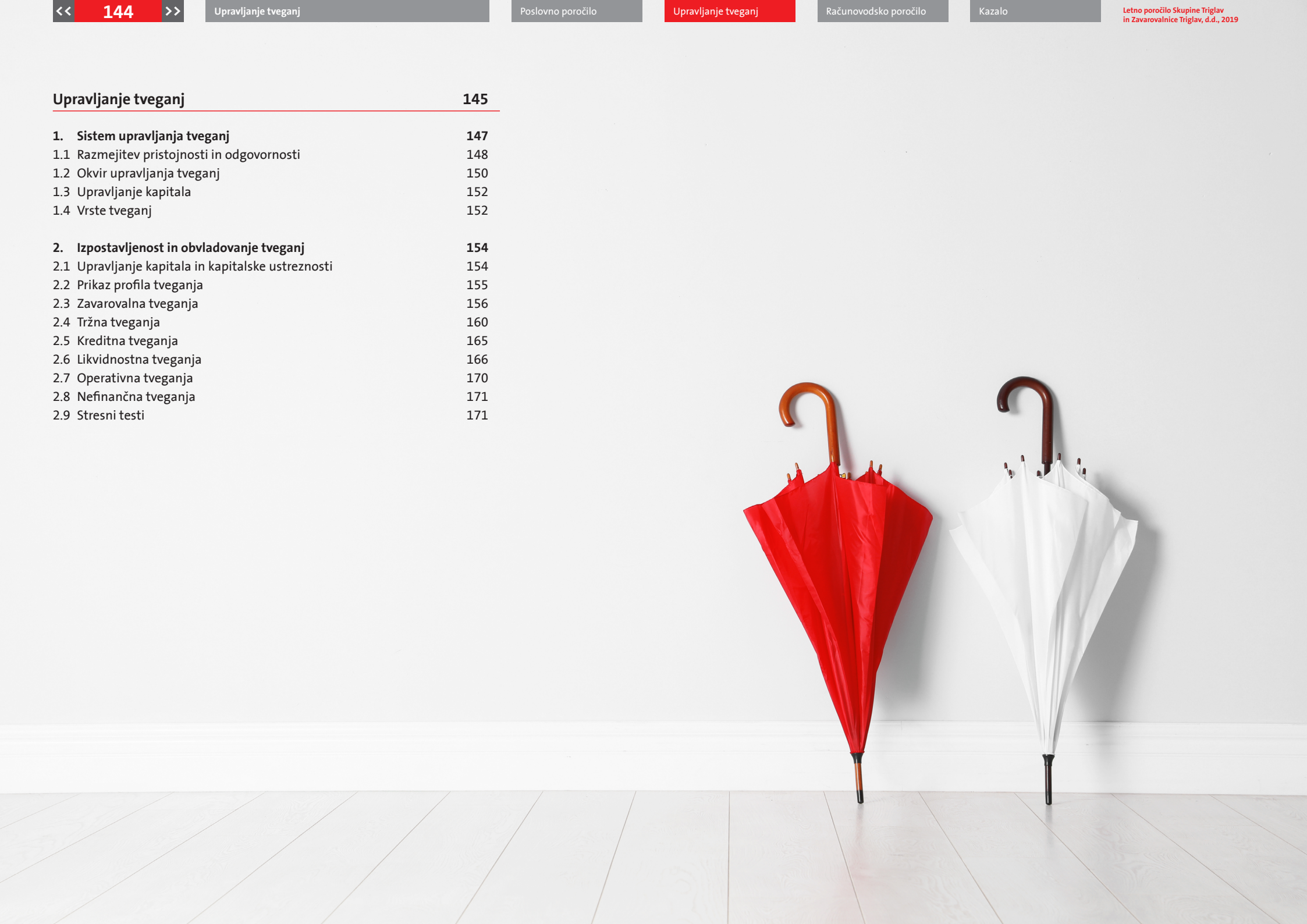
Upravljanje tveganj 145

1. Sistem upravljanja tveganj 147
1.1 Razmejitev pristojnosti in odgovornosti 148
1.2 Okvir upravljanja tveganj 150
1.3 Upravljanje kapitala 152
1.4 Vrste tveganj 152

2. Izpostavljenost in obvladovanje tveganj 154
2.1 Upravljanje kapitala in kapitalske ustreznosti 154
2.2 Prikaz profila tveganja 155
2.3 Zavarovalna tveganja 156
2.4 Tržna tveganja 160
2.5 Kreditna tveganja 165
2.6 Likvidnostna tveganja 166
2.7 Operativna tveganja 170
2.8 Nefinančna tveganja 171
2.9 Stresni testi 171



Upravljanje tveganj

- Skupina Triglav je bila v letu 2019 ustrezno kapitalizirana, varna in donosna.
- Ustreznost kapitalske in finančne moči Skupine odražata tudi bonitetni oceni »A« agencij S&P Global Ratings in AM Best.
- Kapitalsko moč potrjuje sestava kapitala, ki ga skoraj v celoti predstavlja najkakovostnejši kapital.
- V sklopu rednih aktivnosti upravljanja kapitala Skupine Triglav je Zavarovalnica v preteklem letu uspešno izdala podrejeno obveznico.

Temelj za zagotavljanje ustrezne varnosti in dobičkonosnosti poslovanja ter visoke stopnje zaupanja vseh deležnikov je trdno integriran proces upravljanja kapitala v Skupini Triglav. Cilj je učinkovita poraba razpoložljivih lastnih sredstev za dolgoročno in stabilno donosnost naložb lastnikov Zavarovalnice Triglav. Ta je vnaprej opredeljena v merilih dividendne politike ter upošteva tudi interese preostalih deležnikov in regulatorne omejitve.

Ključen med dejavniki za uresničevanje omenjenih ciljev je celovit sistem upravljanja tveganj, tesno povezan s procesi njihovega prevzemanja. Odgovornim omogoča pravočasno prepoznavanje dobičkonosnosti in tveganj, ki jih prinaša posamezna poslovna priložnost, ter redno merjenje in spremljanje višine, donosnosti in porabe ekonomskega kapitala. Na tej osnovi optimiziramo sestavo kapitala in prilagajamo poslovne odločitve.

Skupina Triglav meri tveganja ter spremlja kapitalsko ustreznost z metodami, skladnimi s standardno formulo po Solventnosti II, na podlagi tržnega vrednotenja. Sočasno uporablja in razvija interno metodologijo merjenja tveganj po posameznih vrstah tveganj. To metodologijo uporablja tudi za testiranje primernosti regulatorne metode. Ob tem redno izvaja lastno oceno tveganj in solventnosti za zagotavljanje dolgoročne ciljne kapitalske ustreznosti, s čimer ugotavlja tekoče in pričakovane solventnostne potrebe ter opredeljuje ustrezne ukrepe za upravljanje kapitala. Lastna ocena tveganj in solventnosti v letu 2019 je potrdila visoko raven kapitalske ustreznosti Skupine kljub še vedno manj spodbudnim razmeram na finančnih trgih oziroma celo vse bolj pesimističnim napovedim za evropsko gospodarstvo.

Skupina Triglav je bila v letu 2019 dobro kapitalizirana. Njeno kapitalsko moč odraža sestava kapitala, ki ga skoraj v celoti predstavlja najkakovostnejši kapital – osnovni kapital in uskladitvene rezerve. V manjšem delu se v razpoložljiva lastna sredstva uvrščajo tudi podrejene obveznosti. Zavarovalnica Triglav je v preteklem letu v sklopu rednih dejavnosti za upravljanje kapitala Skupine, s katerimi zagotavlja njegovo optimalno kapitalsko strukturo in stroškovno učinkovitost, uspešno izdala 30,5-letno podrejeno obveznico (Razred 2 oz. Tier 2 skladno z regulativo Solventnost II) z možnostjo odpoklica po 10 letih in pol. Skupna vrednost izdaje je dosegla 50 milijonov evrov. Ustreznost kapitalske in finančne moči Skupine dokazujeta tudi dolgoročna kreditna bonitetna ocena in bonitetna ocena finančne moči »A«, ki sta jo Skupini Triglav ponovno dodelili agenciji S&P Global Ratings in AM Best. Bonitetni oceni imata stabilno srednjeročno napoved. Več [→ *v poglavju 6.6 poslovnega dela Letnega poročila*].

Spremembe v izpostavljenosti in na finančnih trgih – predvsem nižanje že tako nizkih obrestnih mer – so zahtevale nekaj prilagoditev profila tveganj Skupine v primerjavi s stanjem ob koncu leta 2018. Te spremembe izpostavljenosti izhajajo predvsem iz spremenjenega naložbenega portfelja in povečanega obsega zavarovalnega portfelja, zlasti premoženjskih zavarovanj. Z nadaljevanjem obdobja nizkih obrestnih mer so se namreč povečala tudi tveganja življenjskih zavarovanj. V okviru tržnih tveganj smo zaradi zmanjšanja izpostavljenosti podjetniškim obveznicam na račun višje izpostavljenosti državnim obveznicam znižali tveganja kreditnih pribitkov, s čimer so se – glede na preteklo

leto – znižala tržna tveganja. Zavarovalnica je v letu 2019 enkrat izvedla lastno oceno tveganj in solventnosti.

Skozi vse leto smo spremljali novonastala tveganja v okolju in se aktivno odzivali na potencialne grožnje.

Delujoči sistem upravljanja tveganj neprekinjeno nadgrajujemo, predvsem na področjih, za katere je značilna povečana ranljivost, povezana z zunanjimi vplivi ali internimi pobudami.

Glavne razvojne aktivnosti na področju upravljanja tveganj na ravni Skupine Triglav v letu 2019

- V okviru **tržnih tveganj** smo razvojne aktivnosti osredotočili predvsem na področje obrestnih tveganj. Zaradi povečanih tveganj, povezanih z zunanjim okoljem zaradi nizkih obrestnih mer, smo nadgradili redni izračun razmika v trajanju in spremljanje učinka obrestnih mer na kapital. Kot ukrep za znižanje obrestnih tveganj smo potrdili strožje usmeritve za ciljne usklajenosti sredstev in obveznosti v portfeljih sklenjenih zavarovanj. Opredelili smo tudi ukrepe pri sklepanju življenjskih zavarovanj.
- Na področju **zavarovalnih tveganj** smo začeli celovito nadgrajevati procese, da pridobimo hitrejši in kakovostnejši pregled nad koncentracijami v Skupini.
- V okviru **kreditnih tveganj** smo uspešno prenesli redno spremljanje izpostavljenosti odvisnih družb do bank z Zavarovalnice na odvisne družbe. To nam je omogočilo učinkovitejše spremljanje ter pravočasno ukrepanje za zagotavljanje ciljne izpostavljenosti do bančnih skupin na ravni Skupine. Vzpostavili smo podrobnejši kontrolni pregled kreditnih ocen vseh pozavarovalnic, s katerimi poslujejo družbe Skupine in vzpostavili sistem rednega avtomatskega preverjanja.
- Na področju **likvidnostnih tveganj** smo vzpostavili usklajeno metodologijo določanja likvidnih sredstev in s tem uskladili spremljanje likvidnosti v družbah Skupine.
- Na podlagi pridobljenih izkušenj in znanj smo uspešno **nadgradili sistem upravljanja operativnih tveganj**. Vpeljali smo poročanje o realiziranih operativnih tveganjih na ravni Skupine. Pri tem smo poseben poudarek namenili informacijskim tveganjem, vključno s kibernetskimi in sistemom upravljanja neprekinjenega poslovanja. Prepoznali smo povečano izpostavljenost kibernetskim tveganjem ter v okviru lastne ocene tveganj in solventnosti dopolnili stresne scenarije v vseh družbah Skupine. Na ravni Skupine smo preverili ranljivost, ki izhaja iz tovrstnih tveganj. Uvedli smo dodatne načine za njihovo merjenje in spremljanje ter nove varnostne mehanizme, ki jih bomo tudi v prihodnje stalno nadgrajevali.
- Pri vpeljavi minimalnih standardov, predvsem pri pripravi rednih poročil o tveganjih, smo uspešno **nadaljevali sodelovanje z družbami Skupine**. Tako smo si na ravni Skupine prizadevali za boljšo kakovost podatkov in sistema poročanja. Kulturo upravljanja tveganj med zaposlenimi v Zavarovalnici in Skupini Triglav smo krepili z izobraževalnimi delavnicami.

1. Sistem upravljanja tveganj

Celovit sistem upravljanja tveganj sodi med ključne pogoje za uresničevanje strateških ciljev Skupine Triglav in je temelj širšega sistema njenega upravljanja. V Zavarovalnici Triglav deluje jasno, pregledno in je dobro dokumentiran. Po načelih obvladujoče družbe je opredeljen v Minimalnih standardih Skupine in vzpostavljen v vseh njenih družbah, pri čemer je upoštevano načelo sorazmernosti, torej njihova velikost, kompleksnost in poslovni profil. Sistem nam omogoča pravočasno prepoznavanje in spremljanje vseh pomembnih tveganj ter pravočasno poročanje. Obsega tudi procese za učinkovito obvladovanje posameznih tveganj oziroma izpostavljenosti. Razvoj sistema se na osnovi skupnih Minimalnih standardov učinkovito prenaša z Zavarovalnice Triglav na preostale družbe Skupine.

Upravljanje tveganj Skupine prvotno poteka na ravni posameznih družb in nato na ravni Skupine. Na ravni posameznih družb so za vzpostavitev in delovanje sistema upravljanja tveganj odgovorna vodstva družb in pooblaščene osebe za upravljanje tveganj.

Za pripravo in prenos minimalnih standardov z usmeritvami na odvisne družbe je v Zavarovalnici odgovorna Služba za upravljanje s tveganji, za upravljanje odvisnih družb v Skupini pa specializirano področje. To z uveljavljanjem minimalnih standardov vzpostavlja in ohranja učinkovit ter pregleden sistem upravljanja Skupine Triglav, za katerega so bistveni učinkovito komuniciranje in kakovostna izmenjava podatkov ter informacij, zlasti časovna razpoložljivost, metodološka skladnost, računovodska preverljivost in celovitost.

Proces lastne ocene tveganj in solventnosti, ki je močno povezan s kakovostjo celotnega sistema upravljanja tveganj, je umeščen v drugo obrambno linijo sistema [→ *glej opis sistema obrambnih linij v nadaljevanju v točki 1.1*]. Z ocenjevanjem solventnostnih potreb preverjamo primernost regulatorne metode in ustreznost strateških usmeritev tudi z vidika zagotavljanja kapitalske ustreznosti. Za optimizacijo uporabe kapitala ocenjujemo solventnostne potrebe glede na potrebe uresničevanja strateškega načrta in kapitalsko ustreznost testiramo z opredeljenimi stresnimi testi. Na tej osnovi sprejemamo ukrepe, kot so spremembe usmeritev o sprejemanju poslov, premijskih stopenj, prilagoditve limitnega sistema, prenosa tveganj. K opisanemu procesu sodi tudi testiranje stabilnosti kapitalske ustreznosti Skupine glede na nova, nastajajoča tveganja iz okolja. Njihov vpliv na lastna sredstva preverjamo z izbranimi scenariji in na podlagi ocenjenega učinka opredelimo ukrepe za zmanjšanje tveganj. S tem povečujemo svojo pripravljenost na zaznana tveganja in nadgrajujemo notranji kontrolni sistem. Vse navedeno tvori učinkovit sistem za strateško odločanje.

1.1 Razmejitev pristojnosti in odgovornosti

Sistem celovitega upravljanja tveganj omogoča, da se sprejema poslovne odločitve, ki so skladne s cilji v apetitu po tveganjih.

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

- **Prvo obrambno linijo** tvorijo poslovne funkcije, ki s svojimi poslovnimi odločitvami aktivno upravljajo konkretna poslovna tveganja. V prvi vrsti so odgovorne za prepoznavanje in prevzemanje tveganj.
- **Drugo obrambno linijo** sestavljajo ključne funkcije in druga povezana področja, ki izvajajo nadzor, ter organi odločanja. Ti postavljajo sistem upravljanja tveganj, vključno s postopki prepoznavanja, merjenja in spremljanja izpostavljenosti, ter sistem limitov izpostavljenosti.
- **Tretjo obrambno linijo** predstavlja funkcija notranje revizije. Ta izvaja redne neodvisne preglede uspešnosti in učinkovitosti delovanja sistema notranjih kontrol ter sistema upravljanja tveganj na posameznih poslovnih področjih.

Uprava in Nadzorni svet nista neposreden del obrambnih linij sistema upravljanja tveganj, a je njuna vloga v njem kljub temu ključna. Sta namreč primarna deležnika, katerih delovanje podpirajo vse tri obrambne linije, in odgovorna za delovanje sistema.

Nadzorni svet Zavarovalnice daje soglasja Upravi k pisnim pravilom sistema upravljanja tveganj na najvišji ravni. V okviru svojih pristojnosti in odgovornosti se seznanja s poročili ključnih funkcij. Na svojih sejah redno spremlja profil tveganj, kapitalsko ustreznost ter izsledke lastne ocene tveganj in solventnosti. Poda tudi soglasja k Poročilu o solventnosti in finančnem položaju družbe ter k poročilom o tveganjih. Nadzorni svet lahko oblikuje tudi delovno telo za strokovno pomoč in oporo pri oblikovanju stališč o upravljanju tveganj.

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

Uprava Zavarovalnice oblikuje poslovne cilje in apetit za prevzemanje tveganj ter odobri strategijo in politike njihovega upravljanja. Pristojna je za zagotavljanje učinkovitosti sistema upravljanja tveganj in potrjuje politike ter načrte dela posameznih ključnih funkcij. Redno se seznanja s kapitalsko ustreznostjo in potrjuje najpomembnejša poročila ključnih funkcij, vključno z Rednim poročilom nadzorniku ter Poročilom o solventnosti in finančnem položaju.

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

Nadzorni svet in revizijska komisija

Uprava

Prva obrambna linija → Prevzemanje tveganj	**Druga obrambna linija** → Upravljanje tveganj	**Tretja obrambna linija** → Neodvisen nadzor
Poslovne funkcije na vseh nivojih	Zajema pristojne odbore s področja upravljanja tveganj, funkcijo upravljanja tveganj, aktuarsko funkcijo, funkcijo skladnosti in druga povezana področja	Notranja revizija
▪ Aktivno operativno upravljanje konkretnih poslovnih tveganj. ▪ Odgovornost za prepoznavanje in prevzemanje tveganj.	▪ Opredeljevanje sistema upravljanja tveganj. ▪ Opredeljevanje in izvajanje postopkov prepoznavanja, merjenja in spremljanja izpostavljenosti ter sistema limitov izpostavljenosti.	▪ Izvajanje neodvisnih rednih pregledov uspešnosti in učinkovitosti delovanja sistema notranjih kontrol ter sistema upravljanja tveganj.

Uprava samostojno in v okviru odborov aktivno sodeluje in usmerja proces lastne ocene tveganj in solventnosti ter skrbi za njegovo usklajenost in povezanost s procesoma načrtovanja in upravljanja kapitala.

