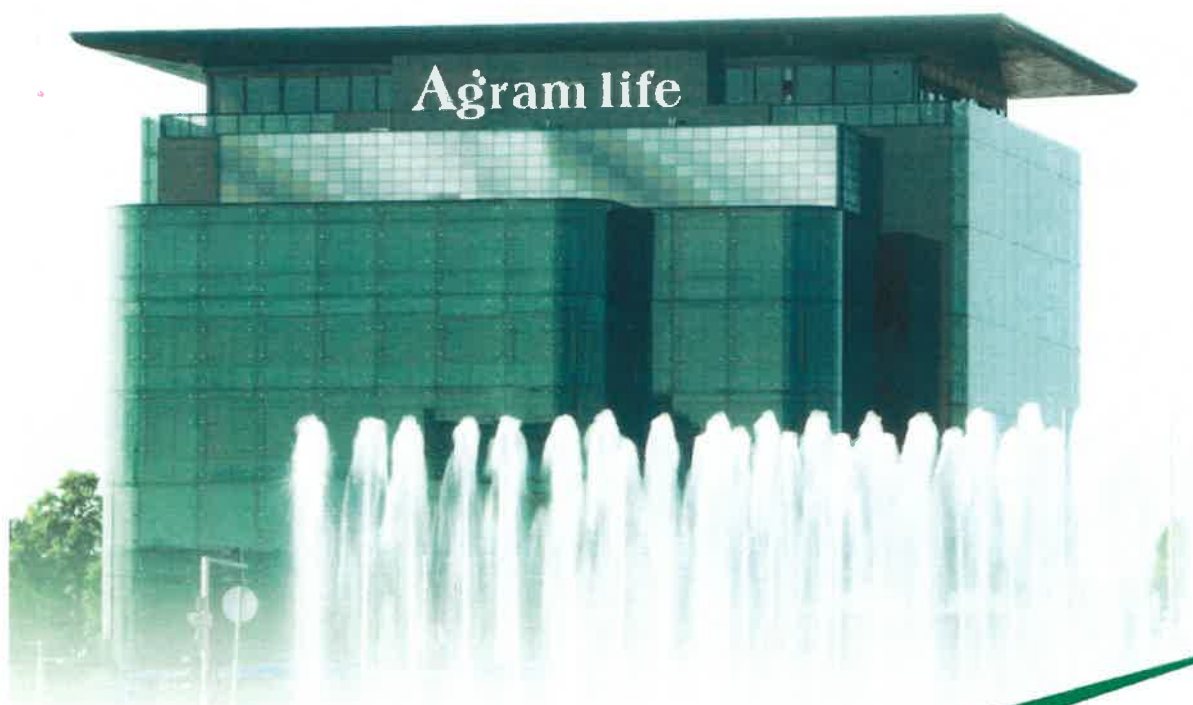


NEFINANCIJSKO IZVJEŠĆE ZA 2017. GODINU



Lipanj, 2018.

AGRAM **AGRAMLIFE**
OSIGURANJE d.d.

Sadržaj

<i>Poslovni model</i>	3
<i>Naši osiguranici</i>	4
<i>Naši djelatnici</i>	5
<i>Društvena odgovornost</i>	6

Poslovni model

Tijekom 20 godina postojanja, Društvo je prošlo više značajnih faza u svom poslovanju, od kojih je zadnja i najznačajnija faza - pripajanje SUNCE OSIGURANJA d.d. Društvu krajem 2015. godine. Navedeno pripajanje je rezultiralo strukturiranjem novog poslovnog modela koji će na dulji vremenski rok osigurati pozicioniranje Društva kao specijalista u osiguranju osoba, objedinjenjem životnih i zdravstvenih osiguranja što će omogućiti formiranje konkurentne prednosti pred ostalim sudionicima tržišta osiguranja.

Novi poslovni model Društva obuhvaća postavljene realno ambiciozne ali i održive poslovne strateške ciljeve u postojećem makroekonomskom okruženju. Navedeni ciljevi sastoje se od težnji ka razvoju inovativnih i prepoznatljivih proizvoda prilagođenih potrebama osiguranika, kvalitetne usluge maksimalno orijentirane osiguranicima, kontinuirane profesionalizacije uz razvoj osobnih kompetencija svih zaposlenika i zadržavanje dugoročno visoke razine kapitaliziranosti i profitabilnosti. Tako strukturirana poslovna strategija ima za cilj trajno uspješno poslovanje Društva i njegovu postojanost i prepoznatljivost na tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj i Europskoj Uniji.

