

# **Croatia zdravstveno osiguranje d.d.**

## **Godišnje izvješće za 2013.**

**Sadržaj:**

	Stranica
Uvod	3
Osnovni podaci o CROATIA zdravstvenom osiguranju d.d.	5
Pregled proteklih 10 godina poslovanja	7
Tržišna pozicija Društva u 2012. i 2013. godini	9
Pokazatelji poslovanja	11
Ulaganje sredstava Društva	12
Tehničke pričuve i imovina za pokriće	13
Upravljanje rizicima	14
Važniji poslovni događaji po isteku poslovne godine	22
Očekivani razvoj Društva u budućnosti	23
Odgovornost za financijske izvještaje	25
Izvještaj neovisnog revizora	26
Financijski izvještaji	28
Bilješke uz financijske izvještaje	34
Bilješke uz izvještaj o sveobuhvatnoj dobiti	48
Bilješke uz izvještaj o financijskom položaju	56
Dodatne bilješke na zahtjev regulatora	74

## Uvod

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d. privelo je kraju još jednu u nizu zahtjevnih poslovnih godina, kako za subjekte osigurateljnog tržišta, tako i za cijelo gospodarstvo Republike Hrvatske. U općim otežanim gospodarskim uvjetima zadržano je stabilno poslovanje te je unatoč recesiji ostvareno 129,9 milijuna kuna bruto zaračunate premije uz rast za 31,6% u odnosu na prethodnu godinu, i to u uvjetima kad je cijelo hrvatsko osigurateljno tržište zabilježilo stagnaciju zaračunate bruto premije (indeks 100,4), a u skupini neživotnih osiguranja ostvarena je zaračunata bruto premija u iznosu od 6,5 milijardi kuna ili 0,6% manje u odnosu na isto razdoblje prethodne godine, što čini 72,0% sveukupne premije.

Ukupno tržište komercijalnih zdravstvenih osiguranja zabilježilo je bruto zaračunatu premiju u iznosu od 249,5 milijuna kuna uz rast od 4,5%, a dobrovoljna zdravstvena osiguranja premiju od 221,8 milijuna kuna uz povećanje od 3,5% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine.

Iznosi u 000 HRK

VRSTA OSIGURANJA	I-XII 2010.	I-XII 2011.	Indeks	I-XII 2012.	Indeks	I-XII 2013.	Indeks
Sveukupna bruto zaračunata premija	9.244.459	9.144.180	98,9	9.037.642	98,8	9.075.647	100,4
Bruto zaračunata premija Neživotna	6.786.761	6.712.963	98,9	6.576.454	98,0	6.537.236	99,4
Bruto zaračunata premija zdr. osiguranja	258.677	254.714	98,5	238.667	93,7	249.468	104,5
Bruto zaračunata premija dobrovoljnih zdr. osig.	226.919	224.457	98,9	214.399	95,5	221.811	103,5
Bruto zaračunata premija CZO	97.208	97.276	100,1	98.752	101,5	129.918	131,6

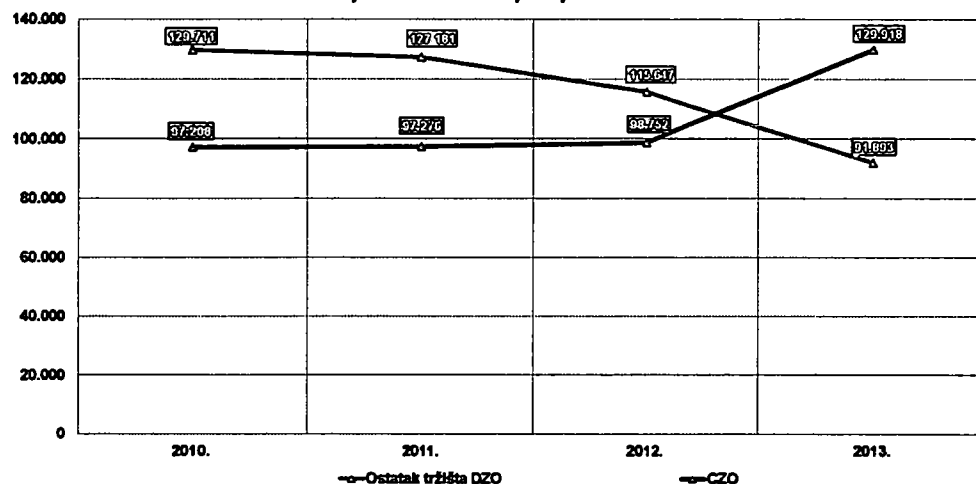
Izvor: HUIO, podaci za web I-XII 2010.-2013.

Slika tržišta dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja se prilično mijenja ukoliko se izostavi sudjelovanje CROATIA zdravstvenog osiguranja d.d.:

Iznosi u 000 HRK

Ostatak tržišta DZO	2010.	Indeks	2011.	Indeks	2012.	Indeks	2013.	Indeks
Dopunsko zdr. osiguranje	2.978	172,4	4.038	135,6	3.738	92,6	6.116	163,6
Dodatno zdr. osiguranje	126.733	93,0	123.144	97,2	111.909	90,9	85.776	76,6
<b>Ukupno ostatak tržišta DZO</b>	<b>129.711</b>	<b>93,9</b>	<b>127.181</b>	<b>98,0</b>	<b>115.647</b>	<b>90,9</b>	<b>91.893</b>	<b>79,5</b>
CZO	2010.	Indeks	2011.	Indeks	2012.	Indeks	2013.	Indeks
Dopunsko zdr. osiguranje	20.807	132,1	22.254	107,0	25.357	113,9	62.420	246,2
Dodatno zdr. osiguranje	76.401	94,0	75.023	98,2	73.395	97,8	67.498	92,0
<b>Ukupno CZO</b>	<b>97.208</b>	<b>100,2</b>	<b>97.276</b>	<b>100,1</b>	<b>98.752</b>	<b>101,5</b>	<b>129.918</b>	<b>131,6</b>

Kretanje zaračunate bruto premije DZO u 000 HRK



## Godišnje izvješće za 2013.

Kod izdataka za osigurane slučajeve zabilježen je porast od 16,8% u odnosu na 2012. godinu, što je djelomično posljedica porasta iznosa za bruto likvidirane štete od 10,1%, a u najvećoj mjeri posljedica vrlo značajnog rasta iznosa promjene pričuve za štete, a u skladu s povećanjem broja novougovorenih polica zdravstvenih osiguranja. Ukupan broj ugovorenih polica zdravstvenog osiguranja povećan je u 2013. za 109,6% u odnosu na prethodnu godinu.

Ostvareni su ukupni prihodi u iznosu od 110,5 milijuna kuna uz porast od 9,3 posto u odnosu na isto prošlogodišnje razdoblje, a zabilježeni su ukupni rashodi u iznosu od 125,0 milijuna kuna uz porast od 28,5 posto u odnosu na isto prošlogodišnje razdoblje, dijelom zbog rasta izdataka za osigurane slučajeve, a najvećim dijelom uslijed značajnog porasta troškova ulaganja kao posljedice svjesne odluke Društva o revalorizaciji ulaganja u nekretnine te ulaganja u povezana društva kao pripreme zdravije kapitalne osnove za nastavak poslovanja.

Veći rast ukupnih rashoda nad ukupnim prihodima prouzročio je ostvarenje gubitka prije oporezivanja u iznosu od 14,5 milijuna kuna. Neovisno o ovakvom rezultatu poslovanja na kraju 2013. godine, Društvo će u 2014. godinu krenuti stabilno i s ambicioznim planovima u smislu ostvarenja poslovnih ciljeva i ukupne profitabilnosti.

Tijekom 2013. godine naponi Društva bili su usredotočeni na aktivnosti s ciljem unaprjeđenja prodaje polica dopunskog zdravstvenog osiguranja, gdje je polučen izvanredan rezultat: indeks rasta dopunskog zdravstvenog osiguranja 245,5, a također je uloženo u razvoj i poticanje modernih kanala prodaje: web i banko-osiguranje. Sve provedene aktivnosti rezultirale su dvostrukim porastom novosklopljenih osiguranja (indeks 208,4) u odnosu na ostvarenje u 2012. godini, a putem banko-osiguranja i weba sklopljeno je 3,8 puta više novih osiguranja nego u istom razdoblju prethodne godine.

U izvještajnom su razdoblju provedene dvije vrlo opsežne promotivno-prodajne kampanje - „Ponuda života“ od 20. srpnja do 05. listopada, a iza toga „Totalna akcija“ do kraja 2013. godine - usmjerene na dopunsko zdravstveno osiguranje. Uspjeh je bio iznad očekivanja te je na kraju godine zabilježen porast u dopunskom zdravstvenom osiguranju od 145,5%, a sveukupna je bruto zaračunata premija time porasla za 31,6% u odnosu na 2012. godinu.

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d. je tijekom cijele 2013. godine ispunjavalo sve uvjete propisane podzakonskim aktima regulatora, a posebno one koji se odnose na adekvatnost kapitala, granicu solventnosti, kvotu šteta i troškova te stupanj likvidnosti, čime je poslovalo uredno i sigurno, na zadovoljstvo dioničara, zaposlenika, a napose osiguranika Društva. Višak likvidnih sredstava ulagan je uz nužnu dozu prudenčijalnosti s obzirom na volatilitnost financijskih tržišta, a na kraju je 2013. godine Društvo raspolagalo s 3,9 milijuna kuna više imovine za pokriće tehničkih pričuva od iznosa obveza, što je na primjeren način osiguravalo solventnost.

