

Izveštaj o sprovođenju sistema internih kontrola i upravljanju rizicima za period 01.01.2013. - 31.12.2013.godine

Delokrug i ciljevi upravljanja rizicima i sprovođenja internih kontrola

Sistem internih kontrola je uređen Odlukom Narodne banke Srbije o sistemu internih kontrola i upravljanju rizicima u poslovanju društva za osiguranje (Sl. glasnik br 12/2007) i Pravilnikom o osnovama sistema internih kontrola i upravljanju rizicima u poslovanju "AMS Osiguranje" a.d.o. (br. 7664 od 28.05.2007).

Sistem internih kontrola je definisan od strane Uprave Društva, ugrađen u operacije zaposlenih sa ciljem pružanja razumnog uveravanja u postizanje sledećih ciljeva:

- efektivnost i efikasnost operacija,
- očuvanja imovine Društva,
- istinitost i pouzdanost računovodstvenih i finansijskih izveštaja,
- usaglašenost sa propisima i regulativom.

Ovako definisan sistem internih kontrola obezbeđuje identifikaciju i upravljanje ključnim rizicima, kao što su rizik osiguranja, operativni rizik, pravni rizik, tržišni rizik, reputacioni rizik, rizik ročne i strukturne neusklađenosti imovine sa obavezama i rizik deponovanja i ulaganja sredstava Društva.

U procesu upravljanja rizicima obezbeđuje se preventivno identifikovanje rizika, procena rizika i merenje rizika kojima je Društvo izloženo u svom poslovanju.

Primenom odgovarajućih mera za upravljanje rizicima izloženost riziku svodi se na prihvatljiv nivo i istovremeno obezbeđuje veća dobit Društva i minimiziranje potencijalnih gubitaka Društva.

Proces upravljanja rizicima treba da obezbedi sagledavanje svih ključnih faktora i elemenata koji omogućavaju da se finansijski, ljudski i drugi resursi usmere na način koji obezbeđuje što je moguće veću disperziju, podelu i minimiziranje rizika.

Nosioci sistema upravljanja rizicima i sprovođenja sistema internih kontrola

Nosioci sistema upravljanja rizicima su:

I Nadzorni odbor Društva;

II Generalni direktor Društva;

III Izvršni odbor Društva;

IV Rukovodioci organizacionih delova koji učestvuju u sistemu upravljanja rizicima, u segmentu linija rizika za koje su neposredno nadležni, kao i za funkcionisanje sistema internih kontrola, u skladu sa Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji poslova;

V Radna grupa Društva u segmentu linija rizika koji su u vezi sa deponovanjem i ulaganjem sredstava;

VI Organizacioni delovi Društva u službi obezbeđenja podataka i informacija:

- Finansijska funkcija;
- Informatička funkcija;

VII Organizacioni delovi zaduženi za nezavisno sagledavanje, kontrolu primene i praćenje usklađenosti aktivnosti organizacionih jedinica, učesnika u sistemu upravljanja rizicima, sa propisima i aktima Društva vezanim za upravljanje rizicima i funkcionisanje sistema internih kontrola i to:

- Funkcija Interne revizije;
- Funkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja;
- Funkcija za aktuarstvo.

Organizacioni okvir procesa upravljanja rizicima i sprovođenja sistema internih kontrola i odgovornost

Organizacioni okvir procesa identifikacije, merenja i procenjivanja rizika utvrđen je Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji poslova u Društvu i Pravilnikom o osnovama sistema internih kontrola i upravljanju rizicima u poslovanju Društva.

Društvo prilagođava, razvija i primenjuje sistem internih kontrola u cilju obezbeđenja sveobuhvatne kontrole poslovnih aktivnosti, sistema odlučivanja i nivoa ovlašćenja, praćenja transakcija, procene kvaliteta rada i utvrđivanje uspešnosti kontrola od strane rukovodilaca organizacionih delova Društva, kontrole rezultata po tarifama, osiguranicima i kanalima prodaje, kvaliteta naplate i realizacije plana, pri čemu su svi organizacioni delovi Društva neposredno uključeni u postupak sprovođenja procedura internih kontrola.

Kontrolne aktivnosti u Društvu se temelje na pisanim pravilima, politikama, procedurama, uputstvima i drugim merama Nadzornog odbora, Izvršnog odbora, Generalnog direktora i Direktora sektora, radi ostvarivanja ciljeva Društva i svođenja rizika na prihvatljiv nivo. Kontrolne aktivnosti se odvijaju u celoj organizaciji, implementirane su u dokumentima sistema menadžmenta kvalitetom u Društvu, i kao takve dostupne su svim zaposlenim na internom portalu Društva.

Pored lica neposredno odgovornih za uspostavljanje i funkcionisanje internih kontrola, nezavisnu proveru i potvrđivanje internih kontrola vrši i Interna revizija na osnovu zakonskih propisa, Međunarodnih standarda interne revizije i usvojenog Pravilnika za rad interne revizije.

Interna revizija Društva vrši provere efikasnosti i adekvatnosti sistema internih kontrola kod određenih poslovnih procesa u skladu sa Godišnjim planom rada interne revizije.