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

Ključne funkcije sistema upravljanja so v Zavarovalnici Triglav **organizirane kot samostojne organizacijske enote**. To so funkcija upravljanja tveganj, aktuarski funkciji za premoženjska in osebna zavarovanja, funkcija skladnosti poslovanja ter funkcija notranje revizije. Naloge in odgovornosti izvajajo neodvisno druga od druge ter od preostalih organizacijskih enot družbe. Delujejo v drugi obrambni liniji, razen funkcije notranje revizije, ki je prav tako ključna, a umeščena v tretjo obrambno linijo. Vse ključne funkcije med seboj sodelujejo in si redno izmenjujejo potrebne informacije. Nosilci ključnih funkcij izpolnjujejo zahteve glede primernosti in ustreznosti, opredeljene z notranjimi pravili za posamezno področje. Pri dejavnostih upravljanja tveganj ključne funkcije aktivno sodelujejo s preostalimi kontrolnimi funkcijami na ravni Skupine.

Funkcija upravljanja tveganj skrbi za vzpostavitev ter usklajeno in neprekinjeno delovanje integriranega sistema upravljanja tveganj na podlagi usmeritev Uprave. Pristojna je za spremljanje splošnega profila tveganj, metodološki razvoj upravljanja tveganj in modelov njihovega vrednotenja. Izvaja tudi krovne analize tveganj, poroča o izpostavljenosti tveganjem in vrednoti kapitalsko ustreznost po regulatorni metodi ter drugih kapitalskih modelih. Glede na usmeritve Uprave koordinira in izvaja tudi lastno oceno tveganj in solventnosti, pripravlja kvartalna poročila o tveganjih, poročilo o solventnosti in finančnem položaju ter redno poročilo nadzorniku. Skladno z zahtevami poroča regulatornim organom. Redno poroča o profilu tveganj Upravi, Nadzornemu svetu in Revizijski komisiji Nadzornega sveta.

Funkcija skladnosti poslovanja spremlja skladnost poslovanja Zavarovalnice s predpisi in zavezami v okviru sistema notranjih kontrol. O tem redno poroča Upravi, Nadzornemu svetu in Revizijski komisiji Nadzornega sveta. Spremlja in ocenjuje vplive zaradi spremenjenega pravnega okolja ter tveganja za skladnost poslovanja družbe. Ocenjuje tudi primernost in učinkovitost postopkov ter svetuje ob ukrepih za uskladitev poslovanja Zavarovalnice z ugotovljenimi spremembami. Pri tem podaja usmeritve, priporočila in predloge, s katerimi soblikuje notranje kontrole skladnosti določenega procesa, poslovnega področja ali celotne družbe. Pomembno vlogo v Zavarovalnici ima funkcija skladnosti poslovanja tudi z vidika prizadevanj za pošteno in transparentno ravnanje, saj spremlja spoštovanje etičnih zavez in skrbi za njihovo uveljavljanje v praksi.

Funkcija notranje revizije stalno in celovito nadzoruje poslovanje Zavarovalnice. Sistematično in metodično pregleduje ter ocenjuje primernost in učinkovitost upravljanja, upravljanja tveganj in kontrolnih postopkov ter daje priporočila za izboljšanje. Sodeluje z zunanjimi revizorji in drugimi nadzornimi organi, spremlja uresničevanje priporočil notranjih in zunanjih revizorjev ter sodeluje pri notranjih revizijskih pregledih v drugih družbah Skupine. Prav tako skrbi za kakovost in stalen razvoj notranjega revidiranja v Zavarovalnici ter znanja in dobre prakse na tem področju prenaša v druge družbe Skupine. Po dogovoru z Upravo in vodstvi poslovnih področij izvaja svetovalne storitve.

Aktuarska funkcija usklajuje in izračunava zavarovalno-tehnične rezervacije. Zagotavlja, da so pri izračunih uporabljene ustrezne metode, modeli in predpostavke ter so uporabljeni podatki ustrezni, zadostni in kakovostni. Njeni ključni nalogi sta preverjanje ustreznosti splošne politike prevzemanja zavarovalnih tveganj in podajanje mnenj o primernosti višine zavarovalne premije za posamezne produkte, pri čemer presoja, ali premija zadošča za pokrivanje vseh obveznosti iz zavarovalnih pogodb. Aktuarska funkcija prav tako preverja ustreznost pozavarovanja in sodeluje pri lastni oceni tveganj in solventnosti, ob tem tudi usklajuje in izračunava kapitalske zahteve na podlagi zavarovalnih tveganj. V sklopu druge obrambne linije redno spremlja izvajanje aktuarske funkcije in o pomembnejših ugotovitvah obvešča Nadzorni svet in Upravo.

Vse ključne funkcije skrbijo za prenos znanj in dobrih praks v družbe Skupine ter njihovo usklajeno delovanje.

V drugi obrambni liniji sistema upravljanja tveganj delujejo tudi **odbori, ki jih imenuje Uprava**. Njihova vloga je posvetovalna, Uprava pa jim lahko dodeli tudi nekatere odločevalske pravice. Upravo podpirajo pri rednem spremljanju, usklajevanju in informiranju o upravljanju tveganj. Pristojnosti in pooblastila odborov so opredeljena v poslovniku, ki ga prav tako potrjuje Uprava.

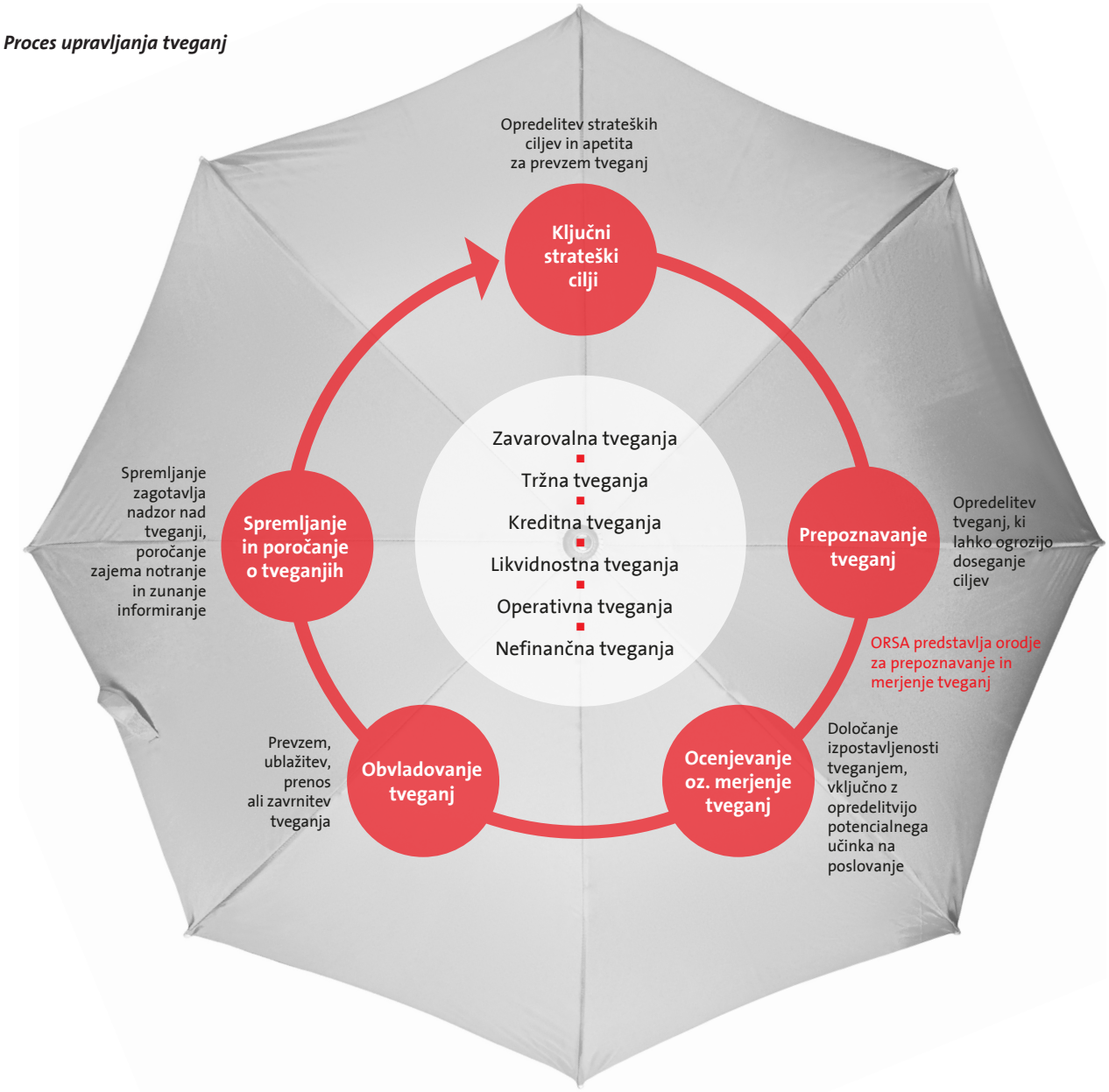
Na ravni Zavarovalnice deluje več odborov, ki so del sistema upravljanja tveganj v Skupini.

- **Odbor za upravljanje s tveganji:** Obravnava vsa za Zavarovalnico ali Skupino pomembna tveganja. Pristojen je tudi za obravnavo strateških oziroma nefinančnih tveganj.
- **Odbor za upravljanje s sredstvi in obveznostmi:** Obravnava tržna tveganja, vključno s kreditnim tveganjem zaradi izpostavljenosti do bank in bančnih skupin, tveganja življenjskih zavarovanj in likvidnostna tveganja.
- **Zavarovalni odbor premoženjskih zavarovanj:** Obravnava kreditno in zavarovalna tveganja premoženjskih zavarovanj, vključno s tveganji prenosa izpostavljenosti na pozavarovatelje.
- **Odbor za operativna tveganja:** Obravnava operativna tveganja, vključno s tveganji informacijske varnosti – kibernetskimi tveganji in sistemom upravljanja neprekinjenega poslovanja – ter tveganji neskladnosti in izločenih poslov.
- **Produktna foruma premoženjskih in osebnih zavarovanj:** Obravnavata razvoj novih zavarovalnih produktov, vključno s tovrstnimi tveganji.
- **Projektni usmerjevalni odbor:** Obravnava tveganja projektov in o tem poroča drugim pristojnim odborom.

1.2 Okvir upravljanja tveganj

Sistem upravljanja tveganj obsega vsa področja njihovega upravljanja. Večji poudarek dajemo tistim s pomembnejšim vplivom na poslovanje in zastavljene poslovne cilje. Pomemben dejavnik pri upravljanju tveganj je vzpostavljanje ustrezne kulture družbe, ki temelji na poznavanju, sodelovanju in odprtem komuniciranju o tveganjih. Pri tem imajo ključno vlogo Uprava in vodstva družb Skupine.

Proces upravljanja tveganj



Proces celovitega upravljanja tveganj Zavarovalnice Triglav temelji na Strategiji Skupine in Poslovnem načrtu Zavarovalnice. V procesu načrtovanja usmeritev in ciljev za strateško obdobje Zavarovalnica opredeli tudi tveganja, ki jih je za dosego teh ciljev pripravljena prevzeti. Določi tudi ključne kazalnike, ki omogočajo opredelitev ciljnih ('apetit') in skrajnih ('toleranca') vrednosti izpostavljenosti tveganjem. Enkrat letno na podlagi zastavljenih strateških ciljev v procesu lastne ocene tveganj in solventnosti najprej prepozna verjetne dogodke, ki imajo lahko materialen vpliv na doseganje zastavljenih ciljev. Nato Zavarovalnica oceni vpliv teh dogodkov na svoje poslovanje in opredeli ukrepe za njihovo obvladovanje, če je to potrebno.

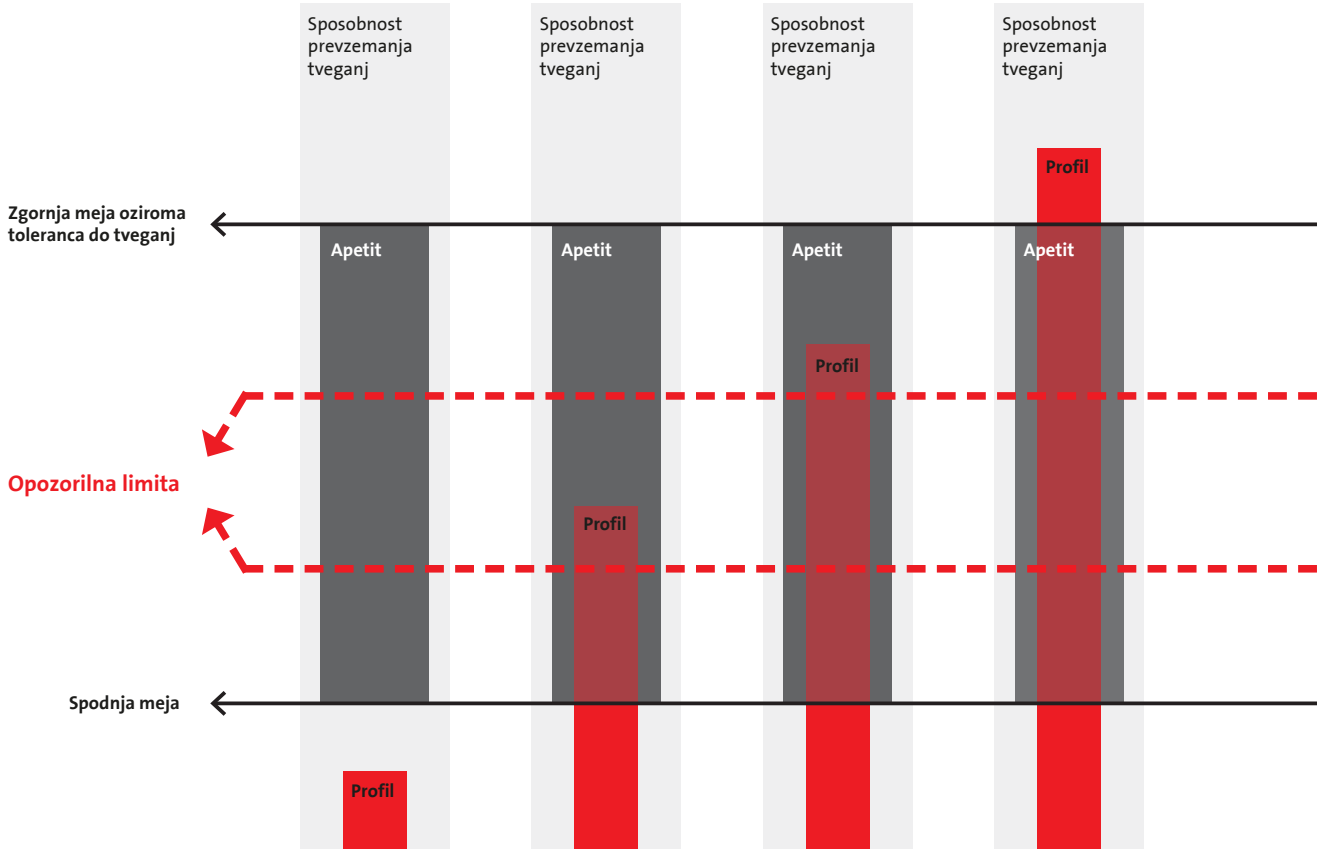
Prepoznani dogodki predstavljajo tveganja, ki jih Zavarovalnica ustrezno razvrsti, oceni in prouči, predvsem glede na velikost učinka in verjetnost njihovega pojava. Na osnovi te analize Uprava sprejema odločitve o načinu obvladovanja tveganj, ki izhajajo iz razmerja med dejansko izpostavljenostjo (profilom tveganja) in vrednostmi, določenimi v apetitu po tveganjih (prevzem, ublažitev, prenos ali zavrnitev). Vsa tveganja so redno spremljana in nadzorovana. Tako zunanjim kot notranjim deležnikom o njih redno poročamo.

Apetit po tveganjih sestavljajo ključni kazalniki za pomembna tveganja in njihove ciljne ter skrajne vrednosti. Do tveganj, ki jih pri poslovanju ne želimo prevzeti, opredelimo ničelno toleranco. Eden ključnih kazalnikov je *solventnostni količnik*. Njegov ciljni razpon in toleranca sta usklajena z dividendno politiko ter opredeljena v internem aktu, ki določa upravljanje kapitala Zavarovalnice in Skupine. Ohranjanje kapitalske ustreznosti znotraj ciljnih razponov je stalen proces, zato narekuje redno presojanje poslovnih odločitev z vidika dobičkonosnosti in prevzetih tveganj.

Služba za upravljanje s tveganji redno spremlja usklajenost profila tveganj (dejansko izpostavljenost tveganjem) z apetitom po tveganjih in o tem redno poroča Upravi, Nadzornemu svetu in Revizijski komisiji Nadzornega sveta.

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

Prikaz podlage za sprejemanje odločitev o načinu upravljanja določenega tveganja



Morebitna negativna gibanja zaznavamo in prepoznavamo z mehanizmi za spremljanje izpostavljenosti tveganjem ter ustrezno ukrepamo, kar operativno poteka na več ravneh. Na ravni **poslovnih področij** jih prepoznamo prek vzpostavljenih procesov obveščanja ključnih funkcij o poslih s povečanimi tveganji. Na **agregatni ravni** pa redno spremljamo koncentracijo izpostavljenosti in povečane volatilnosti, kjer je izpostavljenost Skupine večja. Pomembnejša zaznana ali prepoznana tveganja vključimo tudi v proces lastne ocene tveganj in solventnosti.

Tveganja redno merimo in spremljamo z različnimi metodami.

- **Regulatorna metoda.** Temelji na merjenju tveganj, ki je skladno s standardno formulo Solventnosti II in vključuje utemeljitev bistvenih sprememb v obdobju.
- **Interne metodologije.** Redno pripravljamo lastne izračune opredeljenih ključnih kazalnikov tveganj, kar nam omogoča oceno ravni tveganja pri posamezni vrsti tveganj. Pri tem opredeljujemo tudi limite, ki omejujejo prevzemanje tveganj v posameznem sklopu in se uporabljajo pri rednem poslovanju.
- **Metoda vrednotenja tveganj S&P.** Kapitalsko ustreznost izračunavamo tudi po metodologiji bonitetne agencije S&P.

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

Upravo in Nadzorni svet redno obveščamo o izpostavljenosti Zavarovalnice in Skupine tako posameznim vrstam kot tveganjem v celoti. Poročilo o tveganjih pripravljamo četrtletno in dokumentirano odraža rezultate rednega merjenja in spremljanja tveganj. Zajema vse ključne kazalnike tveganj, vključno s trendi, limiti in priporočili Službe za upravljanje s tveganji.

Zavarovalnica prav tako redno dokumentira pomanjkljivosti, prepoznane v sistemu upravljanja tveganj, in pripravlja predloge izboljšav, ukrepov in priporočil za nadgradnjo.

