

## UVOD

Trend rasta tržišta osiguranja kao važne gospodarske djelatnosti i dalje se nastavlja, što potkrepljuje i sama činjenica da je u samo nekoliko zadnjih godina udvostručen broj osiguravajućih društava.

CROATIA osiguranje koja djeluje na temeljima tradicije, a uz modernizaciju poslovanja, rasprostranjenu mrežu 23 podružnice diljem Hrvatske, te uz iskusan i stručan kadar u osiguranju, unatoč svemu zadržava svoju poziciju.

Tržišni udio CROATIA osiguranja d.d. na osigurateljnom tržištu u 2002.g. iznosi oko pedeset posto, dok drugo po redu osiguravajuće društvo ima tek devet posto udjela.

Smanjenje standarda, ekonomska situacija, stečajevi i likvidacije naših velikih osiguranika bitno utječu na portfelj.

U uvjetima konkurencije (često nelojalne) koja ima široki spektar mogućnosti za preuzimanje osiguranika, zatim promjene zakonskih propisa koji se prvenstveno odnose na obvezno zdravstveno osiguranje poslodavatelja, čime ta vrsta osiguranja prelazi u nadležnost HZZO od 01.01.2003.g., ulažu se veliki naponi da se postojeća premija na razini Društva ne samo sačuva, nego i poveća.

Tijekom godine veliki naponi svih djelatnika uložena su u projekt privatizacije, do koje za sada nije došlo.

Strateški ciljevi Društva, kako u ovoj godini, tako i u 2003.g., provode se kroz povećanje konkurentnosti, smanjenju troškova koji nisu u funkciji prihoda, intenzivnijem pristupu tržišta, aktivnim rješavanjem šteta, te uvođenjem novih proizvoda.

Osim razvitka životnih osiguranja, uloženi su veliki naponi da postepeno na tržište ponudimo dva nova zdravstvena osiguranja. Prva smo osiguravajuća kuća koja je poslodavcima, pravnim i fizičkim osobama ponudila pokriće za sva bolovanja do 42 dana koja plaćaju iz svojih sredstava. U ovoj godini startamo i sa privatnim zdravstvenim osiguranjem, koje će našim osiguranicima osigurati viši standard zdravstvenih usluga.

U cilju povećanja obuhvata osiguranja, proširenjem tržišta izvan granica Republike Hrvatske i Republike Bosne i Hercegovine, Uprava Društva donijela je odluku da se ide u osnivanje društva za osiguranje (kćeri) u SRJ i na Kosovu.

## **2. OSTVARENJE POSLOVANJA U 2002.G.**

Analizom kretanja zaračunate bruto premije i bruto dobiti kroz 2002.g., dobili smo opću sliku poslovanja CROATIA osiguranja d.d.:

### ***2.1. Realizacija poslovanja***

Tijekom 2002.g. sve zadane mjere unapređenja i racionalizacije poslovanja su ispunjene. Nova struktura s jačim profitnim centrima, ojačanim vezama između podružnica i Uprave, te regionalna kontrola troškova rezultirala je efikasnijim i profitabilnijim poslovanjem.

### ***2.2. Tržišno poslovanje***

Zaračunata bruto premija u obračunskom razdoblju I-X 2002 g. porasla je za 1,4% u odnosu na prošlogodišnje obračunsko razdoblje.

Godišnji plan zaračunate premije ostvaren je sa 89,4%, što je za 6,1 postotna boda više od desetomjesečnog dijela plana.

### ***2.3. Kontrola troškova***

Pojačana je kontrola upravljanja troškovima, te je Uprava poduzela sve moguće mjere da nestandardne troškove, odnosno one troškove koji nisu u funkciji prihoda i povećanja kapitala smanji.

Obzirom da su troškovi za nastale štete u funkciji nastanka premije i u osiguravajućim društvima su standardni, potrebno je provoditi kontrole takvih troškova. U svezi s tim provedena je interna kontrola, odnosno preispitana je organizacija rješavanja šteta u svim podružnicama.

Uvođenjem aktivnog pristupa likvidacije šteta, uspješno se smanjuju posredni i neposredni troškovi vezani uz navedene.

Prema tome troškovi za nastale štete svedeni su u okvire općih standarda u svijetu.

### ***2.4. Efikasnost u naplati premije***

Povećan je postotak naplate fakturirane premije i za 10 mjeseci 2002.g. iznosi 97,2%, dok je u istom razdoblju 2001.g. iznosio 93,7%. Naplaćena premija veća je za 5,4 %.

### ***2.5. Povećanje rezultata poslovanja***

Ukupan rezultat poslovanja Društva povećao se u odnosu na prošlu godinu, tako da bruto dobit za devet mjeseci 2002.g. iznosi 62,8<sup>1</sup> mil. kuna, i predstavlja povećanje od 10,4% u odnosu na I-IX 2001.g.

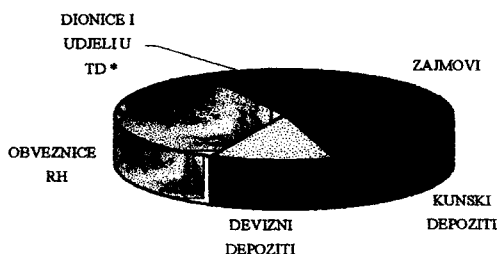
### ***2.6. Osiguranje povrata zajmova***

Društvo je u prvih devet mjeseci 2002.g. nastavilo ranije započetu politiku usklađivanja svojih ulaganja sa Zakonom o osiguranju, odnosno smanjen je iznos zajmova osiguranicima i

<sup>1</sup> Za bruto dobit uzeti su podaci od 9 mjeseci zbog toga što se dobit izračunava kvartalno

njihov udio u ukupnim ulaganjima, a povećan je iznos i udio državnih vrijednosnica u ukupnim ulaganjima Društva.

Struktura ukupnih ulaganja društva na dan 30.09.2002.g.



Najveći postotak u ukupnim ulaganjima na dan 30.09.2002.g. imaju obveznice RH koje su porasle u ukupnom ulaganjima sa 20,8 na 37,1%. Udio zajmova smanjio se sa 26,5 na 20,6%, jednako kao i udio depozita sa 38,9 na 33,8%. Također maleni pad u postotku ukupnih ulaganja imaju i ulaganja u dionice i udjele u trgovačkim društvima sa 9,7% na 8,6%

Nastavlja se proces usklađivanja ulaganja, učvršćivanja i unovčenja instrumenata osiguranja povrata zajma.

