



Strategija Skupine Triglav 2019 - 2022

Načrt poslovanja Skupine Triglav za leto 2019

Ljubljana, december 2018

STRATEGIJA SKUPINE TRIGLAV ZA 2019 – 2022

Strategija je osvežena za obdobje do leta 2022, pri čemer ohranja dosedanje bistvene elemente strategije Skupine Triglav.

Skupina Triglav je skozi vizijo, vrednote in strateške cilje smelo začrtala svojo pot v smeri sodobne, digitalne in dinamične zavarovalno-finančne skupine, ki ostaja čvrsto na vodilnem mestu v Sloveniji in širše v regiji.

POS LANSTVO

USTVARJAMO VARNEJŠO PRIHODNOST.

VREDNOTE

Odzovemo se takoj in učinkovito.

Smo enostavni in transparentni.

Uresničujemo obljubljeni.



VIZIJA

Z osredotočenostjo na stranko dinamično razvijamo nove načine poslovanja, ki so temelj našega odgovornega dolgoročnega razvoja, in hkrati poslujemo dobičkonosno in varno.

- V regiji jugovzhodne Evrope smo prepoznavni kot vodilni ponudnik inovativnih in celovitih zavarovalno – storitvenih produktov ter upravljanja premoženja.
- Smo največji po kriteriju prihodkov in najboljši po zadovoljstvu strank.
- Stranke naše produkte in storitve, ki jih ponujamo vsekanalno, prepoznavajo kot enostavne in zaželenne.
- Naša glavna konkurenčna prednost je izkušnja naših strank.
- Dinamično razvijamo nove načine poslovanja, ki so v vrhu trendov digitalizacije.
- Smo dobro pozicionirani v dinamičnih mrežah poslovnih ekosistemov.
- Učinkovito obvladujemo tveganja in zagotavljamo finančno stabilnost Skupine.
- Dobičkonosnost kapitala (ROE) v celotnem strateškem obdobju presega 10 odstotkov.
- Ohranjamo samostojno bonitetno oceno A priznane bonitetne agencije.
- Imamo urejen in učinkovit sistem upravljanja in vodenja Skupine.
- Naši procesi so vitki, enostavni, tehnološko napredni in stroškovno učinkoviti.
- Zavzeti in visoko strokovni zaposleni so temelj naše kulture odprtosti in sodelovanja ter našega trajnostno naravnega in do vseh deležnikov odgovornega razvoja.

STRATEŠKI DEJAVNOSTI

ZAVAROVALNIŠTVO

- Premoženje
- Življenje
- Pokojnine
- Zdravje
- Pozavarovanje

UPRAVLJANJE PREMOŽENJA

- **Upravljanje premoženja**
 - Lastni zavarovalni portfelj (kritno premoženje in kritni skladi)
 - Vzajemni skladi in individualno upravljanje premoženja.

KLJUČNE STRATEŠKE USMERITVE

Dolgoročna stabilna donosnost poslovanja in povečanje vrednosti Skupine Triglav

Skupina Triglav ostaja strateško usmerjena v doseganje dolgoročne, stabilne donosnosti in povečevanje vrednosti Skupine. Njeni strateški cilji so: donosnost poslovanja, rast obsega poslovanja (Skupina Triglav po obračunani premiji ostaja največja skupina v regiji JVE), ohranitev pridobljene bonitetne ocene v območju A, kapitalska ustreznost in optimalna alokacija kapitala po segmentih in družbah Skupine ter celovito obvladovanje tveganj. Kriteriji dividendne politike in smernice na področju upravljanja s kapitalom Skupine Triglav, določeni leta 2018, ostajajo nespremenjeni. Dobičkonosnost kapitala (ROE) Skupine Triglav bo v celem strateškem obdobju (2019 – 2022) presegala 10 odstotkov. Skupina bo dolgoročno odgovorno gospodarila s premoženjem in zagotavljala stroškovno učinkovitost.

Pri svojem delovanju bo uporabljala in krepila svoje konkurenčne prednosti. Ima močno, zaupanja vredno blagovno znamko, velikost, ekonomijo obsega in ekonomijo povezanosti (kapitalsko moč), obsežen portfelj strank, kakovostne in celovite storitve, široko paleto produktov in storitev, razvite prodajne poti (večkanalnost in močna lastna prodajna mreža) ter slovi po hitrem reševanju škod. Od konkurentov se pomembno loči tudi po odnosu do trga. Njena usmerjenost v obstoječe trge regije jugovzhodne Evrope je dolgoročna, zato aktivno in odgovorno vlaga v trg in v odnose z deležniki v regiji.