Sustav upravljanja rizicima u Društvu temeljen na Solvency II načelima čini efikasan, agiln i postojan organizacijski okvir koji pruža snažan oslonac poslovnim ciljevima i strategiji poslovanja Društva. Sustav upravljanja rizicima integriran je u organizacijsku strukturu Društva uključivanjem ključnih funkcija te sa uspostavom točno utvrđenih, jasnih i dosljednih unutarnjih odnosa u vezi sa odgovornošću, a koje osiguravaju jasno razgraničenje ovlasti i odgovornosti te sprječavaju sukob interesa. Za nositelje ključnih funkcija imenovane su osobe koje svojim stručnim kvalifikacijama, znanjem i iskustvom ispunjavaju uvjete i kriterije propisane Zakonom o osiguranju i Pravilnicima HANFA-e.

Društvo kontinuirano provodi stručno osposobljavanje i izobrazbu ovlaštenih osoba za što se posjeduju odgovarajuće potvrde. Ovlaštene osobe aktivno sudjeluju u seminarima i radionicama te šalju svoja zapažanja, razmišljanja i prijedloge kako bi provedba Zakona i Smjernica bila što kvalitetnija. Tijekom proteklog razdoblja dodatno su obavljene i sljedeće aktivnosti:

- uvedene su evidencije o provedenim postupcima analize i postupanja sa strankama razvrstano po kategorijama rizičnosti,
- u odnosu na ranije postupanje, u core sustav ugrađena je digitalna evidencija dokumentacije,
- dopunjena je lista indikatora za prepoznavanje sumnjivih stranaka i transakcija,
- obavljeno je više internih radionica za prodajnu mrežu te postupanje zaposlenih u primjeni propisa.

Društvo upravo ulazi u zadnju fazu priprema pripreme za primjenu Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (GDPR) uz revidiranje i prilagodbu cjelokupnog procesa pribave, rada sa osiguranicima, edukacije djelatnika o ovoj Uredbi Europske Unije, nominiranja zadužene osobe u Društvu, objavama bitnih informacija na Web-u te intraweb-u Društva uz nezaobilazne programske prilagodbe informatičkog sustava Društva.

Iz navedenog je vidljivo kako je organizacijska struktura Društva uspostavljena utvrđivanjem i jasnim razgraničenjem ovlasti i odgovornosti u upravljanju rizicima kroz

svakodnevni rad svih djelatnika. Pravilnikom o organizaciji, sistematizaciji i kategorizaciji radnih mjesta uspostavljen je organizacijski ustroj primjeren veličini Društva s točno utvrđenim, jasnim i razgraničenim ovlastima i odgovornostima među radnicima, do upravljačke razine.

Uprava Društva osigurava uspostavljanje djelotvornog procesa upravljanja rizicima kroz organizacijski ustroj, uspostavu razgraničenja ovlasti i odgovornosti, osiguranje odgovarajuće razine dostupnih kompetencija, uspostavu sustava unutarnjih kontrola, osiguranje redovitog revidiranja usvojenih internih akata i uspostavu organizacijske kulture. Također, Uprava zajedno odgovara za praćenje i ocjenu učinka, politiku kvalitete, zastupanje i preuzimanje obveza Društva, zapošljavanje i politiku plaća i nagrađivanja, kao i standard zaposlenika. Zajedno surađuje s vanjskim institucijama i strukovnim udruženjima.

Samo poslovanje se temelji na funkcionalno-teritorijalnoj organizaciji, koja se u praksi pokazuje efikasnom u koordiniranju svih aktivnosti i sektorski i teritorijalno, po organizacijskim jedinicama koje su pretežito prodajnog karaktera. Društvo primjenjuje centraliziran pristup upravljanja na način da se poslovi tarife, financijski i računovodstveni poslovi, obrada i isplata štetnih zahtjeva, informatike te stručni poslovi provode kroz odjele i odsjeke sektora u Direkciji Društva. Društvo nema podružnice u smislu Zakona o trgovačkim društvima niti odgovorne osobe za zastupanje Društva u njima već samo prodajna mjesta - zastupstva, koja se isključivo bave prodajom osiguranja.

