

**CROATIA zdravstveno osiguranje d.d.
Miramarska 22, Zagreb**

**Godišnji financijski izvještaji i
Izvešće neovisnog revizora
za 2015. godinu**

S A D R Ź A J

	<u>Stranica</u>
GODIŠNJE IZVJEŠĆE ZA 2015. GODINU	3
ODGOVORNOST ZA FINACIJSKE IZVJEŠTAJE	25
IZVJEŠĆE NEOVISNOG REVIZORA	26
FINACIJSKI IZVJEŠTAJI	
Izveštaj o sveobuhvatnoj dobiti za godinu koja je završila 31. prosinca 2015.	28
Izveštaj o finacijskom položaju na dan 31. prosinca 2015.	29 -30
Izveštaj o promjenama kapitala za godinu koja je završila 31. prosinca 2015.	31
Izveštaj o novčanom toku – indirektna metoda za godinu koja je završila 31. prosinca 2015.	32
BILJEŠKE UZ FINACIJSKE IZVJEŠTAJE	33 – 80
DODATNE BILJEŠKE NA ZAHTJEV REGULATORA	81 – 84



Croatia zdravstveno osiguranje d.d.

Godišnje izvješće za 2015.

Uvod

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d. (u nastavku teksta: Društvo ili CZO) vrlo je uspješno okončalo poslovnu 2015. godinu usprkos činjenici da su dugotrajna gospodarska kriza i recesija, neovisno o pozitivnim pomacima u protekloj godini glede ukupnog rasta gospodarstva, ostavile dubok trag na tržištu osiguranja u Hrvatskoj. Društvo je ostvarilo 225,3 milijuna kuna bruto zaračunate premije uz rast od 29,8% u odnosu na prethodnu godinu, i to u uvjetima kad je cijelo hrvatsko osigurateljno tržište zabilježilo vrlo blagi rast ukupne zaračunate bruto premije (indeks 101,9), a u skupini neživotnih osiguranja ostvarena je zaračunata bruto premija u iznosu od 5,8 milijardi kuna ili 2,2% manje u odnosu na isto razdoblje prethodne godine, s time što neživotna osiguranja predstavljaju 66,4% sveukupno zaračunate godišnje bruto premije tržišta osiguranja. Ukupno tržište komercijalnih zdravstvenih osiguranja zabilježilo je bruto zaračunatu premiju u iznosu od 329,3 milijuna kuna uz rast od 18,3%, a dobrovoljna zdravstvena osiguranja premiju od 309,5 milijuna kuna uz povećanje od 20,0% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine.

Iznosi u mil. HRK

VRSTA OSIGURANJA	(IX) 2011.	(XII) 2012.	Indeks	(IX) 2013.	Indeks	(IX) 2014.	Indeks	(IX) 2015.	Indeks
Sveukupna bruto zaračunata premija	9.144,2	9.037,6	98,8	9.075,6	100,4	8.560,0	94,3	8.723,5	101,9
Bruto zaračunata premija Neživotna	6.713,0	6.576,5	98,0	6.537,2	99,4	5.922,2	90,6	5.789,3	97,8
Bruto zaračunata premija zdr. osiguranja	254,7	238,7	93,7	249,5	104,5	278,4	111,6	329,3	118,3
Bruto zaračunata premija dobrovoljnih zdr. osig.	224,5	214,4	95,5	221,8	103,5	257,9	116,3	309,5	120,0
Bruto zaračunata premija CZO	97,3	98,8	101,5	129,9	131,6	173,6	133,6	225,3	129,8

Izvor: HUIO, podaci za web I-XII 2011.-2015.

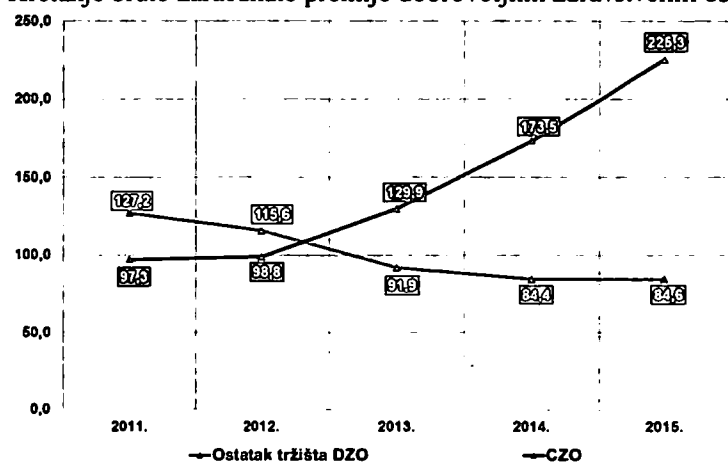
Slika tržišta dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja (DZO) poprima drukčije obrise ukoliko se izostavi sudjelovanje CROATIA zdravstvenog osiguranja d.d. (CZO):