Organizacione jedinice upravljaju linijama rizika iz delokruga njihovih nadležnosti, u skladu sa Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta i Pravilnikom o osnovama sistema internih kontrola i upravljanju rizicima uz kontinuiranu razmenu informacija.

Vrste rizika

Osiguravajuće poslovanje je izloženo brojnim tipičnim rizicima:

- Rizici osiguranja
- Tržišni rizici
- Operativni rizici
- Pravni rizici
- Reputacioni rizici

- Rizici ročne i strukturne neusklađenosti imovine sa obavezama
- Rizici deponovanja i ulaganja sredstava.

Kontrola ovih rizika je jedan od najvažnijih zadataka upravljanja društvom.

Upravljanje vrednošću, rizikom i kapitalom je neraskidivo međusobno povezano.

Cilj upravljanja rizikom je da se Društvo osposobi da realizuje svoje ciljeve na, najdirektniji, najefikasniji i najefektivniji način.

Za uspostavljanje sistema upravljanja odgovorna je Uprava Društva.

Rukovodioci službi Društva su u obavezi da identifikuju, procenjuju i mere rizike kojima su izloženi i preduzimaju mere za upravljanje rizicima, u skladu sa Pravilnikom o sistemu internih kontrola i upravljanju rizicima.

Izveštavanje

Izveštavanje je od ključne važnosti kako bi se obezbedile informacije potrebne za upravljanje. Adekvatnost izveštavanja u pogledu obima, kvaliteta i blagovremenosti je neophodna kako bi se rukovodstvu Društva omogućilo da blagovremeno reaguje na stvaran i predviđen razvoj rizika.

Praćenje i kontrola rizika se, između ostalog, postiže sveobuhvatnim sistemom izveštavanja podržanog uspostavljanjem limita. Limiti odražavaju poslovnu strategiju i tržišno okruženje Društva, kao i nivo rizika koji je Društvo spremno da prihvati. Tekuća izloženost Društva rizicima i njen razvoj se porede sa različitim uspostavljenim limitima kako bi se osigurao odgovarajući rizični profil Društva.

Informacije sakupljene iz svih poslovnih aktivnosti se moraju ispitati i obraditi da bi se identifikovali, analizirali i kontrolisali novi rizici. Ove informacije se prezentuju i objašnjavaju Nadzornom odboru i Izvršnom odboru. Izveštaji moraju pružiti dovoljno informacija o ukupnoj izloženosti prema različitim vrstama rizika, grupama klijenata, koncentracijama na nivou individualnih klijenata i ostalim koncentracijama, merama izloženosti tržišnom riziku, racijama likvidnosti, odstupanju od utvrđenih limita, itd. Izveštaje je potrebno pripremati i dostavljati nadležnima na dnevnom, nedeljnom, mesečnom i kvartalnom nivou, kao i u skladu sa zahtevima istih.

UPRAVLJANJE AKTIVOM I PASIVOM I KLJUČNI RIZICI

Društvo treba da uspostavi efektivne procedure za praćenje i upravljanje svojim pozicijama u aktivi i pasivi, kako bi se obezbedilo da sredstva i investicione aktivnosti odgovaraju obavezama i profilu rizika i solventnosti Društva.

Polazeći od uporedne analize poslovnih ciljeva, internih i eksternih ograničenja, neophodno je konkretizovati primenu ALM uspostavljanjem ALM strategije kroz definisanje kritičnih faktora, mehanizama, procedura, uputstava i kratkoročne i dugoročne strateške politike za uspešno praćenje i upravljanje rizikom aktive i pasive. ALM je sveobuhvatni sistem praćenja rizika koji ima neposredan uticaj na rezultat. Prilikom kreiranja funkcije ALM akcenat je na upravljanju ključnim rizicima:

- tržišnim rizikom, koji se pre svega odnosi na:
 - rizik promene kamatnih stopa

- rizik promene cena nepokretnosti
- devizni rizik
- rizikom ročne i strukturne neusklađenosti imovine sa obavezama, koji se pre svega odnosi na:
 - rizik solventnosti
 - rizik likvidnosti
- rizikom osiguranja.

Dinamika kojom će se obuhvatati rizici treba da odgovara trenutnim potrebama Društva, mada je preporučljivo da se krene od konkretizacije procesa za praćenje i upravljanje tržišnim rizicima ili rizikom likvidnosti.

Analizirani pokazatelji likvidnosti su iznad poželjnih vrednosti i ukazuju na to da Društvo poklanja maksimalnu pažnju na što bolje upravljanje likvidnošću i solventnošću.

<i>Likvidnost</i>	<i>2013</i>
L1=gotovina i gotovinski ekvivalenti/KO	2,03
L2=(obrtna imovina-zalihe)/KO	16,68
L3=obrtna imovina/KO	14,85

Kod upravljanja likvidnošću vrši se i analiza podataka iz izveštaja o tokovima gotovine, odnosno gotovinske naplate (prilive) i gotovinska plaćanja (odlive) tokom obračunskog perioda.

