poglobljenim poznavanjem ravnanja in potreb strank ter proučevanjem prihajajočih trendov. Moč blagovne znamke uspešno povečujemo s celovitim pristopom k znamčenju na korporacijski ravni (tj. na ravni Skupine Triglav) in produktni ravni (tj. na ravni posameznih produktov, produktnih skupin in storitev). Identiteto blagovne znamke uveljavljamo na vseh ciljnih trgih.

V letu 2019 smo na področju upravljanja znamk izpeljali preimenovanji dveh odvisnih družb in prenovi njune grafične podobe. Na črnogorskem trgu je Skupina Lovćen prevzela novo grafično podobo,

ki je skladna z monolitno arhitekturo blagovne znamke Zavarovalnice Triglav. Razvoj blagovne znamke Lovćen je zahteval preudarno strategijo, prilagojeno posebnostim trga. Raziskave so pokazale, da je nova grafična podoba še okrepila ugled družb v Skupini Lovćen. Na slovenskem trgu smo izvedli preimenovanje družbe Skupna pokojninska družba in njeno celostno grafično podobo prav tako prenovili, da je usklajena s podobo Zavarovalnice Triglav.



Spoštujemo Slovenski oglaševalski kodeks. Zoper Zavarovalnico Triglav in njene odvisne družbe v letu 2019 ni bil sprožen postopek, ki bi lahko nastal zaradi kršitev na področju trženjskega komuniciranja.²²

Za dosežke na področju trženjskega komuniciranja smo prejeli mednarodna in domača priznanja, kot so: German Design Awards, Content Marketing Awards, ARC Awards, IADA Awards, Trusted Brand 2019, Marketinška odličnost 2019 in Zlato pero (glej tudi [→ točko 12.1]).

Preverjanje učinkovitosti in raziskovanje trga

Učinkovitost tržno-komunikacijskih kampanj in dogodkov prepoznavamo z meritvami kazalnikov uspešnosti (angl. KPI – Key Performance Indicators). V letu 2019 smo medijsko revizijo (prvič izvedeno v letu 2015 in drugič v 2018) nadgradili do te mere, da v letu 2020 načrtujemo prvo izvedbo zunaj matičnega trga, v Črni gori.

Redno preverjamo vplive in učinke izpeljanih aktivnosti na ugled blagovne znamke ter učinkovitost in uspešnost oglaševalskih kampanj. Poleg

klasičnih metod CAWI, tj. Computer-assisted Web Interviewing, uporabljamo tudi sodobnejše, kot sta merjenje možganske električne aktivnosti z elektrodami (angl. EEG – Electroencephalography) in spremljanje očesnega gibanja (angl. Eye Tracking). Raziskujemo potrebe strank in njihov odnos do zavarovalnih produktov ter preizkušamo nove produkte, ključna sporočila in komunikacijske poti, s čimer uveljavljamo celovit in skladen nastop na trgu tudi z vidika konsolidacije zavarovalnih produktov.

Na slovenskem trgu je Zavarovalnica Triglav ena najuglednejših blagovnih znamk. Na trgih zunaj Slovenije se uvrščamo med pet najboljših blagovnih znamk po stopnji ugleda, kar ocenjujemo kot zelo dober rezultat. Družbe v Skupini Triglav so prepoznane kot ugledna podjetja z značilnim, odkritim slogom komuniciranja s strankami. Poznani smo po celoviti ponudbi zavarovanj in učinkovitem procesu obravnave in izplačil škodnih zahtevkov.

Analiza stanja v slovenskem zavarovalniškem prostoru za leto 2019 (vsebinska in hevristična analiza spletnih mest slovenskih zavarovalnic in profilov na družbenih omrežjih) je pokazala dobre rezultate, kar odraža kakovost naših storitev in učinkovit spletni nagovor strank ter našo konkurenčnost. Po učinkovitosti in razumljivosti ključnih oglaševalskih akcij se v kategoriji zavarovalnic največkrat uvrščamo na prvo mesto, tudi sporočilnost naših objav ostaja dobro sprejeta.

Produktne kampanje

V produktnih kampanjah pospešujemo prodajo in se pogosto povezujemo s partnerji. V letu 2019 je bilo v ospredju pospeševanje prodaje življenjskih zavarovanj, ki smo ga izvajali tudi v sodelovanju z Abanko in Gorenjsko banko. S kreativnimi rešitvami, ki temeljijo na vsakodnevnih situacijah iz



triglav



triglav

realnega življenja, smo uvedli novost v tržno-komunikacijske pristope. Učinke smo preverjali tudi z metodo EEG (več o njej v predhodnem sklopu [→ *Preverjanje učinkovitosti in raziskovanje trga*]).