Iznosi u mil. HRK

Ostatak tržišta DZO	2011.	Indeks	2012.	Indeks	2013.	Indeks	2014.	Indeks	2015.	Indeks
Dopunsko zdr. osiguranje (02.02)	4,0	135,6	3,7	92,6	6,1	163,6	7,3	118,8	5,6	76,0
Dodatno zdr. osiguranje (02.04)	123,1	97,2	111,9	90,9	85,8	76,6	77,1	89,9	79,0	102,5
Ukupno ostatak tržišta DZO	127,2	98,0	115,6	90,9	91,9	79,5	84,4	91,9	84,6	100,2

CZO	2011.	Indeks	2012.	Indeks	2013.	Indeks	2014.	Indeks	2015.	Indeks
Dopunsko zdr. osiguranje (02.02)	22,3	107,0	25,4	113,9	62,4	246,2	106,9	171,3	158,7	148,5
Dodatno zdr. osiguranje (02.04)	75,0	98,2	73,4	97,8	67,5	92,0	66,6	98,7	66,6	100,0
Ukupno CZO	97,3	100,1	98,8	101,5	129,9	131,6	173,5	133,6	225,3	129,8

Kretanje bruto zaračunate premije dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja u mil. HRK



U izdacima za osigurane slučajeve Društvo je zabilježilo porast od 41,1% u odnosu na 2014. godinu, što je u najvećoj mjeri posljedica porasta iznosa za bruto likvidirane štete od 43,4%, ali i posljedica vrlo značajnog rasta iznosa promjene pričuve za štete, što je u skladu s povećanjem broja novougovorenih polica zdravstvenih osiguranja. Ukupan broj ugovorenih polica zdravstvenog osiguranja povećan je u 2015. za 45,5% u odnosu na prethodnu godinu.

Ostvareni su ukupni prihodi u iznosu od 204,6 milijuna kuna uz porast od 35,8 posto u odnosu na isto prošlogodišnje razdoblje, a zabilježeni su ukupni rashodi u iznosu od 193,6 milijuna kuna uz porast od 38,5 posto u odnosu na isto prošlogodišnje razdoblje, što je Društvu donijelo 11,0 milijuna kuna dobiti prije oporezivanja, odnosno 8,7 milijuna kuna čiste dobiti.

Tijekom 2015. godine napori Društva bili su u najvećoj mjeri usredotočeni na aktivnosti s ciljem unaprjeđenja prodaje polica dopunskog zdravstvenog osiguranja, gdje je polučen vrlo dobar rezultat: indeks rasta dopunskog zdravstvenog osiguranja iznosi 148,4, a također je uloženo u razvoj i poticanje modernih kanala prodaje: web i banko-osiguranje. Sve provedene aktivnosti rezultirale su značajnim porastom premije novosklopljenih osiguranja (indeks 148,8) u odnosu na ostvarenje u 2014. godini, a putem banko-osiguranja i weba ostvareno je gotovo dvostruko više zaračunate premije novih osiguranja nego u istom razdoblju prethodne godine.

U izvještajnom razdoblju Društvo je bilo vrlo aktivno na planu promotivno-prodajnih kampanja usmjerenih na dopunsko zdravstveno osiguranje, što se pokazalo uspješnom poslovnom strategijom: na kraju godine zabilježen je porast u dopunskom zdravstvenom osiguranju od 48,8%. Tijekom 2015. godine tržištu je ponuđen i novi proizvod Društva: *Best doctors plus*, namijenjen složenijim i zahtjevnijim postupcima u liječenju danas, nažalost, vrlo raširenih bolesti modernog doba. Polica osiguranja *Best doctors plus* omogućuje osiguraniku drugo liječničko mišljenje i liječenje u najboljim svjetskim klinikama.

