



Godišnji izveštaj o poslovanju za 2020. godinu

Beograd, mart 2021. godine

Sadržaj

1. Naše vrednosti.....	2
2. Uvodna reč.....	3
3. Osnovne informacije o Društvu.....	4
4. Merkur grupa.....	5
4.1 Usluge Merkur Versicherung AG GRAC.....	5
4.2 Merkur Grupa.....	6
5. Poslovanje Merkur osiguranja u 2020. godini.....	7
5.1 Premijski prihod.....	7
5.2 Troškovi.....	8
5.3 Štete.....	8
5.4 Tehničke rezerve i kapitalna ulaganja.....	9
5.5 Finansijski izveštaji.....	11
5.6 Pokazatelji likvidnosti.....	13
5.7 Izveštaj o tokovima gotovine.....	15
5.8 Odnosi sa povezanim licima.....	16
6. Razvoj Merkur osiguranja u 2020. godini.....	17
6.1 Prodaja i marketing.....	17
6.2 Prihvat rizika i obrada odštetnih zahteva.....	18
6.3 IT inovacije.....	18
6.4 Deponovanje i ulaganje sredstava.....	18
6.5 Program reosiguranja.....	18
6.6 Upravljanje finansijskim rizicima.....	19
6.6.1 Rizik likvidnosti.....	19
6.6.2 Kreditni rizik.....	20
6.6.3 Rizik kamatne stope i rizik prinosa.....	20
6.6.4 Rizik fer vrednosti.....	21
6.6.5 Devizni rizik.....	21
6.7 Interna revizija.....	21
7. ORSA.....	23
8. Informacija o otkupu sopstvenih akcija.....	24
9. Značajni događaji po završetku poslovne godine.....	24
10. Planirani budući razvoj.....	25
11. Opšti osvrt na poslovanje Merkur osiguranja tokom 2020. godine.....	26

1. Naše vrednosti

Kompanija Merkur

Merkur osiguranje je najstarija osiguravajuća kuća u Austriji, samostalno i nezavisno akcionarsko društvo sa sedištem u Gracu. Pored Austrije, zemlje Jugoistočne Evrope predstavljaju izuzetno važna tržišta na kojima je Grupa Merkur zastupljena preko ćerki kompanija.

Već preko dva veka osnovna delatnost kompanije je osiguranje pojedinaca, odnosno pružanje osiguravajuće zaštite za vrednosti koje čoveku najviše znače. Opređenje kompanije je zaštita života i zdravlja, pri čemu se zdrav život definiše kao sveobuhvatno fizičko, mentalno i socijalno blagostanje.

Otvorena komunikacija

- Posvećujemo svoje vreme kako bismo osigurali da su naše poruke prenete razumljivo i jasno.
- Pravovremeno komuniciramo sa našom ciljnom grupom.
- Podržavamo lični dijalog na jedinstvenom nivou za sve zaposlene.
- Ohrabujemo iskrenu i otvorenu povratnu informaciju.

Mi ostvarujemo jasne, zajedničke ciljeve

- Mi definišemo jasne i transparentne ciljeve i komuniciramo ih na svim nivoima u Društvu.
- Strategija koja za rezultat ima naše ciljeve je potpuno razumljiva, stvara osećaj pripadnosti i doprinosi identifikaciji zaposlenih sa kompanijom.
- Naši ciljevi su realistični i dostižni – oni vode boljoj motivaciji, zadovoljstvu i uspehu zaposlenih.

Mi cenimo čoveka

- Odnosimo se jedni prema drugima sa poštovanjem i razumevanjem.
- Vodimo računa o pravilima ponašanja, pružamo i očekujemo konstruktivnu povratnu informaciju.
- Povećavamo zadovoljstvo na radnom mestu kroz pravične nagrade i priznanja.
- Mi verujemo jedni drugima.

Podstičemo znanje i stručnost

- Naše obuke su tržišno orijentisane i predstavljaju osnovu za individualni razvoj i uspeh naše kompanije.
- Mi učimo kroz svoje greške.
- Mi investiramo u svoje zaposlene.

2. Uvodna reč

Merkur osiguranje a.d.o Beograd je akcionarsko društvo za životno osiguranje koje je počelo sa radom u Republici Srbiji 2007. godine, kao green field investicija. Jedini akcionar je Merkur Versicherung Aktiengesellschaft iz Graca, Republika Austrija. Merkur Versicherung AG je najstarije austrijsko osiguravajuće društvo osnovano 1798. godine u Gracu, tako da smo tokom 2020. godine obeležavali jedinstveni jubilej - 222 godine od osnivanja matične kompanije. Poslovna filozofija Društva je da obezbedi osiguravajuću zaštitu za vrednosti koje čoveku najviše znače. Cilj je uvek isti – obezbeđenje opšteg blagostanja osiguranika.

Tokom 2020. godine jedinstveni izazovi su obeležili poslovanje Društva, kao i kompletnu društvenu i privrednu situaciju. Pandemija virusa Covid19 značajno je uticala na organizaciju poslovanja, gde je u krakom roku omogućeno da zaposleni mogu neometano da rade od kuće, uz poštovanje svih obaveza prema klijentima i poslovnim partnerima u propisanim rokovima. S obzirom da je u 2020. godini ostvaren rast nove produkcije, bruto premije i finansijskog rezultata u poređenju sa 2019. godinom, može se zaključiti da pandemija nije ostavila negativne efekte na poslovanje Društva.

Ovo je u skladu sa kretanjima na tržištu osiguranja, tako da se delatnost osiguranja u veoma specifičnim okolnostima pokazala kao prilično otporna na negativne trendove.

Usmerenost na kvalitet usluge koja se nudi klijentu, fleksibilnost, laka dostupnost, jednostavna komunikacija ciljevi su kojima Merkur osiguranje teži u svakom radnom danu, jer su to postulati na kojima počiva naš poslovni uspeh. Osim toga, izvršili smo i unapređenja informacionog sistema, kako bi poboljšali sigurnost i brzinu obavljanja poslovnih operacija, u uslovima sve zastupljenije digitalizacije. Takođe, naše rezultate dugujemo i veoma uspešnoj, dugogodišnjoj saradnji sa eksternim partnerima, kojima se zahvaljujemo na poverenju koje su nam ukazali.

Posvećenost svih zaposlenih, visoka profesionalnost i stručnost, uz poverenje naših klijenata i partnera, rezultirali su pozitivnim finansijskim rezultatom koji je na dan 31.12.2020. godine iznosio 50,3 miliona dinara, što je za 120% više od rezultata postignutog u 2019. godini.

U narednom periodu radićemo posvećeno na očuvanju interesa klijenata, što transparentnijom komunikaciji sa klijentima, na daljem unapređenju poslovanja, uvođenju inovativnih proizvoda osiguranja u skladu sa trendovima i prepoznatim potrebama klijenata, na korišćenju sinergije koja postoji u Grupi Merkur. Očekujemo da će stabilna finansijska pozicija, pošten pristup poslu, posvećenost i zalaganje zaposlenih, inovacije u prodajnom i ostalim procesima dovesti do daljeg povećanja kvaliteta usluge koju Merkur osiguranje nudi na tržištu osiguranja u Republici Srbiji.

Tijana Ristić
predsednik Izvršnog odbora

3. Osnovne informacije o Društvu

Organi Društva tokom 2020. godine bili su: Skupština, Nadzorni odbor i Izvršni odbor. Osnovni organ upravljanja Društvom je Izvršni odbor. Pravo glasa u Skupštini imaju akcionari Društva, srazmerno učešću u kapitalu Društva.

Tokom 2020. godine održano je 8 sednica Nadzornog odbora, od kojih su četiri sednice održane u Gracu (74, 77, 79, i 81. sednica), jedna sednica je održana u Beogradu (75. sednica) i tri sednice su u skladu sa Statutom i Poslovníkom o radu Nadzornog odbora održane pisanim putem (76, 78, i 80. sednica).

Članovi Nadzornog odbora na dan 31.12.2020. godine

Ime, prezime i prebivalište	Funkcija
1. Martin Stihsen, Republika Austrija	Predsednik Nadzornog odbora
2. Michael Inthaler, Republika Austrija	Član Nadzornog odbora
3. Nebojša Žarković, Republika Srbija	Član Nadzornog odbora

Tokom 2020. godine, do 09.07.2020. godine, predsednik Nadzornog odbora bio je gospodin Siegfried Lafer, dok je počev od 09.07.2020. godine za predsednika Nadzornog odbora imenovan gospodin Martin Stihsen.

Za poslovanje Društva tokom 2020. godine odgovoran je Izvršni odbor Društva.