Takav pristup u uspostavi organizacijske strukture Društva, te organizaciji poslovnih procesa i sistematizaciji radnih mjesta ima za cilj:

- uspostaviti transparentan sustav odgovornosti,
- omogućiti učinkovitu komunikaciju i suradnju na svim organizacijskim razinama uključujući primjeren tijek informacija u Društvu,
- ograničavati i sprječavati sukob interesa i
- uspostavljati jasan i dokumentiran proces donošenja odluka.

Naši osiguranici

Zadovoljstvo i sigurnost naših osiguranika na prvom su nam mjestu. To se očituje kroz strukturirano poslovanje Društva i kontinuiranim naporima koji se sastoje od razvoja inovativnih i prepoznatljivih proizvoda prilagođenih potrebama osiguranika, kvalitetne usluge maksimalno orijentirane osiguranicima i u konačnici kontinuirane edukacije i profesionalizacije s ciljem podizanja ukupne razine znanja i pismenosti vlastitih ljudskih potencijala. Naši proizvodi i naši djelatnici su ono po čemu nas naši osiguranici prepoznaju i po čemu postižemo kao Društvo konkurentsku prednost na tržištu. Poslovni model temeljem kojega cijeli razvoj fokusiramo u smjeru specijalizacije i osiguratelja osoba – života i zdravlja, zahtijeva od nas da našim osiguranicima upravo u tim proizvodima omogućimo višu razinu i kvalitetu osigurateljne zaštite i sigurnosti. Ispravnost puta potvrđuje nam svake godine sve veći broj osiguranika životnog i zdravstvenog osiguranja, visoka razina obnove polica na godišnjoj razini kao i broj zaprimljenih pritužbi.

S obzirom na starost Društva i zrelost portfelja Društvo ima priliku svakodnevno testirati kvalitetu dosadašnjeg rada djelatnika sa klijentima iz razloga što zadovoljstvo i/ili

nezadovoljstvo dosadašnjom suradnjom između osiguranika i djelatnika Društva konkretno utječe na spremnosti osiguranika za zaključenjem nove premije. Porast ukupnog broja zaključenih polica osiguranja, uz višegodišnji premijski rast, potvrda je Društvu kako je na dobrom putu te da kvalitetan i pošten odnos sa osiguranicima rezultira daljnjim nastavkom rasta. Društvo je kroz dosadašnje poslovanje svjesno davalo maksimum kod brige o portfelju osiguranja tj. brige o osiguranicima kroz cijelo trajanje osiguranja, uz nagrađivanje lojalnosti osiguranika Društvu.

Naši djelatnici

Naši djelatnici čine intelektualni kapital Društva i temelj su uspješnog poslovanja. Društvo kontinuirano radi na podizanju kvalitete znanja i vještina svih djelatnica. Također, takvim pristupom formira vlastitu poslovnu kulturu kao specifični obrazac ponašanja i kompetencija usmjerenih ka zadovoljstvu svih dionika Društva. Poslovni Kodeks se prezentira svim djelatnicima kako kod samog dolaska u Društvo tako i tijekom njihovog daljnjeg rada kroz vrijeme. Također, Društvo potiče različitost argumentiranog mišljenja i kontinuirane težnje za stjecanjem znanja i osobnog razvoja. Društvo primjenjuje vlastiti Poslovni kodeks putem kojeg je formiralo i implementiralo vlastitu poslovnu kulturu i organizacijsko ponašanje. Poslovnim kodeksom se potiče razvijanje kvalitetnih odnosa između zaposlenika Društva kao i njegovanja kvalitetnih odnosa s javnošću stavljajući fokus na klijenta, etičnost, poštenje, stručnost, pouzdanost i odgovornost, agilnost i inovativnost.

Jačanje prodajne mreže prioritet je svakog društva koje posluje na tržištu osiguranja stoga Društvo sustavno radi u sprječavanju rizika osiguranja što se reflektira u praksi i primjenom Politike za kontinuirano stručno osposobljavanje djelatnika s težnjom osposobljavanja svih djelatnika, s naglaskom na Sektor prodaje, za samostalan, uspješan i efikasan rad, sukladno zakonskim propisima, poslovnom kodeksu Društva kao i internim politikama, pravilnicima i procedurama. Društvo kontinuirano razvija i jača vlastitu prodajnu mrežu s ciljem udjela od 75% broja djelatnika prodaje u ukupnom broju zaposlenih. Postavljene su precizne procedure i metodologija primanja u radni odnos, edukacije, vođenja, motiviranja i nagrađivanja - Društvo uz pomoć vanjskih i internih trenera provodi sustavno edukaciju voditelja prodaje s ciljem njihovog osposobljavanja za daljnje prenošenje znanja.