1.3 Upravljanje kapitala

Dobro integriran sistem upravljanja tveganj je ključen tudi za učinkovito upravljanje kapitala. **Zagotavljanje kapitalske ustreznosti v ciljnem območju** pomeni, da Skupina Triglav v vsakem trenutku razpolaga z zadostno količino kapitala glede na prevzeta merljiva tveganja. Z doslednim presojanjem dobičkonosnosti glede na prevzeta tveganja pri odločanju o sklenitvi poslovne priložnosti zasledujemo cilje kapitalske ustreznosti. Ti upoštevajo tudi zagotavljanje primerne donosnosti lastnikom. Cilj upravljanja kapitala je zagotavljanje varnosti in dobičkonosnosti poslovanja ter dolgoročne in stabilne donosnosti naložbe z višino dividend, ki ustreza vnaprej opredeljenim merilom dividendne politike.

Skupina je bila v preteklih letih in v letu 2019 ustrezno kapitalizirana, varna in donosna.

Višino razpoložljivih lastnih sredstev za pokrivanje regulatornih kapitalskih zahtev merimo redno tako na ravni posameznih zavarovalnic kot Skupine. Pri tem sledimo veljavni zakonodaji.

Ciljna kapitalska ustreznost Zavarovalnice Triglav na ravni Skupine se giblje v razponu med 200 in 250 odstotki. To pomeni, da Zavarovalnica razpolaga z ustrezno količino kapitala za izvajanje osnovne dejavnosti in pokrivanje potencialnih izgub. S presežkom kapitala zagotavljamo zaščito pred izgubami zaradi nepredvidenih neugodnih dogodkov in nestanovitnosti kapitalskih zahtev. Poleg vzdrževanja redne kapitalske ustreznosti načrtujemo in presojamo ustreznost ravni kapitala ter njeno ustreznost v prihodnje. S tem sledimo spremembam okolja, ki vplivajo na kapitalsko ustreznost, in zagotavljamo optimalno porazdelitev kapitala.

Kapitalska ustreznost pomembno vpliva tudi na bonitetne ocene, zato pri sprejemanju odločitev upoštevamo modele, po katerih jih pridobivamo. Kapitalski model Skupine Triglav presojata bonitetni agenciji S&P Global Ratings in AM Best. Več o bonitetni oceni [→ *v poglavju 6.6 poslovnega dela Letnega poročila*].

1.4 Vrste tveganj

Najpomembnejše vrste tveganj opisujemo v nadaljevanju. Načine upravljanja in izpostavljenosti posamezni vrsti tveganj pa podrobneje predstavljamo [→ *v poglavju 2 Upravljanja tveganj*].

Podlaga za opredelitev apetita za prevzemanje tveganj je prepoznavanje tistih tveganj, ki smo jim izpostavljeni pri poslovanju. Proces njihovega prepoznavanja poteka neprestano, v njem sodelujejo vsa poslovna področja, skladno s svojimi pristojnostmi in odgovornostmi. Namen procesa je zagotoviti celovito vključenost pomembnih tveganj v sistem upravljanja tveganj, vzpostaviti merjenje izpostavljenosti tveganjem in doseči njihovo enotno obravnavo ter razumevanje na vseh ravneh upravljanja. Skupina za interno spre-

Strateški cilji upravljanja kapitala in merila dividendne politike

> 250 %	Presežna kapitalska ustreznost	Možnost agresivnejše rasti obsega poslovanja in presoja sprememb poslovne strategije
200–250 %	**Ciljna kapitalska ustreznost**	Izvajanje redkih aktivnosti upravljanja tveganj
150–200 %	Podoptimalna raven kapitalske ustreznosti	Analiziranje možnih srednje in dolgoročnih ukrepov za izboljšanje kapitalske ustreznosti in poudarjeno spremljanje tveganj
130–150 %	Opozorilna raven kapitalske ustreznosti	Izvajanje ukrepov za izboljšanje kapitalske ustreznosti
< 130 %	Nezadostna kapitalska ustreznost	

mljanje tveganj uporablja klasifikacijo tveganj, usklajeno z ZZavar-1. Pri poslovanju prevzemamo naslednja tveganja:

- **Zavarovalna tveganja** so tveganja nastanka izgube ali neugodne spremembe v vrednosti zavarovalnih obveznosti zaradi neustreznih premij in predpostavk, upoštevanih pri izračunu zavarovalno-tehničnih rezervacij. Vsaka oblika zavarovanja prinaša specifična tveganja, ki se jih ustrezno prepoznava in obvladuje. Pri neposrednih zavarovalnih poslih se soočamo predvsem s klasičnimi zavarovalniškimi tveganji. Ta delimo na: premijsko tveganje, tveganje rezervacij, tveganje katastrof in tveganje predčasnih prekinitev. Znotraj vrste zavarovalnih tveganj (vključno s tveganji, prevzetimi s pozavarovalnimi pogodbami) posebej obravnavamo zavarovalna tveganja premoženjskih zavarovanj (vključno z zdravstvenimi zavarovanji) ter zavarovalna tveganja življenjskih zavarovanj (vključno s pokojninskimi zavarovanji).
- **Tržna tveganja** so tveganja nastanka izgube ali neugodne spremembe finančnega položaja zaradi nihanj v višini in spremenljivosti tržnih cen sredstev, obveznosti ter finančnih instrumentov. Tržna tveganja sestavljajo obrestno tveganje, delniško tveganje, valutno tveganje, tveganje spremembe cen nepremičnin, tveganje spremembe kreditnih pribitkov in tveganje tržne koncentracije.
- **Likvidnostna tveganja** so tveganja nastanka izgube, če Zavarovalnica ali družbe v Skupini niso sposobne izpolniti vseh pričakovanih in nepričakovanih trenutnih ter prihodnjih denarnih odlivov in zapadlih obveznosti. Likvidnostna tveganja lahko nastanejo zaradi neustreznih oziroma nezadostnih razpoložljivih denarnih sredstev ali zaradi negotovosti finančnih trgov in posledično oteženega dostopa do finančnih virov, potrebnih za izplačilo obveznosti. Likvidnostna tveganja se običajno pokažejo kot nezmožnost unovčenja finančnih naložb oziroma njihova prodaja po cenah, nižjih od trenutnih tržnih.
- **Kreditna tveganja** predstavljajo nevarnost izgube ali neugodne spremembe v finančnem položaju Zavarovalnice in nastanejo zaradi nihanj v kreditnem položaju. So posledica dolžnikove nezmožnosti, da delno ali v celoti izpolni svoje finančne ali pogodbene obveznosti.
- **Operativna tveganja** so tveganja nastanka izgube zaradi neustreznega ali neuspešnega izvajanja notranjih procesov, ravnanja zaposlenih, delovanja sistemov ali obvladovanja zunanjih dogodkov in njihovih vplivov. Vključujejo tveganja informacijske varnosti s posebnim poudarkom na kibernetskih tveganjih, pravna tveganja, tveganja neskladnosti, ravnanja, projektov, izločenih poslov ter modelsko tveganje.
- Med **nefinančna tveganja** uvrščamo strateška tveganja, kapitalsko tveganje, tveganje ugleda in tveganja Skupine:
  - *Strateška tveganja* so tveganja nastanka izgube zaradi neustreznih strateških odločitev, nedoslednega izvajanja strateških odločitev in premajhne odzivnosti na spremembe poslovnega okolja – vključno s pravnim in regulatornim tveganjem.
  - *Kapitalsko tveganje* je tveganje nastanka izgube zaradi neustrezne sestave kapitala glede na obseg in način poslovanja ali težav, s katerimi se lahko soočamo pri pridobivanju svežega kapitala. Pojavi se lahko zlasti ob neugodnih razmerah poslovanja ali potrebi po hitrem povečanju kapitala.
  - *Tveganje ugleda* je možnost izgube prihodnjega ali obstoječega poslovanja zaradi negativne podobe, ki jo imajo o Zavarovalnici in Skupini njeni lastniki in vlagatelji, zavarovanci, zaposleni, poslovni partnerji, pristojni oziroma nadzorni organi ter druga upoštevna javnost.
  - *Tveganja Skupine* izhajajo iz poslovnega modela Zavarovalnice, ki deluje kot obvladujoča družba oziroma skupina povezanih oseb. Vanje so vključene nevarnosti, ki lahko ogrozijo doseganje strateških ciljev zaradi neučinkovitega sistema upravljanja Skupine in nezadostnega poznavanja poslovnega okolja njenih družb. To vključuje tudi spremenjene okoliščine na področju okoljskih, socialnih in kadrovskih zadev ter boja proti podkupovanju in korupciji. Na profil tveganj Zavarovalnice vplivajo tudi transakcije med povezanimi družbami in večja kompleksnost obvladovanja tveganja koncentracije.

V okviru nefinančnih tveganj posebej obravnavamo *trajnostna tveganja*, ki so v zadnjem obdobju vse pomembnejša in zajemajo okoljske, socialne in upravljavske dejavnike (ESG – environmental, social, governance). Z vidika zavarovalnic so v središču trajnostnih tveganj posledice podnebnih sprememb, ki bodo skupaj z drugimi trajnostnimi tveganji (staranje prebivalstva, odpornost bakterij proti antibiotikom, možnost pandemij ...) vplivale na poslovanje zavarovalnic, tako prek obveznosti kot tudi sredstev.

Za Skupino so poleg zgoraj opisanih tveganj pomembna tudi nastajajoča tveganja – to so tveganja, ki se še lahko razvijejo ali ki že obstajajo. Zanje je značilno, da jih težko kvantificiramo, imajo pa lahko močan vpliv na poslovanje. Na podlagi preteklih izkušenj jih ni mogoče napovedati, saj pogosto nimamo informacij, na osnovi katerih bi predvideli pogostost ali višino povzročene škode.

Nastajajoča tveganja pozorno spremljamo in ustrezno nadgrajujemo sistem upravljanja tveganj. V okviru redne spremljave jih prepoznavamo preko ocene trenda tveganja.

Tveganja, kot jih določajo **standardi MSRP**, so: **zavarovalna**, **tržna**, **kreditna**, **likvidnostna** in **ostala tveganja**. Klasifikacijo Zavarovalnice lahko prevedemo v klasifikacijo tveganj po standardih MSRP na sledeči način:

- Med tržnimi tveganji so po standardih MSRP kot najbolj običajna opredeljena valutna, obrestna in ostala cenovna tveganja, h katerim sodita delniško in nepremičninsko tveganje.
- Med kreditna tveganja uvrščajo standardi MSRP tveganje spremembe kreditnih pribitkov, tveganje tržne koncentracije in tveganje neplačila nasprotne stranke. Pri tem bistveni del tveganja neplačila nasprotne stranke predstavljajo izpostavljenosti iz naslova denarja in denarnih ustreznikov, pozavarovanj ter terjatev.
- Pri zavarovalnih tveganjih in likvidnostnih tveganjih ni razlik med klasifikacijama.
- Med ostala tveganja, kot jih opredeljujejo standardi MSRP, uvrščamo operativna in nefinančna tveganja.

Zavarovalnica spremlja razmere in vodstvu poroča o izpostavljenosti in oceni tveganj na podlagi regulatornih zahtev ter interne klasifikacije tveganj. Zaradi razlik v načinu vrednotenja po standardih MSRP in Solventnosti II se vrednosti posameznih postavk bilance stanja lahko opazno razlikujejo. To se kaže tudi v razlikah pri izpostavljenosti posameznim tveganjem. Poleg tega različni načini vrednotenja vplivajo na občutljivost postavk in s tem na oceno tveganj. Podrobnejši prikaz razlik med vrednotenjema prikazujemo v sklopu D Poročila o solventnosti in finančnem položaju Zavarovalnice Triglav in sklopu D Poročila o solventnosti in finančnem položaju Skupine Triglav.

V nadaljevanju podrobneje predstavljamo izpostavljenost po klasifikaciji, ki jo uporabljamo v sistemu upravljanja tveganj Zavarovalnice.

2. Izpostavljenost in obvladovanje tveganj

Kvantitativen prikaz izpostavljenosti tveganjem temelji predvsem na računovodskih podatkih. Prikaz izpostavljenosti na tržni osnovi, ki se uporablja tudi za poročanje o solventnosti, bo podrobneje predstavljen v Poročilu o solventnosti in finančnem položaju ter ga pripravljamo ločeno za Zavarovalnico Triglav in Skupino Triglav.

Prikaz profila tveganja Skupine in ocene tveganj posameznih segmentov tveganj so osnovani na tržnih vrednostih za namen solventnosti. Pri tem uporabljamo regulatorno metodo, prilagojeno notranjim posebnostim Skupine, ki je bila v okviru procesa lastne ocene tveganj in solventnosti ocenjena kot primerna za merjenje tveganj.

Za zavarovanja, pri katerih zavarovanec prevzema naložbeno tveganje, je značilno, da naložbena tveganja nosi zavarovalec in ne zavarovalnica. V preglednicah v nadaljevanju zato ločeno prikazujemo vrednosti teh zavarovanj, kjer je to smiselno, oziroma jih izključujemo iz prikaza izpostavljenosti in ocene tveganj Zavarovalnice ter posledično Skupine. Tak prikaz velja za zavarovanja z naložbenim tveganjem, za leto 2019 pa tudi kritna sklada PDPZ Zmerni in Drzni. Za lažjo primerjavo smo njihove vrednosti ob koncu leta 2019 vzporedili z ustreznimi podatki za leto 2018.

2.1 Upravljanje kapitala in kapitalske ustreznosti

Upravljanje kapitala nam omogoča, da optimiziramo poslovanje, sprejemamo ustrezne poslovne odločitve in ohranjamo konkurenčne prednosti. Upravljanje je centralizirano in poteka na ravni matične družbe. Koncentriranje razpoložljivih lastnih sredstev v matični družbi nam omogoča, da jih aktivno upravljamo, skladno s strateškimi cilji in interesi širšega kroga deležnikov.

Po zadnjih razpoložljivih ocenah je raven razpoložljivih lastnih sredstev z upoštevanimi dividendami na ravni Skupine pomembno presegala ocenjeno regulatorno raven tveganj, ki je v preglednici prikazana kot kapitalska zahteva.

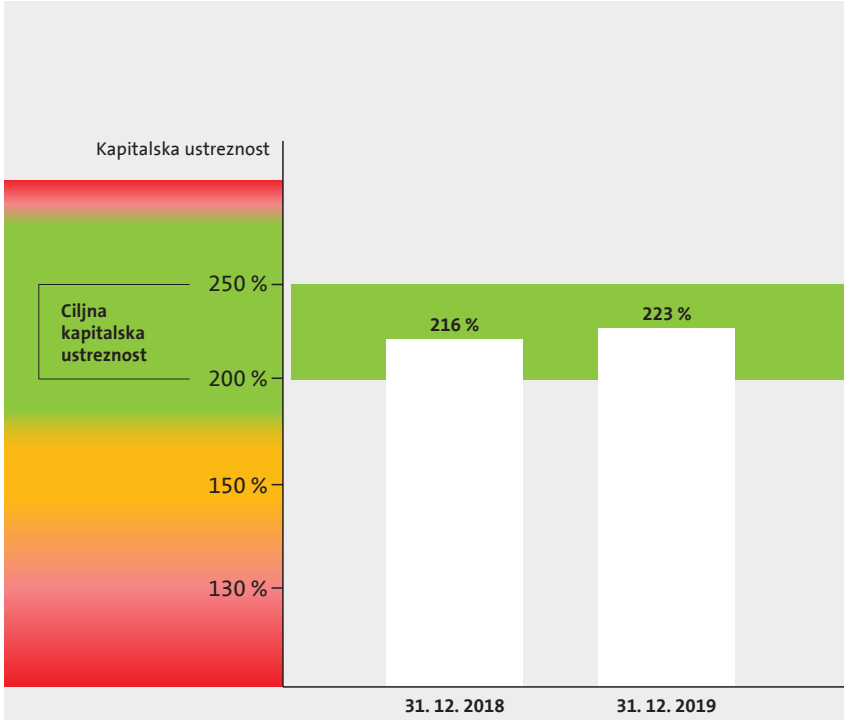
Količnik solventnosti za Skupino Triglav in Zavarovalnico Triglav

	Skupina Triglav		Zavarovalnica Triglav	
	31. 12. 2019	31. 12. 2018	**31. 12. 2019**	31. 12. 2018
Razpoložljiva lastna sredstva (v mio. EUR)	892	843	905	861
Kapitalska zahteva/SCR (v mio. EUR)	400	391	320	325
Količnik solventnosti (v %)	**223**	**216**	**283**	**265**

Ob koncu leta 2019 Skupina ostaja dobro kapitalizirana. Razpoložljiva lastna sredstva so se zaradi tržnega dobička in izdane podrejene obveznice povečala za 49 milijonov evrov. V prikazanem znesku razpoložljivih lastnih sredstev je že odšteta tudi pričakovana višina dividende za leto 2019. Kapitalska zahteva je izračunana na podlagi standardne formule. V letu 2019 je na povečanje kapitalske zahteve vplival predvsem večji obseg poslovanja, dodatno pa so imele vpliv tudi potrjene zakonodajne spremembe Delegirane uredbe Evropske komisije. Slednje so povečale kapitalsko zahtevo za naravne katastrofe in s tem višino zavarovalnih tveganj premoženjskih zavarovanj. Kapitalska zahteva za naravne katastrofe tako po novem poleg tveganja potresa in poplave obsega tudi tveganji toče in viharja.

Podrobnosti o pomembnejših razlogih za spremembe v poslovnem letu 2019 so opisane v Poročilu o solventnosti in finančnem položaju za leto 2019, ki sta – ločeno za Zavarovalnico in Skupino – objavljena na spletni strani Zavarovalnice.

Prikaz apetita po tveganjih in realizirane kapitalske ustreznosti Skupine Triglav



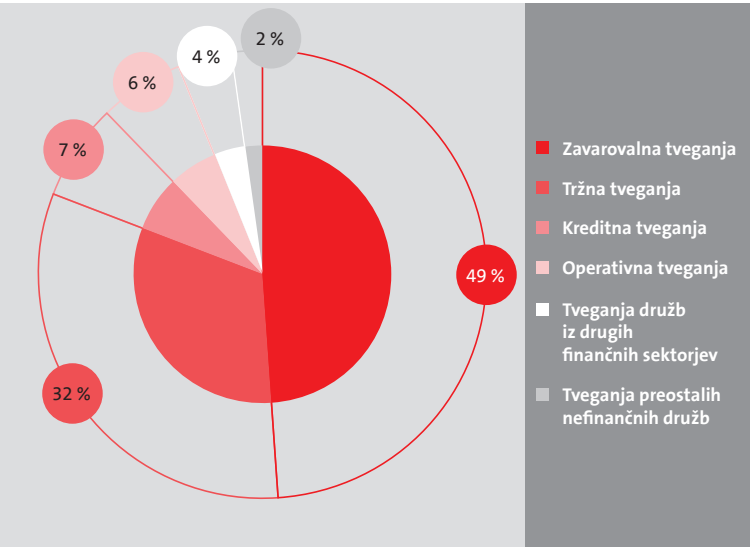
2.2 Prikaz profila tveganja

Tveganja ocenjujemo na podlagi predpisanega stresa v standardni formuli in internih metodologij, ki so osnovane na metodi tvegane vrednosti (angl. Value at Risk). Ta porazdeli tržne izgube ali dobičke v obdobju enega leta z intervalom zaupanja 99,5 %. Za skupno oceno kapitalske zahteve (SCR) upoštevamo razpršitev, ki je določena v standardni formuli v skladu z veljavno zakonodajo.