Svi zajmovi čija naplata je ili bi mogla biti problematična biti će stavljeni na ispravak vrijednosti. Osobita pažnja biti će poklonjena pribavljanju kvalitetnih instrumenata osiguranja povrata zajmova, sukladno pravilima raspršenosti rizika ulaganja.

Pojačan je intenzitet naplate premije, kamata i zajmova i sačinjeni su mnogi sporazumi o povratu istih.

## 2.7. Zaposlenost

Što se tiče broja zaposlenih, nema viška zaposlenih u klasičnom smislu. Nastavlja se proces prebacivanja zaposlenika iz back office-a u front office. Broj zaposlenih postupno se smanjuje odlaskom radnika u mirovinu, a u tu svrhu preispituju se i svi ugovori s djelatnicima koji imaju uvjete za mirovinu. Također su analizirani i svi ugovori o djelu u svim podružnicama.

## 2.8. Politika plaća

Politika plaća u 2003. godini sukladna je "Sporazumu o politici plaća za razdoblje 2001.-2003.godine Vlade Republike Hrvatske" i usklađenom Kolektivnom ugovoru. Stoga se masa bruto primanja radnika Društva u 2003. godini planira na razini primanja ostvarenih u 2002. godini, te visini predviđenoj Kolektivnim ugovorom.

Ukupna svota isplaćenih bruto plaća u 2003. godini planira se u visini isplaćenih bruto plaća iz 2002. godine tj. 212.000.000,00 kn. Ukoliko bi Vlada Republike Hrvatske odlučila uvažiti činjenicu da u trgovačkim društvima u pretežito državnom vlasništvu, koja prihod ostvaruju isključivo na tržištu i u svemu posluju na tržišnim principima, politika zamrzavanja plaća dugoročno ne donosi korist, planirana masa plaća mogla bi porasti za visinu stope inflacije i stope rasta bruto domaćeg proizvoda, što bi iznosilo oko 6%.

Jednokratni dodatak za godišnji odmor (regres) planira se u 2003. godini u visini isplaćenog u protekloj godini i tom prigodom koristila bi se neoporeziva godišnja isplata sukladno visini određenoj važećim odredbama Zakonom o porezu na dohodak.

Isplata poklona djeci planira se u visini 1.300.000,00 kn što predstavlja iznos od 650,00 kn neto po djetetu i u skladu je Kolektivnim ugovorom.

Otpremnine i druga primanja radnika planiraju se u 2003. godini u visini isplaćenih u protekloj godini i u skladu s Kolektivnim ugovorom

### ***2.9. Informatika i tehnologija***

Prema srednjoročnom planu ulaganja za 2002. godinu je planirano ukupno 13.500.000,00 kn, a u promatranom periodu je investirano 12.387.985,13 kn (bez PDV-a). Osnovne stavke ulaganja su: nabavka nove opreme, ulaganja u programsku podršku, licence i školovanje.

U nabavci nove opreme težište je bilo na kupovini PC računala (424 komada), prijenosnih računala (93 komada) i raznih vrsta pisača (305 komada), te nabava servera za centralnu bazu podataka Društva.

Kod ulaganja u programsku podršku najviše je investirano u razvoj aplikacija za prodaju osiguranja. Ovo se primarno odnosi na podsustave za praćenje neživotnih osiguranja u osiguranjima motornih vozila, imovine i nezgode, zatim karga i pomorskog kaska. Ostali dio ulaganja se odnosi na razvoj aplikacija za premijsko knjigovodstvo, životna osiguranja i praćenje kadrova.

Neophodno je bilo nastaviti sa investiranjem u licence, pa je na osnovu ugovora od prošle godine sa firmom Microsoft (Enterprise Agreement) plaćena druga rata za licence. Kupljene su i dodatne licence za razvoj i centralnu Oracle bazu podataka.

Zadnja stavka je školovanje i to se odnosi na seminare za korištenje Microsoft programa za uredsko poslovanje, te specijalistička školovanja za korištenje Oracle i ARIS tehnologije i alata.

### ***2.10. Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001:2000***

CROATIA osiguranje d.d. koristi se konzultantskom uslugom Lloyd's of Shipping za uvođenje sustava upravljanja kvalitetom ISO 9001:2000. Razlozi za uvođenje ISO standarda su dobivanje certifikata ISO 9000 za sustav stalnog poboljšanja i potpunog upravljanja kvalitetom, te kako bi se jasno i jednoznačno opisali poslovi u organizaciji. Do sada su održani tečajevi za edukaciju voditelja timova i članova tima.

### ***2.11. Mirovinski fond PBZ CROATIA osiguranje***

Obveznim mirovinskim fondom PBZ CROATIA osiguranje upravlja istoimeno društvo, osnovano od Privredne banke Zagreb d.d. i CROATIA osiguranja d.d.

Danas, PBZ CROATIA osiguranje d.d. jedan je od tri najveća obvezna mirovinska fonda sa više od 152.000 članova, te navedeni broj stalno ima tendenciju povećavanja.

U prvih sedam mjeseci upravljanja sredstvima osiguranika, od 01.05. do kraja studenog 2002.g., Obvezni mirovinski fond PBZ CROATIA osiguranje bio je vodeći po uspješnosti u odnosu na ostale mirovinske fondove, te u odnosu na početnu vrijednost obračunske jedinice od 100,00 kn za sve fondove sa krajem studenog (25.11.2002.) fond ima vrijednost obračunske jedinice 110,7187 kn.

### ***2.12. Revizija poslovanja***

Revizorska kuća Ernest&Young izvršila je reviziju poslovanja na temelju rezultata ostvarenih u razdoblju I-XII 2001.g.

#### ***A) PRODAJA***

U 2002. godini u Sektoru za marketing i prodaju odvijale su se slijedeće aktivnosti:

Prodajne aktivnosti bile su usmjerene na tri (3) strateška zadatka:

- implementacija Pravilnika o provizioniranju
- uvođenje novih proizvoda
- unapređenje prodaje (edukacija prodajne mreže, razvoj novih prodajnih kanala).

#### ***Implementacija Pravilnika o provizioniranju***

Nakon iscrpne analize kanala prodaje u 2001. godini, uslijedilo je usvajanje prijedloga Pravilnika o provizioniranju s postupnom primjenom po podružnicama od 01.03. do 30.09. Izrađen je i novi program na dosadašnjoj informatičkoj podlozi koji omogućuje adekvatno praćenje i kontrolu provedbe, u tijeku je dorada programa koja će omogućiti uvid u primjenu Pravilnika centralizirano od strane Sektora za prodaju i marketing.

Tijekom primjene uočena je potreba za pojedinim izmjenama. Uslijed sve jače konkurencije, na mnogim područjima osiguranja u nekim vrstama osiguranja uvedene su provizijske stope od bruto premije – jedinstveno za svaki pojedini kanal prodaje radi što stimulativnijeg pristupa prodaji.