Tokom 2020. godine, članovi Izvršnog odbora Društva bili su: Tijana Ristić (predsednik Izvršnog odbora) i Slobodan Ljubišić (član Izvršnog odbora).

Članovi Izvršnog i Nadzornog odbora ne poseduju akcije Društva.

Na dan 31.12.2020. godine Društvo je imalo 21 zaposlenog radnika. Prosečan broj zaposlenih po mesecima tokom 2020. godine iznosio je 26, a struktura radnika po stručnoj spremi je sledeća:

- 9 zaposlenih sa visokom stručnom spremom VII i VII-1 stepen,
- 4 zaposlenih sa višom stručnom spremom VI i V stepen,
- 8 zaposlenih sa srednjom stručnom spremom IV stepen.

Sedište Društva je u Beogradu, ulica Bulevar Mihajla Pupina broj 6.

Društvo ima i dva ogranka: ogranak u Novom Sadu i Kragujevcu.

Društvo je tokom poslovne 2020. godine redovno izmirivalo obaveze po osnovu naknade za zaštitu i unapređivanje životne sredine (eko taksa), propisanu od strane državnih organa.

Društvo nema zavisna pravna lica u vlasništvu.

4. Merkur grupa

Merkur Versicherung AG je najstarije osiguravajuće društvo u Austriji, osnovano 1798. godine u Gracu. Merkur je samostalno, nezavisno akcionarsko društvo koje osigurava ljude i nudi osiguravajuću zaštitu u skladu sa njihovim individualnim potrebama. Merkur punu pažnju posvećuje ljudima jer veruje da ništa nije važnije od pojedinca i njegovih potreba. Merkurov pristup osiguranju podrazumeva obezbeđenje opšteg blagostanja osiguranika. Svako doživljava fizičko, mentalno i socijalno blagostanje na različit način. Iz tog razloga Merkur daje mogućnost klijentima da izaberu odgovarajući paket koji će zadovoljiti njihove individualne potrebe.

Zdrav način života, kvalitetna ishrana, redovna fizička aktivnost, odnosno preventiva umesto lečenja, predstavljaju vrednosti koje Grupa Merkur promovise i podržava kroz različite programe i promocije. Merkurove usluge osiguranja zadovoljavaju različite potrebe ljudi – ponuda je orijentisana ka individualnim potrebama svakog pojedinca. Proizvodi i usluge se odlikuju visokim kvalitetom, visokom usaglašenošću sa individualnim potrebama klijenata i sveobuhvatnim pristupom.

4.1 Usluge Merkur Versicherung AG GRAC

Merkurovo dugogodišnje obezbeđenje budućnosti daje klijentima mogućnost izbora budućnosti koju žele, potpuno usklađene sa njihovim željama. Fleksibilan pristup i širok izbor usluga garantuju individualnu zaštitu.

Bilansna suma Merkur Versicherung-a AG na dan 31.12.2020. godine iznosila je 2.112 miliona evra, visina kapitala je 146,3 miliona evra, ukupno ostvarena premija je 529,3 miliona evra, od čega je 42,9 miliona evra premija životnog osiguranja, dok se najveći deo premije odnosi na zdravstveno osiguranje, po čemu Grupa Merkur spada u tri najveća zdravstvena osiguranja u Austriji.

Zdravstvena zaštita. Osnovna filozofija Grupe Merkur je preventiva umesto lečenja: Merkur doživljava čoveka kao harmoniju tela, uma i životnih radosti. Ovakav holistički pristup predstavlja okvir za formiranje inovativnih preventivnih programa, kako bi se obezbedilo očuvanje zdravlja osiguranika i promocija aktivnog načina života. Merkurove polise zdravstvenog osiguranja nude klijentima sveobuhvatnu zdravstvenu zaštitu od strane jednog osiguravača, kreirane za individualne potrebe pojedinca u različitim fazama života i različitim situacijama. Na taj način Merkur obezbeđuje svaki aspekt zdravlja odgovarajućim uslugama osiguranja za ceo životni vek.

Zaštita od posledica nezgode. Merkurove paketi osiguranja od posledica nezgode obezbeđuju savršenu dopunu obaveznog osiguranja. Posle nezgode, klijenti su i dalje finansijski nezavisni. Ovo osiguranje štiti njihov životni standard.

Životno osiguranje. Merkur je ponudio proizvode životnog osiguranja 1966. godine. Zaštita koju pruža životno osiguranje je veoma važan deo ukupne aktivnosti Društva.

Zaštita imovine. Merkuovo osiguranje imovine nudi finansijsku sigurnost u slučaju gubitka ili štete na imovini, u domu i domaćinstvu. Merkurov servis savetodavnih usluga za zdrav život pruža klijentima priliku za maksimiranje njihovog blagostanja kao jedinstvenu ponudu u Evropi.

4.2 Merkur Grupa

Merkur Versicherung AG iz Graca, Austrija, preko kompanije MIHAG (čiji je osnivač i vlasnik), vlasnik je ćerki firmi u Sloveniji, Hrvatskoj, italijanskoj pokrajini Južni Tirool, dok je Merkur osiguranje a.d.o. Beograd i dalje u direktnom vlasništvu Merkur Versicherung AG.

Strateški cilj Merkur Versicherung AG-a je da zadrži postignute pozicije na tržištu osiguranja kao pouzdano osiguravajuće društvo kroz dostizanje prihvatljivog rasta u portfelju osiguranja, da zadrži finansijsku stabilnost, da se rukovodi upravljanju rizikom, sigurnošću i odgovarajućim aktivnostima koje će zaštititi interese akcionara.

U Austriji kao domaćem tržištu, Merkur će nastaviti da pruža usluge sveobuhvatne zdravstvene zaštite i životnog osiguranja za individualne potrebe. Pošto se Merkur ne stara samo o pojedincima, u ponudi će biti i potpuna zaštita za cele kompanije – zdravstvena zaštita zaposlenih i njihove budućnosti. Veoma važan cilj ove godine biće održanje finansijske stabilnosti Društva, primenom veoma stroge politike upravljanja rizikom i stavljanjem sigurnosti ispred profitabilnosti u svim finansijskim aktivnostima. Merkur će takođe imati veoma aktivnu ulogu u komunikaciji sa finansijskim i osiguravajućim telima sa ciljem davanja adekvatnog doprinosa stabilnosti na finansijskom tržištu.

U međunarodnim aktivnostima Merkur će u svim zemljama nastaviti da koristi mogućnost za celovit rast. Da bi se postigao ovaj cilj, Merkur će nastaviti da pruža neprekidnu i kontinuiranu podršku ćerkama kompanijama, prenosom znanja i iskustva, obezbeđenjem dodatnih sredstava ukoliko bude bilo potrebno, dokapitalizacijom, ili na neki drugi način da obezbedi sredstva koja su potrebna za nesmetano pružanje usluga osiguranja i za ispunjenje obaveza iz ugovora o osiguranju. Ovakvim poslovnim potezima će na najbolji mogući način biti iskorišćeni efekti sinergije i dat dodatni impuls ostvarivanju sve boljih poslovnih rezultata kako matične kompanije, tako i ćerki firmi.

Merkur će takođe vrlo pažljivo razmatrati sve mogućnosti za ponudu drugih vrsta usluga na postojećim tržištima ili za osvajanje novih tržišta u regionu stavljanjem sigurnosti i bezbednosti na prvo mesto.

Merkur će nastaviti da poštuje propise i aktivnosti regulatora na svim tržištima gde je Društvo prisutno, na način koji će pomoći održavanje stabilnosti i sigurnosti na svakom pojedinačnom tržištu.

5. Poslovanje Merkur osiguranja u 2020. godini

Poslovanje Društva tokom 2020. godine obeleženo je intenzivnim aktivnostima na uvođenju digitalizacije u prodajni proces, kao i aktivnostima na razvoju proizvoda osiguranja u skladu sa prepoznatim trendovima na tržištu osiguranja kao i potrebama naših sadašnjih i budućih klijenata. Unapređenje saradnje sa zastupnicima/posrednicima, proširivanje mreže zastupnika/posrednika, povećanje efikasnosti u administrativnim poslovima, obeležili su 2020. godinu u pozitivnom smislu.

5.1 Premijski prihod

Društvo je tokom 2020. godine ostvarilo rast fakturisane premije od 1,5 procenata u odnosu na isti period 2019. godine. Rast je posledica je, pre svega, povećanja iznosa nove produkcije eksternih kanala prodaje.

Naredna tabela pokazuje kretanje premije i broja rizika u 2020. godini, u poređenju sa prethodnom, 2019. godinom.