Izveštaj o tokovima gotovine za izveštajne periode 01.01.2013 – 31.12.2013 i 01.01.2012 – 31.12.2012 je prikazan u sledećoj tabeli:

Pozicija	AOP	Iznos	
		Tekuća	Prethodna
A. TOKOVI GOTOVINE IZ POSLOVNIH AKTIVNOSTI			
I. Prilivi gotovine iz poslovnih aktivnosti (1 do 5)	301	2,094,905	1,701,835
1. Premije osiguranja i saosiguranja i primljeni avansi	302	1,970,194	1,575,356
2. Premije reosiguranja i retrocesija	303		
3. Prilivi od učešća u naknadi šteta	304		
4. Primljene kamate iz poslovnih aktivnosti	305	87	44
5. Ostali prilivi iz redovnog poslovanja	306	124,624	126,435
II. Odlivi gotovine iz poslovnih aktivnosti (1 do 9)	307	1,958,716	1,722,188
1. Naknade šteta i ugovoreni iznosa iz osiguranja, udeli u štetama iz saosiguranja i dati avansi	308	785,011	614,541
2. Naknade šteta i udeli u štetama iz reosiguranja i retrocesija	309		
3. Premije saosiguranja, reosiguranja i retrocesija	310	12,030	8,897
4. Zarade, naknade zarada i ostali lični rashodi	311	314,297	270,182
5. Ostali troškovi sprovođenja osiguranja	312	498,026	626,296
6. Plaćene kamate	313		
7. Porez na dobitak	314	43,934	9,696
8. Plaćanja po osnovu ostalih javnih prihoda	315	198,940	95,055
9. Ostali odlivi gotovine iz redovnog poslovanja	316	106,478	97,521
III. Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti (I - II)	317	136,189	0
IV. Neto odliv gotovine iz poslovnih aktivnosti (II - I)	318		20,353
B. TOKOVI GOTOVINE IZ AKTIVNOSTI INVESTIRANJA			
I. Prilivi gotovine iz aktivnosti investiranja (1 do 5)	319	11,603,293	1,606,306
1. Prodaja akcija i udela (neto prilivi)	320	22,189	5,605
2. Prodaja nematerijalnih ulaganja, nekretnina, postrojenja, opreme i bioloških sredstava	321	35,550	25
3. Ostali finansijski plasmani - deponovanja i ulaganja (neto prilivi)	322	11,429,210	1,485,942
4. Primljene kamate iz aktivnosti investiranja	323	113,241	112,622
5. Primljene dividende i učešća u rezultatu	324	3,103	2,112
II. Odlivi gotovine iz aktivnosti investiranja (1 do 4)	325	12,350,316	1,702,654
1. Kupovina akcija i udela (neto odlivi)	326	203	39
2. Kupovina nematerijalnih ulaganja, nekretnina, postrojenja, opreme i bioloških sredstava	327	30,602	205,568
3. Ostali finansijski plasmani - deponovanja i ulaganja (neto odlivi)	328	12,318,101	1,494,336
4. Plaćene kamate	329	1,410	2,711
III. Neto priliv gotovine iz aktivnosti investiranja (I - II)	330		
IV. Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja (II - I)	331	747,023	96,348
V. TOKOVI GOTOVINE IZ AKTIVNOSTI FINANSIRANJA			
I. Prilivi gotovine iz aktivnosti finansiranja (1 do 3)	332		871
1. Uvećanje osnovnog kapitala	333		
2. Dugoročni i kratkoročni krediti (neto prilivi)	334		
3. Ostale dugoročne i kratkoročne obaveze	335		871
II. Odlivi gotovine iz aktivnosti finansiranja (1 do 4)	336	27,536	32,196
1. Otkup sopstvenih akcija i udela	337		
2. Dugoročni i kratkoročni krediti i ostale obaveze (neto odlivi)	338	10,855	10,861
3. Finansijski lizing	339	1,360	1,422
4. Isplaćene dividende i učešća u rezultatu	340	15,321	19,913
III. Neto priliv gotovine iz aktivnosti finansiranja (I - II)	341		
IV. Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja (II - I)	342	27,536	31,325
G. SVEGA PRILIVI GOTOVINE (301+319+332)	343	13,698,198	3,309,012
D. SVEGA ODLIVI GOTOVINE (307+325+336)	344	14,336,568	3,457,038
Đ. NETO PRILIV GOTOVINE (343-344)	345		0
E. NETO ODLIV GOTOVINE (344-343)	346	638,370	148,026
Ž. GOTOVINA NA POCETKU OBRAČUNSKOG PERIODA	347	878,593	1,002,146
Z. POZITIVNE KURSNE RAZLIKE PO OSNOVU PRERAČUNA GOTOVINE	348	15,415	49,211
I. NEGATIVNE KURSNE RAZLIKE PO OSNOVU PRERAČUNA GOTOVINE	349	9,487	24,738
J. GOTOVINA NA KRAJU OBRAČUNSKOG PERIODA (345-346+347+348-349)	350	246,151	878,593

RIZICI OSIGURANJA

Rizici osiguranja mogu biti rezultat neadekvatno utvrđenih tehničkih rezervi, premijskih stopa, procene stepena rizika koji se preuzimaju u osiguranje, nivoa samoprdržaja, strukture premije, uslova osiguranja i sl. ili nepoštovanja pravila struke prilikom ugovaranja osiguranja.