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d. je tijekom 2013. godine nastavilo tradiciju i praksu društveno osjetljivog, odgovornog i poželjnog partnera svojim osiguranicima, ali i cijeloj hrvatskoj javnosti, kroz provođenje sponzorskih aktivnosti prema stručnim i kulturnim manifestacijama kao i svoj humanitarni rad u vidu brojnih donacija specijaliziranim zdravstvenim ustanovama u Republici Hrvatskoj.

## Osnovni podaci o CROATIA zdravstvenom osiguranju d.d.

### Pravni okvir, djelatnost i zaposlenici

Croatia zdravstveno osiguranje d.d. («Društvo») sa sjedištem u Zagrebu, Miramarska 22, registrirano je pri Trgovačkom sudu u Zagrebu dana 8. ožujka 2004. godine pod matičnim brojem subjekta 080484163. Društvo je ovisno društvo u Grupi Croatia osiguranje u kojoj je krajnja Matica društvo Croatia osiguranje d.d., Zagreb, a djelatnost društva su poslovi zdravstvenog osiguranja.

Temeljni kapital Društva iznosi 44.363.000 kuna i podijeljen je na 44.363 redovne dionice od kojih 6.000 redovnih dionica serije „A“ koje glase na ime, 23.363 redovnih dionica serije „B“, te 15.000 redovnih dionica serije „C“, svaka nominalne vrijednosti u iznosu od 1.000 kuna. Svaka dionica daje pravo na jedan (1) glas na Glavnoj skupštini Društva, pravo na dividendu kao i druga prava sukladno statutu Društva i zakonskim odredbama.

Vlasnička struktura Društva na dan 31. prosinca 2013. godine prikazana je kako slijedi:

Dioničar	Broj dionica	% udjela u temeljnom kapitalu
Croatia osiguranje d.d., Zagreb	29.363	66,19%
Croatia Lloyd d.d., Zagreb	15.000	33,81%
<b>Ukupno</b>	<b>44.363</b>	<b>100,00%</b>

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga ("Agencija") je regulatorno tijelo Društva.

### Tijela Društva u izvještajnom razdoblju

Upravu Društva činili su:

1. Damir Mihanović – Predsjednik Uprave od 20. veljače 2013. godine
2. Mario Puljiz – Član Uprave od 3. lipnja 2011. godine

Članovi Nadzornog odbora su:

1. Krešimir Starčević – Predsjednik Nadzornog odbora
2. Kitica Mioč – Zamjenica predsjednika Nadzornog odbora
3. Tea Dakić – Član Nadzornog odbora
4. Ivan Fabijančić - Član Nadzornog odbora
5. Anita Oreč - Član Nadzornog odbora

Godišnje izvješće za 2013.

Upravljanje ljudskim potencijalima

Na dan 31. prosinca 2013. godine Društvo je imalo 136 zaposlenika (31. prosinca 2012. godine 123 zaposlenika), kako je prikazano u nastavku:

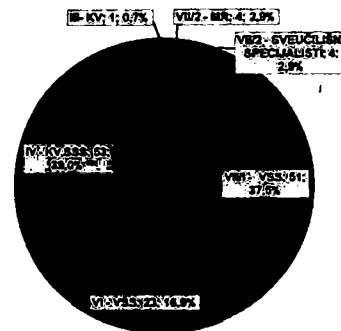
Stručna sprema	31.12.2013.	31.12.2012.
Magistri, sveučilišni specijalisti	8	8
VSS	51	46
VŠS	23	21
SSS	53	47
KV	1	1
<b>Ukupno</b>	<b>136</b>	<b>123</b>

Odnos zaposlenih po spolu i kvalifikacijska struktura društva na dan 31.12.2013.

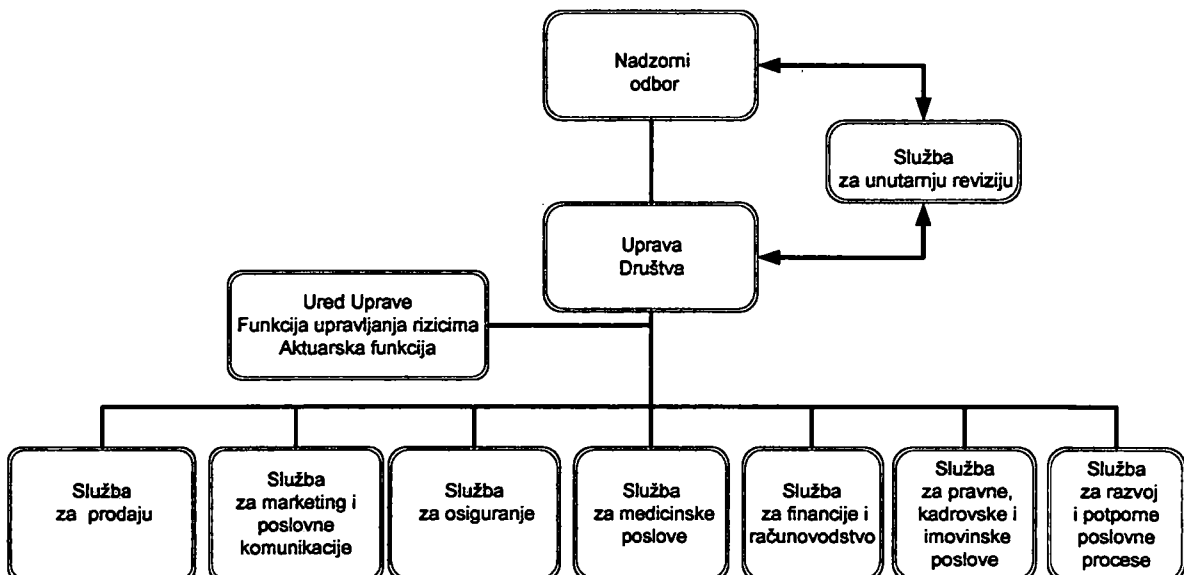
Odnos zaposlenih po spolu na dan 31.12.2013.



Kvalifikacijska struktura zaposlenih na dan 31.12. 2013.



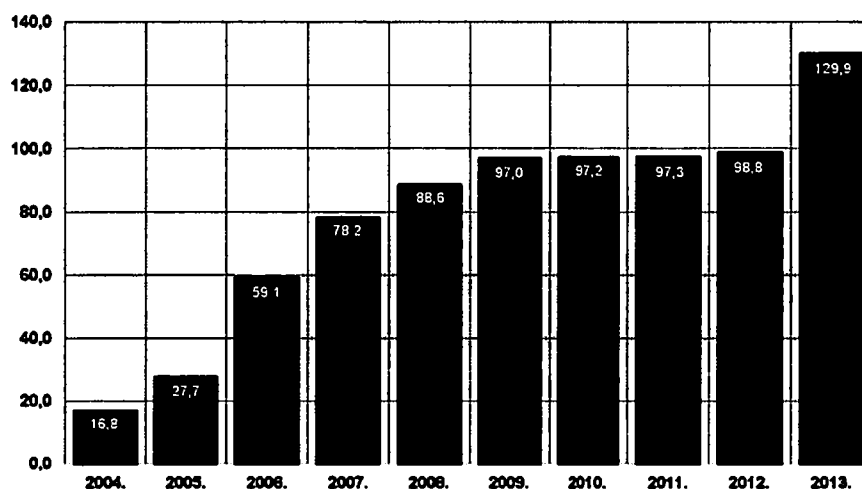
Organizacijska shema Društva tijekom izvještajnog razdoblja



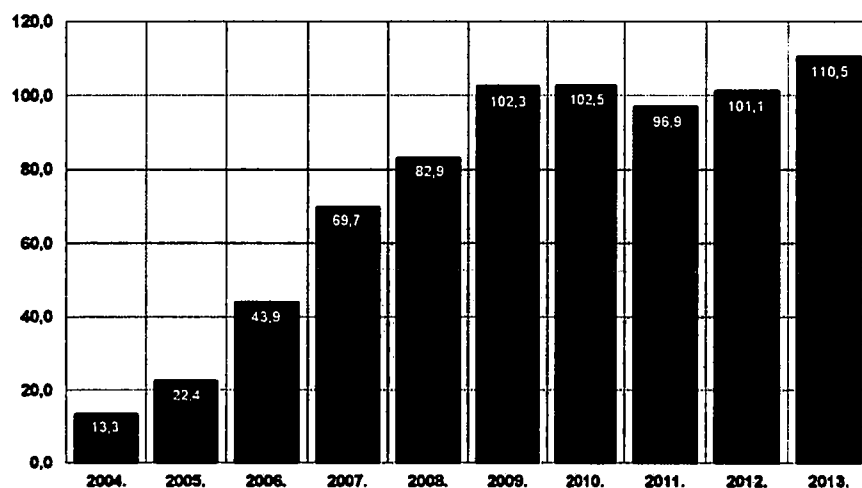
## Pregled proteklih 10 godina poslovanja

Od svog osnutka 2004. godine i prisustva na hrvatskom tržištu dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja CROATIA zdravstveno osiguranje d.d. bilježilo je stalan rast zaračunate bruto premije i ukupnih prihoda, pa i u godinama recesije i općih gospodarskih teškoća, o čemu svjedoče sljedeći grafikoni:

Zaračunata bruto premija 2004. - 2013. godine, u mil. HRK



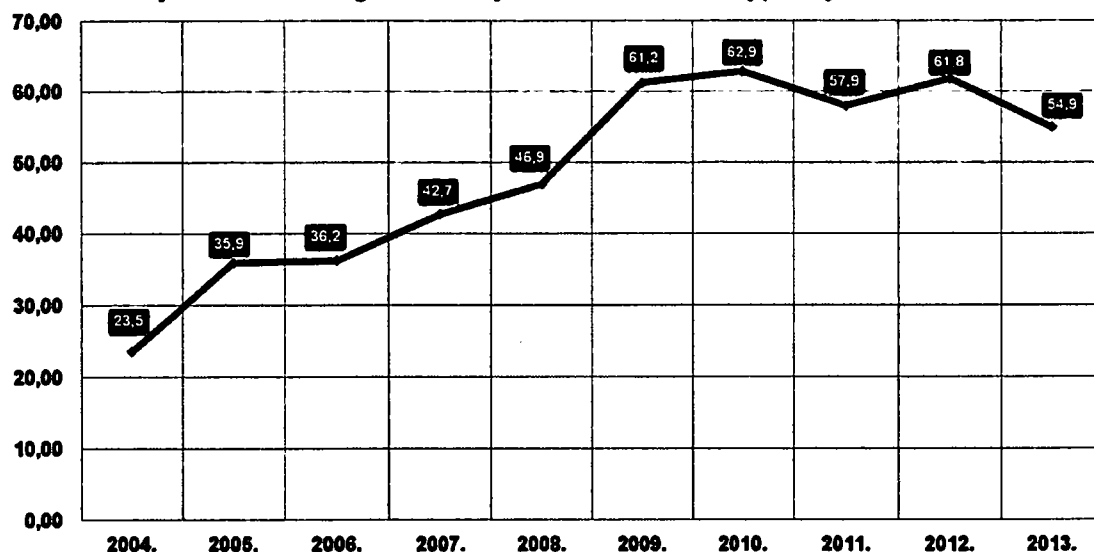
Ukupni prihodi 2004. - 2013. godine, u mil. HRK



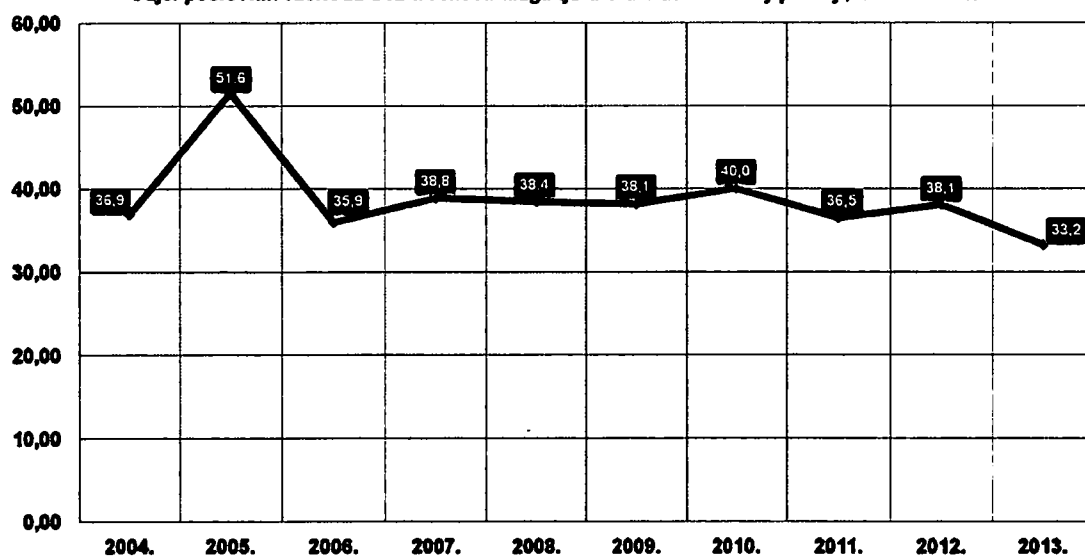
## Godišnje izvješće za 2013.

Posebna je pažnja posvećivana udjelu izdataka za osigurane slučajeve te poslovnih rashoda u zaračunatoj bruto premiji.

Udjel izdataka za osigurane slučajeve u bruto zaračunatoj premiji, izraženo u %



Udjel poslovnih rashoda bez troškova ulaganja u bruto zaračunatoj premiji, izraženo u %



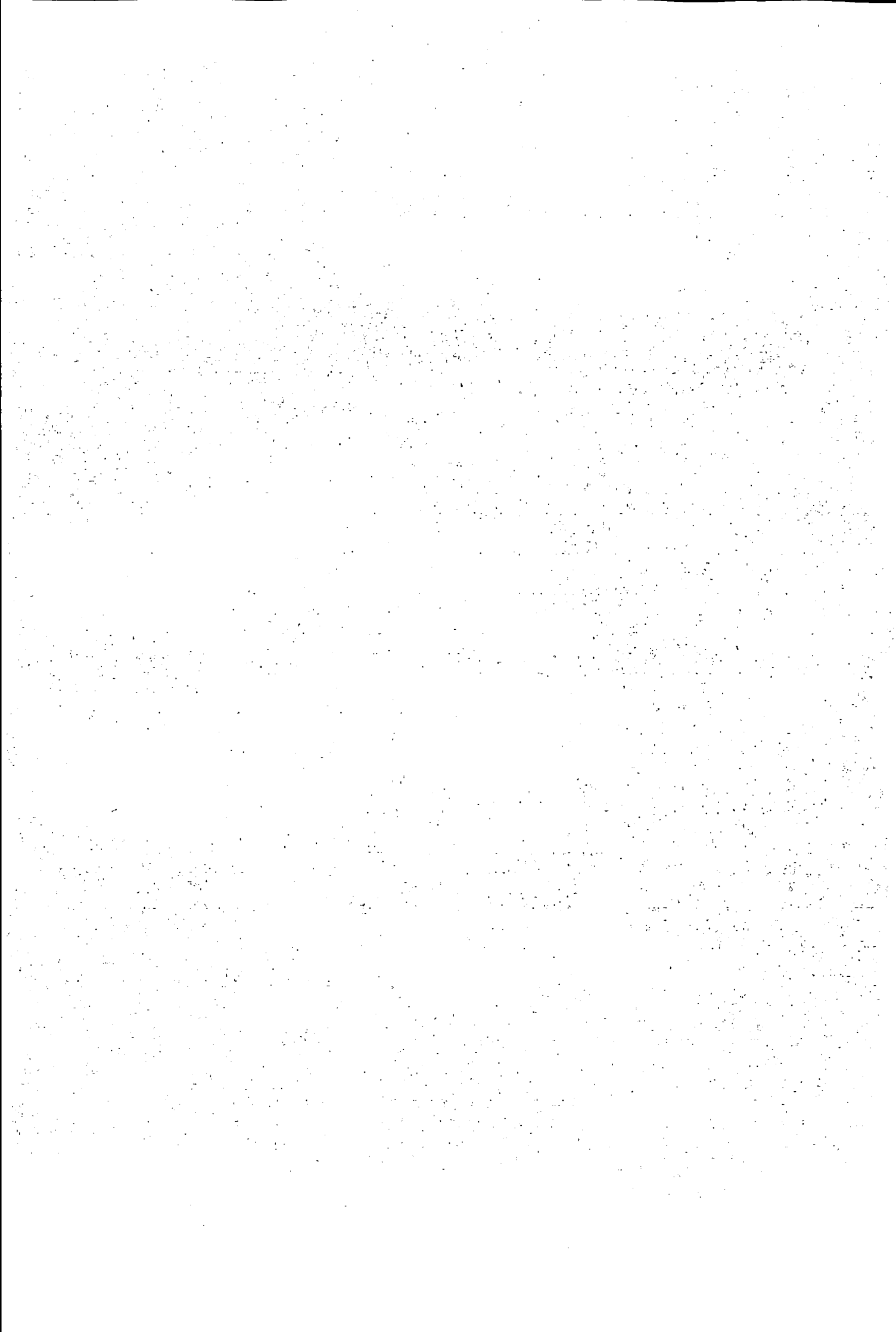
Nepovoljna kretanja u širem poslovnom okruženju, posebno od 2009. godine naovamo, usporila su trend rasta zaračunate bruto premije i ukupnih prihoda. Tijekom 2013. godine Društvo je uložilo dodatne napore u promicanju i prodaji polica dopunskog zdravstvenog osiguranja, što je rezultiralo značajnim porastom bruto zaračunate premije te vrste zdravstvenog osiguranja (indeks 245,5), kao i porastom ukupne bruto zaračunate premije (indeks 131,6).



