

Na osnovu cl.50. Statuta Društva, a u vezi cl. 40. Zakona o osiguranju ( "Sl.glasnik RS" br. 55/04-101/07), po predlogu generalnog direktora Akcionarskog društva za osiguranje Takovo Kragujevac, Upravni odbor društva, na sednici održanoj dana 25.01.2010. godine, donosi

**STRATESKI PLAN RAZVOJA  
Akcionarskog društva za osiguranje TAKOVO Kragujevac  
Za period 2010.-2013.godinu**

**OPSTI - UVODNI DEO**

Strateski plan razvoja predstavlja poslazne osnove i dokumenat kojim društvo utvrđuje globalni okvir za planirane aktivnosti razvoja u narednom periodu, pri čemu se istim daju osnove za unapredjenje razvoja poslovanja, identifikuju osnovni pravci razvoja, i daju smernice za resavanje postojećih i novih izazova.

**Osnovni ciljevi razvoja** Akcionarskog društva za osiguranje Takovo ( u daljem tekstu: društvo), u periodu poslovanja 2010-2013. godine jesu :

- stalnost i stabilnost poslovanja, ocuvanje kapitala,
- umereno ucesce na trzistu osiguranja u Srbiji,
- razvoj novih vrsta osiguranja , uz kontrolu troskova poslovanja
- razvoj novih proizvoda osiguranja, sa tendencijom unapredjenja postojećih i novih proizvoda kroz ponudu tzv.paketa usluga
- sigurnost poslovanja kroz likvidnost, koja znaci efikasnost u isplati steta i drugih obaveza iz ugovora o osiguranju
- sigurnost osiguranika, korisnika osiguranja, trecih ostecenih lica i akcionara, kroz smanjenje rashoda i povecanje prihoda ( profit)
- unapredjenje standarda poslovanja u skladu sa najboljom praksom u svim segmentima: struke osiguranja, aktuarstva, revizije, racunovodstva, informacionih tehnologija i sl.
- transparentnost radi dugorocnog poverenja

**Osnovni pravci razvoja :**

- unapredjenje kvaliteta procene rizika, a radi upravljanja rizicima osiguranja, trzisnim, operativnim, deponovanja i ulaganja sredstava, rocne i strukturne uskladjenosti imovine sa obavezama i dr, procena i prihvatanje rizika, za ocuvanje istog nivoa poslovanja , sa tendencijom merenja uticaja razlicitih rizika na ostvarene rezultate
- unapredjenjenje strukture klijenata , procena sposobnosti klijenata da blagovremeno izmiruju obaveze, jacanje ciljne grupe klijenata,

- adekvatna naplata potraživanja, povećanje efikasnosti i konkurentnosti,
- jačanje sistema transparentnosti poslovanja, interno i eksterno

#### **Ključni strateski principi razvoja:**

- Odgovornost svih zaposlenih i uprave društva u izvršavanju zadataka, ispunjavanju ciljeva, organizaciji i upravljanju poslovnim procesima, nadzoru nad izvršavanjem poslovnih aktivnosti, realno identifikovanje određenih slabosti i efikasno preduzimanje mera za njihovo otklanjanje,
- Transparentnost poslovanja kroz obelodanjivanje finansijskih i drugih izveštaja o poslovanju društva, u skladu sa zakonom propisanim obavezama ali i u skladu sa dobrom praksom osiguravaca, zaštite interesa osiguranika, korisnika osiguranja i trećih ostecenih lica,
- Stručnost, znanje postovanje struke osiguranja, zaštita interesa osiguranika, obezbeđivanje najkvalitetnijih i najboljih usluga osiguranja,
- Efikasnost, brza i adekvatna politika sprovođenja osiguranja, fleksibilna za promene na tržištu, i razumna za prilagođavanje riziku konkurencije u okruženju,

#### **Pravni okvir za donošenje strateskog plana (osim polaznih podataka iz prethodnog trogodišnjeg poslovanja) polazi se i od:**

- Zakona o osiguranju (Sl.glasnik RS 55/04-101/07), Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju (Sl.glasnik RS 51-09), kao bazne regulative za rad i poslovanje društava za osiguranje,
- Odluka, Uputstava, Uredbi i drugih podzakonskih akata Narodne Banke Srbije,
- Opstih akata i akata poslovne politike društva,
- Smernice Narodne banke Srbije

#### **Polazne osnove za utvrđivanje Strategije se zasnivaju na sledecem:**

- Podaci o pokazateljima poslovanja društva za period 2007-2009. godine,
- Opsti pokazatelji privrednih aktivnosti u Srbiji za 2009. Godinu
- Izveštaji o ostvarenim rezultatima na tržištu osiguranja za 2007-2009. Godinu
- i ostalih informacija, od značaja za utvrđivanje strategije

Strateski plan podrazumeva izradu i usvajanje detaljnog godišnjeg finansijskog plana poslovanja, kao i pojedinačnu razradu po organizacionim celinama, i poslovnim procesima. Izvršenje svih planova se prati i uskladjivati sa kretanjima u privredi, a pre svega na tržištu osiguranja, kao globalnim promenama posebno na finansijskom tržištu.