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d. je tijekom cijele 2015. 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 prudencijalnosti s obzirom na volatilnost financijskih tržišta, a na kraju je 2015. godine Društvo raspolagalo s viškom imovine za pokriće tehničkih pričuva od 59,9 milijuna kuna u odnosu na iznos obveza, što je na primjeren način osiguravalo solventnost.

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d. je tijekom 2015. 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 kroz svoj humanitarni rad u vidu brojnih donacija specijaliziranim zdravstvenim ustanovama u Republici Hrvatskoj.

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d., Zagreb

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 2015. 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%
Ukupno	44.363	100,00%

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

Tijela Društva u izvještajnom razdoblju

Uprava Društva

Upravu Društva su do 19.04.2015. činili:

1. Damir Mihanović – Predsjednik Uprave i
2. Anita Oreč – zamjenik člana Uprave (članica NO umjesto člana Uprave koji nedostaje)

Upravu Društva od 20.04.2015. čine:

1. Damir Mihanović – Predsjednik Uprave i
2. Dean Klemente-Maletić - član Uprave

Nadzorni odbor

Članovi Nadzornog odbora u izvještajnom razdoblju bili su:

- do 09. 02. 2015.:
 1. Sanel Volarić, predsjednik Nadzornog odbora,
 2. Kitica Mioč, zamjenik predsjednika, do 09. 02. 2015. godine,
 3. Andrej Koštomaj i
 4. Anita Oreč.

- do 18. 09. 2015.:
 1. Sanel Volarić, predsjednik Nadzornog odbora,
 2. Andrej Koštomaj,
 3. Anita Oreč i
 4. Marijan Kralj od 16. 02. 2015. godine.

Od 18. 09. 2015. godine članovi Nadzornog odbora su:

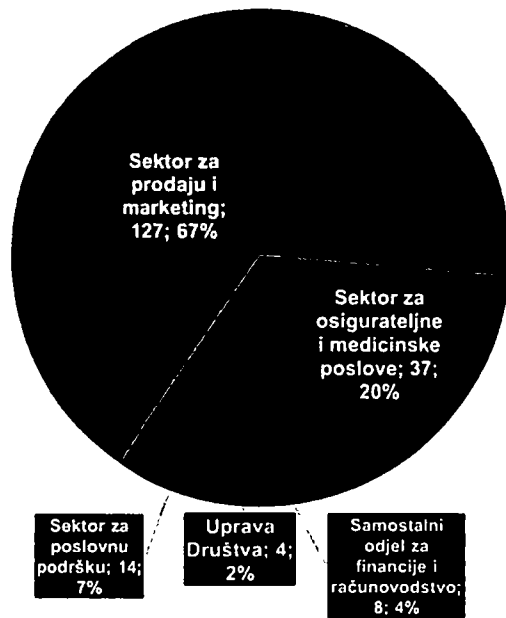
1. Hrvoje Patajac,
- predsjednik nadzornog odbora
- postao član nadzornog odbora 18.09.2015. godine, a predsjednik nadzornog odbora 24.09.2015. godine
2. Vitomir Palinec,
- zamjenik predsjednika nadzornog odbora
- postao član nadzornog odbora 18.09.2015. godine, a zamjenik predsjednika nadzornog odbora 24.09.2015. godine
3. Marijan Kralj, - član nadzornog odbora od 16.02.2015. godine i
4. Marko Pokrajac, član nadzornog odbora od 18.09.2015. godine.