Ovaj rizik obuhvata: neadekvatno određenu visinu premije kao cene osiguranja, neadekvatno procenjen preuzeti rizik, neadekvatno određen samoprdržaj, preuzimanje rizika iznad visine samoprdržaja, a pri tom neprenošenje viškova rizika u saosiguranje i reosiguranje, rizik neusklađene, neprilagođene i ekonomski štetne tarifne politike Društva u vezi sa disperzijom (u vremenu i prostoru) rizika koji se preuzimaju u osiguranje, odnosno neadekvatnim određivanjem strukture premije osiguranja, neodgovarajuće utvrđivanje opštih i posebnih, dopunskih ili pojedinačnih uslova osiguranja.

Društvo upravlja rizicima osiguranja propisujući nivo samoprdržaja, procedure za odobravanje ugovora, procedure za odobravanje novih proizvoda, zatim načine utvrđivanja tarifa itd.

Pri formiranju tarifa, Društvo se oslanja na statističke podatke, iskustva drugih sa osiguranjem iste vrste, i na mišljenje aktuara.

Porast ukupne premije osiguranja beleži u 2013. godini iznos od 22,97% što je dobijeno stavljanjem u odnos fakturisanе premije u obračunatom periodu sa fakturisanom premijom u prethodnom obračunskom periodu:

Porast ukupne premije osiguranja = $1.874.447.457,50 / 1.524.276.856,00 = 122,97\%$

Može se zaključiti da Društvo ulaže napore kako bi rizik neadekvatno određene premije osiguranja svelo na najmanji mogući nivo.

Rizik rezervisanja se javlja kao značajan rizik osiguranja. On predstavlja rizik stvaranja nedovoljnog iznosa rezervisanja, kojim Društvo neće biti u mogućnosti da izmiri svoje obaveze za štete.

Rezervisane nastale prijavljene a nerešene štete obračunavaju se na osnovu pojedinačne procene svake štete. Rezervisane nastale neprijavljene štete obračunavaju se u skladu sa Odlukom NBS.

Analizom tehničkog rezultata, racia šteta i troškova poslovanja može se steći slika o adekvatnosti premijskog sistema, ali i o kvalitetu upravljanja troškovima.

Upravljanje rizikom podrazumeva i donošenje odluka o racionalizaciji zaključivanja ugovora po registarskim područjima, gde to rezultat zahteva, u cilju obezbedjenja profitabilnog rasta portfelja.

Struktura rezervisanih šteta na dan 31.12.2013 je sledeća (u 000 din.):

	31.12.2013	31.12.2012
ukupno rezervisane prijavljene a nerešene štete	517.157	502.792
ukupno rezervisane a neprijavljene štete	259.859	212.046
<i>Ukupno</i>	<i>777.016</i>	<i>714.838</i>

Rezervisane nastale a prijavljene štete iskazane su u tabeli po vrstama osiguranja:

Šifra	31.12.2012		31.12.2013	
	broj šteta	iznos sa troškovima	broj šteta	iznos sa troškovima
01	14	6.847	13	4.782
02	9	486	5	141
03	350	41.218	283	45.467
09	1	7.008	1	12.899
10	794	447.152	824	453.868
<i>Ukupno</i>	<i>1.168</i>	<i>502.792</i>	<i>1.126</i>	<i>517.157</i>

Društvo je u odnosu na prethodnu godinu smanjilo broj rezervisanih šteta za (1.126/1.168) 3,6%, ali je ukupno rezervisan iznos porastao za (517.157/502.792) 2,8%.

Rizik neadekvatnosti procene rizika koji se preuzimaju u osiguranje

Način preuzimanja rizika u osiguranje u Društvu regulisan je odgovarajućim uputstvima, s tim da se mora i nadalje raditi na jačanju internih kontrola u odnosu na poštovanje propisane tehnologije rada kod zaključivanja ugovora o osiguranju.

U odgovarajućim postupcima izvršeno je ograničavanje kod preuzimanja u pokriće pojedinih rizika.

Striktna primena i kontrola primene uputstava po pojedinim vrstama osiguranja i ostalih akata Društva, uvođenje softvera i permanentna edukacija zaposlenih na ovim poslovima osnovni su preduslov za držanje ovih rizika na nivou koji je prihvatljiv.

TRŽIŠNI RIZICI

Tržišni rizik proističe iz nepovoljnih promena na tržištu, i to pre svega na tržištu osiguranja i finansijskom tržištu.

U okviru tržišnih rizika su rizik cenovne nekonkurentnosti i nelojalne konkurencije, rizik neadekvatnog prilagođavanja zahtevima korisnika usluga osiguranja i rizik nekonkurentnosti iz ugla obima pokrića, rizik promene kamatnih stopa, devizni rizik i rizike od promena cena hartija od vrednosti i nepokretnosti.