## **VIZIJA**

- Moderno i efikasno društvo za osiguranje, sa visokim nivoom ugleda među osiguranicima, dugoročno poverenje i sigurnost osiguranika, korisnika osiguranja i trećih ostecenih lica. Dostupnost osiguranja sa domaćim osnivačkim kapitalom, svim

osiguranicima , sa sirenjem portfelja proizvoda, prepoznatljivost imena i delatnosti Takovo osiguranja u privrednom okruzenju u najsirem smislu reci.

- Razvoj korporativne kulture, uz jacanje sistema internih kontrola i upravljanje rizicima. Upravljanje ljudskim resursima na najbolji nacin, razvoj profesionalizma, strucnosti , znanja, pripadnosti i zadovoljstva zaposlenih. Prepoznatljivost drustva po kvalitetnom i odgovornom odnosu prema sopstvenim interesima, interesima osiguranika ,interesima zaposlenih i potrebama drustvenog okruzenja.
- Podrska razvoju osiguranja, obezbedjivanjem usluga osiguranja ravnopravno na celom trzistu u Srbiji, razvoj zdrave, ravnopravne i lojalne konkurencije, umereni rast i odrzanje stecenog ucesca na trzistu . Razvoj novih proizvoda i paketa proizvoda. Uvodjenje proizvoda koji su potreba savremenog privrednog trzista ( razlicite vrste osiguranja odgovornosti, obaveznih osiguranja i dr.).
- Jacanje finansijskih kapaciteta posebno u uslovima globalne krize, trajna likvidnost i solventnost. Jacanje finansijske discipline.
- Stabilnost u ostvarenim rezultatima, stalnost u poslovanju, umerenost u razvoju

## MISIJA

- Ekonomska zastita i sigurnost u osiguranju imovine u skladu sa potrebama i izazovima modernog coveka i privrednika. Razvoj imovinske, licne i kolektivne sigurnosti.
- Pracenje savremenih trendova, podsticanje i razvoj kulture osiguranja .
- Doprinos razvoju delatnosti osiguranja, u smislu razvoja dobre prakse osiguranja, zdrave konkurencije , unapredjenje kvaliteta privrednog drustvenog zivota u nasoj zajednici.

## AKTIVNOSTI STRATESKIH CILJEVA

### 1. Subjekti strategije

Subjekti koji stvaraju , razvijaju i ispunjavanju strategiju su :

Aktivni nosioci: Upravni odbor, Nadzorni odbor, Izvrсни odbor, Generalni direktor, Interna revizija Rukovodici organizacionih celina i zaposleni.

### 2. Organizacija sprovođenja strategije

- Adekvatna, efikasna i fleksibilna organizaciona i kadrovska struktura , razvijeni interni kanali prodaje, obuka i unapredjenje znanja zaposlenih i kanala prodaje
- Briga o motivisanosti , edukaciji i lojalnosti ljudskih resursa,
- Uskladjena interna regulativa,
- Razvijena informaticka podrska ,
- Promocija osiguranja i preventiva u osiguranju ,
- Pracenje, ocena i analiza sprovođenja strategije,

- Procenje identifikacija i kontrola rizika koji se preuzimaju,
- Društveno odgovorno ponašanje , podrška i pomoć društvenoj zajednici u kojoj se ostvaruje delatnost osiguranja