## Tržišna pozicija Društva u 2012. i 2013. godini

Sveukupno tržište osiguranja u 2012. i 2013. godini							
Rang u 2012.	Rang u 2013.	Osiguratelj	UKUPNO				
			Zaračunata bruto premija u HRK		Indeks 13/12.	Udio u %	
			I-XII 2012.	I-XII 2013.			2012.
1.	1.	Croatia osiguranje d.d.	2.707.693.805	2.625.085.411	96,9	29,96	28,92
2.	2.	Allianz Zagreb d.d.	1.089.353.535	1.179.481.961	108,3	12,05	12,99
3.	3.	Euroherc osiguranje d.d.	976.512.057	970.271.327	99,4	10,80	10,69
4.	4.	Jadransko osiguranje d.d.	627.318.864	626.094.349	99,8	6,94	6,90
5.	5.	Wiener osiguranje VIG d.d.	591.961.355	552.316.975	93,3	6,55	6,09
6.	6.	Basler osiguranje Zagreb d.d.	404.041.288	401.884.788	99,5	4,47	4,43
7.	7.	Grawe hrvatska d.d.	391.703.499	393.632.996	100,5	4,33	4,34
9.	8.	Generali osiguranje d.d.	340.451.753	365.744.248	107,4	3,77	4,03
8.	9.	Triglav osiguranje d.d.	347.861.771	355.807.363	102,3	3,85	3,92
11.	10.	Uniqa osiguranje d.d.	226.088.783	278.030.436	123,0	2,50	3,06
10.	11.	Merkur osiguranje d.d.	285.302.209	272.394.203	95,5	3,16	3,00
12.	12.	Agram životno osiguranje d.d.	203.282.855	205.597.080	101,1	2,25	2,27
13.	13.	Hok osiguranje d.d.	185.724.582	195.874.819	105,5	2,05	2,16
15.	14.	Erste osiguranje vig d.d.	115.725.894	139.301.691	120,4	1,28	1,53
16.	15.	Croatia zdravstveno osiguranje d.d.	98.752.184	129.918.290	131,6	1,09	1,43
14.	16.	Sunce osiguranje d.d.	168.233.917	116.834.708	69,4	1,86	1,29
18.	17.	Velebit osiguranje d.d.	65.240.629	68.418.309	104,9	0,72	0,75
17.	18.	BNP Paribas Cardiff osiguranje d.d.	75.630.359	52.097.730	68,9	0,84	0,57
19.	19.	Societe generale osiguranje d.d.	42.063.416	41.341.748	98,3	0,47	0,46
20.	20.	Izvor osiguranje d.d.	32.115.606	34.481.512	107,4	0,36	0,38
23.	21.	Velebit životno osiguranje d.d.	11.124.199	16.085.300	144,6	0,12	0,18
25.	22.	Wüstenrot životno osiguranje d.d.	6.818.243	15.281.777	224,1	0,08	0,17
22.	23.	Kd life osiguranje d.d.	15.849.456	14.862.638	93,8	0,18	0,16
21.	24.	Ergo životno osiguranje d.d.	20.767.107	14.335.158	69,0	0,23	0,16
24.	25.	Hrvatsko kreditno osiguranje d.d.	7.678.445	9.003.221	117,3	0,08	0,10
26.	26.	Ergo osiguranje d.d.	1.179.450	2.422.022	205,4	0,01	0,03
		<b>Ukupno</b>	<b>9.038.475.262</b>	<b>9.076.600.061</b>	<b>100,4</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
Napomena: osiguratelji svrstani u skladu s ostvarenim rangom u 2013. godini							

Izvor podataka: HUO



Godišnje izvješće za 2013.

Ukupno tržište neživotnih osiguranja u 2012. i 2013. godini							
Rang u 2012.	Rang u 2013.	Osiguratelj	UKUPNO				
			Zaračunata bruto premija u HRK I-XII 2012.	Zaračunata bruto premija u HRK I-XII 2013.	Indeks 13/12.	Udio u %	
						2012.	2013.
1.	1.	Croatia osiguranje d.d.	2.343.874.377	2.269.034.358	96,8	35,64	34,71
2.	2.	Euroherc osiguranje d.d.	976.435.204	970.248.944	99,4	14,85	14,84
3.	3.	Allianz Zagreb d.d.	679.338.883	708.099.867	104,2	10,33	10,83
4.	4.	Jadransko osiguranje d.d.	627.012.874	625.887.211	99,8	9,53	9,57
6.	5.	Triglav osiguranje d.d.	278.920.803	290.698.909	104,2	4,24	4,45
5.	6.	Wiener osiguranje VIG d.d.	306.191.508	282.133.870	92,1	4,66	4,32
7.	7.	Generali osiguranje d.d.	223.173.194	245.869.004	110,2	3,39	3,76
8.	8.	Basler osiguranje Zagreb d.d.	203.620.676	209.619.096	102,9	3,10	3,21
9.	9.	Hok osiguranje d.d.	185.761.552	195.874.982	105,4	2,82	3,00
12.	10.	Uniqa osiguranje d.d.	132.339.902	150.730.361	113,9	2,01	2,31
11.	11.	Grawe hrvatska d.d.	140.607.130	147.111.530	104,6	2,14	2,25
13.	12.	Croatia zdravstveno osiguranje d.d.	98.752.184	129.918.290	131,6	1,50	1,99
10.	13.	Sunce osiguranje d.d.	168.075.773	116.669.557	69,4	2,56	1,78
15.	14.	Velebit osiguranje d.d.	65.240.629	68.418.309	104,9	0,99	1,05
14.	15.	BNP Paribas Cardiff osiguranje d.d.	75.630.359	52.098.069	68,9	1,15	0,80
16.	16.	Izvor osiguranje d.d.	32.115.606	34.481.512	107,4	0,49	0,53
17.	17.	Merkur osiguranje d.d.	30.505.144	28.916.796	94,8	0,46	0,44
18.	18.	Hrvatsko kreditno osiguranje d.d.	7.678.445	9.003.221	117,3	0,12	0,14
19.	19.	Ergo osiguranje d.d.	1.179.450	2.422.022	205,4	0,02	0,04
Ukupno			6.576.453.695	6.537.235.909	99,4	100,00	100,00

Napomena: osiguratelji svrstani u skladu s ostvarenim rangom u 2013. godini

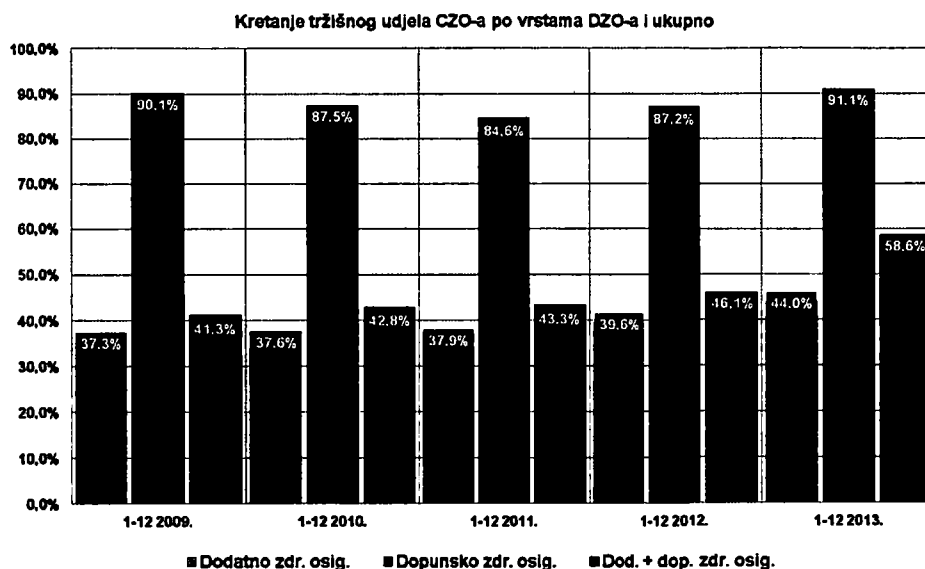
Izvor podataka: HUO

Ovdje treba napomenuti kako je CROATIA zdravstveno osiguranje d.d. jedino osiguravajuće društvo u Republici Hrvatskoj koje se isključivo bavi dobrovoljnim zdravstvenim osiguranjima u okviru neživotnih osiguranja, kako je definirano Zakonom o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju.

U okolnostima kad je ukupno hrvatsko osigurateljno tržište zabilježilo ostvarenje bruto zaračunate premije na razini prethodne godine (indeks 100,4), kad su neživotna osiguranja pala za 0,6%, Društvo je zabilježilo porast bruto zaračunate premije od 31,6% i povećalo svoj udjel u ukupno zaračunatoj premiji, odnosno u bruto zaračunatoj premiji neživotnih osiguranja, kako proizlazi iz prethodno prikazanih podataka.

Kad je riječ samo o hrvatskom tržištu dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja, Društvo je u posljednjih nekoliko godina ostvarivalo stalan rast tržišnog udjela i u 2013. godini potvrdilo ulogu tržišnog lidera:

## Godišnje izvješće za 2013.



### Pokazatelji poslovanja

Opis pozicije	I-XII 2012.	I-XII 2013.	Indeks (3/2)
1	2	3	4
<b>Zaračunata bruto premija</b>	<b>98.752.184</b>	<b>129.918.290</b>	<b>131,6</b>
<b>Zarađena premija</b>	<b>98.169.139</b>	<b>107.587.066</b>	<b>109,6</b>
<b>Promjena pričuva prijenosnih premija</b>	<b>644.534</b>	<b>-21.260.234</b>	<b>-</b>
<b>Ispravak vrijednosti premije</b>	<b>-1.227.578</b>	<b>-1.070.990</b>	<b>87,2</b>
<b>Prihodi od ulaganja</b>	<b>2.158.984</b>	<b>1.846.666</b>	<b>85,5</b>
<b>Ostali prihodi</b>	<b>762.610</b>	<b>1.024.459</b>	<b>134,3</b>
<b>UKUPNI PRIHODI</b>	<b>101.090.733</b>	<b>110.458.190</b>	<b>109,3</b>
<b>Tehnički rashodi</b>	<b>59.683.947</b>	<b>71.841.542</b>	<b>120,4</b>
<i>Troškvi pribave</i>	<i>4.517.930</i>	<i>8.043.506</i>	<i>178,0</i>
<i>Troškvi uprave (i ostali tr. uklj. vrij. uskl. i rezerviranja osim ulaganja)</i>	<i>33.076.231</i>	<i>35.102.464</i>	<i>106,1</i>
<b>Poslovni rashodi</b>	<b>37.594.161</b>	<b>43.145.970</b>	<b>114,8</b>
<b>UKUPNI RASHODI</b>	<b>97.289.592</b>	<b>124.978.568</b>	<b>128,5</b>
<b>Udjeli u zaračunatoj premiji</b>	<b>I-XII 2012</b>	<b>I-XII 2013</b>	<b>Promjena P.P.</b>
Tehnički rashodi	60,4%	55,3%	-5,1%
Troškovi pribave	4,6%	6,2%	1,6%
Troškovi uprave	33,5%	27,0%	-6,5%
Poslovni rashodi	38,1%	33,2%	-4,9%
<b>Udjeli u zarađenoj premiji</b>	<b>I-XII 2012</b>	<b>I-XII 2013</b>	<b>Promjena P.P.</b>
Tehnički rashodi	60,8%	66,8%	6,0%
Troškovi pribave	4,6%	7,5%	2,9%
Troškovi uprave	33,7%	32,6%	-1,1%
Poslovni rashodi	38,3%	40,1%	1,8%