Na področju premoženjskih zavarovanj smo izvedli že tretjo »vinjetno« akcijo v partnerskem sodelovanju. Bonitetni program Triglav komplet, ki na preprost in pregleden način nagraduje zvestobo naših strank, smo pospeševali prek celega leta. Objavili smo novo spletno platformo vozimse.si, ki združuje informacije s področja preventive v prometu. Več [→ v točki 12.6.1 *Trajnostnega razvoja*].

Dejavno smo spodbujali zanimanje tudi za turistična in kmetijska zavarovanja ter zavarovanja osebne zaščite in za motoriste. Ohranili smo inovativen pristop k nezgodnim zavarovanjem za otroke in mlade pod blagovno znamko PAZI TO! V tem sklopu smo izpeljali projekt Huda izkušnja za študente, ki želijo svoje znanje preizkusiti v delovnem okolju.

V ponudbi za podjetnike smo povečevali predvsem zanimanje za Triglav podjetniški komplet in novo zavarovanje kibernetske zaščite. Produkte smo v sklopu partnerskih sodelovanj (več [→ v točki *Razvoj in nove oblike partnerstev*]) predstavljali tudi na strokovnih posvetih in dogodkih. Med zdravstvenimi zavarovanji je bilo v ospredju tržno komuniciranje dodatnih zavarovanj. Poleg utrjevanja blagovne znamke Triglav zdravje smo povečevali prepoznavnost zavarovanj Specialisti/Specialisti+, Zobje/Zobje+ in Zdravstveni nasvet.

Že četrto leto zapored smo z ekipo revije Moje Finanče soustvarjali projekt finančnega opismenjevanja. Več o njem [→ v točki 12.5 *Trajnostnega razvoja*].

Gradnja korporacijske podobe

Triglav Lab, tehnološki center in poligon digitalnega poslovanja Skupine Triglav, je v dobrem letu postal prepoznaven kot prostor inovativnih in naprednih rešitev, posebej blizu mlajšim generacijam. Omogoča nam, da nastopamo kot zaupanja vreden partner na različnih področjih, kot so preventiva, finančno opismenjevanje in sodelovanje s športniki. Njegovo prepoznavnost bomo še povečevali, zlasti v smeri razvojnega centra za preverjanje rešitev in produktov v sodelovanju s strankami.

S simulatorji obiskovalci Triglav Laba virtualno doživijo reševanje v primeru potresa in prometne nesreče, preizkusijo se v varni vožnji na simulatorju DRAJV (mladi vozniki lahko tako opravijo tečaj varne vožnje) ter virtualno poletijo s planiške velikanke. V letu 2019 smo v tem tehnološkem centru gostili 130 dogodkov, različnih izobraževanj, delavnic in seminarjev, ki se jih je udeležilo nad 3.600 obiskovalcev.

Finančnemu opismenjevanju več ciljnih skupin namenjamo revijo Naložbenik. V letu 2019 smo izdali tri digitalne številke, vsebinsko povezane s trženjskimi in komunikacijskimi kampanjami.

S projektom Mladi upi Zavarovalnice Triglav in dogodki, ki jih predstavljamo [→ v poglavju 12. *Trajnostni razvoj v Skupini Triglav*], še dodatno gradimo svojo korporacijsko podobo.

11.6 Prilagajanje regulatornim spremembam

Pri načrtovanju in izvajanju razvojnih in prodajnih dejavnosti v Skupini sledimo zakonskim določilom ter regulatornim okvirom.

V letu 2019 smo bili usmerjeni predvsem v oblikovanje dobre prakse v zvezi z novostmi, ki jih je uvedla Splošna uredba o varstvu podatkov (angl. GDPR – General Data Protection Regulation), spoštovanje pravice do zasebnosti v elektronskem komuniciranju in vpeljavo zahtev Direktive o distribuciji zavarovanj (IDD), pri kateri smo sodelovali tudi pri pripravi zakonskih sprememb za zavarovalništvo. Na področju računovodskega poročanja smo izvajali vse potrebno za uvedbo novih mednarodnih standardov, kot so MSRP 9, MSRP 16 in MSRP 17.