Upravljanje ljudskim potencijalima

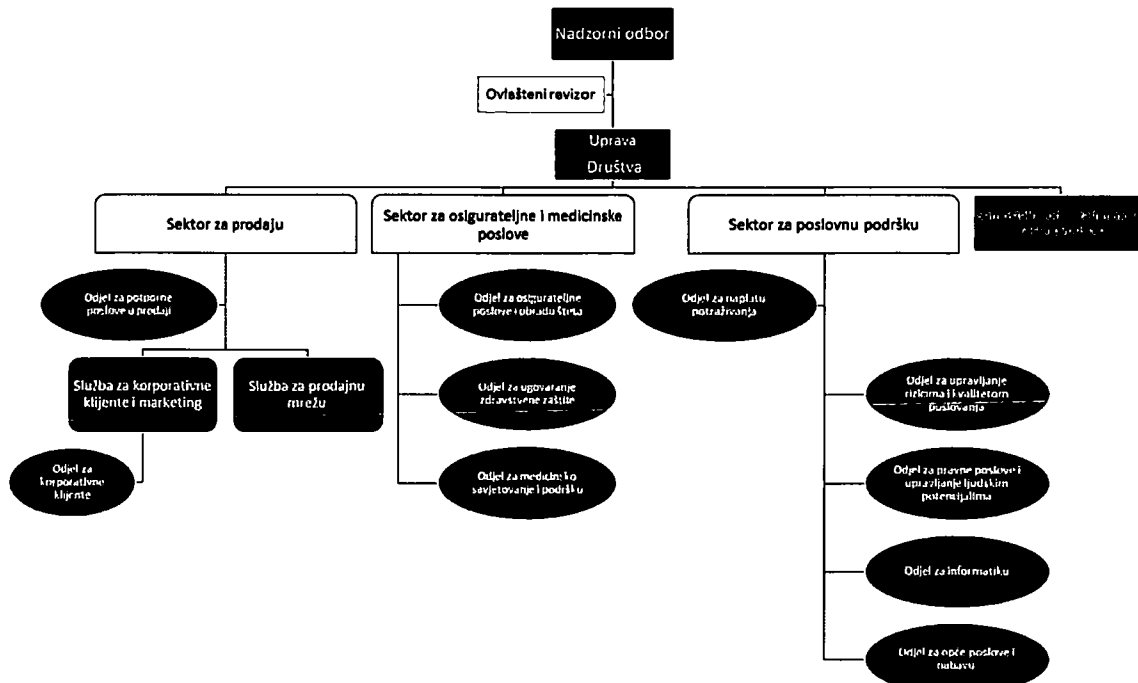
Na dan 31. prosinca 2015. godine Društvo je brojilo 190 zaposlenika (31. prosinca 2014. godine 149 zaposlenika), kako je prikazano u nastavku:

STRUKTURA ZAPOSLENIH PO SPOLU I KVALIFIKACIJI NA DAN 31.12.2015.						
Kvalifikacija	Žene		Muškarci		UKUPNO	
	Broj	%	Broj	%	Broj	%
VII/2 - MR	2	1,5%	1	1,8%	3	1,6%
VII/I - VSS-sveučilišni specijalisti	1	0,8%	2	3,5%	3	1,6%
VII/I - VSS	36	27,1%	18	31,6%	54	28,4%
VI - VŠS	23	17,3%	8	14,0%	31	16,3%
IV - SSS	71	53,4%	28	49,1%	99	52,1%
UKUPNO	133	100,0%	57	100,0%	190	100,0%

Organizacijska i brojčana struktura zaposlenih



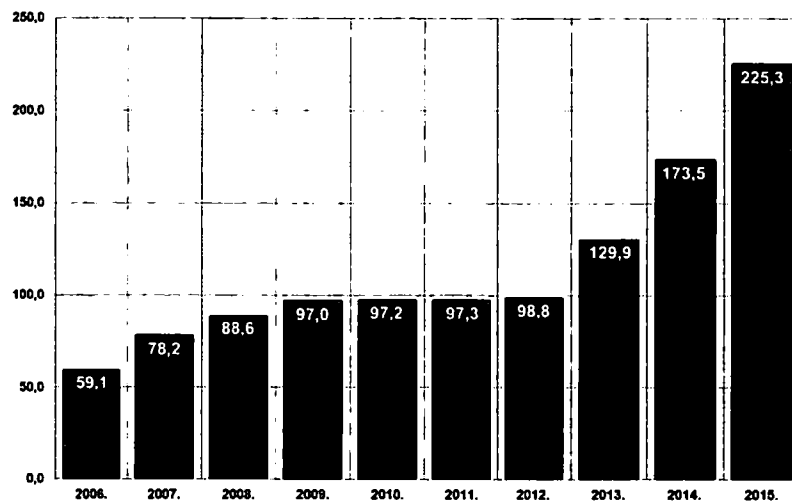
Organizacijska shema Društva tijekom izvještajnog razdoblja