Tabela 1. Fakturisana premija i broj rizika

u RSD

Vrsta osiguranja	2020		2019		Procenat promene 2020/2019	
	Broj rizika	Prihodi od premije	Broj rizika	Prihodi od premije	Broj rizika	Prihodi od premije
Osiguranje života	17.690	698.290.331	17.422	686.342.566	1,54%	1,74%
Priključna nezgoda	13.475	83.065.541	13.092	83.444.440	2,93%	-0,45%
Ukupno	31.165	781.355.872	30.514	769.787.006	2,13%	1,50%

Visina portfelja na dan 31.12.2020. godine iznosi 6.748.668, što predstavlja smanjenje u odnosu na prethodnu godinu od 1,9 procenata. Razlozi smanjenja su vezani za kretanje negativnih promena zbog isteka ugovora, što je sa ostalim razlozima prestanka u ukupnom zbiru bio veći iznos od iznosa nove produkcije, te je neto stanje portfelja smanjeno, bez obzira na povećanje nove produkcije. Ukupan broj rizika u pokriću povećan je tokom 2020. godine na 31.165 rizika, što predstavlja povećanje od 2,13 procenata u odnosu na prethodnu godinu.

5.2 Troškovi

Ukupni troškovi smanjeni su u odnosu na prethodnu godinu. Naredna tabela prikazuje strukturu troškova na način da su oni podeljeni u tri kategorije, shodno funkcionalnom principu na materijalne troškove, personalne troškove i troškove provizija.

Tabela 2. Pregled troškova

u RSD

Vrsta troškova	2020.	2019.	Procenat promene 2020/2019
Materijalni troškovi	91.460.965	100.927.073	-9,38%
Personalni troškovi	64.640.758	69.690.485	-7,25%
Troškovi provizija	46.351.139	50.328.354	-7,90%
Ukupno	202.452.862	220.945.913	-8,37%

Ukupni troškovi smanjeni su za 8,37% u odnosu na prethodnu godinu, kao posledica smanjivanja svih grupa troškova. U grupi materijalnih troškova, značajno je smanjenje troškova marketinga zbog epidemije virusa Covid19 i nemogućnosti realizacije planiranih marketinških događaja. Posmatrano po vrstama, personalni troškovi su niži su za 7,25% zbog smanjenja broja zaposlenih u okviru interne prodajne mreže tokom 2020. godine. Troškovi provizija niži su od prošlogodišnjih za 7,90%, reflektujući smanjenje ukupnog nivoa portfelja.

5.3 Štete

Merkur osiguranje imalo je tokom 2020. godine 964 rešene i isplaćene štete u ukupnom iznosu od 363,3 miliona dinara, od čega se 3,54 procenata odnosi na priključnu nezgodu, a 96,46 procenata na osiguranje života.

Od ukupnog broja od 964 prijavljenih i prenetih šteta, rešeno je (likvidirano ili odbijeno) ukupno 927 šteta, što predstavlja izuzetno visoku ažurnost prilikom rešavanja odštetnih zahteva od 96,2 procenata. Društvo na kraju 2020. godine ima u rezervaciji 37 šteta. U strukturi šteta životnih osiguranja veliki deo odnosi se na isteke, koji učestvuju sa 201,7 miliona dinara u ukupnim štetama osiguranja života.

Naredna tabela daje pregled strukture šteta tokom 2020. i 2019. godine.

Tabela 3. Broj i iznos rešenih šteta (bez troškova rešavanja)

u RSD

Vrsta osiguranja	2020.		2019.		Procenat promene 2020/2019	
	Broj rešenih šteta	Iznos rešenih šteta	Broj rešenih šteta	Iznos rešenih šteta	Broj rešenih šteta	Iznos rešenih šteta
1. Osiguranje života	731	350.435.408	734	269.059.228	-0,41%	30,24%
1.1 Štete	296	245.758.188	229	157.107.647	29,26%	56,43%
1.2 Otkupi	435	104.677.220	505	111.951.581	-13,86%	-6,50%
2. Priključna nezgoda	196	12.867.457	242	16.631.455	-19,01%	-22,63%
Ukupno (1+2)	927	363.302.865	976	285.690.683	-5,02%	27,17%

5.4 Tehničke rezerve i kapitalna ulaganja

Tehničke rezerve su povećane u 2020. godini u odnosu na prethodnu, 2019. godinu za 7,15%, kao posledica rasta matematičke rezerve, kao i rezervisane štete i prenosna premija koja je viša zbog većeg premijskog prihoda. Matematička rezerva sadrži i deo koji se odnosi na dobit osiguranika i koji je obračunat u skladu sa Pravilnikom o obračunu matematičke rezerve.

Tabela 4. Pregled strukture tehničkih rezervi

u RSD

Tehničke rezerve	2020.	2019.	Procenat promene 2020/2019
Matematička rezerva	4.236.044.363	3.951.695.857	7,20%
Rezervisane štete	18.196.307	17.125.011	6,26%
Prenosna premija dopunske nezgode	23.836.305	23.668.150	0,71%
Ukupno tehničke rezerve	4.278.076.975	3.992.489.018	7,15%

Ulaganje sredstava tehničkih rezervi Društva, vršeno je kroz sledeće oblike ulaganja:

Tabela 5. Oblici imovine pribavljene sredstvima tehničkih rezervi

u RSD

Imovina pribavljena sredstvima tehničke rezerve	2020.	2019.	Procenat promene 2020/2019
Hartije od vrednosti izdate od strane Republike Srbije	3.705.943.614	3.357.989.798	10,36%
Depoziti kod banaka	448.966.668	436.043.326	2,96%
Predujmovi	40.994.417	47.072.437	-12,91%
Gotovina	54.337.723	123.598.576	-56,04%
Prenosna premija koja pada na teret reosiguravača	19.894.148	20.109.950	-1,07%
Rezervisane štete koje padaju na teret reosiguravača	7.940.407	7.674.929	3,46%
Ukupno tehničke rezerve	4.278.076.977	3.992.489.017	7,15%

Deponovanje i ulaganje garantne rezerve vršeno je u skladu sa poslovnom politikom Društva na način i u iznosima koji obezbeđuju zaštitu i očuvanje realne vrednosti plasiranih sredstava.

Preko 86% ulaganja sredstava tehničke rezerve plasirano je u državne hartije od vrednosti. Ulaganja depozite su takođe povećana u skladu sa regulatornim ograničenjima i mogućnostima plasmana po najpovoljnijim uslovima.