Raven prevzetih tveganj se je gibala v okviru usmeritev, opredeljenih v apetitu po tveganjih. Ker se je obdobje nizkih obrestnih mer v letu 2019 nadaljevalo, smo zasledovali cilj zmanjšanja tržnih tveganj ter hkrati povečali obseg zavarovalnih tveganj. Prvo je predvsem rezultat bolj konservativne naložbene politike in večje usklajenosti sredstev in obveznosti življenjskih zavarovanj. Skupina je najbolj izpostavljena tržnim in zavarovalnim tveganjem, ki jim sledijo kreditna in operativna tveganja. Največji del tveganj v Skupini prevzema Zavarovalnica.

Profil tveganja Zavarovalnice in Skupine, ki odraža njuno izpostavljenost pomembnim vrstam tveganj, je prikazan v naslednji preglednici.

Ocena profila tveganja Skupine Triglav* na 31. 12. 2019



* Profil tveganj je določen na podlagi ocene tveganj z uporabo standardne formule, brez upoštevanja učinkov razpršenosti med posameznimi kategorijami tveganj. Ocena tveganj temelji na zadnjih znanih podatkih, ki vplivajo na oceno tveganj, in zaznanih trendih. Predstavlja najboljšo oceno na 31. 12. 2019.

»Risk Dashboard« Zavarovalnice Triglav in Skupine Triglav* na 31. 12. 2019

Tveganja	Ocena tveganja	Trend tveganja	Pojasnilo
Kapitalska ustreznost		▲	Kapitalska ustreznost ostaja v ciljnem območju tako v Zavarovalnici kot Skupini, kljub spremembam standardne formule v letu 2019, ki povečujejo oceno tveganj. Nekaj negotovosti prinašajo napovedane spremembe standardne formule, ki so še v usklajevanju na EU ravni in lahko vplivajo na kapitalsko ustreznost v prihodnjih letih.
Zavarovalna tveganja		▶	Skupina Triglav ohranja premijsko rast in dosega ciljne vrednosti kazalnikov na strateških trgih. Kombinirani količnik je znotraj strateško opredeljenega območja. Še vedno so prisotna tveganja nizkih obrestnih mer, ki otežujejo dobičkonosnost življenjskih in pokojninskih zavarovanj. Zaradi vključitve nevarnosti toč in viharjev v standardno formulo so se tveganja povečala tudi pri premoženjskih zavarovanjih.
Tržna tveganja		▶	Glede na zahtevne razmere na finančnih trgih in še vedno nizke obrestne mere smo sledili čim večji usklajenosti sredstev in obveznosti, konservativnejši naložbeni politiki in s tem znižanju tržnih tveganj. V ospredju ostajajo negotovosti nenadnega povečanja kreditnih pribitkov. Med letom je Zavarovalnica zaradi izredno nizkih obrestnih mer redno spremljala obrestna tveganja in izvajala ukrepe predvsem v segmentu življenjskih in pokojninskih zavarovanj.
Kreditna tveganja		▶	Kljub povečanju izpostavljenosti ostajajo kreditna tveganja na nizki ravni. Glavni razlog je redno spremljanje in upravljanje posameznih izpostavljenosti v vseh segmentih ter dobra razpršenost portfelja.
Likvidnostna tveganja		▶	Redno, in za različne časovne intervale, spremljamo likvidnostni položaj Zavarovalnice Triglav. Likvidnostni položaj se je v zadnjem obdobju nekoliko izboljšal in se po interno postavljenih kriterijih nahaja v nevtralni likvidnostni poziciji.
Operativna tveganja		▶	Skupina Triglav je kot ključne vrste operativnih tveganj prepoznala kibernetska ter regulatorna tveganja. Za boljše prepoznavanje ranljivosti in pripravljenost na kibernetske dogodke so Zavarovalnica Triglav in odvisne družbe v letu 2019 podrobneje analizirale najaktualnejše možnosti kibernetskih tveganj ter pripravile ključne ukrepe za njihovo zmanjšanje. Zavarovalnica je v letu 2019 začela pridobivati certifikat za Sistem upravljanja varovanja informacij, skladnega z zahtevami standarda ISO 27001.

* Podana je splošna ocena temeljnih vrst tveganj na podlagi obravnavanih rednih četrtletnih poročil o tveganjih. Trend tveganja prikazuje potencialno oceno tveganj v prihodnosti glede na trenutne napovedi.

i) Barvna lestvica za ocenjena tveganja: visoko, srednje, nizko

ii) Trend tveganja: padajoče, stabilno, naraščajoče.

2.3 Zavarovalna tveganja

Zavarovalna tveganja so tveganja, ki so neposredno povezana s sklepanjem zavarovanj, njihovo višino in posledično z nastankom izgube ali neugodne spremembe vrednosti zavarovalnih obveznosti zaradi neustreznih premij in predpostavk v izračunu zavarovalno-tehničnih rezervacij.

Skupina Triglav prevzema zavarovalna tveganja z opravljanjem osnovnega posla, ki obsega zavarovalno in pozavarovalno dejavnost ter upravljanje premoženja. Ustaljen in učinkovit sistem upravljanja zavarovalnih tveganj vključuje postopke, razmejitve in pooblastila za upravljanje na želeni ravni tveganj, ki smo jo še pripravljeni sprejeti za uresničitev poslovnih in strateških ciljev.

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

- Že pri **razvoju produktov** upoštevamo omejitve želenih ravni prevzetih tveganj, pri čemer z aktuarskimi tehnikami določimo višino premije in splošna merila za sprejem v zavarovanje. Na tej stopnji opredelimo, katera zavarovalna tveganja želimo prevzeti, katerim se želimo izogniti, katere je treba posebej obravnavati in katere želimo deloma ali v celoti prenesti na pozavarovalne institucije.
- Naslednji ključni proces je **sprejem v zavarovanje**, v katerem tveganja ustrezno klasificiramo, jim posledično določimo ceno zavarovalnega kritja ter zavarovanje ustrezno prilagodimo zavarovancu ali zavarovanemu objektu tako, da zmanjšamo možnost zlorab, moralnega hazarda in napačne izbire.
- Tretji ključni proces je opredelitev celovitega pristopa k **prenosu (presežnih) zavarovalnih tveganj** na pozavarovalne partnerje ali kapitalske trge. Glavni način prenosa zavarovalnih tveganj je pozavarovanje. Vsakoletni program načrtovanega pozavarovanja vsebuje izračun lastnih deležev po posameznih zavarovalnih vrstah. Na podlagi tega opredelimo maksimalna kritja ter postopke in merila za določanje največje verjetne škode za posamezne zavarovalne nevarnosti.
- Zadnji med ključnimi procesi izvajanja zavarovalnih poslov je **reševanje škod**, ki jih je zavarovalnica dolžna poravnati zavarovancem v zameno za prejeto zavarovalno premijo. V procesu reševanja škod spremljamo, ali je višina zavarovalne škode znotraj razumnih pričakovanj. Na prepoznana odstopanja se odzovemo s primernimi korektivnimi ukrepi v vseh opisanih ključnih procesih.

Način izvajanja štirih ključnih procesov vpliva na celotni zavarovalni posel.

Zavarovalna tveganja razvrščamo v:

- tveganja **premoženjskih zavarovanj** in
- tveganja **življenjskih zavarovanj**.

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

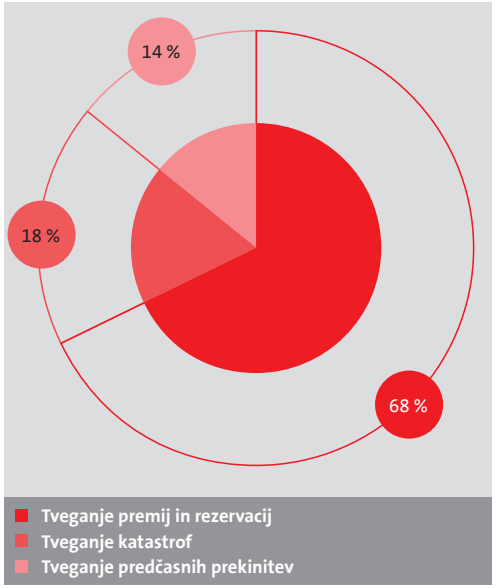
2.3.1 Zavarovalna tveganja premoženjskih zavarovanj

Zavarovalne in pozavarovalne družbe Skupine iz sklenjenih premoženjskih zavarovanj prevzemajo tveganja premij in rezervacij, predčasnih prekinitev in katastrof. Navedena tveganja so (po standardni formuli) odvisna od izpostavljenosti posameznih zavarovalnih segmentov in njihove variabilnosti.

Skupina je najbolj izpostavljena tveganjem premij in rezervacij, sledijo tveganja katastrof in predčasnih prekinitev. Največji delež pri tveganjih premoženjskih zavarovanj na ravni Skupine prevzema Zavarovalnica Triglav, pri zdravstvenih zavarovanjih pa Triglav, Zdravstvena zavarovalnica.

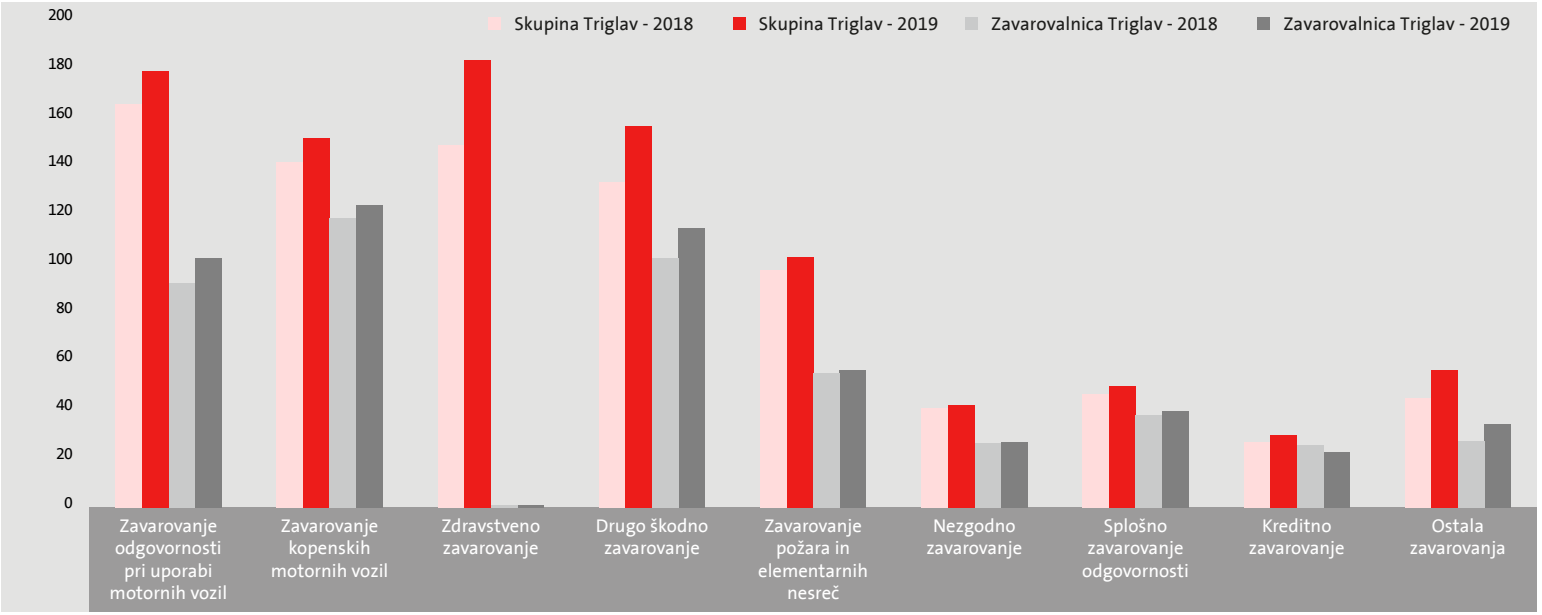
Tveganje premij se pojavi, če obračunana zavarovalna premija ne zadošča za poravnavo vseh obveznosti, ki nastanejo ob sklenitvi zavarovalnih pogodb. Ne upošteva pa večjih oziroma katastrofalnih škod. Tveganje je odvisno od zaslužene premije in letne variabilnosti škodnih količnikov, ki so za vsak zavarovalni segment predpisani s standardno formulo. Večja variabilnost predstavlja večje tveganje. Tveganje premij je odvisno tudi od nabora različnih zavarovalnih segmentov v portfelju, zato si v Skupini prizadevamo za uravnoteženo razpršenost portfelja med različnimi zavarovalnimi segmenti.

Ocena tveganj* po vrstah tveganj premoženjskih zavarovanj, vključno z zdravstvenimi, za Skupino Triglav na 31. 12. 2019



* Profil tveganj je določen na podlagi ocene tveganj z uporabo standardne formule, brez upoštevanja učinkov razpršenosti med posameznimi kategorijami zavarovalnih tveganj premoženjskih zavarovanj. Vključuje premoženjska zavarovanja in dodatna nezgodna zavarovanja, sklenjena skupaj z življenjskimi, ne vključuje pa rent iz premoženjskih zavarovanj. Ocena tveganj predstavlja najboljšo oceno na 31. 12. 2019 in temelji na zadnjih znanih podatkih, ki vplivajo na oceno tveganj, in zaznanih trendih.

Obračunana kosmata zavarovalna in sozavarovalna premija po zavarovalnih segmentih v milijonih evrov



Razmerje med obveznostmi iz odgovornostnih in ostalih zavarovanj na 31. 12. 2019

Tveganje premij redno spremljamo tako na ravni celotne Skupine kot njenih zavarovalnih in pozavarovalnih družb. Ustreznost obračunane premije glede na dejanske škode in stroške iz sklenjenih zavarovalnih pogodb merimo s kombiniranimi škodnimi količniki. Njihovo gibanje v preteklih treh letih je prikazano [→ *v poglavjih 8.1 za Skupino in 8.2 za Zavarovalnico v poslovnem delu Letnega poročila*]. Na podlagi aktuarskih ocen gibanja višine odškodnin, stroškov, kombiniranih količnikov in tržnih razmer ocenjujemo, da so premijske stopnje premoženjskih zavarovanj oblikovane v ustrezni višini in je obvladovanje tveganja premij ustrezno.

Tveganje rezervacij se pojavi, če dejanska izplačila škod odstopajo od pričakovanih. Zavarovalno-tehnične rezervacije za namen solventnosti predstavljajo najboljšo oceno pričakovanih izplačil škod iz veljavnih pogodb neživljenjskih in zdravstvenih zavarovanj in upoštevajo časovno vrednost denarja. Če bodo plačane škode večje od oblikovanih rezervacij, bo imela Skupina izgubo iz že obstoječih obveznosti v višini zneska presežka. Če pa bo prihodnja realizacija nižja od pričakovanj, bo imela Skupina dobiček. Tveganje rezervacij tako merimo z oceno potencialne izgube zaradi škodnih rezervacij za že nastale škode v izjemnem dogodku. Pri tem se upošteva scenarij, ki se (statistično) zgodi enkrat v 200 letih in je po standardni formuli za vsak zavarovalni segment odvisen od višine najboljše ocene neto škodne rezervacije ter njene predpisane letne variabilnosti.

Ustreznost rezervacij posameznih zavarovalnih vrst (več [→ *v poglavju 2.9 v računovodskem delu Letnega poročila*]) preverjamo z rednim izračunom testa ustreznosti rezervacij. Opravimo ga glede na stanje na zadnji dan poslovnega leta in za namen solventnosti z rednim izračunom zavarovalno-tehničnih rezervacij. Aktuarske ocene gibanja bodočih škod ob koncu leta 2019 kažejo, da so zavarovalno-tehnične rezervacije, tako za namen računovodskih izkazov kot solventnosti, oblikovane v ustrezni višini (več [→ *v poglavjih 2.9.3 in 3.15 v računovodskem delu Letnega poročila*]), torej je obvladovanje tveganja rezervacij ustrezno.

Na tveganje rezervacij vpliva tudi ročnost obveznosti, ki predstavlja povprečno trajanje izplačil škod, za katere so oblikovane rezervacije. Pri odgovornostnih zavarovanjih po enem letu izplačamo več kot polovico predvidenih škod. Pri preostalih zavarovalnih segmentih pa več kot polovico škod izplačamo v roku enega leta. Rezervacije z daljšo ročnostjo so načeloma bolj tvegane od kratkoročnih, v obdobju enega leta pa praviloma manj.

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

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

Tveganje predčasnih prekinitev nastane, če so stopnje predčasnih prekinitev pogodb za že sklenjena premoženjska zavarovanja višje od pričakovanih. Tveganje je v praksi manjše kot pri življenjskih zavarovanjih, saj so police premoženjskih zavarovanj večinoma enoletne (ali kratkoročne) in ker zavaroval-

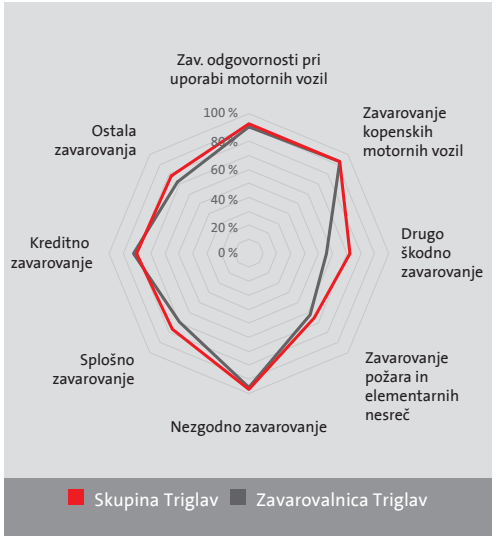
nica tudi v primeru večletnih polic zavarovanja ne more enostransko prekiniti, razen ob neplačevanju premije. Kljub temu je ocena tveganja predčasnih prekinitev po standardni formuli konservativna, saj je enaka največji potencialni izgubi ob takojšnji prekinitvi 40 odstotkov zavarovalnih polic.

Tveganje katastrof premoženjskih zavarovanj predstavlja nevarnost nastanka nepričakovanega enkratnega škodnega dogodka s škodnim potencialom, ki je pomembno višji od ocenjene povprečne škode zavarovalnih družb v Skupini. Tveganje katastrof na ravni Skupine je največje kjer je zavarovalni posel zgoščen na posameznem geografskem območju, sektorju ali gospodarski dejavnosti po posamezni zavarovalni nevarnosti.