Također, na zadovoljstvo naših djelatnika utječe i njihovo fizičko zdravlje. Društvo potiče preventivnu brigu o zdravlju svakog djelatnika putem godišnjih sistematskih pregleda na koje imaju pravo svi djelatnici kao i kroz sportske igre tijekom kojih se, u sportskom duhu, djelatnici dodatno druže i upoznaju. Društvo od svojih zaposlenika očekuje da se pri obavljanju svog posla maksimalno koriste sposobnošću nepristranog prosuđivanja u svim segmentima koji se tiču poslovanja Društva. Da bi se održala neovisnost u prosuđivanju i djelovanju, zaposlenici moraju izbjegavati sukob interesa ili moguće pojavljivanje sukoba zbog ekonomskog ili osobnog interesa. Društvo njeguje nultu toleranciju prema sukobu interesa, eventualnom koruptivnom i prijevarnom ponašanju. Društvo potiče ravnopravnost, neovisno o dobi, spolu, vjeri, nacionalnosti ili socijalnom statusu. Istodobno, ne tolerira se zlostavljanje i nasilje bilo koje vrste.

Ukupno u Društvu je na dan 31.12.2017. bilo zaposleno 161 djelatnika. Strukturu djelatnika po spolu čini 79% žena, dok je više od 60% djelatnika mlađe od 45 godina. U strukturi zaposlenih 53% participira srednje obrazovan kadar, dok je zadržan i postotak visoko i više obrazovanih djelatnika u ukupnom broju zaposlenih, (čak 47%) što daje novi zamah u daljnjem stručnom i profesionalnom razvoju Društva.

Društvena odgovornost

Društveno odgovorno poslovanje, jedna je od bitnih komponenti poslovnog modela Društva. Zadovoljstvo svih dionika Društva ključno je za njegov rast i razvoj te pozicioniranje na tržištu. Društvo nastoji biti pouzdan partner svojim djelatnicima i osiguranicima te biti im od pomoći, kako u profesionalnom odnosu tako i putem pomaganja lokalnoj zajednici. Potiče se suradnja s lokalnom zajednicom, te u mjeri u kojoj je moguće na nivou Društva i suradnja s domaćim proizvođačima i dobavljačima. Prisutnost u lokalnoj zajednici, kao i pripadnost okruženju u kojem posluje, Društvo iskazuje kroz prigodne donacije i razvoj afiniteta mladih u sferi obrazovanja, športa, zdravlja i slobodnog vremena.


Brigu prema okolišu iskazujemo kroz ukupno racionalno ponašanje prema imovini Društva i okruženju uz smanjenje potrošnje energenata, recikliranje potrošnog materijala te digitaliziranjem dokumentacije što pridonosi osjetno manjoj potrošnji papira i energije. Savjesno nabavljanje recikliranog papira uz istovremeno zbrinjavanje ambalažnog otpada kao i iskorištenih tonera, provodeći racionalizaciju i bolje iskorištenje postojećih printera u Društvu, a uz poticanje povećanja komunikacije e-mailom dodatno težimo savjesnijoj brizi za okoliš. Daljnja racionalizacija ispisnih rješenja kao i razvoj tehnologije, omogućuju nam ukupno veću energetska učinkovitost.

Borba protiv korupcije u najširem smislu prisuta je u svakodnevnom radu svih djelatnika, a kvalitetnom uspostavom ovlasti, uz veliki broj internih kontrola prava korištenja programskih aplikacija kojima se Društvo zlouporaba ovlasti radi osobne ili skupne koristi je svedena na minimum. Društvo ne tolerira nikakav eventualni pokušaj koruptivnog ponašanja djelatnika kako unutar tako i izvan Društva.

U Zagrebu, 30.04.2018.

Za AGRAM LIFE osiguranje d.d.

Tomislav Novačić, predsjednik uprave



Maja Škrtić, članica uprave



Goran Nadj, član uprave