5.5 Finansijski izveštaji
Tabela 6. Bilans uspeha za period 01.01.2020-31.12.2020. godine
 u 000 RSD

POZICIJA	2020.	2019.	Promena 2020/2019
A. POSLOVNI PRIHODI I RASHODI			
I POSLOVNI (FUNKCIONALNI) PRIHODI	743.079	731.508	1,58%
1. Prihodi od premija osiguranja i saosiguranja	740.170	728.535	1,60%
1.1. Obračunata premija životnih osiguranja i saosiguranja	781.356	769.787	1,50%
1.2. Premija prenetu u reosiguranje	41.018	42.169	-2,73%
1.3. Povećanje prenosnih premija osiguranja i saosiguranja	168	-	100%
1.4. Smanjenje prenosnih premija osiguranja i saosiguranja	-	917	-100%
2. Ostali poslovni prihodi	2.909	2.973	-2,15%
II POSLOVNI (FUNKCIONALNI) RASHODI	645.007	624.869	3,22%
1. Rashodi za dugoročna rezervisanja i funkcionalne doprinose	284.772	360.437	-20,99%
1.1. Matematička rezerva životnih osiguranja, osim dobrovoljnog penz. osig.	284.772	360.437	-20,99%
2. Rashodi naknada šteta i ugovorenih iznosa	359.429	264.825	35,72%
2.1. Likvidirane štete i ugovoreni iznosi životnih osiguranja	371.393	295.952	25,49%
2.2. Rashodi izviđanja, procene, likvidacije i isplate naknada šteta i ug.izn.	5.839	7.091	-17,66%
2.3. Prihodi od učešća reosiguranja i retrocesije u naknadi šteta	17.803	38.218	-53,42%
3. Rezervisane štete – povećanje/smanjenje	806	393	-105,09%
3.1. Rezervisane štete životnih osiguranja povećanje	4.379	6.943	-36,93%
3.2. Rezervisane štete životnih osiguranja smanjenje	3.573	7.336	-51,29%
III DOBITAK - BRUTO POSLOVNI REZULTAT	98.072	106.639	-8,03%
B. PRIHODI I RASHODI PO OSNOVU INVESTICIONE AKTIVNOSTI			
I PRIHODI PO OSNOVU INVESTIRANJA SREDSTAVA OSIGURANJA	181.247	181.180	0,04%
1. Prihodi od kamata	176.030	168.558	4,43%
2. Pozitivne kursne razlike iz aktivnosti investiranja	5.217	12.622	-58,67%
II RASHODI PO OSNOVU INVESTIRANJA SREDSTAVA OSIGURANJA	5.463	33.388	-83,64%
1. Negativne kursne razlike iz aktivnosti investiranja	5.463	33.388	-83,64%
III DOBITAK IZ INVESTICIONE AKTIVNOSTI	175.784	147.792	18,94%
C. TROŠKOVI SPROVOĐENJA OSIGURANJA	189.621	211.285	-10,25%
1. Troškovi pribave	93.053	107.599	-13,52%
1.1. Provizije	46.198	49.960	-7,53%
1.2. Ostali troškovi pribave	46.702	57.271	-18,45%
1.3. Promena razgraničenih troškovi pribave - smanjenje	153	368	-58,42%
2. Troškovi uprave	103.560	106.256	-2,54%
2.1. Amortizacija	9.146	8.357	9,44%
2.2. Troškovi materijala, energije, usluga i nematerijalni troškovi	53.640	55.064	-2,59%
2.3. Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični troškovi	40.552	42.348	-4,24%
2.4. Ostali troškovi uprave	222	487	-54,41%
4. Provizija od reosiguranja i retrocesija	6.992	2.570	172,06%
I POSLOVNA DOBIT - NETO POSLOVNI REZULTAT	84.235	43.146	95,23%
III FINANSIJSKI PRIHODI, OSIM FIN. PRIHODA PO OSN. INV. AKT.	429	18.385	-97,67%
IV FINANSIJSKI RASHODI, OSIM FIN. RASHODA PO OSNOVU INV. AKT.	9	4	125,00%
V PRIHODI OD USKLAĐIVANJA VREDNOSTI IMOVINE I OSTALI PRIHODI	4.609	16.030	-71,25%
VI RASHODI PO OSNOVU OBEZVREĐENJA IMOVINE I OSTALI RASHODI	8.307	13.928	-40,36%
VII OSTALI PRIHODI	438	2.216	-80,23%
VIII OSTALI RASHODI	31.051	42.651	-27,20%
IX DOBIT IZ REDOVNOG POSLOVANJA PRE OPOREZIVANJA	50.344	23.194	117,06%
X NETO DOBITAK POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	-	-	-
XI NETO GUBITAL POSLOVANJA KOJE SE OBUSTAVLJA	21	404	-94,80%
D. DOBIT PRE OPOREZIVANJA	50.323	22.790	120,81%
E. NETO DOBITAK	50.323	22.790	120,81%

Tabela 7. Bilans stanja na dan 31.12.2020. godine
 u 000 RSD

POZICIJA	31.12.2020.	31.12.2019.	Promena 2020/2019
AKTIVA			
A. NEUPLAĆENI UPISANI KAPITAL I STALNA IMOVINA-ULAGANJA	4.330.000	3.790.079	14,25%
I. SOFTVER I OSTALA PRAVA	40.334	41.948	-3,85%
II. NEKRETNINE, POSTROJENJA, OPREMA I BIOLOŠKA SREDSTVA	13.402	16.925	-20,82%
III. DUGOROČNI FINANSIJSKI PLASMANI	4.276.264	3.731.206	14,61%
1. Učešća u kapitalu ostalih pravnih lica	-	-	-
2. Ostali dugoročni finansijski plasmani	4.276.264	3.731.206	14,61%
2.1. Investicije koje se drže do dospeća	3.764.545	3.219.947	16,91%
2.2. Depoziti kod banaka	470.724	464.187	1,41%
2.3. Ostali nepomenuti dugoročni plasmani	40.995	47.072	-12,91%
IV. ODLOŽENA PORESKA SREDSTVA	-	-	-
B. OBRтна IMOVINA	688.486	888.421	-22,50%
I. ZALIHE	2.771	6.420	-56,84%
II. POTRAŽIVANJA, PLASMANI I GOTOVINA	642.926	843.330	-23,76%
1. Potraživanja	74.458	82.427	-9,67%
1.1. Potraživanja za premiju osiguranja, saosiguranja i reosiguranja	44.752	38.006	17,75%
1.2. Potraživanja od reosiguravača i retrocesionara	24.796	40.789	-39,21%
1.3. Ostala potraživanja	4.910	3.632	35,19%
2. Finansijski plasmani	376.039	550.415	-31,68%
2.1. Finansijska sredstva raspoloživa za prodaju	-	26.010	-100,00%
2.2. Kratkoročni depoziti kod banaka	206.701	174.074	18,74%
2.3. Ostali kratkoročni finansijski plasmani	169.338	350.331	-51,66%
3. Gotovinski ekvivalenti i gotovina	192.429	210.488	-8,58%
III. AKTIVNA VREMENSKA RAZGRANIČENJA	14.955	10.886	37,38%
1. Razgraničeni troškovi pribave osiguranja	3.126	3.280	-4,70%
2. Druga aktivna vremenska razgraničenja	11.829	7.606	55,52%
IV. TEHNIČKE REZERVE KOJE PADAJU NA TERET SAOS, REOSI, RETROC.	27.834	27.785	0,18%
1. Prenosna premija osiguranja i saosig. koja pada na teret saosig, reosig, retroces	19.894	20.110	-1,07%
2. Rezervisane štete osiguranja i saosig. koja pada na teret saosig, reosig, retroces	7.940	7.675	3,45%
C. UKUPNA AKTIVA	5.018.486	4.678.500	7,27%
A. KAPITAL	638.509	588.450	8,51%
I. OSNOVNI I OSTALI KAPITAL - Akcijski kapital	458.131	458.131	0,00%
II. REZERVA	2.195	2.195	0,00%
III. NEREALIZOVANI DOBICI	0	213	-100%
IV. NEREALIZOVANI GUBICI	112	61	83,61%
V. NERASPOREĐENI DOBITAK	178.295	127.972	39,32%
1. Neraspoređena dobit ranijih godina	127.972	105.182	21,67%
2. Neraspoređena dobit tekuće godine	50.323	22.790	120,81%
B. REZERVISANJA I OBAVEZE	4.379.977	4.090.050	7,09%
I. DUGOROČNA REZERVISANJA	4.236.623	3.952.086	7,20%
1. Matematička rezerva	4.236.044	3.951.696	7,20%
2. Druga dugoročna rezervisanja	579	390	48,46%
II. KRATKOROČNE OBAVEZE	99.490	94.954	4,78%
1. Obaveze po osnovu šteta i ugovorenih iznosa	20.886	12.870	62,28%
2. Obaveze za premiju, zarade i druge obaveze	78.604	82.084	-4,24%
III. PASIVNA VREMENSKA RAZGRANIČENJA	25.668	25.885	-0,84%
1. Prenosne premije	23.836	23.668	0,71%
2. Druga pasivna vremenska razgraničenja	1.832	2.217	-17,37%
IV. REZERVISANE ŠTETE	18.196	17.125	6,25%
C. UKUPNA PASIVA	5.018.486	4.678.500	7,27%

5.6 Pokazatelji likvidnosti

Poštujući zakonske propise i opšte akte Društva u svakom trenutku poslovanja posebna pažnja posvećuje se održavanju zadovoljavajućeg nivoa likvidnosti Društva. Društvo je tokom poslovanja beležilo stalno povećanje i održavanje likvidnosti preduzimanjem mera za održavanje stabilnosti i sigurnosti poslovanja.

Osnovni elementi likvidnosti su novac i novčani ekvivalenti na početku perioda, ostvareni prilivi tokom godine, ostvareni izdaci, te stanje novca i novčanih ekvivalenata na kraju izveštajnog perioda.

Na osnovu bilansa stanja za 2020. godinu i na osnovu priliva i izdataka tokom 2019. godine, kao i stanja novca, novčanih ekvivalenata i kratkoročnih obaveza, Društvo je tokom 2019. godine obračunalo sledeće koeficijente likvidnosti:

Rigorozni racio likvidnosti

$$\frac{\text{Gotovina + gotovinski ekvivalenti}}{\text{Kratkoročne obaveze}} = \frac{192.429}{99.490} = \mathbf{1,93}$$

Opšta likvidnost

$$\frac{\text{Obrtna imovina (bez zaliha)}}{\text{Kratkoročne obaveze}} = \frac{685.715}{99.490} = \mathbf{6,89}$$

U periodu od 01.01.2020. do 31.12.2020. godine, Društvo je svakodnevno imalo likvidnost veću od minimalne. Stanje gotovine na kraju svakog dana je bilo veće od nula, a koeficijent likvidnosti je bio veći od jedan. Prema navedenim pokazateljima, likvidnost Društva se može oceniti kao dobra.