### **3. Mere za sprovođenje strategije**

- Predlaganje i usvajanje Godisnjih redovnih planova finansijskog poslovanja, procenje izvrsenja i blagovremeno predlaganje korektivnih mera. Realno utvrđivanje fizickog obima, realno sagledavanje preuzetog obima osiguravajućeg pokrivača, adekvatna politika saosiguranja i reosiguranja, formiranja i uskladenosti rezervi društva
- Predlaganje ad hoc planova za razvoj novih i postojećih proizvoda uz procenu opravdanosti ( studije, elaborati, izveštaji ) i izvodljivosti ,
- Unapredjenje politike marketinga, u pravcu stalnog prisustva na domaćem najširem tržištu osiguranja, uz optimizaciju troškova,
- Transparentna i odgovorna politika u sistemu internih kontrola , identifikacija rizika u skladu sa pravilima o upravljanju rizikom i drugim poslovnim rizicima, obelodanjivanje rizika i preduzimanje mera za otklanjanje, sprečavanje ponavljanja, smanjivanje rizika I sl.
- Unapredjenje načina sveobuhvatnog i jedinstvenog izveštavanja uprave društva, pouzdanosti podataka, poboljšanje kvaliteta informacija, blagovremenost u informisanju ,
- Unapredjenje sistema internih kontrola propisivanjem jasnih, razumljivih, primenjivih procedura o sprovođenju radnih procesa u svim organizacionim celinama, njihovo unapredjivanje i modernizacija,
- Jačanje kanala prodaje ( internih , eksternih ) sa stalnim nadzorom u smislu poboljšanja kvaliteta i ažurnosti i rada, zakonitosti poslovanja, procenje troškova poslovanja . Upravljanje kanalima prodaje sa ciljem da se ostvare najbolji rezultati u pogledu efikasnosti, produktivnosti, ekonomičnosti.
- Predjenje politike resavanja šteta- poboljšanje ažurnosti u resavanju i isplati šteta, procena dovoljnosti rezervacija za štete, blagovremeno izmirivanje drugih ugovorenih obaveza po osnovu zaključenih ugovora o osiguranju. Upravljanje štetama reosiguranja I saosiguranja.
- Edukacija osiguranika i korisnika osiguranja štampanjem prospekata, brošura i sličnih publikacija radi poboljšanja informisanosti o pravima i obavezama u vezi različitih proizvoda osiguranja. Prilagodjavanje osiguravajuće zaštite interesima osiguranika koji su jednaki njihovim realnim mogućnostima
- Upravljanje portfeljom osiguranja – transparentan odnos po proceduri “Upoznaj svog klijenta” . Jačanje postojećih pozicija na tržištu osiguranja kod fizičkih lica, malih i srednjih preduzeća ali uz proveru boniteta, procenu naplativosti, i obezbeđenje potraživanja. Jačanje broja i učesća većih osiguranika uz pravilnu raspodelu rizika, i analizu rezultata učesća na javnim tenderima.

### **4. Sprovođenje ciljeva po oblastima poslovanja**

#### *a) Razvoj usluga osiguranja i marketing*

- Povećanje ukupnog ucesca na trzistu osiguranja do 5% do 2013. Godine i ucesce na trzistu autoodgovornosti do 12% do 2013.godine. Obezbedjivanje vece sigurnosti u naplati potrazivanja premije osiguranja i u vezi premije osiguranja,
- Adekvatna organizaciona i kadrovska struktura zaposlenih na prodaji osiguranja, primerena slozenosti proizvoda osiguranja koji se plasiraju na trzistu. Kontrolisan rast zaposlenih na prodaji osiguranja u korist drugih kanala prodaje posebno kod obaveznih osiguranja ( zastupnici, tehnicki pregledi)
- Aktivno pracenje ponuda, potreba i zahteva trzista, za uslugama osiguranja,
- Razvijati nove proizvode osiguranja prema traznji trzista osiguranja i zakonskom okviru, odnosno aktima poslovne politike drustva. Pri sprovedjenju politike osiguranja voditi brigu o:
  - ✓ Konkurentnosti, kvalitetu , efikasnosti i profitabilnosti,
  - ✓ Prepoznatljivosti usluge, jasno o razumljivo definisanim uslovima,
  - ✓ Informatickoj povezanosti sa sedistem drustva
  - ✓ Tarifnoj politici , samoprizrzaju, reosiguranju, saosiguranju,
  - ✓ Obuci kadrova, internim treninzima, unapredjenje komunikacije zaposlenih
    - Stvaranje pozitivne slike o drustvu u siroj javnosti, komunikacija sa medijima, internim okruzenjem, eksternim okruzenjem, poboljsanje kominikacije sa javnoscu na moderan nacin,
    - Formiranje organizacione celine koja ce se starati o osnovnim smernicama razvoja osiguranja

b) Stete, regresi, sporovi, pravni poslovi, kadrovi,

- Uskladjivanje metodologija izvestavanja sa trzistem osiguranja
- Brza , jednostavna , transparentna prijava stete,
- Dovoljan broj zaposlenih, profesionalan odnos prema osiguranicima i ostecenicima
- Podela poslova bez sukoba interesa, azurnost u likvidaciji i isplati,
- Jasni poslovni odnosi, transparentni ugovori o poslovnotehnickoj saradnji, kriterijumi za naknadu stete
- Povećanje efikasnosti u naplati regresnih potrazivanja,
- Adekvatna zastita interesa drustva u skladu sa strukom osiguranja i nacelom pravicne isplate naknade stete,
- Valjani poslovni ugovori i ugovori o osiguranju, u skladu sa osnovnim nacelima obligacionog prava i osiguranja,
- Adekvatna organizacija u skladu sa nacelom racionalnosti i ekomicnosti i adekvatno kadrovske rasporedjivanje,
- Efikasno rukovodjenje organizacionim celinama i nadzor nad zaposlenima. Nagradjivanje i vrednovanje zaposlenih po jasnim kriterijumima i ostvarenim rezultatima, podizanje nivoa sarih strucnih i specijalistickih znanja, sirenje korporativne kulture