Tveganje koncentracije premoženjskih zavarovanj je posledica kopičenja zavarovalnih poslov na posameznih geografskih območjih, v posameznih sektorjih oz. gospodarskih panogah ali za posamezne zavarovane nevarnosti. Nastane lahko tudi zaradi soodvisnosti posameznih zavarovalnih vrst. V tem primeru lahko že nastanek enega škodnega dogodka pomembno vpliva na sposobnost izpolnjevanja obveznosti. Tveganje koncentracije obvladujemo z rednim spremljanjem izpostavljenosti in ustreznimi pozavarovalnimi pogodbami.

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

Delež čiste zavarovalne premije glede na kosmato zavarovalno premijo na 31. 12. 2019



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

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

Največji lastni samopridržaj Skupine znaša 5 milijonov evrov po nevarnosti, razen v primeru jedrskih nevarnosti. Za dogodek naravne katastrofe znaša največji lastni samopridržaj 10 milijonov evrov in 5 milijonov evrov za druge agregatne nevarnosti po dogodku. Največja potencialna izpostavljenost Skupine v višini 14 milijonov evrov velja za jedrske nevarnosti, ki jih Skupina prevzema od slovenskega Jedrskega poola. Za te nevarnosti je značilna zelo nizka pogostost. V 26 letih tovrstne škode še nismo zaznali, nizka oz. ničelna je tudi njihova povezava z drugimi potencialnimi obveznostmi. Leto 2019 so zaznamovale štiri večje vremenske ujme. Več [→ *v poglavju 7.2 Vpliv okolja na poslovanje Skupine Triglav v poslovnem delu Letnega poročila*].

Prevzeta kapaciteta tveganja jedrskih nevarnosti za leti 2018 in 2019

	Prevzeta kapaciteta v EUR	
	2019	**2018**
Zavarovalnica Triglav, d.d.	10.000.000	10.000.000
Pozavarovalnica Triglav Re, d.d.	3.000.000	2.984.400
Triglav Osiguranje, d.d., Zagreb	1.000.000	850.000
Skupaj po dogodku	**14.000.000**	**13.834.400**

Pozavarovalna zaščita samopridržaja ob katastrofalnih naravnih dogodkih ima štirislojno škodno-presežkovno obliko in je bila od leta 2010 aktivirana dvakrat. Skupina ima urejeno tudi zaščito za povečano število naravnih nesreč. Program pozavarovanja se je v preteklosti izkazal za ustreznega.

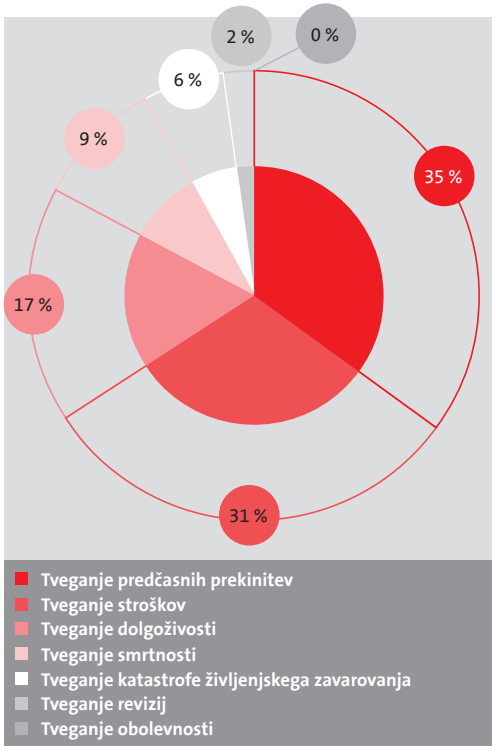
Med tveganji z nizko pogostostjo in visokim učinkom za Skupino največjo nevarnost predstavlja potres v Ljubljani. Zaščiten je s kvotnim pozavarovanjem, samopridržaj pa je dodatno zaščiten s škodno-presežkovnim pozavarovanjem za katastrofalne naravne dogodke. V okviru zavarovalnega scenarija je Zavarovalnica testirala učinek 200-letnega potresa v Ljubljani, ki predstavlja največjo koncentracijo izpostavljenosti za to tveganje. Scenarij poleg odškodnin iz zavarovalnih poslov zajema tudi vse druge operativne učinke na poslovanje, kot so povečani cenilni stroški in stroški zaradi izpada neprekinjenega poslovanja. Dodatno smo v scenarij vključili izračun učinkov padcev vrednosti slovenskih dolžniških vrednostnih papirjev in delniških naložb, znižanja vrednosti nepremičnin zaradi neugodnih gospodarskih razmer v državi in učinek spremembe obsega zavarovalnega posla. Zaradi ustrezne pozavarovalne zaščite bi Zavarovalnica in Skupina uspešno prestali hud potres. V primeru 200-letnega potresa v Ljubljani bi ocenjeni finančni učinek po scenariju znašal 115 milijonv evrov za Zavarovalnico oziroma 133 milijonv evrov za Skupino. Opravljeni krizni scenariji izpričujejo veliko odpornost Zavarovalnice in Skupine, ki bi tudi ob uresničitvi teh scenarijev ostali kapitalsko ustrezni.

2.3.2 Zavarovalna tveganja življenjskih zavarovanj

Portfelj življenjskih zavarovanj vključuje zavarovalne police klasičnih, naložbenih in pokojninskih zavarovanj. Med pokojninska zavarovanja sodijo tudi prostovoljna dodatna pokojninska zavarovanja, ki jih Zavarovalnica izvaja v okviru drugega stebra pokojninskega sistema. K naložbenim in klasičnim zavarovalnim policam lahko uvrstimo tudi dodatna zavarovanja. Zavarovalna **tveganja življenjskih zavarovanj** obsegajo vsa zavarovalna tveganja, ki izvirajo iz procesov sklepanja in vzdrževanja portfelja življenjskih zavarovanj. Skupina Triglav prevzema tveganja umrljivosti, dolgoživosti, obolevnosti in popolne trajne nezmožnosti za delo, invalidnosti, nezgodne smrti, hujših bolezni in poškodb, kritičnih bolezni, medicinskih stroškov, dnevnih nadomestil, drugega zdravniškega mnenja ipd.

Raven prevzetih tveganj je določena v opredeljenem apetitu po tveganjih. Skupina je najbolj izpostavljena tveganju stroškov življenjskih zavarovanj in tveganju predčasnih prekinitev. Največji delež tveganj življenjskih zavarovanj Skupine prevzema Zavarovalnica. Obračunana kosmata zavarovalna, sozavarovalna in pozavarovalna premija življenjskih zavarovanj v letu 2019 po zavarovalnicah Skupine je prikazana [→ *v poglavju 7.5 poslovnega dela Letnega poročila*].

Ocena tveganj* po vrstah tveganj življenjskih zavarovanj za Skupino Triglav na 31. 12. 2019



* Profil tveganj je določen na podlagi ocene tveganj z uporabo standardne formule brez upoštevanja učinkov razpršenosti med posameznimi kategorijami zavarovalnih tveganj premoženjskih zavarovanj. Vključuje življenjska zavarovanja ter rente iz premoženjskih zavarovanj, ne pa dodatnih nezgodnih zavarovanj, ki se sklepajo skupaj z življenjskimi. Ocena tveganj predstavlja najboljšo oceno na 31. 12. 2019 in temelji na zadnjih znanih podatkih, ki vplivajo na oceno tveganj, in zaznanih trendih.

Tveganje predčasnih prekinitev (zahteva jih imetnik zavarovanja) predstavlja razliko med prihodnjimi izvedenimi ter pričakovanimi odkupi, kapitalizacijami in preostalimi spremembami polic. Tveganje predčasnih prekinitev se lahko pojavi tudi ob spremembah v splošnem ekonomskem okolju, ki vplivajo na obnašanje imetnikov zavarovanj.

Tveganje stroškov življenjskih zavarovanj je tveganje, da se bodo dejanski stroški teh zavarovanj razlikovali od pričakovanih. Odrazi se lahko v neustrezno izračunani premiji in zavarovalno-tehničnih rezervacijah ter v razliki med dejanskim in pričakovanim rezultatom. Tveganje je lahko posledica napačnih izračunov in premestitev dejanskih stroškov (neustreznost stroškovnega modela) ter napačne ocene bodočega obsega, trendov in nestanovitnosti stroškov.

Tveganje umrljivosti se lahko pojavi ob razliki med dejansko in predvidevano umrljivostjo. Razlika vpliva na ustreznost:

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

Tveganje umrljivosti lahko povzročijo:

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

Tveganje umrljivosti lahko vključuje tudi **tveganje dolgoživosti**, ki ga obravnavamo predvsem pri rentnih oz. pokojninskih zavarovanjih.

Primerna izravnava tveganj je osnovno načelo delovanja zavarovalništva. Dosežemo jo z dovolj velikimi homogenimi skupinami tveganj, ki sestavljajo celoten portfelj predstavljenih tveganj. Pomemben pogoj za primerno izravnavo tveganj je njihova učinkovita in pravilna razvrstitev ob sprejemu v zavarovanje, ko konkretno tveganje ovrednotimo in umestimo v ustrezno skupino. Pri sprejemu v zavarovanje zato upoštevamo strokovne ugotovitve ter znanja in postopke pozavarovateljev, ki prevzamejo del naših tveganj.

Tveganja ustreznosti premij in zavarovalno-tehničnih rezervacij obvladujemo v sklopu aktuarskega kontrolnega cikla. Redno preverjamo odstopanja dejanskih učinkov tveganj od predvidenih. Na odstopanja od določenih okvirov se ustrezno odzovemo in na primer prilagodimo zasnovo ali parametre zavarovalniškega produkta ali pa parametre izračuna zavarovalno-tehničnih rezervacij.

Ustreznost rezervacij redno preverjamo tudi s t. i. preizkusom ustreznosti obveznosti (LAT) in izračunom »realističnih rezervacij«, določenih na podlagi sedanje vrednosti najboljše ocene pričakovanih pogodbenih in drugih denarnih tokov. Preizkus izvedemo najmanj enkrat letno na podlagi stanja na zadnji dan poslovnega leta (več [→ *v poglavju 2.9 v računovodskem delu Letnega poročila*]). Rezultati preverjanja za leto 2019 na ravni Skupine in posameznih zavarovalnic kažejo na zadostno višino oblikovanih zavarovalno-tehničnih rezervacij za življenjska zavarovanja. Izjema je le primanjkljaj pri kritnem skladu za izplačila dodatnih prostovoljnih pokojninskih zavarovanj, za kar smo oblikovali dodatne druge zavarovalno-tehnične rezervacije.

Upravljanje tveganj življenjskih zavarovanj obsega tudi prenos dela tveganj na pozavarovalnice v okviru sprejetega pozavarovalnega programa, ki ga redno preverjamo v sklopu aktuarskega kontrolnega cikla.

Iz polic klasičnih življenjskih in rentnih zavarovanj, ki vsebujejo tudi varčevanje z zajamčeno obrestno mero, izhajajo tveganja zaradi morebitnih neusklajenosti naložb za opisanimi obveznostmi. Podobna tveganja zaradi posebnega jamstva na donos izvirajo tudi iz prostovoljnih dodatnih pokojninskih zavarovanj v času varčevanja. Podrobneje so opisana med tržnimi tveganji [→ *v poglavju 2.4.6 tega dela Letnega poročila*].

Številne police imajo vključene **pogodbene finančne opcije in garancije**. Z njimi povezana tveganja ocenjujemo med rednim vrednotenjem portfelja. Med njimi je tudi tveganje zajamčene obrestne mere pri produktih z varčevalno komponento. Zajamčena obrestna mera je določena ob sklenitvi zavarovanja in velja ves čas njenega trajanja. Opisano tveganje nastopi, ko so dejanske stopnje naložbenih donosov, ki krijejo upravičenja iz takih polic, nižje od zajamčene obrestne mere. Tveganje zmanjšujemo s čim večjo usklajenostjo sredstev z obveznostmi, ki izhajajo iz omenjenih zavarovanj, ter tudi z oblikovanjem dodatnih rezervacij, predvsem pri delu portfelja obveznosti z višjimi garancijami. Glavnina obveznosti Zavarovalnice z zajamčeno fiksno obrestno mero je v kritnem skladu življenjskih zavarovanj z matematičnimi rezervacijami v višini 760 milijonov evrov. Za doseganje zajamčene donosnosti portfelja življenjskih zavarovanj v omenjenem kritnem skladu Zavarovalnice moramo zagotavljati donosnost sredstev v višini 2,3 odstotka. V letu 2019 smo dosegli donosnost sklada v višini 3,0 odstotka (več [→*v poglavju 15.11 poslovnega dela Letnega poročila*]).

V to skupino tveganj spada tudi tveganje zajamčenih rentnih faktorjev, ki so bili opredeljeni ob sklenitvi nekaterih starejših polic pokojninskih zavarovanj (še v fazi varčevanja). Zavarovalec jih bo lahko uveljavil ob zaključku varčevanja in prehodu v fazo izplačevanja – torej z začetkom prejemanja dosmrtne rente, ki bo izračunana na osnovi privarčevanih sredstev po omenjenih fiksnih dejavnikih. To jamstvo Zavarovalnico izpostavlja (poleg zgoraj omenjenemu obrestnemu tveganju) tudi tveganju dolgoživosti. Tega tveganja ne prenašamo na pozavarovalnice, temveč oblikujemo dodatne namenske rezervacije, če je to potrebno.

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

Koncentracijo zavarovalnih tveganj življenjskih zavarovanj ocenjujemo kot nizko. Portfelj tveganj življenjskih zavarovanj je namreč po vseh ustreznih merilih dobro razpršen, tudi ker večina polic izvira iz geografsko razpršene prodaje na drobno. Kjer v portfelju nastopajo koncentracije tveganj, jih s pozavarovalnim programom delno prenesemo na pozavarovatelje. Tveganost zavarovalne vsote ob smrti je pri 81,1 odstotka portfelja zavarovanj za primer smrti nižja od 60.000 evrov, pri 99,9 odstotka preostalih življenjskih zavarovanj pa nižja od 35.000 evrov. 98,1 odstotka dodatnih zavarovanj nezgodne smrti ima zavarovalno vsoto nižjo od 50.000 evrov, 97,9 odstotka dodatnih zavarovanj invalidnosti pa nižjo od 100.000 evrov. Omenjeni zneski v skladu s pozavarovalno pogodbo za večino zavarovanj pomenijo določeno retencijo.

2.4 Tržna tveganja

Finančne naložbe so največja kategorija sredstev in predstavljajo pomemben del poslovanja Skupine. Z njimi krijemo zavarovalne in druge obveznosti ter kapitalske zahteve in zagotavljamo primerno donosnost. Pri tem se izpostavljamo tržnim tveganjem, ki so posledica različnih razredov finančnih naložb. Na posamezna tržna tveganja pa pomembno vpliva tudi usklajenost sredstev in obveznosti.

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

Skupina ima z apetitom po tržnih tveganjih opredeljeno višino nepričakovanih izgub, ki je še sprejemljiva glede na njene strateške cilje in kapitalsko moč. Na tej osnovi deluje limitni sistem, ki med drugim opredeljuje največjo sprejemljivo izpostavljenost do posameznih tržnih tveganj, želeno sestavo naložbenega portfelja in podobno.

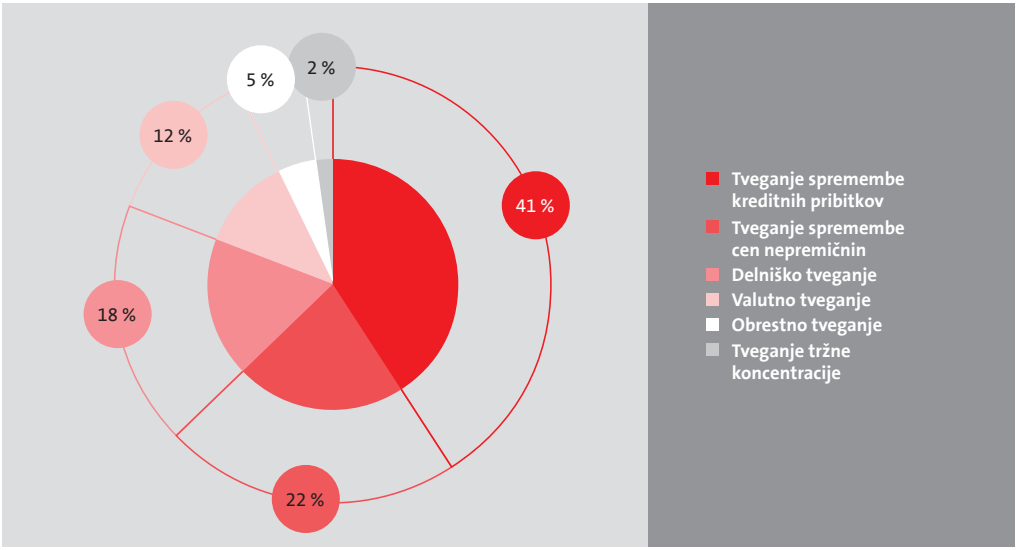
Za zmanjševanje tveganj poleg primerno razpršenega naložbenega portfelja in rednega usklajevanja sredstev z obveznostmi uporabljamo tudi izvedene finančne instrumente.

Skupina je izpostavljena naslednjim vrstam tržnih tveganj:

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

Skupina je glede na sestavo naložb (več [→ *v poglavju 7.9 poslovnega dela Letnega poročila*]) najbolj izpostavljena pri dolžniških vrednostnih papirjih, nato naložbah v lastniške vrednostne papirje ter naložbah v nepremičnine. Največje tržno tveganje Skupine je tveganje spremembe kreditnih pribitkov, sledijo tveganje spremembe cen nepremičnin, delniško, valutno in obrestno tveganje. Najmanjše tveganje predstavlja tveganje tržne koncentracije. Sektorska in geografska koncentracija je razvidna [→ *v poglavju 7.9 poslovnega dela Letnega poročila*].

Ocena tržnih tveganj* po vrstah za Skupino Triglav na 31. 12. 2019



* Profil tržnih tveganj je določen na podlagi ocene tveganj z uporabo standardne formule. Zajema tudi tržna tveganja iz omejenih skladov, ne upošteva pa učinkov razpršenosti med posameznimi kategorijami tržnih tveganj. Ocena tveganj predstavlja najboljšo oceno na 31. 12. 2019 in temelji na zadnjih znanih podatkih, ki vplivajo na oceno tveganj, in zaznanih trendih tveganj.

2.4.1 Tveganje spremembe kreditnih pribitkov

Tveganje spremembe kreditnih pribitkov v največji meri določajo dolžniški vrednostni papirji, ki predstavljajo več kot 73 odstotkov naložb Skupine. Njihova vrednost je namreč odvisna tudi od višine in volatilnosti kreditnih pribitkov, ki odražajo kreditno kakovost instrumenta. Največ tovrstnih naložb je povezanih z izpostavljenostjo do držav, sledi ji izpostavljenost do finančnega sektorja, kamor uvrščamo več kot 21 odstotkov naložb v dolžniške vrednostne papirje.