Tokom poslovne 2020. godine redovno je praćeno stanje likvidnosti, kao preduslov za očuvanje finansijske stabilnosti Društva, kome će se i u narednom periodu posvetiti posebna pažnja prateći sve bitne elemente kako bi se obezbedilo očuvanje likvidnosti Društva na zadovoljavajućem nivou.

Tabela 8. Koefficient likvidnosti na dan 31.12.2020. godine
 u 000 RSD

Redni broj	Vrsta podatka	Iznos
1	Hartije od vrednosti koje je izdala RS, odnosno NBS	3.933.883
2	Hartije od vrednosti kojima se trguje na organizovanom tržištu (druge hartije od vrednosti)	-
3	Hartije od vrednosti (1+2)	3.933.883
4	Gotovina u blagajni	153
5	Dinarska sredstva na tekućim računima (rok dospeća do 14 dana)	66.265
6	Raspoloživa devizna sredstva na tekućim računima (rok dospeća do 14 dana)	126.011
7	Potraživanja s klirinških računa	-
8	Novčana sredstva (4+5+6+7)	192.429
9	Oročeni depoziti u bankama	677.425
10	Potraživanja koja dospevaju u narednih 14 dana	44.752
11	Neiskorišćeni deo odobrenih okvirnih bankarskih kredita za osiguravajuće društvo	-
12	Realno očekivani prilivi u narednih četrnaest dana	-
13	Likvidna sredstva (3+8+9+10+11+12)	4.848.489
14	Obaveze po osnovu šteta	20.886
15	Obaveze po osnovu premija i specifičnih obaveza	61.027
16	Finansijske obaveze	-
17	Obaveze po osnovu zarada i naknada zarada	-
18	Obaveze po osnovu poreza i doprinosa	-
19	Obaveze po osnovu zakupa	-
20	Druge obaveze iz poslovanja	4.298.064
21	Obaveze (14+15+16+17+18+19+20)	4.379.977
	Koefficient likvidnosti (13/21)	1,11

5.7 Izveštaj o tokovima gotovine

Izveštaj o tokovima gotovine prikazuje izvore iz kojih Društvo pribavlja novčana sredstva i način na koji ih troši i investira.

Prilivi gotovine iz poslovnih aktivnosti najvećim delom potiču od premija osiguranja, dok odlivi nastaju isplatom troškova sprovođenja osiguranja, naknada šteta, zarada i premija reosiguranja. Neto novčani tok iz poslovnih aktivnosti je pozitivan i niži je od prethodne godine za 20,12%, najvećim delom kao posledica povećanih odliva po osnovu isplate odštetnih zahteva (veći broj isteka ugovora o osiguranju).

Prilivi i odlivi iz aktivnosti investiranja povezani su sa kretanjem tehničkih rezervi tokom godine: prilivi se odnose na prilive po osnovi kamata na plasirana sredstva, dok se odlivi odnose na plasiranja sredstava tehničke i garantne rezerve na finansijskom tržištu. Tokom 2020. godine neto odlivi po osnovu deponovanja i ulaganja bili su značajno niži nego 2019. godine, pre svega zbog nižeg iznosa odliva po osnovu deponovanja u ulaganja.

U sklopu aktivnosti finansiranja, tokom 2020. godine, nije bilo priliva i odliva gotovine.

Novčani tok po osnovu preračuna gotovine pod uticajem je kretanja kursa evra sa ukupnim pozitivnim neto efektom na stanje gotovine u iznosu od 129 hiljada dinara, kao posledica neznatne oscilacije kursa evra tokom 2020. godine, što ne predstavlja značajan efekat, jer je kretanje kursa evra prema dinaru tokom godine bilo stabilno, bez značajnijih oscilacija.

U nastavku je prikazan skraćeni izveštaj o tokovima gotovine.

Tabela 9. Izveštaj o tokovima gotovine

u 000 RSD

Red. br.	Pozicija	2020.	2019.	Procent promene 2020/2019
1	Gotovina na početku obračunskog perioda	210.488	398.391	-47,17%
2	Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	190.931	239.037	-20,12%
3	Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja	209.119	426.601	-50,98%
4	Neto priliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	-	-	-
5	Efekti kursnih razlika	129	(339)	138,05%
6	Gotovina na kraju obračunskog perioda (6=1+2-3+4+5)	192.429	210.488	-8,58%

5.8 Odnosi sa povezanim licima

Pravna lica se smatraju povezanim licima ukoliko jedno lice ima kontrolu, zajedničku kontrolu ili značajan uticaj na donošenje finansijskih i poslovnih odluka drugog pravnog lica. Povezana lica su i ona lica koja su pod zajedničkom kontrolom istog matičnog preduzeća. Društvo je kontrolisano od strane Matične kompanije, Merkur Versicherung Aktiengesellschaft Graz iz Austrije koja je vlasnik 100% običnih akcija Društva.

Promet sa povezanim stranama na dan 31. decembar 2020. godine, kao i ostvareni rashodi po svim osnovama od povezanih strana u toku 2020. godine u hiljadama dinara, prikazani su u sledećim tabelama:

	2020.		2019.	
	Prihodi	Rashodi	Prihodi	Rashodi
Merkur Versicherung AG Graz	-	21.408	170	24.533
Merkur Zavarovalnica d.d. Ljubljana	127	1.169	152	-
Merkur Lifestyle GmbH, Graz	-	-	57	-
Merkur - prodej pojištění s.r.o. , Praha	-	-	62	-
Merkur Osiguranje d.d. Zagreb	-	-	187	154
Merkur Lifestyle Srbija	-	-	127	1.155
Merkur International Holding AG	-	-	249	-
Metis Invest GmbH	-	-	62	-
	127	22.577	1.066	25.842

	31.12.2020.		31.12.2019.	
	Potraživanja	Obaveze	Potraživanja	Obaveze
Merkur Versicherung AG Graz	-	8.367	-	11.110
Merkur Lifestyle Srbija	10	292	10	262
	10	8.659	10	11.372

6. Razvoj Merkur osiguranja u 2020. godini

Razvoj Merkur osiguranja a.d.o. Beograd tokom poslovne 2020. godine bio je u velikoj meri obeležen pandemijom koja je značajno uticala na poslovanje Društva, u smislu organizacije rada od kuće zaposlenih, obezbeđivanja izvršenja svih obaveza prema klijentima u propisanim rokovima i sa nepromenjenim kvalitetom, ali uz nastavak redovnih planiranih aktivnosti unapređenja poslovanja. Društvo je tokom 2020. godine uvelo inovativno rešenje IPS (Insurance Platform System) koje praktično zamenjuje klasične papirne ponude osiguranja elektronskim dokumentima, uz povećanje transparentosti prodajnog procesa i unapređenja informisanosti klijenata pre zaključenja polise osiguranja. Unapređenje poslovnog odnosa sa eksternim partnerima Društva, aktivnosti na uspostavljanju banko kanala, kao i unapređenja u okviru organizacije procesa, obeležili su poslovanje Društva u 2020. godini.

6.1 Prodaja i marketing

Merkur osiguranje je u 2020. godini u velikoj meri, prodajno, bilo usmereno na eksterni kanal prodaje. Eksterni kanal čine preduzetnici, društva za posredovanje i zastupanje – pravna lica sa dobrom poslovnom reputacijom i ugledom na tržištu. Kako bi saradnici bili maksimalno osposobljeni za prodaju proizvoda, bavili smo se njihovom edukacijom kroz nekoliko kanala i kroz različite aktivnosti. Organizovan je niz edukativnih seminara na Kopaoniku, Petrovcu na Mlavi, Beogradu, Novom Sadu i Andrevlju itd. Angažovani su edukatori iz raznih oblasti kako bi se prodavcima pružilo što šire znanje, zarad kvalitetne prodaje i edukacije stanovništva o životnom osiguranju.

Usled promenjenih okolnosti, organizovali smo razne online radionice i sastanke, sa ciljem održavanja kontinuiteta nivoa prodajnih aktivnosti i podrške saradnicima. Uzeli smo aktivno učešće na sastancima i drugim aktivnostima koje je organizovalo Udruženje zastupnika i posrednika, kako bismo pružili podršku radu njihove organizacije.