Skupina ostaja prisotna v šestih državah jugovzhodne Evrope, kjer se bo razvijala organsko, v primeru ustreznih priložnosti pa ne izključuje morebitnih prevzemov. Razvila bo nove poslovne modele, ki bodo med drugim omogočali tudi vstop v trge izven regije. Skupina bo vzpostavljala strateška partnerstva s podjetji, katerih dejavnosti dopolnjujejo njen poslovni model. V regiji, kjer posluje, pričakuje dolgoročno rast zavarovalnih trgov in posledično povečevanje deleža skupne premije, ki ga Skupina obračuna na trgih izven Slovenije. V osnovni zavarovalni dejavnosti bo njeno poslovanje dolgoročno dobičkonosno, povprečni ciljni kombinirani količnik premoženjskih zavarovanj bo znašal okoli 95%. V dejavnosti upravljanja premoženja bo strateško usmerjena v povečevanje obsega sredstev v upravljanju oziroma deleža premoženja, ki ga upravlja za posamezno stranko.

Pri svoji organiziranosti in izvajanju procesov so njeni strateški cilji visoka stopnja avtomatizacije, optimizacija in stroškovna učinkovitost poslovnih procesov, digitalen način poslovanja, inovativnost, izkoriščenost sinergij v Skupini, učinkovita uporaba podatkov (notranjih in zunanjih) za sprejemanje pravih poslovnih odločitev, razvita multimatrična organiziranost in rast produktivnosti poslovanja. Vse aktivnosti in učinki se sistematično presojujejo z vidika odgovornosti in trajnostnega razvoja (uravnoteženost treh ravni: »3P – people, planet, profit«).

Osredotočenost na stranko in razvoj povezanih storitev

V centru aktivnosti Skupine so njene stranke. Z njimi gradi odnose, ki temeljijo na zaupanju, ter se prizadeva dosežati njihovo zadovoljstvo in lojalnost. Skupina razvija ponudbo celovitih rešitev za stranko s povezanimi rešitvami ter komunikacijo. Razvija enostavne produkte in rešitve, uvaja digitalne načine poslovanja in nove poslovne modele. Zavarovalni produkti se spreminjajo v zavarovalne in druge povezane storitve, pri čemer povezane storitve so tiste, ki krepijo osnovni dejavnosti (zavarovalništvo in upravljanje premoženja). Strateški cilj je obravnavati stranke celostno in odgovorno ter z njo imeti vsekanalno komunikacijo. Skupina želi povečati razumevanje svojih storitev, povečati obseg zavarovanosti posamezne stranke in povečati število aktivnih strank.

Sprememba organizacije in kulture v še bolj sodelovalno in agilno

Skupina Triglav uveljavlja prenovljeno organizacijsko kulturo in vse bolj gibko in sodelovalno organizacijsko strukturo, ki omogoča izvajanje odzivnih, enostavnih in učinkovitih storitev zunanjim in notranjim strankam. Za prenovljene in optimizirane procese Skupine Triglav so ključnega pomena zavzeti sodelavci, ki imajo primerne kompetence in digitalno usposobljenost. Skupina bo uporabljala najsodobnejše prakse na vseh področjih delovanja.

NAČRT POSLOVANJA SKUPINE TRIGLAV ZA 2019

Izhodišča

Osnova načrta poslovanja Skupine Triglav za leto 2019 so strateška izhodišča, tržni potenciali in konkurenčne razmere trgov Skupine ter napovedi makroekonomskih gibanj in gibanj finančnih trgov za leto 2019.

Pričakovane razmere poslovanja

Poslovanje Skupine v zavarovalnem delu bo potekalo v nekoliko manj, a še vedno ugodnih makroekonomskih razmerah regije, kar zna še dodatno zaostri konkurenčne razmere na zavarovalnih trgih. Po pričakovanjih ostaja finančno okolje za donosnost naložb Skupine tudi v letu 2019 neugodno.

Načrtovano poslovanje Skupine Triglav za leto 2019¹

Načrtovan dobiček pred obdavčitvijo višji od načrtovanega za 2018. Skupina načrtuje dobiček pred obdavčitvijo v višini med 90 in 100 milijoni evrov. Temelji na predpostavkah predvidenega poslovanja Skupine v zavarovalni dejavnosti, v dejavnosti upravljanja premoženja in upošteva predvidene razmere na finančnih trgih, ki bodo vplivale na donose od njenih finančnih naložb.

Načrtovana premija Skupine okoli 1,1 mlrd evrov. V zavarovalni dejavnosti Skupina načrtuje obračunano konsolidirano kosmato zavarovalno premijo v višini okoli 1,1 milijarde evrov. Skupina bo pri poslovanju uporabljala in krepila svoje močne konkurenčne prednosti ter glede na pričakovano zaostrene konkurenčne razmere izvajala ustrezno tržno strategijo. Razvojne aktivnosti bodo potekale v smeri zagotavljanja enostavnosti, zanesljivosti, celovitosti in transparentnosti nabora zavarovanj in njihovega dopolnjevanja s povezanimi storitvami. Tudi v letu 2019 bo Triglav izvajal usmeritev izrazite osredotočenosti na stranko, temu prilagajal razvojne aktivnosti ter povečeval učinkovitost prodajnih mrež, kjer Triglav udejanja strateško določeno vsekanalno komuniciranje s stranko. Na škodnem področju Skupina pričakuje podobne trende kot v preteklih letih, tudi pri pojavnosti množičnih škodnih dogodkov (poplave, toče, viharji). Skupina skrbno ohranja ustrezno pozavarovalno zaščito.