Kako bi se potakla prodaja obiteljskog paketa uvedene su veće provizijske stope za određene vrste osiguranja.

Usvojene su također predložene izmjene provizijskih stopa u osiguranju prijevoza i kredita, kao i prijedlog favoriziranih vrsta osiguranja.

### ***Uvođenje novih proizvoda***

Tijekom godine uvedeni su novi proizvodi i to :

- osiguranje naknade plaće za vrijeme bolovanja,
- osiguranje apartmana i
- privatno zdravstveno osiguranje.

Sektor je aktivno sudjelovao prilikom izrade uvjeta, provedbe tehnologije rada sa dokumentima kao i u izradi naputaka za nove proizvode.

### ***Unapređenje prodaje***

Program edukacijsko-organizacijskog unapređenja prodaje proveden je sa svrhom osvješćivanja osobnih i profesionalnih potencijala, stjecanja znanja o socijalno-komunikacijskim vještinama potrebnim u prodaji, te upoznavanjem tehnika i alata učinkovite osobne prodaje i vođenja prodajnih razgovora.

Seminar je održavan na dvije lokacije (Bizovac i Bjelolasica) u trajanju od 2,5 dana. Edukaciju je završilo 292 djelatnika – kroz 22 grupe. Seminar je prvenstveno bio namijenjen prodavačima osiguranja života.

Polaznici su pokazali visoku razinu aktivnosti tijekom protekle edukacije (kroz grupnu diskusiju, spremnost na učenje, razmjenu iskustava), te veliki interes za sam sadržaj edukacije.

U cilju provedbe usvojene strategije prodaje vezano uz uvođenje call centra, proveden je pilot projekt – novi prodajni pristup sa svrhom dogovaranja sastanaka terenskim zastupnicima s potencijalnim klijentima u njihovim domovima, te istraživanje mogućnosti implementacije telemarketinga kao prodajnog alata u poslovanju CROATIA osiguranja.

Pilot projekat je u konačnici pokazao da telemarketing sa svrhom ugovaranja sastanaka zastupnicima može biti dobar pomoćni alat u prodaji prije svega osobnih osiguranja. Također, pilot projekat je dao i naznake smjera razvoja projekta, a to je organizacija prvenstveno servisa edukacije mlađih zastupnika.

### ***Razvoj prodajnih kanala***

Na nivou Generalne direkcije sklopljeni su ugovori za zastupanje sa agencijama VB Vicotria – osnovana kao tvrtka kóer Volksbank Signa d.o.o.

Uspostavljen je kontakt i definiran interes od strane Nova banka d.d. radi uvođenja programa prodaje osigurateljnih proizvoda na šalterima banke. Definirani su proizvodi, zatraženo je odobrenje za rad od strane HNB, te se čeka suglasnost Direkcije za nadzor rada osiguravajućih društava.

## **MARKETING**

### **Prikaz marketinških aktivnosti za prvih 9. mjeseci 2002. godine:**

U sklopu Sektora za marketing i prodaju realizirani su marketinški projekti, sponzorstva i donacije i ostali oblici komuniciranja s javnošću, koji su determinirani marketing planom za 2002.g.

- Realiziran je nastavak marketinške kampanje za obiteljski paket, realiziran kroz različite oblike oglašavanja.
- Kampanja životnog osiguranja – kombinacijom različitih marketinških sredstava komunicirali smo prednosti ovoga proizvoda. Kampanja je pokrila velik dio populacije potencijalnih osiguranika.
- Paralelno je provedena edukacija povjereničke mreže u suradnji sa Sektorom za životna osiguranja. Provedeni su temeljni seminari osiguranja života u Dubrovniku, Sisku, Varaždinu, Zaboku i Vukovaru.  
Seminari su provedeni za 10 podružnica CROATIA osiguranja, a ukupno je educirano 133 osoba, kako internih djelatnika tako i vanjskih suradnika.
- Realizirani su planirani sponzorski projekti i niz donacija među kojima posebno ističemo dodjeljenu KBC-u Rebro – uređaj za magnetnu rezonancu.
- U suradnji s pojedinim filijalama realizirani su projekti oglašavanja na regionalnoj razini.
- Proveli smo niz marketinških kampanja za unapređenje prodaje u suradnji s poslovnim partnerima.
- Direktni oblik komunikacije prema potencijalnim osiguranicima, za projekt unapređenja prodaje autoodgovornosti (kontaktni materijal- promotivni pokloni).
- Sudjelovali smo u provođenju promidžbenih aktivnosti u okviru HRVATSKE LUTRIJE – TV BINGO show.

## **ZAKLJUČAK**

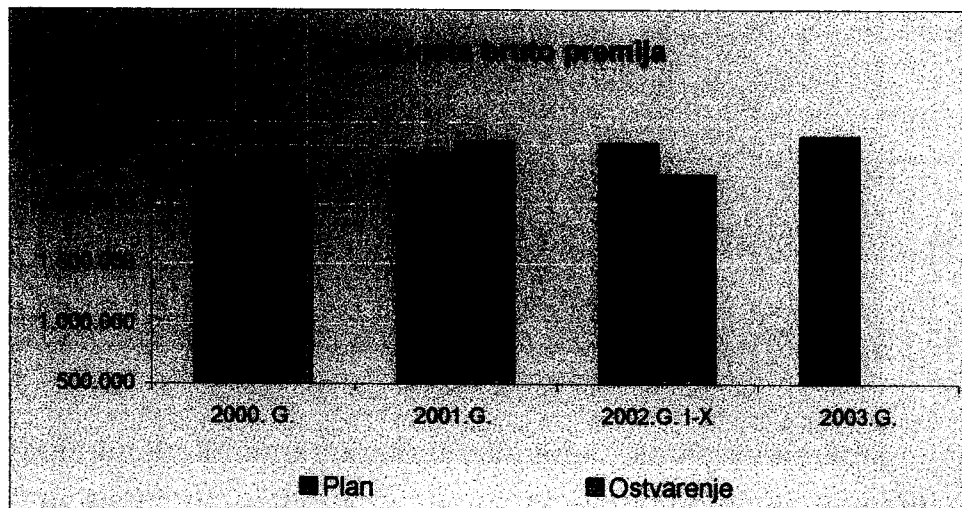
Sve aktivnosti Sektora odvijale su se prema postavljenom planu rada i usvojenoj strategiji prodaje. Aktivnosti koje predstoje su nadzor i praćenje prodajne mreže, kako kvalitativno (ispunjavanje plana), tako i kvantitativno (povećanje broja prodavača).