c) Racunovodstvo, finansije, izvestavanje, aktuarstvo

- Pouzdani , tacni i blagovremeni izvestaji o ostvarenim poslovnim rezultatima poslovanja,
- Rocna i valutna uskladjenost sredstava sa obavezama,
- Ulaganje sredstava sa ciljem adekvatne disperzije , najboljeg prinosa, ocuvanja realne vrednosti ulozenih sredstava, trajne likvidnosti i blagovremenog izmirivanja steta i preuzetih obaveza,
- Sigurnost sredstava koja su deponovana i ulozena po osnovu tehnickih i garantnih rezervi drustva
- interno i eksterno izvestavanje. Izvestavanje u skladu sa potrebama uprave.
- Razvoj organizacione celine aktuarskih poslova, i jasanje uloge aktuara na razvoju i uskladjivanju tarifa drustva
- Razvoj naprednog izvestavanja u pravcu blagovremenog sagledavanje efekata razlicitih uticaja ( internih i eksternih ) na poslovanje drustva
- Procenje planiranih aktivnosti i mera strateskog razvoja, analiziranje efekata, revidiranje mera ako se za tim ukaze potreba

d) Informacioni sistem

- Sveobuhvatno iskazivanje podataka o svim poslovnim procesima u jedinstvenom informatickom okruzenju- moderan , pouzdan i siguran softver,
- Adekvatna savremena racunarska mreza – hardver,
- Podrska svim poslovnim procesima u drustvu, povecanje efikasnosti poslovanja
- Zastita podataka u svakom smislu a pre svega u racunovodstveno-finansijskom,
- Prezentacija i obavestavanje zainteresovanih subjekata o poslovanju drustva,
- Ukljucivanje podataka iz okruzenja u informacione tokove, radi istrazivanja i boljeg odlucivanja
- Ukljucivanje matematickih i racunarskih modela u odlucivanje ( investiciono)
- Formiranje razlicitih baza podataka od znacaja za unapredjenje poslovnih procesa,
- Sirenje korporativne kulture

5. Upravljanje i nadzor nad sprovođenjem strategije

- Unapredjenje procesa izvestavanja , obelodanjivanje podataka, blagovremeno preduzimanje mera radi sprečavanje prevelike izloženosti rizicima ,
- Upravljanje sistemom internih kontrola radi identifikacije propusta i sprečavanje nezakonitosti i nepravilnosti u poslovanju,
- Usvajanje drugih strategija od znacaja za razvoj drustva, kao sto su strategija razvoja IT- a, implementacija novih informatickih resenja, povezivanje svih procesa u jedinstvenu celinu.

- Jacanje osnovnog kapitala , ocuvanje njegove realne vrednosti, deponovanje i ulaganje svih sredstava drustva sa ciljem da se ostvare najbolji prinosi, obezbedi disperzija rizika, sigurnost plasmana, uskladjenost po roku i valuti
- Upravljanje likvidnoscu , stalno pracenje nivoa preuzetih obaveza i raspolozivih sopostveih sredstava za njihovo izmirenje

#### ZAVRSNE ODREDBE

Sprovođenjem predložene strategije razvoja ostvaruje se uspesno poslovanje odgovornog i transparentnog drustva i ocuvanje stecene povoljne pozitivne reputacije na trzistu osiguranja. U uslovima konkurencije na trzistu osiguranja i uticaju efekata globalnih desavanja na finansijskom trzistu, podrazumeva oprezan i umeren razvoj, sa krajnjim ciljem jaccanja poverenja i sigurnosti osiguranika, zaposlenih i akcionara.

Upravo stoga osnovni pravci razvoja drustva su na poboljsanju kvaliteta , zastiti interesa osiguranika i drugih korisnika osiguranja, pazljivoj proceni prihvatljivog rizika i održivog razvoja, sto ce u buducnosti stvoriti stabilnu osnovu za dalje jaccanje i rast drustva.

**TAKOVO OSIGURANJE** ado Kragujevac  
Dragan Jovovic, gen.direktor