## Ulaganje sredstava Društva

Rb	OPIS	VRSTA ULAGANJA			Struktura	
		Iznosi u kunama		Indeks	2012.	2013.
		Na dan 31.12.2012.	Na dan 31.12.2013.		%	%
1	Trezorski zapisi MF	4.951.418	25.650.255	518,0	7,5%	40,6%
2	Trezorski zapisi MF iz kapitala	990.070	0	0,0	1,5%	0,0%
3	Obveznice RHMF-O-19BA2	1.030.206	1.042.142	101,2	1,6%	1,6%
4	Depoziti	11.600.000	11.000.000	94,8	17,5%	17,4%
5	Depoziti iz kapitala	16.800.000	4.000.000	23,8	25,4%	6,3%
6	Građevinski objekti	9.332.004	5.340.360	57,2	14,1%	8,5%
7	Osniv. prava ARS M. Pula	10.125.000	4.144.000	40,9	15,3%	6,6%
8	Osn.prava Polikl. Zagreb	20.000	20.000	100,0	0,0%	0,0%
9	Fondovi	11.324.536	11.983.493	105,8	17,1%	19,0%
<b>UKUPNO</b>		<b>66.173.234</b>	<b>63.180.249</b>	<b>95,5</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

S obzirom na turbulentno stanje na financijskom tržištu u 2013. godini – koje je obilježio izraziti pad kamatnih stopa na depozite poslovnih banaka – društvo se odlučilo za konzervativniji pristup ulaganju, te je preferiralo sigurnija ulaganja u vrijednosne papire s fiksnom kamatnom stopom. Takvim zaokretom u strukturi ulagačkog portfelja povećan je udio ulaganja u trezorske zapise Ministarstva financija sa 7,5% na 40,6%, a smanjen udio ulaganja u depozite sa 42,9% na 23,7% portfelja. Radi negativnog iskustva vezanog za Credo banku d.d. te objavljenu informaciju od strane HNB-a, o pojačanom nadzoru nad 4 manje banke smanjen je apetit na rizik te je postupno smanjivano (do potpunog povlačenja) ulaganje u manje banke koje su internim scoringom ocijenjene kao vrlo rizične ili rizične, ali također i veće banke koje su odbile ponuditi instrumente osiguranja depozita.

Vrijednost ukupnih ulaganja na kraju 2013. godine iznosila je 63,1 mil. kuna što je za 2,9 mil. kuna manje u odnosu na kraj 2012. godine kada je njihova vrijednost iznosila 66,1 milijun kuna. Presudan utjecaj na ovakvo stanje imalo je smanjenje vrijednosti nekretnina i udjela za ukupno 9,9 mi. kuna dok su financijska ulaganja istovremeno povećana za 6,97 mil. kuna.

U 2013. godini ostvareni su prihodi od ulaganja u iznosu od 1,85 milijuna kuna. Uslijed već spomenutog pada kamatnih stopa u odnosu na prethodno obračunsko razdoblje smanjeni su za 312.318 kuna ili za 14,5%.



## Tehničke pričuve i imovina za pokriće

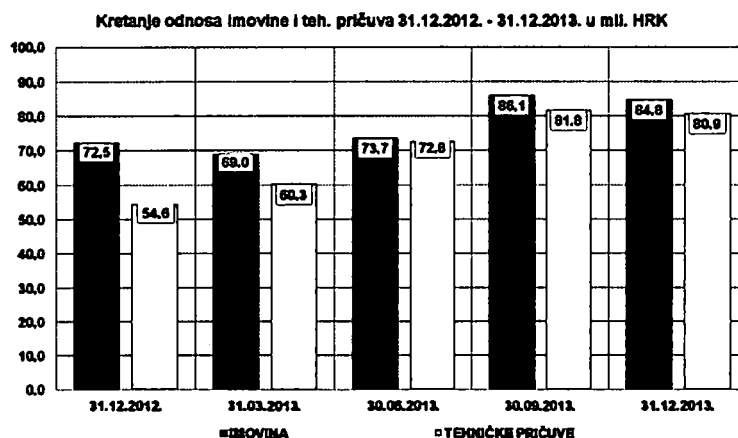
Rb	Opis	31.12.2012.	31.03.2013.	30.06.2013.	30.09.2013.	31.12.2013.	Indeks (6/2)
0	1	2	3	4	5	6	8
1	<b>TEHNIČKE PRIČUVE</b>	<b>54.591.372</b>	<b>60.344.668</b>	<b>72.840.624</b>	<b>81.794.776</b>	<b>80.929.775</b>	<b>148,2</b>
2	Pričuva za štete	6.889.667	5.229.499	8.799.950	7.760.852	11.467.836	166,4
3	Pričuva za bonuse i popuste	3.500.000	1.750.000	1.750.000	4.350.000	4.000.000	114,3
4	Pričuva za prijenosne premije	44.201.705	53.365.169	62.290.675	69.683.924	65.461.939	148,1
5	<b>IMOVINA</b>	<b>72.474.776</b>	<b>69.005.636</b>	<b>73.698.602</b>	<b>86.099.755</b>	<b>84.820.629</b>	<b>117,0</b>
6	Vrijednosni papiri	5.981.624	5.926.787	9.855.075	22.628.998	26.692.397	446,2
7	Uz suglasnost nadz. tijela	34.125.000	34.125.000	34.125.000	34.125.000	28.144.000	82,5
8	Fondovi	11.324.536	6.338.265	4.851.226	6.869.452	11.983.493	105,8
9	Depoziti	11.600.000	12.100.000	14.600.000	12.400.000	11.000.000	94,8
10	Nekretnine	9.332.004	9.332.004	9.332.004	9.332.004	5.340.360	57,2
11	Ostalo	111.612	1.183.579	935.298	744.300	1.660.380	1.487,6
12	<b>RAZLIKA IM-TP</b>	<b>17.883.404</b>	<b>8.660.967</b>	<b>857.978</b>	<b>4.304.979</b>	<b>3.890.855</b>	<b>21,8</b>
13	% TP/IM	75,3%	87,4%	98,8%	95,0%	95,4%	-
14	% IM/TP	132,8%	114,4%	101,2%	105,3%	104,8%	-

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d. imalo je na dan 31.12.2013. godine u poslovnim knjigama i financijskim izvještajima iskazane tehničke pričuve u iznosu od 80,9 mil. kuna, od čega se na pričuvu za prijenosne premije odnosi 65,4 mil. kuna, pričuvu za bonuse i popuste 4,0 mil. kuna te na pričuvu za štete 11,4 mil. kuna. U odnosu na isti datum prethodne godine ukupno povećanje tehničkih pričuva iznosi 48,2%. U svim kategorijama pričuva došlo je do značajnog rasta, pri čemu je povećanje pričuva za prijenosne premije nominalno najznačajnije i iznosilo je 21,2 mil. kuna.

Sva ulaganja imovine za pokriće tehničkih pričuva obavljena su sukladno odredbama Zakona o osiguranju i provedbenih Pravilnika.

Na dan 31.12.2013. godine imovina za pokriće tehničkih pričuva bila je za 17 % ili 12,3 mil. kuna veća u odnosu na 31.12.2012. godine, unatoč smanjenju vrijednosti Ars Medice za 5,9 mil. kuna te umanjena vrijednosti nekretnina za 3,9 mil. kuna. S druge strane porastao je udio financijskih ulaganja u vrijednosne papire za 20,7 milijuna kuna, te iznosi 26,69 mil. kuna.

Pokriće iskazanih tehničkih pričuva imovinom bilo je i dalje u propisanim regulatornim okvirima – iskazan je višak u iznosu od 3.890.855 kuna.



## Upravljanje rizicima

Upravljanje rizicima kroz provođenje mjera i aktivnosti na identificiranju, mjerenju i praćenju rizika kojima je Društvo bilo izloženo u razdoblju od 01.01. do 31.12.2013. godine, temeljilo se na sljedećim internim aktima: Strategiji upravljanja rizicima za 2013. godinu, Politikama i procedurama upravljanja rizicima za 2013. godinu, Katalogu rizika za 2013. godinu te Pravilniku o upravljanju rizicima za 2013. godinu. Društvo je uspostavilo adekvatan sustav unutarnjih kontrola nad upravljanjem rizicima. Unutarnja revizija nadgleda cjelokupno poslovanje Društva i ocjenjuje sustav unutarnjih kontrola.

Društvo je u poslovanju tijekom izvještajnog razdoblja upravljalo sljedećim, u poslovanju značajnijim, rizicima:

### 1. Rizik osiguranja

- 1.1. Premijski rizik
- 1.2. Rizik nastanka štetnog događaja
- 1.3. Rizik pričuva

### 2. Tržišni rizik

- 2.1. Valutni rizik
- 2.2. Kamatni rizik
- 2.3. Rizik nekretnina
- 2.4. Rizik vlasničkih vrijednosnih papira

### 3. Kreditni rizik,

### 4. Rizik likvidnosti,

### 5. Rizik koncentracije

### 6. Operativni rizik,

### 7. Strateški rizik:

- 7.1. Rizik konkurencije,
- 7.2. Rizik poslovnog okruženja
- 7.3. Rizik osiguranika,

### 8. Rizik ugleda.

### **Premijski rizik**

Premijski rizik očituje se u vidu:

- primjene aktuarskih izračuna i metoda kod utvrđivanja visine premije ovisno o ugovorenom opsegu pokrića i
- raspoloživosti kvalitetnih ulaznih podataka za izračun visine premije.