Također je potrebno doraditi sustav nagrađivanja u životnim osiguranjima, kojim će se omogućiti adekvatna nagrada za sve kanale prodaje uz optimalan odnos funkcionalne premije i režijskog dodatka.

Uspostava call centra jest također jedan od vitalnih zadataka kojim bi CROATIA osiguranje stekla komparativnu prednost pred konkurentima uvođenjem novog kanala komunikacije koji će zasigurno povećati ugled i vrijednost kompanije na tržištu.

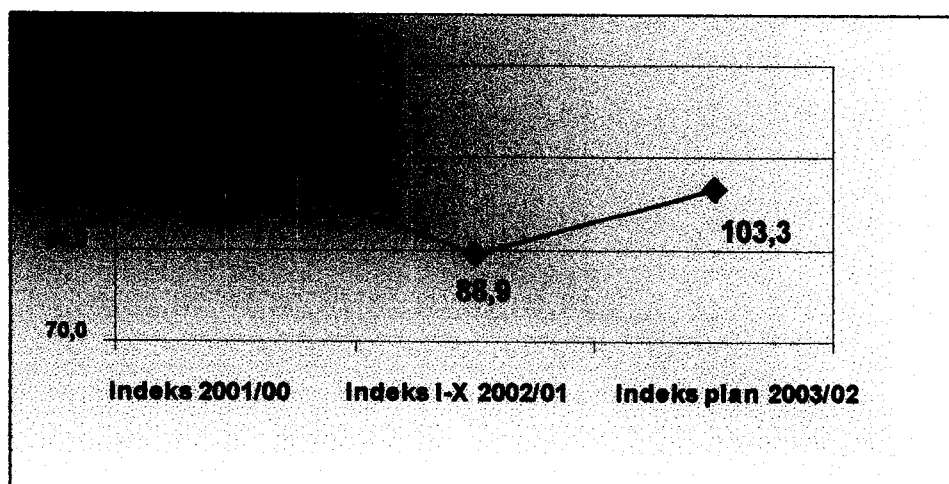
Kretanje zaračunate premije u 2000.g., 2001.g., I-X. 2002 g. i plan za 2003.g. predočeno je u sljedećem grafu:

graf br.1



U grafu br. 2. prikazani su omjeri porasta zaračunate premije

Graf. br.2





### **3. PLANIRANA ZARAČUNATA BRUTO PREMIJA I RAČUN DOBITI I GUBITKA**

#### ***3.1. Planirana zaračunata bruto premija***

##### **Osiguranje nezgode**

Obuhvaća dvije vrste osiguranja:

- obvezno osiguranje putnika u javnom prijevozu od posljedica nesretnog slučaja
- ostala osiguranja od nezgode.

Planirana zaračunata bruto premija za 2003.g. iznosi 187,8 mil kuna i predstavlja povećanje od 3,5% u odnosu na prošlogodišnje razdoblje.

##### **Zdravstveno osiguranje**

Donošenjem novog Zakona o zdravstvenom osiguranju, Obvezno osiguranje naknade troškova za ozljede na radu i profesionalne bolesti (OZOP), prelazi u nadležnost HZZO-a, stoga premija za ovu vrstu osiguranja nije ni planirana za 2003.g., što utječe na sveukupni plan ove skupine osiguranja.

Da bi nadomjestili ovaj gubitak, a osiguranicima pružili zaštitu za onaj dio koji HZZO ne pokriva, uvedena su nova osiguranja:

- osiguranje plaća za vrijeme bolovanja,
- privatno zdravstveno osiguranje.

Gledajući sveukupno plan premije zdravstvenog osiguranja za 2003.g. u odnosu na prošlu godinu je za 36,7% manji i iznosi 63,45 mil. kuna.

##### **Osiguranje automobilske kaska**

U ovoj skupini osiguranja bilježi se konstantni trend porasta, kako obuhvata, tako i premije.

Planirana premija za 2003.g. iznosi 367,5 mil. kuna i predstavlja porast od 7,1%

##### **Osiguranje od automobilske odgovornosti**

Osiguranje od autoodgovornosti posebno se oprezno planiralo zbog kompleksne tržišne situacije, vodeći računa o konkurenciji, naročito nelojalnoj.

Premija koja se planira za 2003.g. iznosi 762,4 mil.kuna, što je povećanje od 1,9% u odnosu na prošlu godinu.

### **Imovinska osiguranja**

Ova osiguranja pokrivaju velik broj osiguranja rizika na vrlo različitim predmetima osiguranja.

Pri donošenju plana uvažavala se činjenica o svim poteškoćama i problematici u gospodarstvu, koji se reflektiraju i na poslove osiguranja.

Prema tome je planirana premija u iznosu od 624,8 mil. kuna, što je za 4,9% više u odnosu na 2002.g. Gledajući po skupinama i vrstama osiguranja, planira se porast premije u svim vrstama osiguranja.

### **Osiguranje transporta i kredita**

U 2003.g. planira se premija transportnih osiguranja u iznosu 257,9 mil. kuna, što je porast premije za 4,4%.

Steačajevi, nelikvidnost, poteškoće pri naplati premije, te problem vozarina koje su već nekoliko godina imale tendenciju pada na svjetskom tržištu, imaju utjecaj na premiju u Sektoru osiguranja transporta i kredita, pa prema tome i na plan za 2003. godinu.

### **Osiguranja od odgovornosti**

U ovoj skupini osiguranja planira se premija u iznosu od 119,4 mil. kuna i predstavlja povećanje u odnosu na prošlu godinu za 6%.

Ako gledamo po skupinama i vrstama neživotnih osiguranja, planirana premija veća je u svim skupinama, osim u zdravstvenom osiguranju, zbog već spomenutog gubitka obveznog osiguranja naknade troškova za slučaj ozljede na radu i profesionalnih bolesti.

Planirana premija za neživotna osiguranja iznosi 2.383,3 mil. kuna i veća je za 2,4% u odnosu na 2002.g.