U Internom prodajnom kanalu su formirana dva tima, Beograd i Novi Sad. Organizovane su i adekvatne obuke u cilju uspešne integracije novozaposlenih i njihovog pravovremenog informisanja o proizvodima i procedurama Društva. Uspostavljena je plitka organizaciona struktura, koja se sastojala od savetnika i vođe tima. Međutim, usled nastanka pandemije, timovi su rasformirani sredinom godine, zbog nemogućnosti sprovođenja radnih aktivnosti i niskog ispunjenja očekivanih produkcijskih planova.

Bankosiguranje je nastavilo da funkcioniše preko jednog partnera/banke. Ovaj segment poslovanja je u planu za razvoj u narednoj, 2021. godini.

Kako se kao kompanija trudimo da budemo inovativni i da idemo u korak sa tehnološkim razvojem, u 2020. godini smo lansirali novo softversko rešenje, koje ima za cilj pojednostavljenje procesa izrade ponuda, popunjavanja prateće dokumentacije i izrade polisa. Naša IPS aplikacija prodavcima omogućava da putem tablet uređaja sprovedu kompletan proces prodaje. Ovaj projekat zatevao je osposobljavanje prodavaca za rad na tabletu, što je uspešno sprovedeno. Primetan je visok nivo zadovoljstva i spremnosti celokupne eksterne mreže da kroz određeni vremenski interval usvoji ovo jedinstveno on-line rešenje u životnom osiguranju, čime će greške

prilikom popunjavanja ponuda biti svedene na minimum, a vreme izrade ponude značajno smanjeno, uz potpunu transparentnost svakog koraka u procesu prodaje. Kompanija je obezbedila prodavcima alat za rad u vidu tablet uređaja, pristup internetu i pristup aplikaciji. U budućnosti je plan da se prodaja koja se sprovodi putem IPS aplikacije protokom vremena maksimalno uveća.

Marketinške aktivnosti u 2020. godini su bile usmerene na promovisanje zdravog načina života, kao visoke vrednosti koje Merkur kao kompanija propagira. Glavne aktivnosti su zbog pandemije bile preko socijalnih mreža i to Instagram, Facebook, a sve u duhu Merkurove podrške zdravim stilovima života i prevenciji bolesti.

6.2 Prihvat rizika i obrada odštetnih zahteva

S obzirom na činjenicu da životno osiguranje predstavlja dugoročnu obavezu za Društvo, prihvat rizika se obavlja na veoma profesionalan način, uz asistenciju lekara cenzora, kao i uz korišćenje podataka dobijenih od retrocesionara Gen Re. Društvo redovno saraduje sa tri lekara cenzora, dok se po potrebi radi dobijanja dodatnog mišljenja angažuju i dodatni stručnjaci različitih specijalizacija medicinske struke.

6.3 IT inovacije

Izazovi uzrokovani pandemijom Covid19 obeležili su 2020. godinu. Društvo je i pored toga izvršilo niz poboljšanja IT sistema kako bi moglo da odgovori na izazove vezane za udaljeni rad kao i na redovne projekte vezane za IT. Nabavljena je oprema za potrebe udaljenog rada više korisnika (dodatni prenosni računari). Podešen je rad i izvršena obuka zaposlenih. Uvedena je u upotrebu aplikacija IPS za elektronsko kreiranje ponuda. U InsuranceM aplikaciji implementiran je modul za praćenje PTT povratnica kao i e-mail modul za automatizovano slanje provizijskih obračuna. Izvršen je test, instalacija i prelazak na produkciju novije verzije core aplikacije Symass. Takođe, tokom 2020. godine izvršena je i nabavka hardvera za novu serversku infrastrukturu za novu Oracle bazu.

6.4 Deponovanje i ulaganje sredstava

Deponovanje i ulaganje sredstava tehničke i garantne rezerve vrši se na način određen zakonskom regulativom i smernicama Grupe Merkur, uz osnovni cilj da se ostvari maksimalni prinos uz što niži rizik ulaganja. Najveći deo sredstava tehničke i garante rezerve plasiran je u državne obveznice Republike Srbije, koje predstavljaju najmanje rizične hartije od vrednosti, dok je manji deo plasiran u depozite poslovnih banaka.

6.5 Program reosiguranja

Društvo posebnu pažnju poklanja adekvatnom formulisanju politike reosiguranja čiji je cilj izvršenje najvažnijeg zadatka – zaštite sigurnosti klijenata. U cilju smanjenja izloženosti finansijskim rizicima, reosiguranje je izvršeno kod reosiguravajućeg društva Dunav-Re a.d.o. Beograd.

U skladu sa ugovorom o reosiguranju br 0019-17-D-0068 koji je Društvo 14.12.2016. godine zaključilo sa reosiguravačem Dunav-Re a.d.o. Beograd, a kojim je predviđena retrocesija preko Merkur Versicherung Aktiengesellschaft, Grac do krajnjeg retrocesionara GenRe tokom 2020. godine u reosiguranje je prenet višak rizika iznad 50.000 EUR, a iznosi do 50.000 EUR kod osiguranja života i dopunske nezgode su pokriveni u proporciji 70%:30%. U toku 2020. godine tj. 01.11.2020. zaključen je i Aneks 1 ugovora br. 0019-17-D-0068 kojim je predviđeno proširenje reosiguravajućeg pokrića za dva nova proizvoda.

Društvo je obnovilo i ugovor o ekscedentno-kvotnom reosiguranju za narednu godinu, sa novim brojem 0044-21-D-0068 sa reosiguravajućim društvom Dunav-Re a.d.o. Beograd, koji pokriva rentno osiguranje života, riziko osiguranje života za slučaj smrti i dopunsko osiguranja teških bolesti.

Društvo u toku 2020. godine nije menjalo važeću Odluku o kriterijumima, načinu utvrđivanja i tabeli maksimalnog samoprdržaja i ukupnom iznosu samoprdržaja usvojenu 22.12.2016. godine sa važenjem od 01.01.2017. godine kojom se dodatno povećava nivo samoprdržaja, u skladu sa novim ugovorom o reosiguranju br 0019-17-D-0068.

Društvo je u protekloj godini po osnovu poslovne saradnje sa retrocesionarom, kompanijom GenRe, ostvarilo značajne pozitivne efekte, kao što je pristup najnovijim saznanjima iz oblasti reosiguranja, mogućnost razmene iskustava sa kolegama iz regiona, kvalitetna podrška i know-how prilikom preuzimanja rizika osiguranja.

6.6 Upravljanje finansijskim rizicima

Cilj upravljanja rizikom je da se Društvo osposobi da realizuje svoje ciljeve na najdirektniji, najefikasniji i najefektivniji način. Politika upravljanja rizikom nastoji da identifikuje rizike, proceni rizike i pripremi Društvo na uzroke i efekte (posledice) rizika.

Za uspostavljanje sistema upravljanja rizicima odgovoran je Izvršni odbor Društva.

Poslovne aktivnosti Društva ga izlažu različitim finansijskim rizicima kroz normalan tok poslovanja: rizik likvidnosti, kreditni rizik, rizik kamatne stope i devizni rizik. Upravljanje rizicima u Društvu regulisano je internim aktima: Strategijom rizika i smernicama Grupe. Jednom godišnje se sprovodi analiza rizika. Upravljanje rizicima generalno vodi Izvršni odbor Društva i lice odgovorno za upravljanje rizicima.

6.6.1 Rizik likvidnosti

Rizik likvidnosti je rizik nemogućnosti društva da unovči svoja ulaganja i drugu imovinu kako bi u celini i blagovremeno podmirilo svoje dospele i buduće finansijske obaveze. Ovaj rizik naročito obuhvata:

1. rizik neadekvatnog upravljanja imovinom i obavezama (Asset Liability Management – ALM);
2. rizik pogrešne procene, evidentiranja, prezentovanja i obelodanjivanja vrednosti imovine i izvora sredstava Društva, kao i njihovih prihoda, rashoda i rezultata poslovanja;
3. rizik nemogućnosti prodaje imovine Društva po knjigovodstvenoj vrednosti, kao i nemogućnosti naplate od izvršene prodaje te imovine;

4. rizik ročne neusklađenosti sredstava i njihovih izvora;
5. rizik nemogućnosti izmirivanja obaveza po osnovu osiguranja i po drugim osnovima;
6. ostale rizike likvidnosti koji zavise od prirode, obima i složenosti poslovanja Društva.

Društvo svoja sredstva plasira prvenstveno u državne obveznice, a potom i u bankarske depozite. Društvo prilikom plasiranja sredstava vodi računa o ročnom usklađivanju sredstava i obaveza, kako bi obezbedilo adekvatnu likvidnost, odnosno blagovremeno podmirivanje budućih obaveza.