Izpostavljenost kreditnemu tveganju, ki izhaja iz dolžniških vrednostnih papirjev, omejuje naložbena politika, ki zasleduje vlaganje v visokokakovostne vrednostne papirje. Skupina je tako v svojem naložbenem portfelju izpostavljena naložbam z visoko kreditno kakovostjo. Več kot 55 odstotkov naložb v dolžniške vrednostne papirje ima najmanj bonitetno oceno »A«. Velika večina (dobrih 87 odstotkov) dolžniških vrednostnih papirjev v portfelju sodi v investicijski bonitetni razred z bonitetno oceno najmanj »BBB«. Kreditna kakovost portfelja dolžniških vrednostnih papirjev se je glede na predhodno leto izboljšala, predvsem zaradi preusmerjanja naložb s slabšimi v naložbe z boljšimi bonitetnimi ocenami.

Podroben pregled stanja dolžniških naložb je predstavljen [→ *v poglavju 7.9. Sestava naložb poslovnega dela Poročila*].

2.4.2 Delniško tveganje

Delniške naložbe, ki se vodijo v okviru finančnih naložb in ne upoštevajo naložb v odvisne in pridružene družbe ter naložb v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, predstavljajo približno 6,3 odstotka naložbenega portfelja Skupine. Večina izpostavljenosti delniškemu tveganju izhaja iz izpostavljenosti matične družbe.

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

Naslednja preglednica prikazuje geografsko razpršenost delniških naložb, med katere pa niso vštete naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje. Vrednost delniških naložb se je povečala zaradi novih naložb v alternativne sklade in zaradi rasti tečajev delniških naložb. Največ delniških naložb je v delnicah izdajateljev s sedežem v Evropski uniji, sledijo delnice, razpršene po svetu.

Geografska razpršenost delniških naložb

	Skupina Triglav		Zavarovalnica Triglav	
	31. 12. 2019	**31. 12. 2018**	**31. 12. 2019**	**31. 12. 2018**
Delnice v EU	172.524.215	124.734.578	106.344.992	74.667.877
Delnice v ZDA	8.796.000	10.607.802	0	4.126.014
Delnice v Aziji*	0	416.705	0	416.705
Delnice razvijajočih se trgov	6.477.385	7.716.085	475.185	519.403
Globalne delnice**	19.405.083	24.870.743	489.891	3.763.766
Skupaj finančne naložbe	**207.202.683**	**168.345.913**	**107.310.068**	**83.493.766**
Naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje***	411.955.883	346.204.752	372.603.167	316.843.905
SKUPAJ	**619.158.566**	**514.550.665**	**479.913.235**	**400.337.671**

* Delniške naložbe razvitega dela Azije (Japonska, Hongkong)
** Delniške naložbe z globalno razpršenostjo naložb
*** Vrednost zajema zgolj delniške naložbe

Analiza občutljivosti delniških naložb, pri katerih tveganja nosita Zavarovalnica in Skupina, na spremembo cen delniških naložb in njenega vpliva na vseobsegajoči donos oz. poslovni izid Skupine pokaže, da bi 10 odstotni dvig tržne cene delnic v portfelju pozitivno vplival na kapital Skupine v višini 14,8 milijona evrov. Hkrati bi prispeval k povečanju poslovnega izida v višini 6,0 milijona evrov. V nasprotnem primeru pa bi 10-odstotni padec tržnih cen delniških naložb pomenil skrčenje kapitala Skupine za 14,7 milijona evrov. Izkaz poslovnega izida bi se zmanjšal za 6,0 milijona evrov. Ocena vpliva na poslovni izid, prikazana v spodnji preglednici, prikazuje le vpliv, realiziran na ravni Skupine, saj ne zajema naložb v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje.

Analiza občutljivosti delniških naložb

	Skupina Triglav				Zavarovalnica Triglav			
	31. 12. 2019		**31. 12. 2018**		**31. 12. 2019**		**31. 12. 2018**	
	10 %	**–10 %**	**10 %**	**–10 %**	**10 %**	**–10 %**	**10 %**	**–10 %**
Delnice v EU	17.252.422	-17.252.422	12.473.458	-12.473.458	10.634.499	-10.634.499	7.466.788	-7.466.788
Delnice v ZDA	879.600	-879.600	1.060.780	-1.060.780	0	0	412.601	-412.601
Delnice v Aziji*	0	0	41.671	-41.671	0	0	41.671	-41.671
Delnice razvijajočih se trgov	647.739	-647.739	771.608	-771.608	47.519	-47.519	51.940	-51.940
Globalne delnice**	1.940.508	-1.940.508	2.487.074	-2.487.074	48.989	-48.989	376.377	-376.377
Skupaj finančne naložbe	**20.720.268**	**-20.720.268**	**16.834.591**	**-16.834.591**	**10.731.007**	**-10.731.007**	**8.349.377**	**-8.349.377**
Vpliv na kapital	14.751.545	-14.699.550	10.640.662	-10.425.723	10.661.415	-10.609.420	7.361.449	-7.148.462
Vpliv na izkaz poslovnega izida	5.968.724	-6.020.719	6.193.930	-6.408.869	69.592	-121.587	987.927	-1.200.915

* Delniške naložbe razvitega dela Azije (Japonska, Hongkong)
** Delniške naložbe z globalno razpršenostjo naložb

2.4.3 Tveganje spremembe cen nepremičnin

Skupina je tveganju sprememb cen nepremičnin izpostavljena zaradi nepremičnin za lastno uporabo, naložbenih nepremičnin in nepremičnin v najemu. Skupna izpostavljenost znaša 206,3 milijona evrov, pri čemer so v okviru nepremičnin za lastno uporabo upoštevane tudi nepremičnine, ki jih ima Skupina v najemu. Pri slednjih Skupina ni neposredno izpostavljena nepremičninskemu tveganju, saj gre večinoma za dolgoročne najemne pogodbe. Nepremičninsko premoženje Skupine je v veliki meri v Sloveniji.

Izpostavljenost do nepremičnin glede na njihov namen

	Skupina Triglav		Zavarovalnica Triglav	
	31. 12. 2019	**31. 12. 2018**	**31. 12. 2019**	**31. 12. 2018**
Naložbene nepremičnine	79.921.480	89.840.454	46.091.134	45.270.540
Nepremičnine za lastno uporabo*	125.010.215	113.296.053	72.412.004	67.986.100
Skupaj	**204.931.695**	**203.136.507**	**118.503.138**	**113.256.640**

* Vrednosti nepremičnin za potrebe računovodskih izkazov spremljamo po nabavni vrednosti. Poštena vrednost naložbenih nepremičnin je prikazana [→ *v poglavju 3.3 v računovodskem delu Letnega poročila*], kjer so odšteta druga zemljišča in zgradbe za neposredno izvajanje zavarovalne dejavnosti, kar je sicer zajeto v postavki Opredmetena osnovna sredstva. Poštena vrednost se določa s tehnikami ocenjevanja vrednosti. Vrednotenje nepremičnin na podlagi veljavne metodologije izvaja pooblaščeni cenilec. Pri vrednosti nepremičnine v najemu je v preglednici zajeta zgolj pravica do uporabe.

2.4.4 Valutno tveganje

Valutno tveganje Skupine v največji meri izhaja iz odvisnih družb, ki delujejo v okolju, katerega lokalna valuta ni evro. Te družbe večino poslovanja opravijo v lokalni valuti, v manjši meri pa so izpostavljene tudi valutnemu tveganju za evro. Valutno tveganje Skupine izhaja tudi iz presežka sredstev nad obveznostmi v ameriških dolarjih, ki jih je Skupina glede na predhodno leto sicer zmanjšala.

Skupina valutno tveganje obvladuje z usklajevanjem sredstev in obveznosti, v manjšem obsegu pa za namen varovanja uporablja tudi valutne izvedene finančne instrumente. Trenutno ima Zavarovalnica sklenjen valutni terminski posel v višini 19,4 milijona evrov, s katerim varuje odprto valutno pozicijo v hrvaških kunah. Dejanska izpostavljenost tej valuti je torej nižja od prikazane v spodnji preglednici.

Finančne naložbe v evrih predstavljajo 92,7 odstotka finančnih naložb Skupine. Izpostavljenost posamezni tuji valuti ne predstavlja več kot 1 odstotka finančnih naložb.

Valutna izpostavljenost finančnih sredstev in obveznosti Skupine Triglav

Skupina Triglav, 31. 12. 2019	EUR	HRK	USD	RSD	BAM	MKD	OSTALO	Skupaj
Finančne naložbe	**2.534.674.173**	**70.376.862**	**21.600.318**	**39.314.817**	**34.378.233**	**22.098.617**	**11.280.218**	**2.733.723.238**
Dolžniški vrednostni papirji	2.316.079.577	36.958.936	15.172.817	32.991.075	14.695.316	10.958.551	9.134.536	2.435.990.808
Lastniški vrednostni papirji	193.192.056	8.112.689	3.840.700	92.453	1.873.101	91.681	0	207.202.680
Izvedeni finančni instrumenti	0	0	0	0	0	0	0	0
Posojila in terjatve	25.402.540	25.305.237	2.586.801	6.231.289	17.809.816	11.048.385	2.145.682	90.529.750
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovate-ljem	**91.005.175**	**294.265**	**1.144.442**	**5.307.698**	**4.486.267**	**0**	**509.958**	**102.747.805**
Terjatve iz poslovanja	**162.311.980**	**12.279.694**	**2.622.413**	**13.210.004**	**5.707.266**	**5.786.038**	**4.780.429**	**206.697.824**
Denar in denarni ustrezniki	**57.875.879**	**2.358.734**	**1.027.643**	**2.037.517**	**11.896.352**	**332.288**	**341.364**	**75.869.777**
Skupaj	**2.845.867.207**	**85.309.555**	**26.394.816**	**59.870.036**	**56.468.118**	**28.216.943**	**16.911.969**	**3.119.038.644**
Naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	**460.129.885**	**2.286.839**	**18.260.912**	**0**	**0**	**0**	**1.353.653**	**482.031.289**
SREDSTVA SKUPAJ	**3.305.997.092**	**87.596.394**	**44.655.728**	**59.870.036**	**56.468.118**	**28.216.943**	**18.265.622**	**3.601.069.933**
Podrejene obveznosti	64.847.294	0	0	0	0	0	0	64.847.294
Zavarovalno-tehnične rezervacije	2.203.819.904	53.133.946	8.398.241	43.862.405	41.063.989	17.427.553	26.221.303	2.393.927.341
Zavarovalno-tehnične rezervacije v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	463.041.430	2.286.839	18.260.912	0	0	0	1.353.653	484.942.834
Druge finančne obveznosti	1.678.527	16.981	0	0	140.824	28.063	0	1.864.395
OBVEZNOSTI SKUPAJ	**2.733.387.155**	**55.437.766**	**26.659.153**	**43.862.405**	**41.204.813**	**17.455.616**	**27.574.956**	**2.945.581.864**
Razlika	**572.609.937**	**32.158.628**	**17.996.575**	**16.007.631**	**15.263.305**	**10.761.327**	**-9.309.334**	**655.488.069**

Skupina Triglav, 31. 12. 2018	EUR	USD	HRK	BAM	MKD	RSD	OSTALO	Skupaj
Finančne naložbe	**2.397.158.010**	**31.334.849**	**59.455.121**	**34.032.066**	**19.336.647**	**32.102.498**	**9.782.779**	**2.583.201.970**
Dolžniški vrednostni papirji	2.179.834.960	22.722.806	31.848.557	17.030.938	10.089.367	29.090.296	6.907.924	2.297.524.848
Lastniški vrednostni papirji	150.226.170	6.381.713	6.803.879	3.777.111	86.724	144.662	925.654	168.345.913
Izvedeni finančni instrumenti	1.393.263	0	0	0	0	0	0	1.393.263
Posojila in terjatve	65.703.616	2.230.329	20.802.686	13.224.017	9.160.556	2.867.540	1.949.201	115.937.945
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovate-ljem	**75.642.018**	**681.999**	**0**	**4.117.876**	**0**	**5.060.226**	**418.380**	**85.920.499**
Terjatve iz poslovanja	**141.722.581**	**0**	**13.748.977**	**8.661.043**	**5.484.475**	**9.037.802**	**0**	**178.654.878**
Denar in denarni ustrezniki	**55.020.251**	**2.600.347**	**866.052**	**6.499.300**	**488.391**	**1.937.935**	**189.385**	**67.601.661**
Skupaj	**2.669.542.860**	**34.617.195**	**74.070.150**	**53.310.285**	**25.309.513**	**48.138.461**	**10.390.544**	**2.915.379.007**
Naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	**392.565.570**	**7.778.931**	**2.032.955**	**0**	**0**	**0**	**138.314**	**402.515.770**
SREDSTVA SKUPAJ	**3.062.108.430**	**42.396.126**	**76.103.105**	**53.310.285**	**25.309.513**	**48.138.461**	**10.528.858**	**3.317.894.777**
Podrejene obveznosti	15.462.711	0	0	0	0	0	0	15.462.711
Zavarovalno-tehnične rezervacije	2.161.944.608	0	48.862.941	36.532.431	20.382.204	42.780.876	0	2.310.503.061
Zavarovalno-tehnične rezervacije v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	392.647.839	7.778.931	2.032.955	0	0	0	138.314	402.598.039
Druge finančne obveznosti	1.780.297	0	2.713.736	464.862	27.974	634.034	0	5.620.903
OBVEZNOSTI SKUPAJ	**2.571.835.455**	**7.778.931**	**53.609.632**	**36.997.293**	**20.410.178**	**43.414.910**	**138.314**	**2.734.184.714**
Razlika	**490.272.974**	**34.617.195**	**22.493.472**	**16.312.992**	**4.899.335**	**4.723.551**	**10.390.544**	**583.710.063**

2.4.5 Tveganje spremembe obrestne mere

Skupina je tveganju spremembe obrestne mere z vidika računovodskih izkazov izpostavljena predvsem na strani sredstev, zlasti preko dolžniških vrednostnih papirjev. Ti so razporejeni v kategorijo finančnih sredstev, razpoložljivih za prodajo, in finančnih sredstev po pošteni vrednosti prek poslovnega izida. Tveganju spremembe obrestne mere je Skupina izpostavljena tudi na strani obveznosti, in to predvsem pri zavarovalno-tehničnih rezervacijah življenjskih zavarovanj. V primeru padca obrestnih mer lahko s preizkusom ustreznosti zavarovalno-tehničnih rezervacij (LAT) ugotovimo potrebo po njihovem povečanju. Sprememba obrestnih mer, gledano računovodsko, pa ne vpliva na zavarovalno-tehnične rezervacije neživljenjskih zavarovanj. Zavarovalnica zato tveganje spremembe obrestnih mer upravlja na osnovi celovitejšega, ekonomskega vidika. Ta je prikazan v Poročilu o solventnosti in finančnem položaju, v katerem razkrivamo obrestno občutljivost sredstev in obveznosti v smislu ekonomskih vplivov.

Zavarovalnica obvladuje tveganje spremembe obrestne mere preko ekonomskega vrednotenja. Pri tem namenjamo posebno pozornost usklajenosti denarnih tokov sredstev in obveznosti oziroma zmanjševanju razmika v trajanju.

V letu 2019 se je Zavarovalnica zaradi podaljševanja obdobja nizkih obrestnih mer namreč še zavzeteje lotila usklajevanja sredstev in obveznosti, zlasti pri življenjskih zavarovanjih. V tem segmentu je Zavarovalnica še posebej izpostavljena tveganju reinvestiranja, saj je trajanje sredstev krajše od trajanja obveznosti.

Analiza občutljivosti sredstev in obveznosti na spremembo obrestne mere in njenega vpliva na vseobsegajoči donos oz. poslovni izid Skupine Triglav kaže, da nenaden upad obrestnih mer za 100 bazičnih točk predstavlja pozitiven vpliv (v višini 62,7 milijonov evrov), nenaden porast obrestnih mer za 100 bazičnih točk pa bi predstavljal negativen vpliv (v višini 120 milijonov evrov). Vpliv sprememb obrestnih mer na računovodske izkaze je izrazitejši kot v predhodnem letu, kar je posledica namernega podaljševanja trajanja obrestno občutljivih naložb z namenom približevanja trajanju obveznosti na osnovi ekonomskega vrednotenja, ki ni v celoti zajet v računovodskem vrednotenju. Usklajevanje trajanja sredstev in obveznosti je sicer potekalo predvsem v segmentu življenjskih zavarovanj.

Zavarovalnica spremlja razmik v trajanju[100] obrestno občutljivih postavk za segment življenjskih in neživljenjskih zavarovanj, brez področij življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje in prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja.

Trajanje sredstev je skoraj v celoti usklajeno s trajanjem obveznosti, če Zavarovalnica ne upošteva izdanih podrejenih obveznic. Razmik v trajanju je negativen in znaša –0,1 leta (na 31. 12. 2018 je znašal –2,7 let[101] in se razlikuje od razkritja v letnem poročilu 2018 zaradi nadgradnje metodologije izračuna). Ob upoštevanju izdanih podrejenih obveznic se sicer razmik nekoliko poveča, vendar je še vedno nizek in znaša –0,3 leta (na 31. 12. 2018 je znašal –2,7 let), pri čemer razmik v trajanju sredstev in obveznosti za portfelj življenjskih zavarovanj znaša –2,0 leta, za portfelj premoženjskih zavarovanj pa 2,1 leta.

2.4.6 Tveganje tržne koncentracije

Skupina stalno spremlja koncentracijo, ki izhaja iz finančnih naložb, in sicer na osnovi izpostavljenosti po izdajatelju oz. skupini povezanih izdajateljev vrednostnih papirjev in drugih finančnih sredstev ter geografsko in sektorsko koncentracijo.

Največji delež sredstev Skupine predstavljajo dolžniški vrednostni papirji. Skoraj 60 % dolžniških vrednostnih papirjev so državne obveznice, preostali del pa podjetniške obveznice. Slednje so približno enakomerno razdeljene na obveznice finančnega sektorja in na obveznice nefinančnega sektorja. Največjo izpostavljenost do posameznega izdajatelja – brez upoštevanja naložb v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje – predstavlja Republika Slovenija. Koncentracija finančnih naložb je podrobneje prikazana [→ *v poglavju 7.9 poslovnega dela Letnega poročila*].