Rizik cenovne nekonkurentnosti i nelojalne konkurencije

U ovom segmentu posla i dalje se ispoljavaju oblici nelojalne konkurencije među društvima za osiguranje što se u tržišnoj utakmici za premijom ogleda u tome da su neki osiguravači načinom dolaska do novih klijenata i snižavanjem cena uzrokovali povećanje troškova i time ostvarenje niže dobiti.

Jačanje sopstvene prodajne mreže, kreiranje novih proizvoda, efikasniji pristup spoljnim kanalima prodaje i saradnja sa državnim organima u cilju suzbijanja nelojalne konkurencije predstavljaju najbolji način da se ovaj rizik svede u prihvatljive okvire.

S obzirom na veličinu Društva rizikom neadekvatnog tržišnog pozicioniranja prema konkurenciji i prema zahtevima tržišta osiguranja upravlja se pažljivim formiranjem ponude i portfelja, partnerskim odnosom sa konkurencijom i korektnim odnosom prema osiguranicima. Svi pokazatelji se mere i o rezultatima se redovno izveštava i analizira, a korektivne akcije se preduzimaju u slučaju nepostizanja adekvatnih rezultata.

Rizik neadekvatnog prilagođavanja zahtevima korisnika usluga osiguranja

Rizik neadekvatnog prilagođavanja potrebama osiguranika, obuhvata rizike koji se javljaju u postupku pregovaranja i zaključivanja ugovora o osiguranju i rizike u postupku izviđaja, procene, likvidacije i isplate šteta (rizik neažurnosti u rešavanju i isplati šteta i rizik neadekvatno obračunate visine štete odnosno sume osiguranja).

Ovi rizici stoje u vezi i sa kvalitetom usluga koje se dobijaju preko zastupnika.

Društvo za dužnom pažnjom pristupa izgradnji i odabiru zastupnika i posrednika, koji su u obavezi da obavljaju poverene poslove u skladu sa strukom osiguranja, dobrom poslovnom praksom i običajima.

Da bi odgovorilo zahtevima osiguranika, Društvo razvija proizvode koji su usklađeni sa njihovim potrebama i zahtevima, uz nastojanje da u ponudi budu zastupljeni paketi usluga nastalih kao rezultat kombinacija različitih pojedinačnih proizvoda osiguranja.

Društvo je dobilo dozvolu, odnosno proširilo svoju delatnost i na poslove osiguranja imovine, s ciljem zadovoljavanja potreba klijenata.

Upravljanje ovim rizicima podrazumeva stalno praćenje tržišta osiguranja i ponuda osiguravajućih kuća, izmene zakonskih i podzakonskih akata, vršenje korekcija tarifnog sistema i prilagođavanje tarifa i uslova osiguranja ponudi konkurencije, uvođenje novih proizvoda i paketa osiguranja, kao i prilagođavanje sopstvene ponude potrebama osiguranika.

Oglašavanje

Društvo se javno oglašava, tj. vrši reklamiranje svojih usluga, samo, kako potrošači ne bi bili dovedeni u zabludu. Takođe, Društvo preko svoje web prezentacije, informiše potrošače kod kojih posrednika, odnosno zastupnika, mogu kupiti polisu osiguranja, garantujući pri tom da je reč o licima sa kojima ima sklopljen ugovor o posredovanju, odnosno zastupanju, i koja su ovlašćena za obavljanje te delatnosti.

Rizik promene kamatnih stopa

Promena kamatnih stopa može dovesti do smanjenja tekuće ili buduće profitabilnosti i vrednosti Društva. Visina kamatnih stopa utiče na prihode od kamata, pa se ovaj rizik kontroliše adekvatnim oročavanjem depozita uz uvažavanje zahteva za disperzijom rizika.

Usled stanja na tržištu kapitala i novca, primetan je trend pada stope prinosa na uložena sredstva, te samim tim Društvo će u narednom periodu preduzimati aktivnosti da obezbedi plasman sredstava koji postiže viši stepen sigurnosti, prinosa i adekvatnu diversifikaciju.

Nestabilnost na tržištu novca i kapitala koja je zabeležena u 2013. godini u Republici Srbiji ogleda se u otvaranju stečajnog postupka nad domaćom poslovnom bankom – Privrednom bankom a.d. iz razloga visokog stepena zaduženosti deponenata banke kao i neadekvatne obezbeđenosti plasmana. S obzirom da je dana 28.10.2013 godine otvoren stečajni postupak nad Privrednom bankom Beograd a.d., izvršen je prenos svih depozita na Banku Poštanska štedionica a.d. Beograd i sredstva su postala raspoloživa Društvu za ulaganja u druge oblike aktive za pokriće tehničke i garantne rezerve. Disperzija rizika je izvršena izbegavanjem prevelike koncentracije deponovanja sredstava kod jednog dužnika, tj. kod jedne poslovne banke.