Vzpostavljali smo skupne smernice za izločanje poslov v zunanje izvajanje na zavarovalnem trgu ter podali mnenja na novelo zakonov o varstvu osebnih podatkov ter zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma ter zakona, ki ureja osebno izkaznico. Sodelovali smo pri postopkih in dejavnostih, povezanih s spremembo zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju ter podzakonskega akta o izračunu pokojninskih rent.

Izjava o nefinančnem poročanju

Zavarovalnica Triglav od leta 2009 uporablja mednarodne standarde trajnostnega poročanja GRI (Global Reporting Initiative). S tem je Letno poročilo Zavarovalnice Triglav in Skupine Triglav za leto 2019 skladno z zahtevami Evropske direktive glede razkritja nefinančnih informacij in informacij o raznolikosti nekaterih velikih podjetij in skupin, ki je v slovenski pravni red vstopila v letu 2017. Vsebine zahtev iz Izjave o nefinančnem poslovanju po Zakonu o gospodarskih družbah (ZGD-1J) podajamo skozi celotno letno poročilo, kar je razvidno v obliki sklicev na razkritja GRI, in sicer:

- Informacije, opis politik in rezultate politik o okoljskih, družbenih in kadrovskih zadevah, spoštovanju človekovih pravic ter zadevah, povezanih z bojem proti korupciji in podkupovanju, predstavljamo [→ v poglavju 12. *Trajnostni razvoj v Skupini Triglav*].
- Glavna tveganja, povezana s prej naštetimi področji, navajamo [→ v poglavjih *Upravljanje tveganj*, 11. *Razvojne in prodajne aktivnosti ter 12. Trajnostni razvoj v Skupini Triglav*].
- Opis poslovnega modela oz. modela ustvarjanja vrednosti Skupine Triglav predstavljamo [→ v poglavju 2. *Skupina Triglav in Zavarovalnica Triglav v letu 2019*].
- Opis politik raznolikosti, ki se izvajajo v zvezi z upravnimi, poslovodnimi in nadzornimi organi, je razviden [→ v poglavju 5. *Izjava o upravljanju*].

Andrej Slapar
predsednik Uprave



Uroš Ivanc
član Uprave



Tadej Čoroli
član Uprave



Barbara Smolnikar
članica Uprave



David Benedek
član Uprave



Marica Makoter
članica Uprave



O poročilu²³

Letno poročilo Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav pripravljajo strokovne službe Zavarovalnice Triglav v sodelovanju s strokovnimi službami odvisnih družb.²⁴ Poročanje se nanaša na posamezno poslovno in koledarsko leto. Pri tem sledimo **Mednarodnim standardom računovodskega poročanja (MSRP), Zakonu o gospodarskih družbah (ZGD-1J) in Zakonu o zavarovalništvu (ZZavar-1)**.

Ekonomske, družbene in okoljske vplive našega poslovanja pojasnjujemo v skladu z mednarodnimi standardi trajnostnega poročanja GRI, ki jih umeščamo v različna poglavja in so razvidna iz sprotne sklicev. Pri tem uporabljamo zadnje smernice GRI – Global Standards (GS) ter posebne usmeritve za finančni sektor.

V letu 2019 smo ponovno preverili interese naših deležnikov ter na podlagi pridobljenih odgovorov pripravili analizo bistvenosti in matriko interesov, ki ju predstavljamo [→ v točki 12.2 *Ključni deležniki*]. Obseg tem in razkritij je razviden iz kazala po GRI na koncu letnega poročila.

Pregled področij, na katerih v Skupini Triglav prispevamo k izpolnjevanju Ciljev trajnostnega razvoja (Sustainable Development Goals), sprejetih v Združenih narodih, podajamo [→ v točki 12.1 *Uresničevanje strateških usmeritev in ciljev trajnostnega razvoja Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav*].

Podatke o trajnostnem delovanju Skupine zbirajo strokovne službe matične družbe, Zavarovalnice Triglav, ki je nosilka poročanja. Razkritja po standardu GRI se v pretežnem delu nanašajo na matično družbo, postopoma pa jih vpeljujemo tudi v odvisne družbe.

Metodologija izračuna posameznih kazalnikov je navedena v besedilu in opombah. Podatki iz predhodnih poročil se, zaradi novih ugotovitev ali odstopanj, ki bi bistveno vplivala na stanje, niso spremenili. Posamezne manjše spremembe sprti pojasnjujemo v opombah.²⁵