Analiza občutljivosti sredstev in obveznosti na spremembo obrestne mere

	Skupina Triglav				Zavarovalnica Triglav			
	31. 12. 2019		31. 12. 2018		31. 12. 2019		31. 12. 2018	
	+100 bp	–100 bp	+100 bp	–100 bp	+100 bp	–100 bp	+100 bp	–100 bp
Dolžniški vrednostni papirji držav	-92.126.066	108.770.451	-39.545.827	42.191.448	-74.640.246	90.321.058	-26.320.170	28.195.793
Dolžniški vred. papirji finančnih institucij	-15.579.416	16.415.370	-15.918.260	16.816.479	-14.476.826	15.287.208	-14.076.794	14.889.685
Dolžniški vrednosti papirji podjetij	-18.274.181	19.096.553	-19.810.010	20.952.389	-12.472.527	13.274.208	-16.262.872	17.349.891
Sestavljeni vrednostni papirji	3.199	5.589	-942.401	982.350	3.199	5.589	-942.401	982.350
Drugo	0	0	5.515.871	-6.111.478	0	0	5.515.871	-6.111.478
Skupaj finančne naložbe	**-125.976.464**	**144.287.963**	**-70.700.627**	**74.831.188**	**-101.586.400**	**118.888.063**	**-52.086.368**	**55.306.240**
Zavarovalno-tehnične rezervacije življenjskih zavarovanj	**-6.026.137**	**81.542.341**	**-4.495.081**	**77.215.736**	**-5.985.948**	**44.985.191**	**-4.478.371**	**52.388.731**
Razlika	**-119.950.327**	**62.745.622**	**-66.205.546**	**-2.384.548**	**-95.600.452**	**73.902.872**	**-47.607.997**	**2.917.509**
Vpliv na kapital	-83.382.893	94.106.788	-61.958.139	66.172.298	-68.434.720	78.148.813	-49.798.827	53.102.350
Vpliv na izkaz poslovnega izida	-36.567.434	-31.361.166	-4.247.407	-68.556.846	-27.165.731	-4.245.941	2.190.830	-50.184.841

[100] Razmik v trajanju poleg trajanja sredstev in obveznosti upošteva tudi vrednost sredstev in obveznosti.
[101] Preračun se je izvedel na podlagi veljavne metodologije z namenom zagotavljanja primerljivosti izračuna razmika v trajanju na 31. 12. 2018 in 31. 12. 2019.

2.5 Kreditna tveganja

Kreditno tveganje opredeljujemo kot nevarnost izgube ali neugodne spremembe v finančnem položaju Zavarovalnice in Skupine zaradi nihanj kreditnega položaja nasprotnih strank in morebitnih dolžnikov.

Tveganje koncentracije v okviru kreditnega tveganja je tveganje nastanka izgube ob čezmerni izpostavljenosti do posamezne nasprotne stranke, skupine povezanih oseb ali oseb, ki jih povezujejo skupni dejavniki tveganj, kot so bonitetne ocene.

Zavarovalnica in Skupina Triglav prevzemata kreditna tveganja:

- finančnih naložb, pri katerih obstaja tveganje poslabšanja bonitete ali plačilne nesposobnosti nasprotnih strank, pri čemer se spremlja vse izpostavljenosti do posameznega dolžnika;
- pozavarovalnih pogodb, pri katerih obstaja tveganje neplačila škod ali poslabšanje kreditnega položaja pozavarovateljev zaradi škodnega dogodka (vključeno je tudi kreditno tveganje koncentracije, ki je posledica izpostavljenosti do povprečne bonitetne ocene pozavarovalne skupine);
- terjatev, povezanih z zavarovalnimi posli, ki v času njihovega obstoja predstavljajo pričakovana plačila premije, ter regresnih terjatev.

Zavarovalnica in Skupina sta, izhajajoč iz računovodskih izkazov, kreditnim tveganjem iz naslova finančnih sredstev izpostavljeni do bank prek denarnih sredstev. V zgornji tabeli so prikazana tudi denarna sredstva v okviru naložb v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, le-te pa direktno za Zavarovalnico in Skupino ne predstavljajo kreditnih tveganj. Kreditno tveganje do bank uravnavamo s strokovno analizo kreditne kakovosti teh partnerjev in z zadostno stopnjo razpršitve portfelja. Zavarovalnica in Skupina to dosegata z vzpostavljenim limitnim sistemom do posamezne banke in bančne skupine.

Izpostavljenost Zavarovalnice in Skupine pozavarovanju se meri s prenosno premijo in zavarovalno-tehničnimi rezervacijami, prenesenimi pozavarovateljem, skupaj z zapadlimi terjatvami iz pozavarovanja in sozavarovanja. Ključna je skrbna presoja primernosti pozavarovalnih partnerjev glede na njihovo kreditno kakovost in razpršenost. Izpostavljenost terjatvam merimo z zavarovalnimi in drugimi terjatvami družbe.

Redno spremljamo bonitetne ocene nasprotnih strank in posebej pozorno upravljamo izpostavljenost do partnerjev, ki te ocene nimajo.

Največje izpostavljenosti Zavarovalnice in Skupine na področju finančnih naložb so predstavljene [→ *v poglavju 5.12 računovodskega dela Letnega poročila*].

Zavarovalnica je iz naslova denarja in denarnih ustreznikov najbolj izpostavljena do slovenskih bank. Te imajo v največji meri bonitetno oceno »BB« ali pa so brez nje. Na ravni Skupine izpostavljenost predstavljajo poleg slovenskih bank tudi banke v državah odvisnih družb, ki običajno nimajo bonitetne ocene.

Zavarovalnica spremlja vse pozavarovalne partnerje na ravni Skupine. Upravlja celovit sistem z natančno določenimi pravili poimenovanja partnerjev in njihovih osnovnih podatkov. Najpomembnejši v tem sistemu je natančno opredeljen postopek določanja bonitetnih ocen, ki omogoča primerno in usklajeno izdelavo druge najboljše bonitetne ocene partnerjev. Sistem enotnega poimenovanja in določanja bonitetnih ocen je pomemben tako z vidika spremljanja in upravljanja kreditnih tveganj kot z vidika regulatornega izračuna kapitalskih zahtev za Zavarovalnico in Skupino.

Skupina je najbolj izpostavljena pozavarovateljem z bonitetno oceno »A«. Velik je tudi delež partnerjev z bonitetno oceno »AA«. Delež pozavarovalnih partnerjev brez bonitetne ocene je na ravni Skupine 15,9-odstoten, na ravni Zavarovalnice pa še občutno nižji in znaša 2,7 odstotka.

Vse terjatve Zavarovalnice in Skupine iz naslova zavarovalnih poslov s strankami so prikazane [→ *v poglavju 3.9 računovodskega dela Letnega poročila*]. V sklopu kreditnih tveganj spremljamo in upravljamo terjatve do zavarovalcev, terjatve do zavarovalnih posrednikov, druge terjatve iz neposrednih zavarovalnih poslov ter druge kratkoročne terjatve, ki jih v največji meri predstavljajo regresne terjatve.

Pri upravljanju kreditnih tveganj spremljamo zavarovalne terjatve po zapadlosti, in sicer vse zapadle terjatve od 0 dni zapadlosti.

Ločeno od sklopa terjatev iz neposrednih zavarovalnih poslov Zavarovalnica spremlja in upravlja še regresne terjatve. Te pomenijo kreditno tveganje, po katerem regresni zavezanec ne bo poravnal svojih obveznosti. Zavarovalnica poleg plačila regresnih terjatev spremlja tudi uspešnost izterjave knjiženih regresnih terjatev in delež regresnih terjatev glede na likvidirane škode.

Izpostavljenost kreditnemu tveganju po tipu partnerja

	Skupina Triglav		Zavarovalnica Triglav	
	31. 12. 2019	**31. 12. 2018**	**31. 12. 2019**	**31. 12. 2018**
Denarna sredstva	75.869.775	67.601.660	26.112.112	17.998.487
- Denarna sredstva v okviru naložb v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	7.081.628	3.009.899	6.885.372	2.934.139
- Ostala denarna sredstva	68.788.147	64.591.761	19.226.740	15.064.348
Pozavarovanja	111.785.643	98.238.506	102.102.184	91.140.148
Terjatve	33.598.434	36.573.280	14.970.545	15.273.807
Skupaj	**221.261.729**	**183.241.074**	**143.184.843**	**124.412.442**
Skupaj brez denarnih sredstev v okviru naložb v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	**214.180.101**	**180.231.175**	**136.299.471**	**121.478.303**

Izpostavljenost do pozavarovalnih partnerjev po bonitetnih ocenah

	Skupina Triglav		Zavarovalnica Triglav	
	31. 12. 2019	**31. 12. 2018**	**31. 12. 2019**	**31. 12. 2018**
AAA	0,0 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %
Od AA do BBB	79,3 %	82,2 %	92,7 %	95,0 %
Nižje od BBB	4,8 %	5,9 %	4,6 %	1,6 %
Brez ocene	15,9 %	11,5 %	2,7 %	3,4 %

2.6 Likvidnostna tveganja

Upravljanje tveganja likvidnosti je pomemben element sistema upravljanja tveganj, čeprav zanj po standardni formuli ni določen zahtevani solventnostni kapital. Skupina zasleduje cilj, da je v vsakem trenutku sposobna izpolniti vse pričakovane in nepričakovane trenutne in prihodnje denarne odlive in zapadle obveznosti. V ta namen ohranja presežek unovčljivih sredstev, ki omogočajo poplačilo obveznosti tudi v izjemnih razmerah.

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

Družbe v Skupini imajo vzpostavljene procese, ki jim zagotavljajo ustrezno sestavo sredstev glede na njihovo naravo, trajanje in likvidnost. Za zagotavljanje ustreznega likvidnostnega položaja tudi v času povečanih likvidnostnih potreb načrtujemo dejanske in potencialne neto denarne odlive, razpolagamo s primerno višino in sestavo likvidnih naložb in spremljamo sestavo obveznosti in finančnih sredstev. Redno, in za različne časovne intervale, spremljamo tudi likvidnostni položaj. Ob predpostavljenih običajnih in izjemnih razmerah ter z limitnim sistemom skrbimo za ustrezno omejevanje izpostavljenosti likvidnostnemu tveganju.

Okvir upravljanja tveganja likvidnosti na ravni Skupine določajo smernice, ki omogočajo usklajeno spremljavo na ravni Skupine. Zavarovalnica ima vzpostavljeno redno spremljanje, merjenje in poročanje o tveganjih, kar se s prenosom metodologije vpeljuje tudi na odvisne družbe. Vsaka odvisna družba zagotavlja izpolnjevanje likvidnostnih zahtev, pri čemer je usklajena z lokalno predpisanimi regulatornimi likvidnostnimi zahtevami ter minimalnimi standardni na področju likvidnostnih tveganj na ravni Skupine.

Zavarovalnica razpolaga z zadostno likvidnostjo zaradi velikega obsega likvidnih naložb in rednih prilivov od vplačanih premij. Zadostno likvidnost v izjemnih razmerah dosegamo z vzpostavljenimi dodatnimi varnostnimi mehanizmi in predvidenimi postopki za ukrepanje (kreditne linije, repo pogodbe ipd.).

Finančna sredstva in obveznosti po pogodbeni zapadlosti[102] v Skupini Triglav

Skupina Triglav, 31. 12. 2019	Ni določeno	Pod 1 letom	Med 1 in 5 leti	Med 5 in 10 leti	Nad 10 let	Skupaj
FINANČNA SREDSTVA						
Finančne naložbe	**210.723.904**	**336.837.102**	**1.060.206.056**	**682.565.205**	**443.390.971**	**2.733.723.238**
Dolžniški vrednostni papirji	264.700	299.594.414	1.017.167.110	677.319.782	441.644.802	2.435.990.808
V posesti do zapadlosti	0	27.857.884	38.245.129	92.051.148	27.954.910	186.109.071
Po pošteni vrednosti prek izida	0	43.055.517	237.204.597	124.603.533	152.419.520	557.283.167
Razpoložljivi za prodajo	0	219.105.366	739.106.003	460.665.101	255.279.810	1.674.156.280
Posojila in terjatve	264.700	9.575.647	2.611.381	0	5.990.562	18.442.290
Lastniški vrednostni papirji	207.184.150	0	0	18.530	0	207.202.680
Po pošteni vrednosti prek izida	57.120.147	0	0	0	0	57.120.147
Razpoložljivi za prodajo	150.064.003	0	0	18.530	0	150.082.533
Izvedeni finančni instrumenti	0	0	0	0	0	0
Posojila in terjatve	3.275.054	37.242.688	43.038.946	5.226.893	1.746.169	90.529.750
Naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	412.257.898	5.667.553	37.818.047	5.092.862	21.194.927	482.031.287
Po pošteni vrednosti prek izida	412.054.586	1.944.818	37.818.047	5.092.862	21.194.927	478.105.240
Razpoložljivi za prodajo	0	0	0	0	0	0
Posojila in terjatve	203.312	3.722.735	0	0	0	3.926.047
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem	736.604	42.705.727	44.772.392	12.546.548	1.986.535	102.747.806
Terjatve iz poslovanja	12.661.873	190.793.792	3.031.895	16.010	194260	206.697.830
Denarna sredstva	56.380.343	19.489.432	0	0	0	75.869.775
Skupaj	**692.760.622**	**595.493.606**	**1.145.828.390**	**700.220.625**	**466.766.693**	**3.601.069.936**
FINANČNE OBVEZNOSTI						
Podrejene obveznosti	0	15.468.468	0	0	49.378.826	64.847.294
Zavarovalno-tehnične rezervacije	22.443.171	657.298.324	594.600.025	456.665.735	662.920.083	2.393.927.338
Zavarovalno-tehnične rezervacije v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	435.810.508	128.400	602.232	4.743.210	43.658.485	484.942.835
Druge finančne obveznosti	115.805	1.686.513	62.062	1	33	1.864.414
Skupaj	**458.369.484**	**674.581.705**	**595.264.319**	**461.408.946**	**755.957.427**	**2.945.581.881**

[102] Preglednica prikazuje finančna sredstva, razvrščena po pogodbeni zapadlosti, čeprav se likvidne naložbe lahko prodajo že pred tem. Na strani obveznosti so prikazane zavarovalno-tehnične rezervacije, pri čemer se za opredelitev trajanja uporablja napovedane denarne tokove. Preglednica torej ne odraža prave likvidnosti. Likvidnost zagotavljamo ne samo z razredom kratkoročnih naložb z ročnostjo pod 1 letom, temveč tudi z drugimi visokolikvidnimi sredstvi v drugih razredih ročnosti (npr. državne obveznice držav EEA in OECD, deleži v ETF-skladih itd.).

Skupina Triglav, 31. 12. 2018	Ni določeno	Pod 1 letom	Med 1 in 5 leti	Med 5 in 10 leti	Nad 10 let	Skupaj
FINANČNA SREDSTVA						
Finančne naložbe	**179.605.017**	**281.657.284**	**1.195.372.423**	**804.584.025**	**121.983.220**	**2.583.201.970**
Dolžniški vrednostni papirji	253.583	227.445.826	1.152.214.012	804.528.041	113.083.386	2.297.524.848
V posesti do zapadlosti	0	22.162.116	57.599.720	89.392.632	27.618.717	196.773.185
Po pošteni vrednosti prek izida	0	39.314.564	223.607.114	121.750.457	4.316.673	388.988.809
Razpoložljivi za prodajo	4.668	153.618.489	869.997.488	593.384.952	75.157.894	1.692.163.491
Posojila in terjatve	248.915	12.350.657	1.009.689	0	5.990.102	19.599.363
Lastniški vrednostni papirji	168.297.382	0	0	48.531	0	168.345.913
Po pošteni vrednosti prek izida	60.463.809	0	0	0	0	60.463.809
Razpoložljivi za prodajo	107.833.573	0	0	48.531	0	107.882.104
Izvedeni finančni instrumenti	0	0	1.393.263	0	0	1.393.263
Posojila in terjatve	11.054.052	54.211.457	41.765.148	7.453	8.899.834	115.937.945
Naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	346.224.134	516.278	37.311.530	1.020.578	17.443.250	402.515.770
Po pošteni vrednosti prek izida	346.224.134	516.278	33.087.558	1.020.578	17.443.250	398.291.798
Razpoložljivi za prodajo	0	0	0	0	0	0
Posojila in terjatve	0	0	4.223.972	0	0	4.223.972
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem	4.442.156	38.280.234	25.641.541	11.054.273	6.502.295	85.920.499
Terjatve iz poslovanja	15.486.498	159.483.278	3.473.317	211.783	2	178.654.878
Denarna sredstva	48.172.681	19.428.979	0	0	0	67.601.660
Skupaj	**593.930.486**	**499.366.053**	**1.261.798.811**	**816.870.659**	**145.928.767**	**3.317.894.776**
FINANČNE OBVEZNOSTI						
Podrejene obveznosti	0	15.462.711	0	0	0	15.462.711
Zavarovalno-tehnične rezervacije	395.158.863	492.108.990	388.203.592	437.460.039	597.571.577	2.310.503.062
Zavarovalno-tehnične rezervacije v korist življenjskih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	365.238.128	580.566	2.900.642	4.649.424	29.229.279	402.598.038
Druge finančne obveznosti	0	5.620.904	0	0	0	5.620.904
Skupaj	**760.396.991**	**513.773.171**	**391.104.234**	**442.109.463**	**626.800.856**	**2.734.184.715**

Finančna sredstva in obveznosti po pogodbeni zapadlosti v Zavarovalnici Triglav

Zavarovalnica Triglav, 31. 12. 2019	Ni določeno	Pod 1 letom	Med 1 in 5 leti	Med 5 in 10 leti	Nad 10 let	Skupaj
FINANČNA SREDSTVA						
Finančne naložbe	**109.750.581**	**201.962.376**	**728.903.011**	**479.498.235**	**388.227.661**	**1.908.341.864**
Dolžniški vrednostni papirji	0	191.594.425	708.961.849	474.393.611	385.126.369	1.760.076.254
V posesti do zapadlosti	0	11.172.275	29.692.929	88.657.404	20.946.944	150.469.553
Po pošteni vrednosti prek izida	0	22.721.942	119.345.943	46.557.817	140.564.297	329.189.998
Razpoložljivi za prodajo	0	157.700.208	559.512.870	339.178.390	217.624.567	1.274.016.035
Posojila in terjatve	0	0	410.106	0	5.990.562	6.400.668
Lastniški vrednostni papirji	107.310.068	0	0	0	0	107.310.068
Po pošteni vrednosti prek izida	695.915	0	0	0	0	695.915
Razpoložljivi za prodajo	106.614.152	0	0	0	0	106.614.152
Izvedeni finančni instrumenti	0	0	0	0	0	0
Posojila in terjatve	2.440.514	10.367.951	19.941.162	5.104.624	3.101.292	40.955.543
Naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki pre-vzemajo naložbeno tveganje	372.905.282	5.667.553	32.906.130	1.642.404	20.637.240	433.758.610
Po pošteni vrednosti prek izida	372.905.282	1.944.818	32.906.130	1.642.404	20.637.240	430.035.875
Razpoložljivi za prodajo	0	0	0	0	0	0
Posojila in terjatve	0	3.722.735	0	0	0	3.722.735
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem	0	60.528.259	28.528.978	7.426.931	1.949.102	98.433.270
Terjatve iz poslovanja	0	113.440.596	0	0	0	113.440.596
Denarna sredstva	26.112.112	0	0	0	0	26.112.112
Skupaj	**508.767.975**	**381.598.785**	**790.338.119**	**488.567.570**	**410.814.003**	**2.580.086.452**
FINANČNE OBVEZNOSTI						
Podrejene obveznosti	0	20.620.625	0	0	49.378.826	69.999.451
Zavarovalno-tehnične rezervacije	0	453.524.657	469.508.331	329.553.522	460.835.011	1.713.421.522
Zavarovalno-tehnične rezervacije v korist življenj-skih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	414.454.235	128.400	602.232	2.185.636	18.222.209	435.592.711
Druge finančne obveznosti	0	1.632.021	0	0	0	1.632.021
Skupaj	**414.454.235**	**475.905.703**	**470.110.563**	**331.739.158**	**528.436.046**	**2.220.645.705**

Skupna finančna sredstva presegajo skupne finančne obveznosti Skupine Triglav. Ob koncu leta 2019 je Skupina izkazovala presežek finančnih sredstev nad finančnimi obveznostmi v razredih ročnosti od 1 leta do 5 let, od 5 do 10 let ter v razredu brez določene ročnosti. V preostalih razredih je bila vrednost sredstev pod vrednostjo obveznosti. Velika večina sredstev Skupine je naložena v visokolikvidne naložbe, kar omogoča pokritje obveznosti tudi v razredih ročnosti pred razredom, v katerega so razvrščeni v prikazani tabeli. Na strani zavarovalno tehničnih rezervacij je upoštevana zapadlost glede na napovedane denarne tokove. Zato niti primanjkljaji v posameznih razredih zapadlosti niti izplačilo obveznosti pred datumom doživetja ne predstavljajo likvidnostnega tveganja.