Društvo svoju likvidnost prati na dnevnom nivou. Društvo je u toku 2019. godine ostvarilo adekvatnu likvidnost.

6.6.2 Kreditni rizik

Kreditni rizik (rizik neispunjenja obaveza druge ugovorne strane) jeste rizik nemogućnosti Društva da u celini ili delimično naplati potraživanja po raznim osnovima, naročito usled promene kreditnog položaja izdavaoca hartija od vrednosti, reosiguravača, odnosno drugih ugovornih strana.

Kreditni rizik naročito obuhvata:

1. rizik nemogućnosti naplate investiranih sredstava Društva;
2. rizik nemogućnosti naplate prinosa od investiranih sredstava Društva, odnosno po osnovu zakupa;
3. rizik nemogućnosti naplate potraživanja od druge ugovorne strane po osnovu osiguranja, saosiguranja, reosiguranja i retrocesije;
4. ostale rizike neispunjenja obaveza druge ugovorne strane koji zavise od prirode, obima i složenosti poslovanja Društva.

Ovaj rizik je povezan sa koncentracijskim rizikom tj. on proizlazi iz koncentracije izloženosti drugoj ugovornoj strani, kad je potencijalni gubitak toliko veliki da ugrožava solventnost ili finansijski položaj Društva. Dakle, koncentracioni rizik obuhvata rizike koji proizlaze iz strukturno uslovljenih ili prostornih koncentracija jako koreliranih aktivnosti kao i iz nedovoljne disperzije, na primer na području kapitalnih ulaganja ili u portfelju osiguranja.

Društvo dominantan deo svojih sredstava ulaže u državne obveznice koje se smatraju najsigurnijim ulaganjima. Kada je reč o bankarskim depozitima, Društvo prilikom izbora banke vodi računa o kretanju pokazatelja poslovanja banaka.

Društvo ima zaključene ugovore sa društvima za reosiguranje: Dunav- Re a.d.o. Beograd i Gen Re. Društvo nije procenilo rizik nemogućnosti naplate potraživanja od druge ugovorne strane po osnovu reosiguranja kao značajan na osnovu prethodnog iskustva sa društvima za reosiguranje.

6.6.3 Rizik kamatne stope i rizik prinosa

Rizik promene kamatnih stopa je rizik promena u vrednosti finansijskih instrumenata, a koje nastaju promenama kamatnih stopa na tržištu. Ovaj rizik ocenjen je kao manje značajan s obzirom da najveći deo ulaganja Društva čine dugoročne obveznice koje su klasifikovane obveznice koje se drže do dospeća (*eng. HTM - HoldToMaturity*) i u skladu sa tim u bilansima se

vode po amortizovanoj vrednosti primenom efektivne kamatne stope. Društvo je kao najznačajniji tržišni rizik procenilo **rizik prinosa** u smislu smanjenja prinosa od budućih investiranja usled pada kamatnih stopa na tržištu.

Uprava Društva redovno prati investicioni portfolio i stanje na tržištu da bi kontrolisala rizik kamatne stope i rizik prinosa.

6.6.4 Rizik fer vrednosti

Iskazana potraživanja po osnovu osiguranja u bilansu stanja čine iznos potraživanja za nenaplaćene polise osiguranja. Uprava smatra da knjigovodstvena vrednost potraživanja po osnovu usluga osiguranja odgovara fer vrednosti. Gotovina i gotovinski ekvivalenti se sastoje od novca koje drži Društvo i kratkoročnih bankovnih depozita sa izvornim dospećem od 12 meseci i manje. Knjigovodstvena vrednost ovih sredstava čini približnu vrednost njihove fer vrednosti. Obaveze čine obaveze osiguranja, obaveze za reosiguranje, neizmirene obaveze dobavljačima i druge obaveze. Uprava smatra da knjigovodstvena vrednost obaveza približno odgovara fer vrednosti.

6.6.5 Devizni rizik

Društvo ima finansijska sredstva koja su denominovana u drugoj valuti od RSD koja je funkcionalna valuta. S obzirom da je najveći deo sredstava i obaveza Društva iskazan u valuti EUR, devizni rizik odnosi se samo na sredstva kapitala, odnosno pad kapitala iskazanog u EUR zbog jačanja ove valute u odnosu na dinar.

Društvo nastoji da valutno uskladi sredstva i obaveze kako bi minimiziralo izloženost deviznom riziku.

6.7 Interna revizija

Interna revizija je u 2020. godini obavljala svoje aktivnosti u skladu sa Godišnjim planom rada interne revizije za 2020. godinu i Pravilnikom o radu interne revizije, usvojenim od strane Nadzornog odbora Društva.

Plan rada interne revizije za 2020. godinu usvojen od strane Nadzornog odbora 28.11.2019. godine.

Sledeći izveštaji o izvršenim internim revizijama su dostavljeni i prihvaćeni od strane Izvršnog odbora i Nadzornog odbora Društva u 2020. godini:

- „Opšta administracija i upravljanje ljudskim resursima“
- „Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma uključujući zaštitu podataka o ličnosti“
- „Marketing i komunikacije: Marketing događaji, sponzorstva i poveravanje aktivnosti III stranama u marketinške svrhe“
- „Izmene na ugovorima o osiguranju - administrativne i tehničke promene, mirovanje i reaktivacija“
- „Poveravanje aktivnosti u vezi sa informacionim sistemom trećim licima“
- „Revizija sistema provizija u Društvu“

- „Postupanje Društva po Pravilniku o postupanju po prigovorima korisnika usluga osiguranja“
- „Interna revizija upravljanja rizicima i unutrašnje kontrole u upravljanju aktuelnim procesima u vezi sa tehničkim rezervama i ORSA procesom“

7. ORSA

Društvo je izvršilo sopstvenu procenu rizika i solventnosti (Own Risk and Solvency Assessment – ORSA) za 2020. godinu pri čemu je uzelo u obzir rizike koji su predstavljeni u sledećoj tabeli:

R.Br	Naziv rizika	Verovatnoća nastanka rizika	Finansijski uticaj	Ocenjena vrednost (000 EUR)
1	Podbacaj plana eksterne mreže	5	4	128,25
2	Rizik kamatnih stopa/Rizik prinosa	4	4	87,00
3	Rizik storna/otkupa(prevremeni prekid osiguranja)	4	4	87,00
4	Podbacaj plana interne mreže	5	3	59,85
5	Rizik katastrofalnih događaja (CAT)	3	4	49,50
6	Koncentracijski rizik Ulaganja	3	4	49,50
7	Nizak procenat naplate	3	4	49,50
8	Rizik katastrofalnih događaja (CAT)	3	4	49,50
9	Rizik neispunjenja obaveza treće strane	3	4	49,50
10	Rizik troškova	4	3	40,60
11	Rizici informacionog sistema	3	3	23,10
12	Prevare zaposlenih	3	3	23,10
13	Neadekvatno planiranje	3	3	23,10
14	Rizik smrtnosti/dugovecnosti	3	3	23,10
15	Rizik konkurencije	3	3	23,10
16	Rizik nemogućnosti otkrivanja nedostataka	3	3	23,10
17	Rizik rocne neusklađenosti sredstava i obaveza	3	3	23,10
18	Prevare zaposlenih	3	3	23,10
19	Prevare zaposlenih	3	3	23,10
20	Prevare zaposlenih	3	3	23,10
21	Prevare zaposlenih	3	3	23,10
22	Prevare zaposlenih	3	3	23,10
23	Prevare zaposlenih	3	3	23,10
24	Nemogućnost funkcionisanja bitnih IT -procesa na duži period	2	4	19,50
25	Rizici oblikovanja novih proizvoda	2	4	19,50
26	Neadekvatno obracunate (podcenjene) tehnicke rezerve	2	4	19,50
27	Neadekvatno utvrđena premija osiguranja	2	4	19,50
28	Rizik invaliditeta/oboljevanja	2	4	19,50
29	Nemogućnost blagovremene zamene ključnog osoblja	4	2	14,50
30	Greške kod slanja obaveštenja/opomena	4	2	14,50
31	Greške izveštavanja	4	2	14,50
32	Greške izveštavanja	4	2	14,50
33	Otkaz dela IT opreme	4	2	14,50
34	Otkaz povezivanja na mrežu	4	2	14,50
35	Greške izveštavanja	4	2	14,50
36	Greške knjiženja - raspoređivanje uplata	4	2	14,50
37	Greške u prijavi i obradi šteta	4	2	14,50
38	Koncentracija više funkcija i odgovornosti po zaposlenom	4	2	14,50
39	Prevara treće strane	4	2	14,50
40	Prevara treće strane	4	2	14,50
41	Prevara treće strane	4	2	14,50
42	Greške izveštavanja	4	2	14,50
43	Greške izveštavanja	4	2	14,50
44	Rizici zloupotrebe poverljivih informacija	2	3	9,10
45	Rizik curenja i zloupotrebe informacija od treće strane	2	3	9,10
46	Rizik neispunjavanja obaveza treće strane	2	3	9,10
47	Greška u dizajnu aplikacije	2	3	9,10
48	Rizik likvidnosti	2	3	9,10
49	Rizici osmišljavanja novih proizvoda	2	3	9,10
50	Koncentracioni rizik - Agencije	2	3	9,10
51	Neusaglašenost sa regulatornim okvirima	3	2	8,25
52	Neusaglašenost za regulatornim okvirima	3	2	8,25
53	Neusaglašenost za regulatornim okvirima	3	2	8,25
54	Neusaglašenost za regulatornim okvirima CO	3	2	8,25