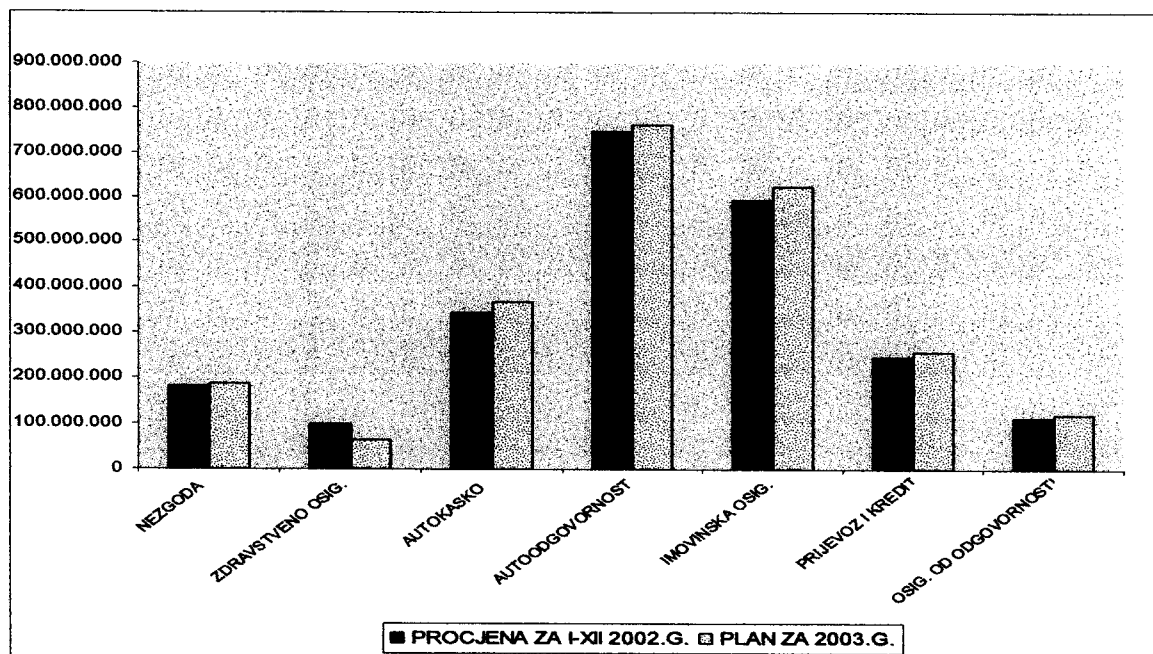
### **Životna osiguranja**

U osiguranju života za 2003. godinu planira se premija u iznosu 192,3 mil.kuna, što je za 16,3% više od premije u 2002.g. Poteškoće u ovom osiguranju su otkupi polica nakon isteka od 3 godine, te neredovita uplata premije (storna zbog neuplate), što rezultira smanjenjem broja osiguranika.

Sveukupno gledajući, produkcija životnih osiguranja je u porastu, a uz povećanje i bolju organizaciju prodajne mreže, te ponudu novih uvjeta na osnovu polica osiguranja, životna osiguranja imaju veliki potencijal za porast, što proizlazi iz dugogodišnjeg ugleda CROATIA osiguranja d.d. Povećanje u životnim osiguranjima očekuje se i kroz odobravanje zajmova osiguranicima na temelju polica životnog osiguranja.

U grafu br.3 tablici br.1 prikazana je procjena zaračunate bruto premije za 2002.g. i plan za 2003.g.:

Graf br.3.



Tablica br.1

SVEUKUPNO CROATIA

u kn

RED. BR.	SKUPINE / VRSTE OSIGURANJA	PROCJENA ZA I - XII 2002.G.	PLAN ZA 2003.G.	INDEKS 4 : 3
1	2	3	4	5
1	Obv.osig. putnika u javnom prij. od poslj.nesretnog sl.	2.158.368	2.262.600	104,8
2	Ostala osiguranja od nezgode	179.333.276	185.558.193	103,5
3	<b>NEZGODA</b>	<b>181.491.644</b>	<b>187.820.793</b>	<b>103,5</b>
4	Obv.osig.nakn.troš.za sl.ozljede na radu i prof. bolesti	87.257.185		
5	Dragovoljno zdr.osig.za vrijeme puta i boravka u inoz.	2.785.099	3.111.000	112,5
6	Privatno zdravstveno osiguranje	5.000	19.039.000	
7	Ostala dragovoljna osiguranja	10.176.800	41.299.394	405,8
8	<b>ZDRAVSTVENO OSIG.</b>	<b>100.203.884</b>	<b>63.449.394</b>	<b>63,3</b>
9	Osiguranje cestovnih vozila - kasko	342.351.235	366.667.996	107,1
10	Osiguranje tračnih vozila - kasko	792.000	863.000	109,0
11	<b>AUTOKASKO</b>	<b>343.143.235</b>	<b>367.530.996</b>	<b>107,1</b>
12	Obv.osig.vlas.odn.kor.mot.voz. od odg.za štete tr.os.	745.359.659	759.371.690	101,9
13	Ostala osiguranja od automobilske odgovornosti	3.063.500	3.064.550	100,0
14	<b>AUTOODGOVORNOST</b>	<b>748.423.159</b>	<b>762.436.240</b>	<b>101,9</b>
15	Osiguranje imovine od požara i nekih drugih op.	227.846.726	237.871.726	104,4
16	Osiguranje usjeva i nasada	41.216.903	44.809.000	108,7
17	Osiguranje životinja	15.499.314	16.632.125	107,3
18	Ostala osiguranja imovine	301.199.150	315.170.149	104,6
19	Osiguranje različitih finansijskih gubitaka u imovini	9.769.289	10.289.000	105,3
20	Osiguranje pravne zaštite	0		
21	<b>IMOVINSKA OSIG.</b>	<b>595.531.382</b>	<b>624.772.000</b>	<b>104,9</b>
22	Osiguranje zračnih letjelica - kasko	33.263.000	32.286.000	97,1
23	Osiguranje pomorskog, riječnog i jezerskog kaska	108.805.217	121.282.000	111,5
24	Osiguranje robe u prijevozu	53.949.225	53.316.448	98,8
25	Osig.od odg.vozara za robu prim.na priju cest.prom.	7.463.543	8.246.500	110,5
26	Osiguranje potraživanja kredita	36.708.000	35.304.000	96,2
27	Osiguranje jamstva	158.843	179.000	112,7
28	Osiguranje različitih finansijskih gubitaka u PIK-u	6.162.000	6.766.000	109,8
29	Osiguranje turističkih usluga	468.237	518.000	110,6
30	<b>PRIJEVOZ I KREDIT</b>	<b>246.978.065</b>	<b>257.897.948</b>	<b>104,4</b>
31	Ostala osiguranja od odgovornosti u imovini	68.951.148	73.589.515	106,7
32	Osiguranje od odgovornosti u zračnom prometu	299.000	330.000	110,4
33	Osiguranje od odgovornosti brodarara	28.845.360	30.527.460	105,8
34	Ostala osiguranja od odgovornosti u PIK-u	14.507.500	14.906.500	102,8
35	<b>OSIG. OD ODGOVORNOSTI</b>	<b>112.803.008</b>	<b>119.353.475</b>	<b>106,0</b>
36	<b>UKUPNO NEŽIVOTNA OSIGURANJA</b>	<b>2.328.374.377</b>	<b>2.383.260.846</b>	<b>102,4</b>
37	Osig.života za sl.smrti i doživljenja- kn osig.	17.223.682	16.492.383	95,8
38	Osig.života za sl.smrti i doživljenja-VK osig.	125.224.843	150.467.411	120,2
39	Riziko osiguranja	7.554.073	8.594.165	113,8
40	Rentna osiguranja	167.200	206.500	123,5
41	Dop.osig. od poslj.nesretnog sl. uz osig života	15.186.738	16.544.414	108,9
42	<b>ŽIVOTNA OSIGURANJA</b>	<b>165.356.536</b>	<b>192.304.873</b>	<b>116,3</b>
43	<b>SVEUKUPNO</b>	<b>2.493.730.913</b>	<b>2.575.565.719</b>	<b>103,3</b>