Društvo je na dan 31.12.2013 iskazalo tehničke rezerve u iznosu od 2.089.283.052,25 RSD a struktura je sledeća:

<i>Opis</i>	<i>Iznos</i>
Rezerve za izravnanje rizika	339,841,534.00
Ukupna prenosna premija	972,425,453.45
Rezervisane štete	777,016,064.80
<i>Ukupno</i>	<i>2,089,283,052.25</i>

Učešće pojedinih oblika novca I kapitala u pokrivenosti tehničkih rezervi na dan 31.12.2013 godine je prikazano u sledećoj tabeli:

<i>R.br.</i>	<i>Opis</i>	<i>učešće</i>
1	HOV od vrednosti i instrumenti tržišta novca koje su izdale RS i NBS, odnosno HOV za koje garantuje neki od navedenih subjekata-bez ograničenja	17,70%
2	Dužničke HOV kojima se trguje na regulisanom tržištu, odnosno na MTP, kod kojih je u odluci o izdavanju, tj. prospektu jasno izražena namera uključivanja na regulisano tržište (tačka 4, podtačka 2, alineja 2) (do 5% TR za jednog izdavaoca)	3,84%
3	Akcije kojima se trguje na RT, odnosno na MTP (tačka 4, podtačka 2, alineja 2)	3,29%
4	Od 10% TR u HOV kojima se ne trguje tj. u dužničke HOV i akcije koje nisu uključene u organizovano tržište odnosno MTP, a od 5% TR za plasiranje u akcije kojima se ne trguje, tj. u akcije koje nisu uključene na regulisano tržište, odnosno na MTP (tačka 4, podtačka 1, alineja 1) odnosno pojedinačno plasiranje kod jednog izdavaoca ne mogu biti veće od 1% TR (tačka 4, podtačka 2, alineja 3) (do 1% TR za jednog izdavaoca)	10,00%
5	Depoziti kod banaka (od 40% TR do 10% kod jednog izdavaoca)	30,25%
6	Investicione nekretnine (od 20% TR, tačka 4, podtačka 1, alineja 3) odnosno od 10% TR u jednu nepokretnost (tačka 4, podtačka 2, alineja 5)	17,59%
7	Ulaganja u druge oblike (tačka 4, alineja 4 i 5, i tačka 17) (potraživanja za nedospеле premije neisteklih neživotnih osiguranja)	5,55%
8	Gotovina na blagajni i na računima kod banke	11,78%
	<i>Ukupne TR</i>	<i>100,00%</i>

Kad je reč o visini i strukturi pokrića tehničkih rezervi u odnosu na prethodnu godinu zabeležen je viši stepen učešća hartija od vrednosti koje se drže do dospeća (državne obveznice koje je izdala Republika Srbija), kao i povećanje ulaganja u oročene depozite kod banaka što treba da omogući smanjenje i pravilnu diversifikaciju rizika.

OPERATIVNI RIZICI

Operativni rizik je rizik od nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital Društva usled nenamernih ili namernih propusta u radu zaposlenih, propusta organa Društva, usled neadekvatnih unutrašnjih procedura i procesa u Društvu, neadekvatnog upravljanja informacionim i drugim sistemima, kao i u slučaju nastupanja nepredviđenih spoljnih događaja.

Funkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja prati usklađenosti akata i procedura Društva sa propisima, kao i poštovanje akata i procedura od strane zaposlenih, o čemu redovno izveštava nadležne organe.

Uspostavljanjem sistema internih procedura kao i sistema interne kontrole Društvo obezbeđuje poštovanje internih odluka i procedura na svim nivoima upravljanja.

U cilju ublažavanja negativnih efekata, koji događaji operativnog rizika mogu imati na kapital i finansijski rezultat Društva, nadležni organizacioni delovi i organi upravljanja Društva predlažu neke od mera i to:

- poboljšanje aplikativnih rešenja,
- pojačavanje kontrole procesa rada,
- pojačavanje mera fizičko tehničkog obezbeđenja i bezbednosti informacionog sistema,
- preventivne mere za sprečavanje prevarnih radnji i sl.

Društvo identifikuje i procenjuje sve rizike koji nastaju po osnovu uvođenja novih proizvoda ili usluga, uključujući i nove aktivnosti u vezi sa procesima i sistemima Društva, u skladu sa Procedurom projektovanje i razvoj.

Izvršni odbor donosi odluku o poveravanju aktivnosti trećim licima, na predlog rukovodioca organizacionog dela kod koga se javlja potreba za angažovanjem trećih lica.

Informatički rizik

Informatički rizici su prvenstveno operativni rizici čija pojava može da utiče na kvalitet podataka i dokumentacije, na informacionu bezbednost, kao i na kvalitet odluka koje se donose na osnovu podataka dobijenih iz informacionog sistema. Neophodno je uspostaviti informacioni sistem koji će obezbediti blagovremene, relevantne i pouzdane podatke za donošenje poslovnih odluka, kao i odgovarajuću zaštitu tih podataka. Rizici koji mogu nastupiti kroz propuste u funkcionisanju informacionog sistema Društva mogu imati negativan učinak na poslovanje celog Društva i njegovu konkurentsku sposobnost.