R.Br	Naziv rizika	Verovatnoća nastanka rizika	Finansijski uticaj	Ocenjena vrednost (000 EUR)
55	Neusaglašenost za regulatornim okvirima	3	2	8,25
56	Nepravovremeno izveštavanje	3	2	8,25
57	Fluktuacija zaposlenih	3	2	8,25
58	Neadekvatan plan interne revizije	3	2	8,25
59	Pogrešno upravljanje dokumentacijom (ugovorima)	3	2	8,25
60	Rizici u vezi sa raspodelom dobiti osiguranicima	3	2	8,25
61	Neusaglašenost sa procesom razvoja proizvoda	3	2	8,25
62	Greške prihvata rizika	3	2	8,25
63	Pogrešan obracun reosiguranja	3	2	8,25
64	Nepravovremeno izveštavanje	3	2	8,25
65	Neusaglašenost za regulatornim okvirima	3	2	8,25
66	Neusaglašenost sa regulatornim okvirima	3	2	8,25
67	Nepravovremeno izveštavanje	3	2	8,25
68	Nepravovremeno izveštavanje	3	2	8,25
69	Nepravovremeno izveštavanje	3	2	8,25
70	Nepravovremeno izveštavanje	3	2	8,25
71	Nepravovremeno izveštavanje	3	2	8,25
72	Greške kod obrade/izmene elementa ugovora	5	1	4,28
73	Neadekvatno reosiguravajuće pokrice	1	4	3,75
74	Rizik mogućih gubitaka iz sporova Nemogućnost sastavljanja izveštaja i njegovo neblagovremeno dostavljanje	2	2	3,25
75	NBS	2	2	3,25
76	Loša kvalifikacija zaposlenih	2	2	3,25
77	Rizik deviznog kursa	2	2	3,25
78	Greške polisiranja	4	1	2,90
79	Greške u platnim naložima	4	1	2,90
80	Greške kod zahteva za predujam/otkup	4	1	2,90
81	Pogrešno vođenje blagajne	4	1	2,90
82	Konkurentski rizik - niže tehnicke kamatne stope	1	3	1,75
83	Greške u obracunu provizija	3	1	1,65
84	Greške knjizenja	3	1	1,65
85	Rizik pranja novca i finansiranja terorizma	3	1	1,65
86	Greške unosa podataka	3	1	1,65
87	Neusaglašena politika reosiguranja	1	2	0,63
Ukupno				1.544,06

* rizici koji se ponavljaju više puta definisani su na nivou organizacionih jedinica sa različitim verovatnoćama i uticajem.

Izveštaj o rezultatima sopstvene procene rizika i solventnosti sastavni je deo godišnjeg izveštaja o poslovanju (prilog uz izveštaj) i ne objavljuje se u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o sistemu upravljanja u društvu za osiguranje/reosiguranje („Sl. glasnik RS”, br. 51/2015).

8. Informacija o otkupu sopstvenih akcija

Društvo tokom poslovne 2020. godine nije imalo otkupljene sopstvene akcije.

9. Značajni događaji po završetku poslovne godine

Nakon datuma bilansa stanja nije bilo značajnih događaja koji bi imali uticaj na finansijske izveštaje Društva na dan 31. decembar 2020. godine.

10. Planirani budući razvoj

Tokom 2021. godine Društvo planira unapređenje prodajnog procesa kroz proces digitalizacije prodaje, odnosno dalju promociju ponude osiguranja u elektronskom obliku. Ovakav način prodaje omogućava bolju i precizniju kontrolu rada prodajnih saradnika, adekvatnu kontrolu informisanja klijenata pre zaključenja ponude osiguranja kroz vremenski prative korake u procesu prodaje i veću fleksibilnost u smislu prilagođavanja potrebama klijenata. Drugi važan pravac razvoja biće aktivni rad na diversifikaciji prodajnih kanala, pre svega povećanju broja zastupnika/posrednika sa kojima Društvo saraduje, kako bi se postigla smanjena izloženost koncentracionom riziku i veća sigurnost prilikom ostvarivanja prodajnih planova. Dalji razvoj interne prodajne mreže biće usmeren pre svega na pažljivu selekciju zaposlenih, sveobuhvatnu obuku i obezbeđivanje stimulativnog radnog okruženja, sa ciljem smanjenja fluktuacije i povećanja kvaliteta rada prodajnih savetnika. Takođe, uvođenje novih proizvoda osiguranja koji se odnose na starije klijente, uvođenje proizvoda sa investicijskom komponentom, kao i unapređenje postojećih proizvoda, planirano je za 2021. godinu.

Planirano je da Društvo tokom poslovne 2021. godine vrši plasmane sredstava tehničke i garantne rezerve u skladu sa zakonskim ograničenjima i ograničenjima od strane Grupe Merkur i to najvećim delom u državne hartije od vrednosti. Planira se da Društvo u svakom trenutku održava adekvatnost kapitala i likvidnost na zadovoljavajućem nivou.

Društvo će tokom 2021. godine biti aktivno posvećeno daljem unapređenju sistema internih kontrola, kroz preispitivanje adekvatnosti postojećih internih akata, analiziranje procesa i identifikovanih rizika, kao i donošenje novih akata za sva područja gde bude procenjeno da su poboljšanja moguća. Takođe, akcenat će biti na obezbeđenju doslednog sprovođenja i primene internih akata, kako bi ceo proces bio kontinuirano uspešno sproveden, kao sastavni deo redovnih poslovnih aktivnosti.

11. Opšti osvrt na poslovanje Merkur osiguranja tokom 2020. godine

Pozitivan finansijski rezultat, nivo kapitala u skladu sa zakonskom regulativom, zadovoljavajući ratio likvidnosti garancija su sigurnosti za sve postojeće i buduće klijente i poslovne partnere Merkur osiguranja a.d.o. Beograd.

Tokom 2020. godine Društvo je, u uslovima pandemije i sa značajno promenjenim poslovnim ambijentom, uspeo da organizuje neometano poslovanje, uz redovno ispunjavanje svih ugovornih i zakonskih obaveza. Pored omogućavanja redovnog poslovanja, intenzivno smo radili i na razvojnim projektima.

Uvođenje aplikacije IPS (Insurance Platform System) uspešno je sprovedeno tokom 2020. godine, i ovom aspektu digitalizacije zaključivanja ponuda osiguranja posvećena je posebna pažnja. Tokom narednog perioda intenzivno ćemo raditi na popularizaciji i povećanju zastupljenosti ovakvog načina prodaje usluge osiguranja. Dalji razvoj i unaređenje proizvoda bili su jedan od osnovnih pravaca razvoja u 2020. godini, tako da smo razvili proizvod namenjen starijoj populaciji, uz odgovarajuće pokriće za slučaj telesnog oštećenja usled nezgode. Takođe, započet je rad na uvođenju proizvoda sa inesticionom komponentom (unit linked), kao odgovor na potrebe tržišta i trendove na tržištu osiguranja i u matičnoj kompaniji.

Ulaganje sredstava tehničkih i garantne rezerve vršeno je način koji je propisan relevantnom regulativom, uz uvažavanje potreba maksimiziranja prinosa na uložena sredstva, sa minimalnom izloženošću rizicima.

Tokom 2020. godine Društvo je ostvarilo rekordan finansijski rezultat, najveći od osnivanja firme. Očekujemo da će posvećen rad, inovativnost i sinergija sa matičnom kompanijom, doneti još uspešnije rezultate u narednim godinama, uz dalji rast i razvoj firme i sve bolji kvalitet usluga koje nudimo svojim cenjenim klijentima.

Beograd, 01.03.2021.
Zakonski zastupnik
Tijana Ristić