### 3.2. Planirani račun dobiti i gubitka

U sljedećoj tablici prikazan je planirani račun dobiti i gubitka za 2003.g. i procjena za 2002.g.:

Tablica br.2

u 000 kn

1	2	3	4	5	6	7
<b>A</b>	<b>TEHNIČKI RAČUN - NEŽIVOT</b>					
1.	<b>ZARAĐENA PREMIJA</b>	2.063.000	93,3	2.113.260	92,5	102,4
	Zaračunata bruto premija	2.329.474	105,4	2.383.260	104,3	102,3
	Premija predana u reosiguranje	-220.000	-10,0	-220.000	-9,6	100,0
	Promjena pričuva prijen. prem.	-46.474	-2,1	-50.000	-2,2	107,6
2.	<b>RASPOREĐENI REZULTATI ULAGANJA IZ NETEHNIČKOG RAČUNA</b>	108.000	4,9	111.000	4,9	102,8
3.	<b>OSTALI TEHNIČKI PRIHODI</b>	40.000	1,8	60.000	2,6	150,0
I	<b>TEHNIČKI PRIHODI (1 + 2 + 3)</b>	2.211.000	100,0	2.284.260	100,0	103,3
4.	<b>IZDACI ZA OSIGURANE SLUČAJEVE</b>	1.558.000	71,6	1.570.000	70,2	100,8
	Likvidirane štete	1.580.000	72,6	1.600.000	71,6	101,3
	Udio reosiguravatelja u štetama	-131.000	-6,0	-150.000	-6,7	114,5
	Promjena pričuva šteta	109.000	5,0	120.000	5,4	110,1
5.	<b>POSLOVNI RASHODI</b>	506.900	23,3	545.600	24,4	107,6
	Troškovi pribave	110.000	5,1	130.600	5,8	118,7
	Troškovi uprave	410.900	18,9	430.000	19,2	104,6
	Provizija reosiguranja	-14.000	-0,6	-15.000	-0,7	107,1
6.	<b>OSTALI TEHNIČKI RASHODI</b>	112.000	5,1	120.000	5,4	107,1
	Ispravak vrijednosti funkcionalnih sredstava	41.000	1,9	50.000	2,2	122,0
	Ostali tehnički rashodi	71.000	3,3	70.000	3,1	98,6
II	<b>TEHNIČKI RASHODI (4 + 5 + 6)</b>	2.176.900	100,0	2.235.600	100,0	102,7
	<b>TEHNIČKI REZULTAT NEŽIVOTA (I - II)</b>	34.100		48.660		142,7
<b>B</b>	<b>TEHNIČKI RAČUN - ŽIVOT</b>					
1.	<b>ZARAĐENA PREMIJA</b>	165.356	77,4	192.304	79,7	116,3
	Zaračunata premija	165.356	77,4	192.304	79,7	116,3
	Premija predana u reosiguranje	0				
2.	<b>PRIHODI OD ULAGANJA</b>	48.200	22,6	49.000	20,3	101,7
	Prihodi od kamata i udjela	45.000	21,1	46.000	19,1	102,2
	Ostali prihodi od ulaganja	3.200	1,5	3.000	1,2	93,8
3.	<b>OSTALI TEHNIČKI PRIHODI</b>	0		0		
I	<b>TEHNIČKI PRIHODI (1 + 2 + 3)</b>	213.556	100,0	241.304	100,0	113,0
4.	<b>IZDACI ZA OSIGURANE SLUČAJEVE</b>	58.000	27,4	100.000	41,6	172,4
	Likvidirane štete	56.500	26,7	98.000	40,8	173,5
	Promjene pričuva za štete	1.500	0,7	2.000	0,8	133,3
5.	<b>PROMJENE U MPOŽ - u</b>	102.000	48,1	96.834	40,3	94,9
6.	<b>POSLOVNI RASHODI</b>	41.710	19,7	33.300	13,9	79,8
	Troškovi pribave	18.910	8,9	14.700	6,1	77,7
	Troškovi uprave	22.800	10,8	18.600	7,7	81,6
7.	<b>TROŠKOVI ULAGANJA</b>	10.000	4,7	10.000	4,2	100,0
8.	<b>OSTALI TEHNIČKI RASHODI</b>	150		130		86,7
II	<b>TEHNIČKI RASHODI (4 + 5 + 6 + 7 + 8)</b>	211.860	100,0	240.264	100,0	113,4
	<b>TEHNIČKI REZULTAT ŽIVOTA (I - II)</b>	1.696		1.040		61,3
<b>C</b>	<b>NETEHNIČKI RAČUN</b>					
1.	<b>PRIHODI OD ULAGANJA - NEŽIVOT</b>	210.000		223.342		106,4
	Prihodi od kamata i udjela	172.000		180.342		104,9
	Ostali prihodi od ulaganja	38.000		43.000		113,2
2.	<b>RASHODI ULAGANJA - NEŽIVOT</b>	100.915		120.000		118,9
	Rashodi za kamate i ispravci vrijednosti	2.000		10.000		500,0
	Ostali rashodi ulaganja	98.915		110.000		111,2
3.	<b>RASPOREĐENI REZULTATI ULAGANJA NA TEHNIČKI RAČUN - NEŽIVOTA</b>	-108.000		-111.000		102,8
4.	<b>OSTALI PRIHODI</b>	41.278		41.000		99,3
5.	<b>OSTALI RASHODI</b>					
<b>D</b>	<b>DOBIT PRIJE OPOREZIVANJA</b>	78.159		83.042		106,2
<b>E</b>	<b>POREZ NA DOBIT</b>					
<b>F</b>	<b>DOBIT FINANCIJSKE GODINE</b>					

Procjenom kretanja tehničkih prihoda i rashoda neživota u 2003.g., očekuje se tehnički rezultat neživota u iznosu od 48,7 mil. kuna, što je za 42,7% više od očekivanog tehničkog rezultata za 2002.g. Tehnički prihodi porasti će za 3,3%, a tehnički rashodi za 2,7%.