Likvidnost na ravni Skupine je ustrezna, če je ustrezna likvidnost vsake izmed družb Skupine. Tako lahko iz ustrezne ali presežne likvidnosti Zavarovalnice in primerne likvidnosti vseh oz. vsaj pomembnih odvisnih družb v Skupini sklepamo na ustrezno likvidnost Skupine. Menimo, da je likvidnost Zavarovalnice in večjih odvisnih družb ustrezna, zato je ustrezna tudi likvidnost Skupine.

Zavarovalnica Triglav, 31. 12. 2018	Ni določeno	Pod 1 letom	Med 1 in 5 leti	Med 5 in 10 leti	Nad 10 let	Skupaj
FINANČNA SREDSTVA						
Finančne naložbe	**95.142.342**	**157.284.550**	**848.083.058**	**637.616.344**	**98.265.217**	**1.836.391.512**
Dolžniški vrednostni papirji	0	136.520.581	805.019.490	637.616.344	87.766.529	1.666.922.943
V posesti do zapadlosti	0	13.510.990	36.635.000	81.699.243	27.618.717	159.463.950
Po pošteni vrednosti prek izida	0	12.407.182	104.922.221	70.897.029	4.316.673	192.543.106
Razpoložljivi za prodajo	0	110.602.409	663.052.162	485.020.072	49.841.037	1.308.515.679
Posojila in terjatve	0	0	410.106	0	5.990.102	6.400.208
Lastniški vrednostni papirji	83.493.766	0	0	0	0	83.493.766
Po pošteni vrednosti prek izida	10.110.817	0	0	0	0	10.110.817
Razpoložljivi za prodajo	73.382.949	0	0	0	0	73.382.949
Izvedeni finančni instrumenti	0	0	1.393.263	0	0	1.393.263
Posojila in terjatve	11.648.576	20.763.969	41.670.305	0	10.498.688	84.581.539
Naložbe v korist življenjskih zavarovancev, ki pre-vzemajo naložbeno tveganje	316.843.905	0	32.376.923	0	17.443.250	366.664.078
Po pošteni vrednosti prek izida	316.843.905	0	28.346.931	0	17.443.250	362.634.086
Razpoložljivi za prodajo	0	0	0	0	0	0
Posojila in terjatve	0	0	4.029.992	0	0	4.029.992
Znesek zavarovalno-tehničnih rezervacij, prenesen pozavarovateljem	49.529.019	27.224.261	8.273.186	2.866.840	0	87.893.306
Terjatve iz poslovanja	0	89.980.951	0	0	0	89.980.951
Denarna sredstva	17.998.487	0	0	0	0	17.998.487
Skupaj	**479.513.754**	**274.489.762**	**888.733.168**	**640.483.184**	**115.708.467**	**2.398.928.334**
FINANČNE OBVEZNOSTI						
Podrejene obveznosti	0	20.612.951	0	0	0	20.612.951
Zavarovalno-tehnične rezervacije	388.362.002	226.224.257	315.890.863	351.884.235	413.782.117	1.696.143.474
Zavarovalno-tehnične rezervacije v korist življenj-skih zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje	365.238.075	0	0	0	0	365.238.075
Druge finančne obveznosti	0	1.587.443	0	0	0	1.587.443
Skupaj	**753.600.077**	**248.424.651**	**315.890.863**	**351.884.235**	**413.782.117**	**2.083.581.943**

2.7 Operativna tveganja

Cilji učinkovitega upravljanja operativnih tveganj Skupine so predvsem uspešna odprava posledic realiziranih operativnih škodnih dogodkov, omilitev in preprečevanje poslovnih škod ter strokovno, vestno in etično poslovanje. Glavni namen upravljanja operativnih tveganj ni njihovo izničenje, temveč pravočasno prepoznavanje in stroškovno učinkovito zniževanje operativnih tveganj glede na toleranco Zavarovalnice do teh tveganj. Zavarovalnica je za dosego teh ciljev vzpostavila procese z jasno opredeljenimi pristojnostmi in odgovornostmi. Pomembno vlogo ima tudi odbor ORC, ki se redno seznanja z zaznanimi operativnimi škodnimi dogodki, pomembnejše pa obravnava podrobneje, vključno z opredeljenimi ukrepi in statusom izvedbe. Zavarovalnica je opredelila osem skupin operativnih tveganj (notranja prevara ali nepooblaščena aktivnost notranjih oseb; zunanja prevara ali nepooblaščena aktivnost tretjih oseb; odpoved sistemov in z njimi povezane motnje poslovanja; poškodba fizičnih sredstev; neustrezno upravljanje kadrov in varnosti delovnega okolja; neskladnost poslovanja s predpisi, neustrezna poslovna ali tržna praksa ter stranke in produkti; neustrezno izvajanje in upravljanje procesov ter kontrolnega okolja, vključno z dobavitelji in poslovnimi partnerji; tveganja informacijske varnosti), po katerih spremlja tveganja.

Metodologija upravljanja operativnih tveganj temelji na treh ključnih sklopih:

- prepoznavanje in ocenjevanje potencialnih operativnih tveganj,
- poročanje o realiziranih operativnih škodnih dogodkih in
- spremljanje ključnih kazalnikov operativnega tveganja, ki vključujejo zgodnje opozorilne signale.

Sistem, ki ga je Zavarovalnica vzpostavila, omogoča celovito upravljanje operativnih tveganj, kar torej obsega kakovostno in sprotno prepoznavanje, merjenje, obvladovanje, spremljanje in poročanje. Zavarovalnica sistem stalno nadgrajuje glede na zaznane pomanjkljivosti in spremembe notranjega in zunanjega okolja. Po načelu proporcionalnosti in materialnosti ga prenaša na odvisne družbe, ki ji poročajo o uresničenih operativnih škodnih dogodkih in ostalih pomembnih operativnih tveganjih.

Pri upravljanju operativnih tveganj namenjamo največji poudarek kritičnim poslovnim procesom oz. segmentom operativnih tveganj. Ob ocenjevanju izpostavljenosti operativnim tveganjem po vseh poslovnih procesih izvedemo tudi popis notranjih kontrol, kar sodi med ključne načine njihovega obvladovanja. Sistem notranjih kontrol je prednostno osredotočen na:

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

Zavarovalnica za poročanje o realiziranih operativnih škodnih dogodkih uporablja aplikacijo za poročanje, ki zaposlenim omogoča tudi anonimno prijavo. Operativni škodni dogodki se tako zbirajo na enem mestu. Ob spremljanju ključnih kazalnikov operativnih tveganj ter njihovi primerjavi z apetitom po operativnih tveganjih (raven tveganj oz. potencialnih izgub, ki jih je Zavarovalnica še pripravljena sprejeti) omogoča hitro in učinkovito ukrepanje, če je apetit presežen.

Skupina Triglav je v letu 2019 kot ključne vrste operativnih tveganj prepoznala kibernetska ter regulatorna tveganja.

Z informatizacijo, digitalizacijo in zapletenostjo kibernetskih napadov se povečujejo **kibernetska tveganja**. Čeprav Zavarovalnica v tem oziru še ni utrpela izgube, se zaveda nevarnosti tovrstnih tveganj in potrebe po rednem vzdrževanju ter dodatni nadgradnji sistema upravljanja informacijske varnosti. Za boljše prepoznavanje ranljivosti in posledično boljšo pripravljenost na zadevne dogodke smo v okviru lastne ocene tveganj in solventnosti (ORSA) podrobneje proučili kibernetska tveganja in področja Skupine, ki bi bila najbolj prizadeta. Iz izkušenj je tveganja moč povezati z dogodki, ki lahko negativno vplivajo na procese oziroma varnost osebnih podatkov. V pripravo scenarijev tveganja smo vključili vse odvisne družbe, na podlagi ugotovitev pa pripravili ključne ukrepe za zmanjševanje tveganj in ustrezno ukrepanje v primeru njihove realizacije. Zavarovalnica je v letu 2019 začela aktivnosti za pridobitev certifikata za Sistem upravljanja varovanja informacij, skladnega z zahtevami standarda ISO 27001. Mehanizme upravljanja kibernetskih in tudi vseh drugih vrst operativnih tveganj, ki smo jih vzpostavili, postopoma prenašamo v druge družbe v Skupini.

Zavarovalnica je izpostavljena regulatornim tveganjem zaradi obsežnosti regulatornih zahtev, pogostih sprememb in novosti v regulatornem okolju ter visokih predpisanih kazni – zlasti v povezavi s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR). Čeprav smo v preteklih letih dosegli načrtovano skladnost procesov Zavarovalnice z zahtevami navedene uredbe, še vedno obstaja določeno tveganje za neskladnost, predvsem zaradi možnih razlik v interpretaciji določb uredbe GDPR med Zavarovalnico in nadzornim organom ter odsotnosti sodne in primerjalne poslovne prakse. Na področju varstva osebnih podatkov v letu 2019 prav tako ni bila sprejeta predvidena nacionalna zakonodaja.

V preteklem obdobju so se povečale zahteve po dokumentiranosti razkritij informacij potrošnikom in drugi upoštevni javnosti. Zavarovalnica ima ob tem na nekaterih segmentih zavarovalnega trga tudi prevladujoč položaj. Oboje povečuje izpostavljenost tveganju ravnanja, čemur namenjamo ustrezno pozornost.

Zavarovalnica se aktivno odziva na spremembe slovenskih in evropskih predpisov. Pri tem podaja vsebinske pobude pristojnim deležnikom, se intenzivno vključuje v zakonodajne postopke sprejemanja in spreminjanja predpisov, ki bi lahko vplivali na delovne procese, ter temu namenja ustrezne vire.

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

Za poslovanje Skupine Triglav je pomembno delovanje informacijske tehnologije, zlasti ključnih aplikacij. Zavarovalnica Triglav pozorno obvladuje tveganja informacijske varnosti ter s tem povezanih motenj in prekinitev poslovanja. Za zagotavljanje neprestanega delovanja kritičnih poslovnih procesov je v Zavarovalnici vzpostavljen sistem upravljanja neprekinjenega poslovanja (SUNP). Načrte neprekinjenega poslovanja za kritične poslovne procese in okrevalni načrti za informacijsko tehnologijo redno dopolnjujemo, posodabljamo in preverjamo. SUNP opredeljuje tudi:

- ekipo kriznega vodenja Zavarovalnice, ki začne delovati ob izrednih dogodkih, zaradi katerih nastane večja prekinitev oziroma motnja v poslovnih procesih,
- okrevalno IT-ekipo za izredne dogodke, ki povzročijo večji izpad delovanja IT-storitev,
- okrevalne ekipe za poslovne zgradbe Centrale in območne enote Zavarovalnice za primer prekinitve delovanja v omenjenih poslovni zgradbi oziroma območni enoti.

Zavarovalnica je v letu 2019 pripravila prenovljene okrevalne načrte za nekatere ključne sisteme v hčerinskih družbah in prav tako v sodelovanju z njimi začela posodabljati oceno poslovnih posledic prekinitve ključnih procesov. Na tej osnovi bo celovito prenovila načrte neprekinjenega poslovanja.

2.8 Nefinančna tveganja

V sklopu nefinančnih tveganj so z vidika poslovanja Skupine pomembna strateška tveganja, kapitalska tveganja, tveganje ugleda, tveganja Skupine in ostala potencialna tveganja. Nefinančna tveganja so izrazito povezana z drugimi tveganji v Skupini, posebej z operativnimi. Nanje vplivajo številni in različni dejavniki znotraj in zunaj Skupine.

2.8.1 Strateška tveganja

Strateška tveganja so tveganja nastanka izgube zaradi neustreznih poslovnih odločitev upravljalnega organa, nedoslednega izvajanja strateških odločitev ter šibke odzivnosti na ključne spremembe poslovnega okolja.

Strateška tveganja ustrezno upravljamo z vzpostavljeno organizacijo in procesi, ki zagotavljajo, da ima vodstvo Zavarovalnice ažurne in relevantne informacije za sprejemanje poslovnih odločitev.

2.8.2 Kapitalska tveganja

Kapitalska tveganja so tveganja nastanka izgube zaradi neustrezne sestave kapitala glede na obseg in način poslovanja ali težave, s katerimi se matična družba spoprijema pri pridobivanju novega kapitala. Pojavijo se lahko ob neugodnih razmerah poslovanja ali potrebi po hitrem povečanju kapitala. Vsebujejo tudi učinke na kapitalsko ustreznost zaradi regulatornih ali računovodskih sprememb.

Kapitalska tveganja redno spremljamo v okviru procesa kapitalske ustreznosti. Nekaj negotovosti povzročajo potencialne zakonodajne spremembe, ki so trenutno v usklajevanju (»Review 2020«[103]), in implementacija novih računovodskih standardov MSRP 17. Slednja lahko zaradi tesne povezave računovodskih in tržnih pristopov merjenja, na čemer sloni določanje kapitalske ustreznosti, posredno vpliva tudi na kapitalsko ustreznost.

2.8.3 Tveganje ugleda

Tveganje ugleda razumemo kot tveganje nastanka škode blagovni znamki Triglav in njenemu ugledu, kar lahko negativno vpliva na poslovanje družb v Skupini. Izhaja iz negativne podobe, ki jo imajo o Skupini njeni zavarovanci, zaposleni, poslovni partnerji, lastniki, vlagatelji ali pristojni oziroma nadzorni organi ter druga zainteresirana javnost. Tveganje ugleda se pojavi kot sekundarni učinek tudi ob dogodkih, povezanih s kreditnimi, likvidnostnimi, tržnimi oziroma operativnimi tveganji.

Sistem upravljanja tveganja ugleda Skupine temelji na učinkovitem korporativnem upravljanju in transparentnem komuniciranju z vsemi deležniki. Za ocenjevanje tovrstnih tveganj izvajamo redne raziskave in analize, s katerimi spremljamo pogled ključnih deležnikov na Skupino ter na tej podlagi ustrezno ukrepamo. Izvajamo analize objav zunanjih medijev, moči blagovne znamke Triglav, zadovoljstva zaposlenih in strank ter povratnih informacij zunanjih deležnikov. Eden od kazalnikov zadovoljstva zaposlenih je tudi indeks ORVI (več [→ *v poglavju 12.4.2.1 Organizacijska vitalnost (klima) in organizacijska kultura*]). Za kakovostno upravljanje zadovoljstva strank ima Zavarovalnica vzpostavljen kazalnik NPS (več [→ *v poglavju 11.1 Celoviti odnosi s strankami*] in [→ *12.5 Odgovoren odnos do potrošnikov, točka Zadovoljstvo strank*]).

2.8.4 Tveganja Skupine

Tveganja Skupine izhajajo iz poslovnega modela Zavarovalnice, ki deluje kot matična družba oziroma skupina povezanih oseb. Zajemajo nevarnosti, ki lahko ogrozijo doseganje strateških ciljev zaradi neučinkovitega sistema upravljanja Skupine in nezadostnega poznavanja poslovnega okolja njenih povezanih družb.

2.8.5 Ostala nefinančna in potencialna tveganja

Uspešnost poslovanja Zavarovalnice je odvisna od celostnega upravljanja trajnostnih tveganj in krepitve zaupanja vseh ključnih deležnikov. Skupina je zavezana dolgoročno uspešnemu upravljanju in transparentnemu vodenju.

Izvajanje zavarovalnega posla, kot predstavljeno [→ *v poglavju 2.3 tega dela Letnega poročila*], obsega štiri ključne procese, v okviru katerih prepoznavamo, merimo, spremljamo in upravljamo zavarovalna tveganja. V teh procesih prav tako prepoznavamo vplive podnebnih sprememb in z njimi povezana tveganja, ki vključujejo pogostejše škode in večji obseg vremenskih ujm. Produkte, na katere vplivajo podnebne spremembe (npr. zavarovanje posevkov, plodov in kasko zavarovanje) primerno prilagajamo, ob stalnem spremljanju preteklih dogodkov pa usklajujemo tudi njihovo ceno. Tveganje podnebnih sprememb obravnavamo tudi ob oblikovanju zavarovalno-tehničnih rezervacij pri določenih zavarovalnih vrstah. Povečano tveganje podnebnih sprememb obvladujemo tudi z učinkovito pozavarovalno zaščito za pogostejše in obsežnejše naravne katastrofalne dogodke. Za nekatere spremembe v okolju še ni zadostnih empiričnih podatkov, zato jih upravljamo na podlagi testiranj občutljivosti parametrov in poteka potencialnih scenarijev ter znotraj tega iščemo ustrezne ukrepe. Upravljanje nekaterih nefinančnih tveganj predstavljamo [→ *v poglavju 12. Trajnostni razvoj v poslovnem delu Letnega poročila*], zlasti v točkah o spoštovanju človekovih pravic in praksah poštenega ravnanja, protikorupcijskem ravnanju in varovanju osebnih podatkov.

V Zavarovalnici se obenem pripravljamo na uvedbo Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta, sprejete novembra 2019, o razkritjih, povezanih s trajnostjo, v sektorju finančnih storitev, ki bo stopila v veljavo marca 2021.

Tudi v letu 2019 se je javno obravnavala možnost reforme obstoječega zdravstvenega sistema v Sloveniji in predvsem financiranja javnega dela sistema. Do sprememb ureditve ni prišlo.

2.9 Stresni testi

Skupina redno opravlja stresne teste za vse pomembne vrste tveganj ter spremlja in vrednoti potencialni vpliv izjemnih dogodkov na profil tveganj ter solventnosti. Več o tem prikazujemo v sklopu C Poročila o solventnosti in finančnem položaju, ki sta objavljena na spletni strani Zavarovalnice, in sicer ločeno za Zavarovalnico in Skupino.

[103] https://www.eiopa.europa.eu/content/consultation-paper-opinion-2020-review-solvency-ii