Konstantnim poboljšanjem i razvojem novih mogućnosti informacionog sistema Društvo obezbeđuje adekvatnu informacionu podršku s obzirom na obim i složenost usluga koje Društvo obavlja. Osim toga, Društvo obezbeđuje efikasnu kontrolu i zaštitu IT sistema, a

naročito zaštitu hardvera i softvera od neovlašćenog pristupa podacima, obezbeđuje adekvatnu obuku zaposlenih u vezi sa korišćenjem tog sistema, obezbeđuje da svako lice koje ima pristup sistemu mora da ima korisničko ime i šifru, kao i dostupnost samo funkcijama koje su neophodne za vršenje posla tog lica, kao i druge aktivnosti neophodne za pouzdanost i proveru tačnosti unetih podataka.

U cilju poboljšanja kvaliteta podataka i dokumentacije, kao i obezbeđenja informacione bezbednosti Društvo poštuje pravila, procedure i uputstva koja su u skladu sa zahtevima standarda ISO 27001:2011.

Rizik prevara, zloupotreba i drugih nezakonitih radnji

Društvo je donelo Proceduru za identifikovanje prevara. Svrha je identifikovanje, sprečavanje, otkrivanje i uklanjanje rizika mogućih prevara, a time održavanja i povećavanja stabilnosti, solventnosti i poslovne reputacije Društva. Procedurom su definisani redosled i način izvođenja aktivnosti, preduzimanje mera i odgovornost učesnika u procesu identifikovanja prevara u osiguranju.

PRAVNI RIZICI

Rizik neusklađenosti poslovnih akata i rizik primene procedura

Glavni uzroci nastanka rizika, u ovom segmentu poslovanja mogu biti: neblagovremeno usklađivanje i primena zakonskih propisa, ekstenzivno tumačenje pojedinih zakonskih odredbi u cilju povećanja konkurentnosti na tržištu, kao i nedovoljna koordinacija među organizacionim jedinicama Društva u izradi ili izmeni akata Društva, kao neprecizno definisana dokumenta u Društvu, nepostojanje nekih postupaka i uputstava, nepoštovanje tehnologije predviđene dokumentima, kao i mogućnost gubitka iz sporova.

Društvo je u rokovima i na način propisan regulativom izvršilo sve svoje obaveze i očuvalo stabilnost funkcionisanja svog poslovnog sistema, pridržavajući se Zakona o osiguranju, Zakona o računovodstvu i reviziji, Zakona o privrednim društvim i Zakona o tržištu hartija od vrednosti i drugih finansijskih instrumenata i podzakonskih akata koji bliže uređuju regulisanu oblast.

U cilju integrisanja svih internih procesa, poboljšanja osnovnih procesa, te bolje dokumentovanosti, vrši se poboljšanje sistema menadžmenta kvalitetom ISO 9001, odnosno vrši se izrada dokumenta sistema menadžmenta kvalitetom za procese koji nisu regulisani procedurama i uputstvima, kao i usklađivanje postojećih dokumenta u svim organizacionim jedinicama u Društva.

Društvo je donelo Uputstvo u obavljanju poslova korporativnog prava koje opisuje način obavljanja poslova korporativnog prava u vezi sa pripremom i održavanjem sednica organa upravljanja (postupak izrade i usvajanja dokumenata, rokovi izrade i usvajanja istih itd).

REPUTACIONI RIZICI

Reputacioni rizik proističe iz umanjenog poverenja javnosti u poslovanje Društva. Identifikovanje, merenje, praćenje i kontrola reputacionog rizika odvija se pre svega kroz interakciju sa ostalim rizicima, tj. kroz proces identifikacije, merenja, praćenja i kontrole ostalih rizika sa kojima je Društvo suočeno u svom poslovanju, i to prevashodno operativnog rizika. U cilju očuvanja integriteta i profesionalne reputacije koju Društvo ima u svom okruženju, organi Društva i svi zaposleni su u obavezi da

- poštuju zakone, propise, procedure i standarde na tržištu na kojem posluju;
- prihvate i poštuju zahteve poslovne politike Društva.

Dobra praksa upravljanja reputacionim rizikom je usmerena na to da se svaki događaj operativnog rizika pokuša izbeći odnosno da se Društvo pripremi u slučaju da se događaj desi.

Kontrola reputacionog rizika formira se kroz formiranje pozitivne slike Društva u javnosti što se postiže na sledeće načine:

- poštovanjem zakona
- kvalitetnim izvršavanjem ugovora o osiguranju
- dobrom procenom, likvidacijom i isplatom šteta
- korektnim odnosom sa osiguranicima ne samo prilikom zaključenja polise, već i tokom trajanja osiguranja
- uspostavljanjem partnerskog odnosa sa osiguranicima i čvršćim vezivanjem na duži rok
- uspostavljanjem poslovne saradnje sa fizičkim i pravnim licima koja imaju dobru poslovnu i ličnu reputaciju

Reputacioni rizici u vezi sa aktivnostima zaposlenih (lična korist, čuvanje poslovne tajne, širenje lažnih informacija,...)