Kontinuirano se provode standardni postupci utvrđivanja premije primjenom odgovarajućih aktuarskih metode, a za potrebe potencijalnog ugovaranja dodatnog zdravstvenog osiguranja.

Provedena je dodatna analiza dostatnosti premije za dopunsko zdravstveno osiguranje s obzirom na odluku Upravnog vijeća Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje s 51. sjednice održane 27. prosinca 2013. godine kojom je utvrđena nova vrijednost koeficijenta 1.0 u sustavu dijagnostičko terapijskih skupina (DTS) čime se mijenja osnovica za obračun sudjelovanja u troškovima bolničke zdravstvene zaštite bolesnika oboljelih od akutnih bolesti u iznosu od 8% i 15%.

Temeljem provedene procjene predloženo je Upravi Društva praćenje iznosa šteta kako bi se na vrijeme mogle poduzeti odgovarajuće mjere.

### **Rizik nastupa štetnog događaja**

Naziv pokazatelja	Izračun 01.01.-31.12.2012.	Izračun 01.01.-31.12.2013.
<b>Kvota šteta</b>	<b>61,4%</b>	<b>65,7%</b>
<b>Kvota troškova</b>	<b>37,8%</b>	<b>31,2%</b>
<b>Kombinirani omjer (štete + troškovi)</b>	<b>99,2%</b>	<b>96,9%</b>

Sukladno već ranije uočenim trendovima povećanja kvote šteta u dodatnom zdravstvenom osiguranju, a što je rezultiralo ukupnim umjerenim porastom kvote šteta za 4,3 postotna boda tijekom 2013. godine, predložene su i usvojene mjere za poboljšanje mjerodavnog tehničkog rezultata, čiji se pozitivni efekti očekuju u narednom razdoblju. Udjel bruto zaračunate premije dopunskog zdravstvenog osiguranja, koje ima manji udjel šteta od dodatnog zdravstvenog osiguranja, na kraju godine se povećao na 48%, a što i u narednom razdoblju treba dodatno utjecati na smanjenje ukupne kvote šteta.

Prema izračunu na dan 31.12.2013. godine, došlo je do smanjenja kvote troškova, što je u najvećoj mjeri rezultat značajnog povećanja bruto zaračunate premije na godišnjoj razini (31,6%). Ukupni su rashodi porasli 28,5%, poglavito zahvaljujući porastu iznosa za osigurane slučajeve za 16,8%, a velikim dijelom radi vrlo značajnog porasta troškova ulaganja kao rezultata revalorizacije vrijednosti ulaganja u aktivi Društva za -9.972.644 kuna. Udjel ostalih rashoda uvećanih za porez na promet u ukupnoj strukturi rashoda na taj je način porastao za 5,36 postotnih bodova uz indeks rasta 189,2 u odnosu na isto razdoblje prethodne godine. Poslovni su rashodi porasli za 9% u odnosu na isto prošlogodišnje razdoblje.



## Godišnje izvješće za 2013.

Popravljen je kombinirani omjer šteta i troškova za 2,3 postotna boda i na kraju 2013. godine iznosio je 96,9%, što ukazuje na ukupno pozitivno stanje tehničkog rezultata.

### Rizik pričuve

Rizikom pričuve Društvo upravlja na način da aktuar Društva utvrđuje pričuvu za nastale, a neprijavljene štete (IBNR) koristeći statističku metodu procijenjenog iznosa štete. Procjena pričuve za nastale, a neprijavljene štete je općenito podložna većem stupnju neizvjesnosti, nego pričuva za prijavljene štete. Društvo vodi računa o stalnoj raspoloživosti kvalitetnih ulaznih podatka temeljem kojih se izračunava i procjenjuje visina potrebne pričuve.

Rizik pričuve se prati na mjesečnoj razini kroz sljedeće izvještaje:

- Obračun pričuve šteta– mjesečno i kvartalno, do kraja tekućeg mjeseca za proteklo razdoblje,
- Obračun pričuve za bonuse i popuste – mjesečno i kvartalno, do kraja tekućeg mjeseca za proteklo razdoblje,
- Obračun pričuve za prijenosne premije – mjesečno i kvartalno, do kraja tekućeg mjeseca za proteklo razdoblje.

OBRAČUN PRIČUVE NA DAN	31.12.2012.		31.12.2013.		Razlika (5-3)
	Broj	Iznos	Broj	Iznos	
1	2	3	4	5	6
<b>1. Pričuva za nastale prijavljene štete</b>	<b>14.511</b>	<b>4.908.993</b>	<b>22.134</b>	<b>6.422.754</b>	<b>1.513.761</b>
1.1. Pričuva neriješ. šteta iz preth. god.	0	0	0	0	0
1.2. Pričuva neriješ. šteta iz tekuće god.	14.511	4.908.993	22.134	6.422.754	1.513.761
<b>2. Pričuva za nastale neprijavljene štete</b>		<b>1.500.000</b>		<b>4.245.000</b>	<b>2.745.000</b>
<b>3. Pričuva za troškove obrade šteta</b>		<b>480.674</b>		<b>800.082</b>	<b>319.407</b>
<b>UKUPNO PRIČUVA ŠTETA (1 + 2 + 3)</b>	<b>14.511</b>	<b>6.889.667</b>	<b>22.134</b>	<b>11.467.836</b>	<b>4.578.168</b>
<b>4. PRIČUVA ZA POVRATE PREMIJE (bonuse i popuste)</b>		<b>3.500.000</b>		<b>4.000.000</b>	<b>500.000</b>
4.1. Pričuva za povrate premije -bonusi		2.700.000		2.000.000	-700.000
4.2. Pričuva za povrate premije- popusti		800.000		2.000.000	1.200.000
<b>UKUPNO PRIČUVA (1 + 2 + 3 + 4)</b>		<b>10.389.667</b>		<b>15.467.836</b>	<b>5.078.168</b>

Rb	Opis	31.12.2012.	31.03.2013.	30.06.2013.	30.09.2013.	31.12.2013.	Indeks (6/5)	Indeks (6/2)
0	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>1</b>	<b>TEHNIČKE PRIČUVE</b>	<b>54.591.372</b>	<b>60.344.668</b>	<b>72.840.624</b>	<b>81.794.776</b>	<b>80.929.775</b>	<b>98,9</b>	<b>148,2</b>
2	Pričuva za štete	6.889.667	5.229.499	8.799.950	7.760.852	11.467.836	147,8	166,4
3	Pričuva za bonuse i popuste	3.500.000	1.750.000	1.750.000	4.350.000	4.000.000	92,0	114,3
4	Pričuva za prijenosne premije	44.201.705	53.365.169	62.290.675	69.683.924	65.461.939	93,9	148,1
<b>5</b>	<b>IMOVINA</b>	<b>72.474.776</b>	<b>69.005.636</b>	<b>73.698.602</b>	<b>86.099.755</b>	<b>84.820.629</b>	<b>98,5</b>	<b>117,0</b>
6	Vrijednosni papiri	5.981.624	5.926.787	9.855.075	22.628.998	26.692.397	118,0	446,2
7	Uz suglasnost nadz. tijela	34.125.000	34.125.000	34.125.000	34.125.000	28.144.000	82,5	82,5
8	Fondovi	11.324.536	6.338.265	4.851.226	6.869.452	11.983.493	174,4	105,8
9	Depoziti	11.600.000	12.100.000	14.600.000	12.400.000	11.000.000	88,7	94,8
10	Nekretnine	9.332.004	9.332.004	9.332.004	9.332.004	5.340.360	57,2	57,2
11	Ostalo	111.612	1.183.579	935.298	744.300	1.660.380	223,1	1.487,6
<b>12</b>	<b>RAZLIKA IM-TP</b>	<b>17.883.404</b>	<b>8.660.967</b>	<b>857.978</b>	<b>4.304.979</b>	<b>3.890.855</b>	<b>90,4</b>	<b>21,8</b>
<b>13</b>	<b>% TP/IM</b>	<b>75,3%</b>	<b>87,4%</b>	<b>98,8%</b>	<b>95,0%</b>	<b>95,4%</b>	-	-
<b>14</b>	<b>% IW/TP</b>	<b>132,8%</b>	<b>114,4%</b>	<b>101,2%</b>	<b>105,3%</b>	<b>104,8%</b>	-	-

## Godišnje izvješće za 2013.

Sukladno odredbama Zakona o osiguranju (NN br. 151/05), te Pravilnika o načinu izračuna granica solventnosti (adekvatnosti kapitala) propisanog od strane HANFA-e (N.N. broj 140/05), Društvo je obavilo izračun, kako slijedi:

### **Izračun granice solventnosti**

R.B.	Opis	Izračun na dan 31.12.2012.	Izračun na dan 31.12.2013.
1.	Granica solventnosti (premija)	17.891.409	23.385.292
2.	Granica solventnosti (štete)	15.472.239	16.360.210
3.	Granica solventnosti za neživotna osiguranja (veći iznos između 1. i 2.)	17.891.409	23.385.292

### **Izračun adekvatnosti kapitala**

Adekvatnost kapitala na dan 31.12.2012./2013.			
Redni broj	Opis	Prethodno poslovno razdoblje	Promatrano poslovno razdoblje
1.	Granica solventnosti (prema čl. 99. Zakona) (GS - N (10))	17.891.409	23.385.292
2.	MIN. TEMELJNI KAPITAL prema čl. 19. Zakona (TK)	15.000.000	18.750.000
3.	1/3 granice solventnosti (prema čl. 99. Zakona) (3) = (1) / 3	5.963.803	7.795.097
4.	Jamstveni kapital (JK)	57.911.157	49.344.703
5.	Kapital (K)	57.911.157	49.344.703
6.	JK >= 1/3 Granice solventnosti	OK	OK
7.	JK >= min TK	OK	OK
8.	Kapital >= Granici solventnosti	OK	OK
9.	ADEKVATNOST KAPITALA (zadovoljena = TRUE)	TRUE	TRUE

Iz prikazanih tablica razvidno je da je Društvo u razdoblju 01.01.-31.12.2013. godine zadovoljilo sve uvjete propisane spomenutim Zakonom i Pravilnikom u smislu granice solventnosti i adekvatnosti kapitala.