Tehnički prihodi za 2003.g. u životnim osiguranjima planirani su u iznosu 241,3 mil. kuna i predstavlja porast od 13% prema očekivanim tehničkim prihodima u 2002.g., dok će tehnički rashodi porasti za 13,4%.

Ukupni planirani tehnički rezultat životnih osiguranja u iznosu od 1 mil. kuna smanjiti će se za 38,7%, prema tehničkom rezultatu 2002.g. Takav planirani rezultat života očekuje se zbog velikog broja otkupa polica životnog osiguranja i novog načina preraspodjele troškova po skupinama i vrstama.

Prihodi od ulaganja u netehničkom računu neživota planirani su za 2003.g. u iznosu od 223,3 mil. kuna i za 6,4% veći su od očekivanih u 2002.g. Rashodi od ulaganja rasti će za 13,2% prema očekivanim rashodima do kraja godine.

## PLAN BILANČNIH POZICIJA ZA 2003.G.

## A K T I V A

u 000 kn

1	2	3	4	5
<b>NEMATERIJALNA IMOVINA</b>	<b>28.317</b>	<b>0,6</b>	<b>29.000</b>	<b>0,6</b>
<b>ULAGANJA</b>	<b>3.720.992</b>	<b>75,5</b>	<b>4.014.400</b>	<b>77,8</b>
Zemljišta i građevinski objekti	877.112	17,8	877.000	17,0
Financijska ulaganja	3.109.332	63,1	3.402.800	66,0
Isp. vrijednosti fin. ulaganja	-265.452	-5,4	-265.400	-5,1
<b>POTRAŽIVANJA</b>	<b>911.798</b>	<b>18,5</b>	<b>858.900</b>	<b>16,7</b>
Potraživanje po premiji	958.955	19,5	900.000	17,5
Isp. vrijednosti potraž. po premiji	-215.486	-4,4	-215.500	-4,2
Potraživanje iz poslova reosig.	3.892	0,1	10.000	0,2
Ostala potraživanja	206.025	4,2	206.000	4,0
Ispravak vrij. ost. potraživanja	-41.588	-0,8	-41.600	-0,8
<b>OSTALA IMOVINA</b>	<b>262.053</b>	<b>5,3</b>	<b>249.990</b>	<b>4,8</b>
Novac u banci i blagajni	132.027	2,7	120.000	2,3
Kratkotrajna fin. imovina	61.988	1,3	61.990	1,2
Ostala imovina i zalihe	68.038	1,4	68.000	1,3
<b>PLAĆENI TROŠKOVI BUDUĆEG RAZDOBLJA NEDOSPJELA NAPLATA PRIHODA</b>	<b>4.355</b>	<b>0,1</b>	<b>4.350</b>	<b>0,1</b>
<b>UKUPNO :</b>	<b>4.927.515</b>	<b>100,0</b>	<b>5.156.640</b>	<b>100,0</b>

## P A S I V A

u 000 kn

1	2	3	4	5
<b>KAPITAL I PRIČUVE</b>	<b>665.898</b>	<b>13,5</b>	<b>701.440</b>	<b>13,6</b>
Temeljni kapital	442.887	9,0	442.850	8,6
Pričuve sigurnosti	162.533	3,3	190.000	3,7
Ostale pričuve	8.590	0,2	8.590	0,2
Dobit tekućeg razdoblja	51.888	1,1	60.000	1,2
<b>TEHNIČKE PRIČUVE</b>	<b>4.031.566</b>	<b>81,8</b>	<b>4.220.000</b>	<b>81,8</b>
Prijenosna premija	956.079	19,4	1.000.000	19,4
Pričuva šteta	2.473.460	50,2	2.600.000	50,4
MPOŽ	602.027	12,2	620.000	12,0
<b>OSTALE NETEHNIČKE PRIČUVE</b>	<b>19.067</b>	<b>0,4</b>	<b>19.500</b>	<b>0,4</b>
<b>OBVEZE</b>	<b>195.250</b>	<b>4,0</b>	<b>200.000</b>	<b>3,9</b>
Obveze iz dir. poslova osiguranja	53.575	1,1	60.000	1,2
Obveze iz poslova reosiguranja	27.743	0,6	30.000	0,6
Ostale obveze	113.932	2,3	110.000	2,1
Interni financijski odnosi		0,0	0	0,0
<b>ODGOĐENO PLAĆANJE TROŠKOVA I PRIHOD BUDUĆEG RAZDOBLJA</b>	<b>15.734</b>	<b>0,3</b>	<b>15.700</b>	<b>0,3</b>
<b>UKUPNO :</b>	<b>4.927.515</b>	<b>100,0</b>	<b>5.156.640</b>	<b>100,0</b>

## ZADACI ZA IZVRŠENJE PLANA POSLOVANJA U 2002. GODINI

### I. STAVLJANJE RASPOLOŽIVIH SREDSTAVA U FUNKCIJU PRINOSA

1. Naplatu premije svesti na rok od 90 dana. U tu svrhu je postavljen plan za svaku podružnicu. Naplaćena premija ne može biti manja od fakturirane. Sa svim osiguranicima postići sporazum kolaterale za svu dospjelu, a nenaplaćenu premiju. Isto tako, za svu nenaplaćenu premiju obračunati kamate i naplatiti ih.
2. Sve zajmove koji su dospjeli, naplatiti ili prolongirati. Svaki prolongat se mora temeljiti na sljedećem:
  - da se povećava poslovna suradnja kroz premiju i povećani tehnički rezultat
  - da se premija redovito naplaćuje s kamatama
  - da se kamate redovito naplaćene stavljaju ponovno u funkciju prinosa.
3. Zaustaviti tendenciju pretvaranja premije u udjele i dionice, te odbijati takve ponude iz razloga što je to samo drugi oblik privremene odgode otpisa potraživanja.
4. Poduzeti sve mjere s ciljem da se materijalna imovina koja nije u funkciji osnovne djelatnosti proda. Za 2003.g. planira se prodaja:
  - ⇒ zemljište Branimirova u iznosu 81.618.182 kn
  - ⇒ nekretnine koje su za prodaju u iznosu 76.341.818 kn, od toga na zgrade i zemljišta odnosi se 75.770.928 kn, te na kuće i apartmane iznos od 570.890 kn.