Podizanjem nivoa korporativne kulture, uvođenjem standarda ponašanja za zaposlene i obukom zaposlenih o poželjnim oblicima ponašanja u Društvu, kao i profesionalnom selekcijom kadrova i boljim protokom informacija u Društvu obezbeđuje se držanje pod kontrolom i minimiziranje ovog rizika.

U skladu s pravilima o upravljanju rizicima, Društvo kontroliše rad posrednika i zastupnika, njihovo zaduživanje, odnosno razduživanje obrascima „stroge evidencije“, i ugovore koje su oni u ime i za račun društva zaključili, kao i način na koji se vrši prodaja proizvoda osiguranja. Stalni monitoring neophodan je i za obezbeđenje povoljne reputacije Društva.

Rizik edukacije zaposlenih

Planiranje i realizacija neophodnih obuka, kojima se stiču znanja od značaja za kvalitet poslovanja i podstiče lični razvoj zaposlenih, ima u suštini za cilj ostvarivanje pozitivnih rezultata u poslovanju Društva.

Edukacija podrazumeva promene u znanjima, veštinama, stavovima i ponašanju zaposlenih sa ciljem da se pripreme za kvalitetnije obavljanje njihovog posla.

U decembru je angažovan unutrašnji potencijal Društva i organizovan interni seminar sa ciljem podizanja konkurentne sposobnosti samog Društva, poboljšanja radne uspešnosti, aktiviranja i inoviranja znanja i veština zaposlenih, rešavanja, promovisanja poslovne politike i usmjeravanja za nove poslove. Pored edukativne i informativne koristi od seminara, ne manje značajni efekti su i posticanje saradnje, kolegijalnosti, kao i zadovoljstva u radu što je i najbolji pokazatelj uspešnosti i potrebe organizovanja ovakvih i sličnih seminara.

PRETPOSTAVKE ZA UNAPREĐENJE PROCESA UPRAVLJANJA RIZICIMA

Upravljanje rizicima kao sveobuhvatni sistem analize i praćenja rizika ima neposredan uticaj na poslovni i finansijski rezultat Društva, zbog čega je neophodno u kontinuitetu raditi na unapređenju postojećih rešenja, primeni novih znanja, definisanju strategija, uspostavljanju mehanizama anticipacije događaja i promovisanja znanja i svesti o značaju ovog procesa po svim linijama odgovornosti.

Neophono je usvojiti Politiku upravljanja rizicima u Društvu kako bi se obezbedilo uspostavljanje integrisanog sistema upravljanja i praćenja rizika na nivou Društva, definisanje organizacije procesa, nadležnosti i odgovornosti, utvrđivanje mehanizama za kontrolu rizika, kao neophodnih uslova za dalji razvoj korporativnog upravljanja Društvom.

Veliki broj rizika, priroda i složenost rizika, nemeću potrebu organizacije i definisanja procedura i pravila koja se primenjuju u postupku upravljanja rizicima.

Kompleksnost pitanja upravljanja rizicima, koja proizilazi iz velikog broja rizika i podrizika, odnosno elemenata i faktora koji opredeljuju karakter i visinu pojedinih rizika, ukazuje da se ovoj problematici mora prići na sveobuhvatan način.

Ključni zahtev koji se nameće u procesu upravljanja rizicima jeste obaveza kategorizacije rizika, obaveza prezentovanja konkretnih analiza i kvantitativno izraženih pokazatelja na osnovu kojih je moguće doneti odgovarajuće zaključke i definisati ulazne elemente za donošenje poslovnih odluka rukovodstva.

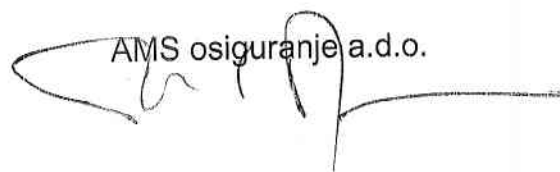
Pojedine rizike nije moguće egzaktno kvantifikovati zbog čega se takvi rizici moraju iskustveno klasifikovati u odnosu na kriterijum „nivoa uticaja na poslovanje“, najčešće procenjivanjem rizika kao niskog, srednjeg, visokog i vrlo visokog rizika.

Iz napred navedenog jasno je da upravljanje rizicima pretpostavlja da je neophodno:

- definisati organizaciju procesa upravljanja rizicima (nadležnosti, odgovornosti, postupke, koordinaciju...);
- definisati instrumente koji se koriste u postupku analize i upravljanja rizikom;
- uspostaviti adekvatan sistem razmene informacija;
- ustrojiti pouzdanu i dovoljno široku bazu izvora svih rizika;
- izvršiti procenu uticaja pojedinih rizika i određivanje značaja odnosno prioriteta rizika;
- usvojiti pristup rizicima zasnovan na analizi uzročno-posledičnih veza;
- definisati načine izveštavanja i obaveštavanja.

Upravljanje rizicima pretpostavlja izgradnju, kontinuiranu nadogradnju organizacije procesa upravljanja rizicima, kao i prepoznavanje, definisanje i stalno unapređenje instrumenata, metoda i tehnika za merenje, procenu i kontrolu identifikovanih rizika.

AMS osiguranje a.d.o.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.