### **Valutni rizik**

Društvo nema značajnu imovinu i obveze u stranim valutama. Od ukupnog ulaganja svega 1,43% ulaganja (državne obveznice) ovisi o promjeni tečaja što je u rasponu dopuštene razine. Budući da je imovina investicijskih novčanih fondova u kojima Društvo na dan 31.12.2013. ima udjele (PBZ novčani fond, Erste money fond, HPB novčani, HI-cash fond) zanemarivo vezana uz valutni rizik (samo Erste money fond ima 0,04% portfelja vezanih uz EUR), također, nije bilo potrebe za intervencijama.

U 2013. godini Društvo je iskazalo pozitivne tečajne razlike u iznosi od 12.515 kn što ukazuje na činjenicu da Društvo nije bilo u situaciji promjene tečaja koje bi iskazivale negativni utjecaj, a time i javljanje rizičnosti u odnosu na iskazanu granicu dopuštene razine do 50.000 kn kao posljedice promjene tečaja.

### **Kamatni rizik**

S obzirom na trenutnu situaciju na financijskim tržištima i veliku volatilnost tržišta, Društvo se odlučilo za konzervativniji pristup ulaganju, te je preferiralo sigurnija ulaganja s manjim prinosom. U cilju održanja niskog kamatnog rizika, nastavljena je politika ulaganja u imovinu

## Godišnje izvješće za 2013.

s nižim, ali sigurnim prinosom (postupno povećanje udjela trezorskih zapisa u ukupnim ulaganjima nauštrb depozita). Obzirom da je politika ulaganja zbog kratkoročnosti obveza po ugovorima o osiguranju orijentirana na ulaganja s rokom dospjeća do godinu dana, kamatni rizik je zanemariv. Društvo nema obveza po uzetim zajmovima, te je rizik promjene kamatnih stopa zanemariv.

Društvo također vodi brigu o izloženosti prema bankama, te tijekom 2013.godine nije bilo izloženo niti jednoj banci, i nije bilo potrebe za eventualnim prijevremenim razročenjima što se veže uz kamatni rizik.

### ***Rizik nekretnina***

Društvo posjeduje dvije nekretnine koje ne služe za provođenje djelatnosti, koje su sastavni dio imovine za pokriće tehničkih pričuva. Udjel nekretnina u imovini za pokriće tehničkih pričuva iznosi 6,3%, te je na taj način smanjena izloženost riziku promjene tržišnih cijena nekretnina. Društvo ulaže u kratkotrajnu imovinu odnosno u kratkoročne instrumente do godinu dana (što je vidljivo iz strukture bilance), te do daljnjega nema namjeru ulaganja u dugoročne oblike imovine koje uključuju i ulaganja u nekretnine.

Procjena fer vrijednosti nekretnina radi se jednom godišnje od strane ovlaštenog procjenitelja. U 2013.g. procijenjena vrijednost nekretnina je manja za 3.991.644,00 kn od dosadašnje vrijednosti, što je utjecalo na realizaciju rizika nekretnina, u odnosu na stupanj rizičnosti u iznosu do 2.500.000 kn iskazane tolerancije, uz odstupanje od 1.491.644 kn. Smanjena procjena vrijednosti nekretnina negativno se odrazila na rezultat poslovanja i smanjenje imovine za pokriće tehničke pričuve u istom iznosu. Međutim, unatoč navedenom Društvo je zadržalo dostatnu pokrivenost tehničkih pričuva imovinom, te i dalje od ovih nekretnina ostvaruje ugovoreni mjesečni prinos od zakupnine, a adekvatnost kapitala nije narušena.

S obzirom na iskazane rezultate prodaje i očekivanja ostvarenja budućeg prihoda kao rezultat porasta zaračunate premije, stanje rezervi i zadržane dobiti, za Društvo nije niti u kojem trenutku bila ugrožena prije svega mogućnost podmirivanja obveza što bi iziskivalo restrukturiranje poslovanja u vidu smanjenja temeljnog kapitala ili zaduživanja, niti likvidnost Društva.

### ***Rizik vlasničkih vrijednosnih papira***

Zbog konzervativne politike ulaganja i volatilnosti cijena na tržištu vlasničkih vrijednosnih papira, Društvo ne ulaže niti će do daljnjega ulagati u ove financijske instrumente.

### ***Kreditni rizik***

Društvo kreditnim rizikom upravlja na način da redovito vodi brigu o disperziji ulaganja, temeljem redovite izrade scoringa banaka kako bi se izbjegla pojedinačna izloženost određenoj banci, ali i radi utvrđivanja stupnja rizičnosti same banke.

Tokom godine postupno se smanjuje izloženost jednoj banci (ili jednoj grupaciji), a povećava se ulaganje u trezorske zapise (država). Usvojen je novi Pravilnik o ulaganjima koji je rigorozniji u odnosu na prethodni iz 2010. godine u cilju smanjenja rizika i osiguranja povrata uložених sredstava. S bankama koje su Scoringom ocijenjene kao rizične, ugovoren je

## Godišnje izvješće za 2013.

kolateral (založno pravo nad trezorskim zapisima) čime se direktno utječe na minimiziranje kamatnog rizika. Dospijećem većine depozita u Hypo Alpe-Adria banci, Društvo više nije značajno izloženo pojedinačno niti jednoj banci. Stoga se ne predlažu intervencije u smislu prijevremenog razročenja.

Društvo dosta pažnje posvećuje poslovima naplate potraživanja od osiguranika. Redovito se na mjesečnoj osnovi u 2013. godini pratila naplata pravnih i fizičkih osoba, te izvještavala Uprava Društva. Poslove naplate potraživanja Društvo obavlja sukladno Pravilniku, te njegovom primjenom minimizira kreditni rizik. Društvo redovito provodi mjere ograničavanja nastupa rizika pravodobnim reagiranjem i utvrđenim postupcima upravljanja rizikom definiranim Politikama i procedurama upravljanja rizicima za 2013.g. odnosno na pravilnu primjenu i postupanje sukladno Pravilniku o naplati premije (slanje podsjetnika osiguranicima, opomena pred utuženje, u zadnjem koraku nastupanje ovršnih prijedloga).

U cilju smanjenja kreditnog rizika, Društvo promiče afirmativan pristup u pogledu predstečajnih nagodbi štiteći vjerojatnost uspješne naplate potraživanja od osiguranika.

Na dan 31.12.2013. godine naplaćeno je 89,18% dospjelih potraživanja što je u rasponu dopuštene razine nosivosti rizika i pored uobičajenog postupanja s dužnicima sukladno internoj i eksternoj regulativi, ne zahtijeva dodatne mjere.

### ***Rizik likvidnosti***

Društvo drži portfelj likvidne imovine kao dio strategije upravljanja rizikom likvidnosti, odnosno pretežiti dio se odnosi na kratkotrajnu imovinu kao mogućnost brzog obrtaja u novac za podmirenje kratkoročnih obveza.

Unatoč ublažavanju regulative u pogledu prorjeđivanja obavještanja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Društvo je zadržalo alate kojima dnevno, tjedno i mjesečno izrađuje planove i izvještaje o likvidnosti. Obzirom na visok stupanj dužne pažnje ovom pitanju, Društvo nikad od svog osnutka nije iskazalo prijetecu nelikvidnost. Artikulacijom apetita na rizik za 2013. godinu navedeni su rizici nulte tolerancije među koje se ubraja i nelikvidnost, i za koje nije prihvatljivo odstupanje, te Društvo u skladu s istim i postupa.