Kombinirani količnik Skupine okoli 95 odstotkov. Na nivoju Skupine je načrtovan kombinirani količnik na ugodni ravni okoli 95 odstotkov, kar je njegova povprečna ciljna strateška vrednost.

¹ Načrtovane vrednosti za leto 2019 temeljijo na obetih, pričakovanjih o dogodkih in okoliščinah ter napovedih, s katerimi družba razpolaga v času priprave načrta. Dejanski rezultati, poslovanje in dogodki lahko pomembneje odstopajo od teh, ki so upoštevani v načrtu. Zavarovalnica Triglav bo v letu 2019 pri vsaki objavi medletnih rezultatov Skupine Triglav komentirala načrtovani letni poslovni izid pred obdavčitvijo Skupine Triglav.

Kosmati obratovalni stroški. Na kosmate obratovalne stroške Skupine bodo vplivali višji stroški, povezani s pridobivanjem zavarovanj (trženjske akcije, oglaševanje, provizije za prodajo zavarovanj, stroški dela zastopniške mreže) ter višje amortizacije osnovnih sredstev zaradi visokih preteklih in v prihodnje načrtovanih investicij v informacijsko tehnologijo. Na drugi strani bodo nanje vplivali ukrepi racionalizacije, ki bodo usmerjeni predvsem v tiste vrste stroškov, ki niso neposredno povezani s pridobivanjem zavarovanj. Planiranje števila zaposlenih in stroškov dela, ki predstavljajo največji delež vseh obratovalnih stroškov zavarovalnic Skupine Triglav, bo sledilo strateškim usmeritvam ter izvedenim spremembam poslovnih procesov ter konkretno ugotovljenim potrebam na posameznih področjih dela.

Dejavnost upravljanja premoženja. Skupina bo sledila strateškim usmeritvam povečevanja obsega sredstev v upravljanju strank iz naslova neobveznega varčevanja ter učinkovitega upravljanja premoženja na ravni celotne Skupine. Še naprej bo aktivno zasledovala priložnosti, ki izhajajo iz konsolidacije industrije upravljanja premoženja v regiji, in nadaljevala proces centralizacije upravljanja premoženja na ravni Skupine Triglav.

Naložbena politika Skupine in pričakovani donosi od finančnih naložb. Osnovne naložbene usmeritve zavarovalniških portfeljev Skupine Triglav so nespremenjene, poudarek bo na zagotavljanju ustrezne varnosti in likvidnosti naložb ob doseganju ustrezne donosnosti. Skupina ohranja razmeroma konzervativno strukturo naložb s poudarkom na naložbah s fiksnim donosom. Glede na razmere Skupina pričakuje, da bodo donosi od naložb, brez upoštevanja donosov sredstev zavarovancev, ki prevzemajo naložbeno tveganje, na približno enaki ravni kot v letu 2018.

Načrt poslovanja Skupine Triglav za leto 2019:

- dobiček pred obdavčitvijo Skupine je načrtovan v višini med 90 in 100 milijoni evrov,
- konsolidirana kosmata zavarovalna premija okoli 1,1 milijarde evrov,
- kombinirani količnik Skupine v višini okoli 95%.

Upravljanje s tveganji. V letu 2019 se bo na ravni matične družbe in Skupine nadaljevala nadgradnja celovitega sistema upravljanja s tveganji, ki bo zajemala predvsem dosledno vključevanje presoje tveganj v vsakodnevne poslovne odločitve ter njihovo spremljanje na podlagi regulatornih in še posebej dodatnih internih pristopov. Namen je širitev kulture upravljanja tveganj v vse segmentih poslovanja in vse družbe Skupine Triglav.

Ohranitev visokih bonitetnih ocen. Z zadržanjem visokega nivoja finančne stabilnosti, kapitalске ustreznosti in dobičkonosnosti poslovanja Skupina pričakuje ohranitev visokih bonitetnih ocen priznanih bonitetnih agencijah S&P Global Ratings in A.M.Best.

Ambiciozen načrt poslovanja 2019 predstavlja nadaljevanje doslednega izvajanja začrtanih strateških usmeritev Skupine Triglav do leta 2022 in je korak bliže njeni viziji: »Z osredotočenostjo na stranko dinamično razvijamo nove načine poslovanja, ki so temelj našega odgovornega dolgoročnega razvoja, ter hkrati poslujemo dobičkonosno in varno«.