### II. SMANJITI TROŠKOVE POSLOVANJA

1. Masu osiguranih sredstava za pribavu i plaće dovesti u funkciju i ne povećavati odnosno pridržavati se Uputa Vlade RH.
2. Smanjiti broj zaposlenih kroz odlazak u mirovinu.
3. Smanjiti izdatke za usluge (procjene šteta, odvjetničke usluge, usluge za održavanje softwarea).
4. Aktivnim pristupom likvidacije i isplate šteta, smanjiti dodatne troškove spora.



### III. PLAN ULAGANJA

#### Plan ulaganja u investicije i drugu materijalnu imovinu

CROATIA osiguranje je kroz svoju dugu povijest ulagala u izgradnju poslovnih zgrada radi obavljanja svoje djelatnosti na cijelom području bivše države, kao i u stalnu modernizaciju sredstava i opreme radi osiguravanja suvremenih uvjeta poslovanja. Izgrađene su mnoge nove poslovne zgrade u svim gradovima gdje je za to bila potreba osim u Zagrebu, gdje se, kao najveća investicija, planira izgradnja nove poslovne zgrade.

#### 1. Investicijska izgradnja

##### a) Izgradnja novih objekata

##### a/1 Nova poslovna zgrada u Zagrebu na lokaciji Miramarska 22.

Potreba za izgradnjom suvremene poslovne zgrade u Zagrebu postoji odavno. Činjenica je da sadašnji smještaj na četiri lokacije (tri u vlasništvu, a jedna u skupom najmu) u mnogome otežava i poskupljuje poslovanje, pa je izgradnja poslovne zgrade, neophodno potrebna.

Izgradnja ove zgrade financirati će se pretežno iz sredstava ostvarenih prodajom naših prostora u PT "Zagrepčanka" i zemljišta na lokaciji Borne-Branimirova.

U 2001. godini izrađeno je idejno rješenje na kojeg su u postupku ishodaenja lokacijske dozvole izdane sve "tehničke suglasnosti".

U 2002. godini ishodaena je pravomoćna lokacijska dozvola, proveden postupak i izvršen odabir projekta, riješeni su svi imovinsko pravni poslovi vezani uz pribavljanje zemljišta, ishodaena pravomoćna načelna dozvola za građenje, ishodaene pravomoćne građevne dozvole za zaštitu građevne jame i armirano-betonsku konstrukciju, odabran izvoditelj radova na zaštitu građevne jame i izvedba radova je u punom tijeku. Do kraja 2002. godine potrebno je izvršiti odabir izvoditelja armirano-betonske konstrukcije.

U 2003. godini planira se u potpunosti završiti izgradnju.

##### b) Ulaganja u adaptacije i rekonstrukcije

##### b/1 Bjelovar

Zgrada u Bjelovaru spomenik je kulture građen koncem prošlog stoljeća. Potpuno dotrajalo krovšte i glavno ulično pročelje obnovljeno je 1999. godine.

U 2001. godini završeni su radovi na sanaciji objekta od kapilarne vlage, ishodaena je lokacijska dozvola, te je izrađena kompletna dokumentacija za građevnu dozvolu.

U 2002. godini ishodaena je građevna dozvola, proveden odabir izvoditelja i izvedba radova je u punom zamahu.

U 2003. godini u potpunosti će se završiti rekonstrukcija zgrade.

Ovim zahvatima u prizemlju će se formirati prostori za iznajmljivanje, a katovi će se prilagoditi potrebama suvremenog poslovanja Filijale.

**b/2 Zagreb**

Nakon završetka izgradnje nove poslovne zgrade, na postojećim objektima na Trgu bana J. Jelačića 12 i 13, potrebno je izvršiti rekonstrukcije i adaptacije zbog prilagođavanja potrebama suvremenom poslovanju i novom korisniku.

U 2003. godini planiraju se izvršiti pripreme radnje za radove u narednoj godini.

**c) Kupnja Stanica za tehnički pregled u tuđem vlasništvu po filijalama**

Filijala Šibenik:	ATP "ŠIBENIK", 50% STP-a + ulazno zemljište, cca 5.000.000 Kn
Filijala Split:	Nova STP, 3.500.000 Kn
Filijala Rijeka:	Kupnja STP Hrvatske šume – Ogulin 4.000.000 Kn
Filijala Karlovac:	Investicijska izgradnja STP Autotransport Karlovac cca 4.000.000 Kn
Filijala Pula:	Investicijsko ulaganje STP Istraauto d.d. Umag cca 2.000.000 Kn
Filijala Osijek:	Investicijsko ulaganje u STP Osijek, cca 2.000.000 Kn. Kupnja STP-a u Đakovu, cca 8.000.000 Kn
Filijala Zagreb:	SPT AKD – Croatia, sufinanciranje u izgradnji nove STP cca 5.000.000 Kn
Filijala Varaždin:	sufinanciranje u izgradnji nove STP ATP Varaždin cca 3.800.000 Kn
Filijala Sisak:	Investicijsko ulaganje u STP Slavijatrans Petrinja, cca 750.000 Kn Investicijsko ulaganje u STP Caprag, cca 230.000 Kn

## **2. Nabava uredske opreme**

Nabava uredske opreme sastoji se od nekoliko nabava:

1. pisacih i računskih strojeva (zbrajalica)
2. telefonskih centrala s pripadajućim instalacijama i aparatima
3. telefona, mobitela, telefaxova
4. klima uređaja, fotokopirnih aparata
5. namještaja u poslovnim prostorima.

Za 2003. godinu planira se utrošiti iznos od 2.000.000 kuna.

## **3. Kupnja elektroničke opreme**

Za 2003. godinu planira se utrošiti iznos od 5.000.000 kuna.

## **4. Kupnja licenci**

Za 2003. godinu planira se utrošiti iznos od 5.880.000 kuna.

## **5. Ulaganja u softver**

Za 2003. godinu planira se utrošiti iznos od 2.500.000 kuna.

## **IV ULAGANJE U DRUŠTVA IZVAN REPUBLIKE HRVATSKE**

U cilju povećanja obuhvata osiguranja proširenjem tržišta izvan granica Republike Hrvatske i Republike Bosne i Hercegovine, Uprava Društva odlučuje se za osnivanje društva kćeri i to:

1. društvo za obavljanje osiguranja u Saveznoj Republici Jugoslaviji, sa sjedištem u Beogradu, i
2. društvo za obavljanje osiguranja na Kosovu, sa sjedištem u Prištini.

Vrijednost ovih ulaganja planirana je u iznosu od 2,5 mil. Eura za svako društvo.

Zagreb, studeni 2002.g.

Član Uprave

mr. sc. Ivan Modrić