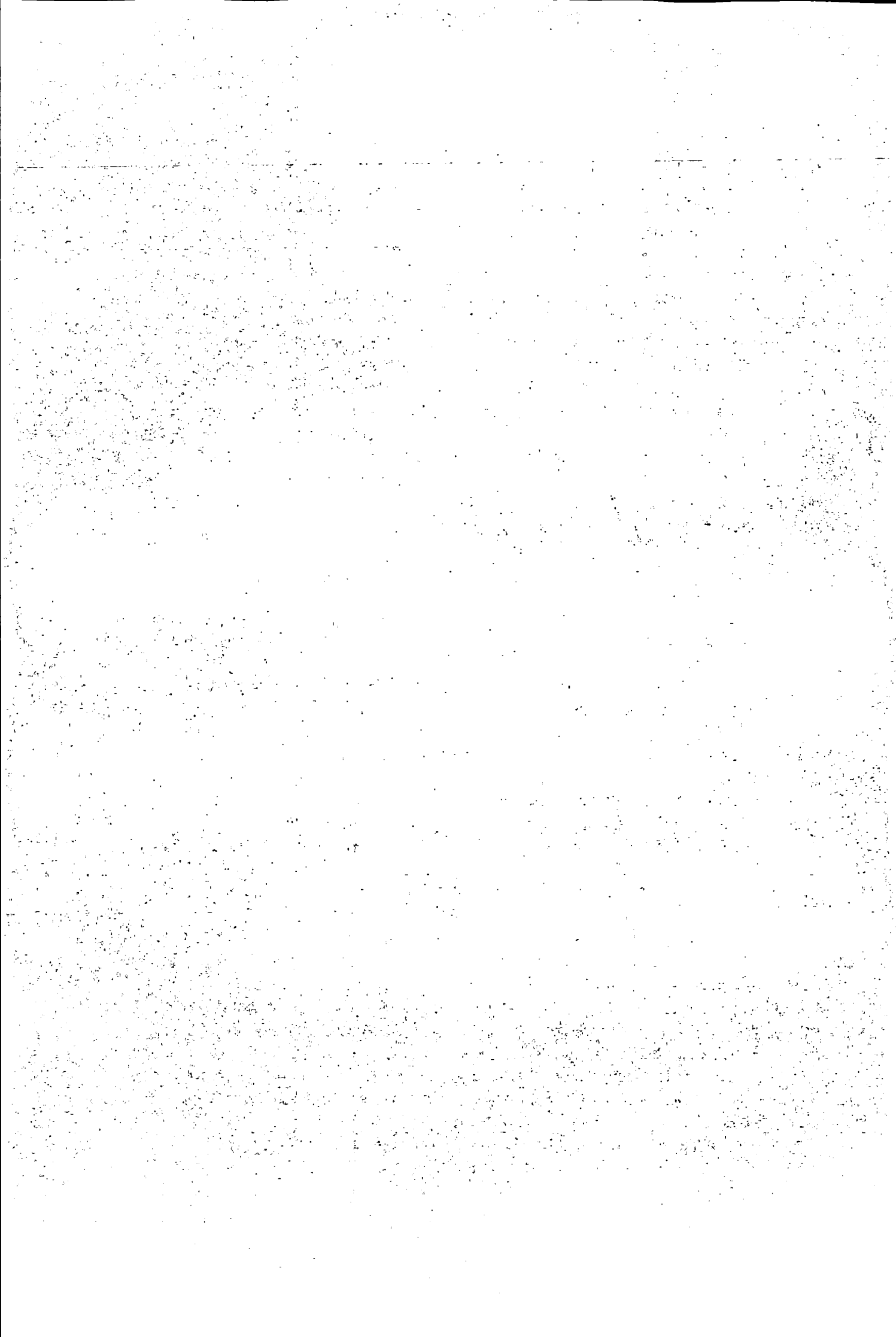
Tijekom 2013. godine, Društvo je redovito na tjednoj osnovi sukladno Pravilniku o upravljanju rizicima za 2013. godinu pratilo likvidnost i u iskazanim rokovima izvještavalo Upravu Društva.

Na dan 31. prosinca 2013. godine iznos kratkotrajne imovine bio je 5,8 puta veći od kratkotrajnih obveza.

### ***Rizik koncentracije***

Pravilnikom o ulaganju striktno je definirana dopuštena razina izloženosti prema pojedinoj banci, odnosno Pravilnikom o ulaganju za pokriće tehničke pričuve razina izloženosti prema pojedinoj grupaciji. Upravu Društva se redovno, prilikom svakog ulaganja, obavještava o ukupnom stanju financijskih ulaganja te se dodatno daje analitički prikaz po svakoj vrsti ulaganja. Na taj način Društvo donosi pravilnu odluku o novom ulaganju vodeći računa o disperziji imovine.

Rizik koncentracije može se javiti u Društvu u obliku izrazite izloženosti kroz samo jedan vid osigurateljnog portfelja, a ovim se rizikom upravljalo na način da se vodilo računa o primjerenoj disperziji, kako u smislu vrsta ugovorenih osiguranja (dodatno i dopunsko



zdravstveno osiguranje), tako i u smislu oblika osiguranja (individualno, grupno, kolektivno) te u smislu dovoljne zemljopisne raspršenosti ugovaratelja i osiguranika Društva.

#### **Operativni rizik**

Operativni rizik je rizik gubitaka zbog neadekvatnih ili pogrešnih unutarnjih poslovnih procesa, odnosno događaja prouzročenih pogreškom zaposlenika, pogreškom sustava, nastupanjem nepovoljnih vanjskih događaja te obuhvaća i pravni rizik.

Društvo je identificiralo sljedeće aspekte operativnog rizika i njima upravljalo u izvještajnom razdoblju:

- rizik neadekvatnosti poslovnih procesa
- rizik pogreške zaposlenika
- rizik pogreške sustava
- rizik informatičkog sustava (pouzdanost i sigurnost)
- rizik pravnog sustava

Kako bi uspješno upravljalo operativnim rizicima: rizikom neadekvatnosti poslovnih procesa, rizikom pogreške zaposlenika i rizikom pogreške sustava, a sukladno opredjeljenju svog osnivača o razvijanju sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008., do 04. prosinca 2009. godine sveobuhvatno su provedene radnje za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom te je obavljen eksterni audit, što je 14. prosinca 2009. Društvu pribavilo uručenje Certifikata prema normi ISO 9001:2008 od strane Lloyd's Register Quality Assurance Ltd., a krajem studenog 2012. godine Društvo je uspješno prošlo postupak Recertifikacije (nakon 3 godine).

Slijedom primjene Sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008., Društvo provodi mjerenje efikasnosti obavljanja poslovnih procesa: prodaje osiguranja, likvidiranja šteta, osigurateljno medicinskih poslova, ispitivanje kvalitete pruženih medicinskih usluga u zdravstvenim ustanovama i ispitivanje zadovoljstva kupaca.

#### **Rizik konkurencije**

Ovim rizikom Društvo je upravljalo tako što je redovito i sustavno pratilo poslovne aktivnosti konkurencije, ponudu konkurentskih proizvoda dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja (opseg usluga, cijene, pogodnosti korištenja i plaćanja, itd.), tržišno pozicioniranje i tržišne udjele, radi pravovremene reakcije i kako bi očuvalo stečeni konkurentski položaj i općenito položaj na tržištu dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja. Na temelju raspoloživih službenih podataka (HUO, HANF-a) Društvo je redovito (mjesečno) pratilo i izračunavalo podatke o tržišnim udjelima u pojedinim kategorijama dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, a pratilo je i analiziralo javno dostupne informacije o planiranim aktivnostima konkurencije.

### ***Rizik poslovnog okruženja***

Promjene u užem (osigurateljno tržište u Republici Hrvatskoj) i širem poslovnom okruženju (opće stanje gospodarstva, promjene u gospodarskoj politici i legislativi) imaju veliki utjecaj na poslovanje Društva, na planske veličine koje na godišnjoj razini pred sebe postavlja te na realizaciju planiranih veličina. Informacije o ovim promjenama redovito su praćene, izvještavana je Uprava Društva, ali i sve druge organizacijske jedinice unutar Društva na čije poslove su te informacije mogle utjecati.

Svako tromjesečno i godišnje Izvješće o stanju i poslovanju Društva sadrži poglavlje koje u sažetom obliku daje analizu kretanja u širem i užem poslovnom okruženju proteklog razdoblja te naznake i predviđanja za naredno razdoblje.

### ***Rizik osiguranika***

Kako bi spriječilo nastupanje ovog rizika Društvo prije isteka ugovora o osiguranju (skadence) kontinuirano prati i provjerava tehničke rezultate velikih klijenata i na taj način mjeri njihov utjecaj na ukupnu profitabilnost Društva, s jedne strane, a prati i analizira informacije o ukupnom stanju njihovog poslovanja kako bi procijenilo njihovu solventnost i sposobnost ispunjavanja obveza spram Društva, s druge strane. U tu svrhu prikupljaju se i analiziraju službeno objavljena izvješća o poslovanju velikih ugovaratelja, a stalno se prate i medijski objavljene vijesti o njihovom tekućem poslovanju.

Prilikom sklapanja novih polica osiguranja provjerava se povijest bolesti osiguranika (upitnik pri ispunjavanju ponuda osiguranja), kao i kod mogućeg rizičnog osiguranika, obavezno se dokumentacija prosljeđuje na mišljenje liječniku cenzoru koji utvrđuje ocjenu rizika na osnovu koje se dalje utvrđuje premija osiguranja.

### ***Rizik ugleda***

Kako bi očuvalo te poboljšalo svoj ugled, kako u neposrednom poslovnom okruženju, tako i u društvu u cjelini, Društvo je ustrojilo i u pismenom obliku propisalo procedure u komunikaciji s javnošću, a posebno u dijelu koji se odnosi na plasiranje informacija o Društvu, kojih se zaposlenici pridržavaju. Rizik ugleda može nastupiti i u operativnom djelovanju Društva, posebice u komunikaciji s osiguranicima i suradnim ustanovama. Kako bi spriječilo nastupanje rizika ugleda u ovom segmentu, Društvo se pridržavalo za to propisanih procedura.

Rizik ugleda, sukladno Strategiji upravljanja rizicima za 2013. godinu, ubraja se u rizike nulte tolerancije i stoga nije dopušteno odstupanje, odnosno negativna reputacija Društva.

Društvo s velikom pažnjom brine o svome ugledu i kroz kontinuirano praćenje tržišta, provođenje propisanih mjerenja, te istupanjem u medijima sprečava i ograničava izazivanje negativne reakcije koje bi potakle i ugrozile ugled Društva.

## Važniji poslovni događaji po isteku poslovne godine

### Promjena organizacijskog ustroja Društva

Tijekom 2013. godine pripremane su podloge i uvjeti za organizacijski preustroj Croatia zdravstvenog osiguranja d.d. u svrhu postizanja dva temeljna cilja:

- ✓ racionalizacije poslovanja uz uštede u troškovima,
- ✓ veće učinkovitosti i bolje povezanosti poslovnih procesa uz adekvatnu informatičku podršku.

Nova je organizacija stupila na snagu 01. veljače 2014. godine.

### Organizacijska shema Društva