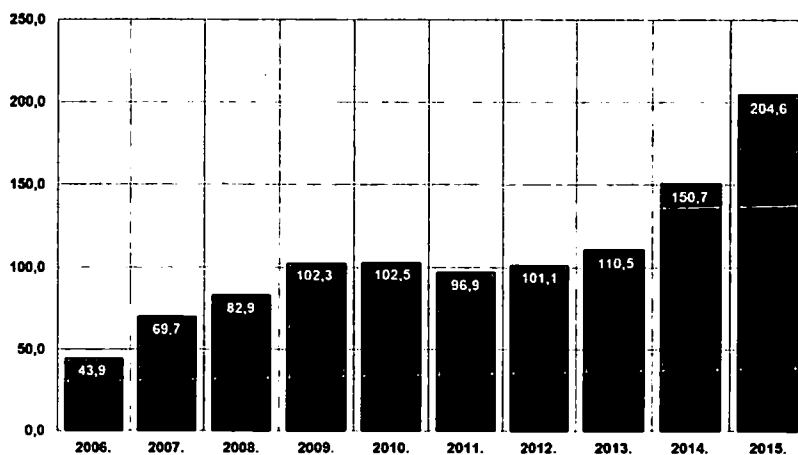
Pregled proteklih 10 godina poslovanja

U posljednjih deset godina 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 sljedeće slike:

Zaračunata bruto premija 2006. – 2015. godine, u mil. HRK

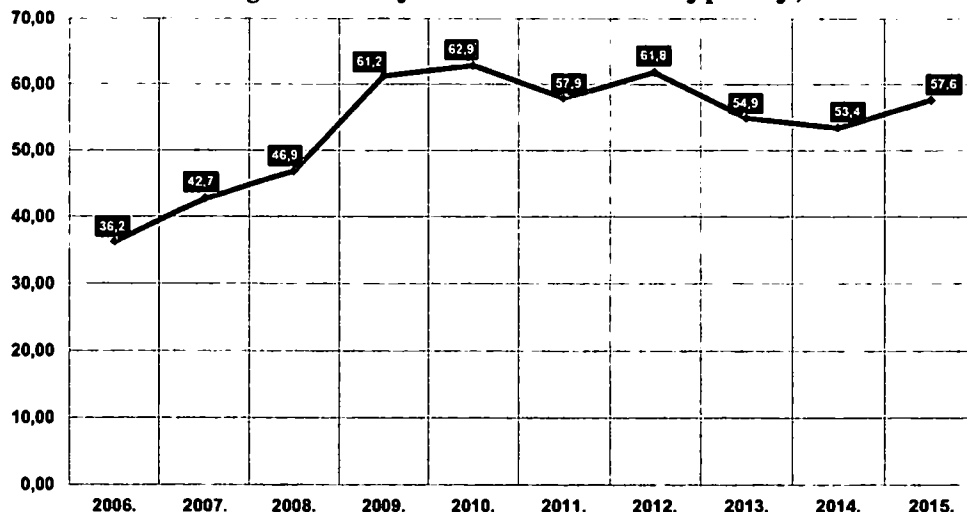


Ukupni prihodi 2006. – 2015. godine, u mil. HRK

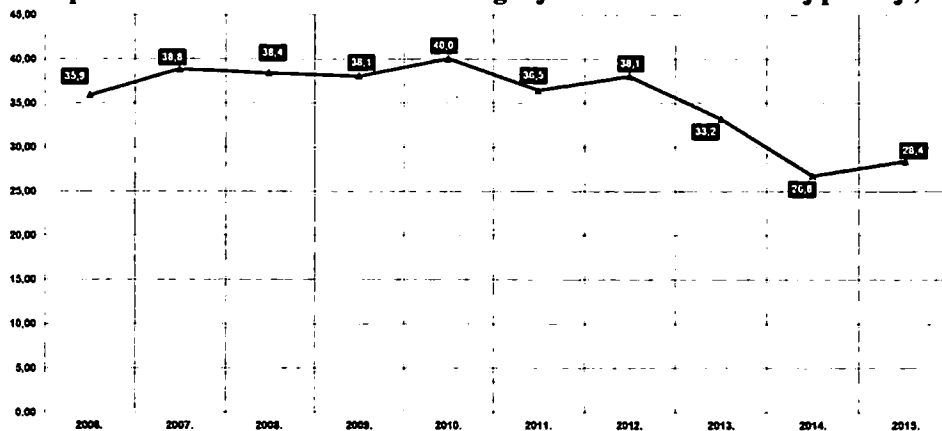


Posebna je pažnja posvećivana udjelu izdataka za osigurane slučajeve te poslovnih rashoda u zaračunatoj bruto premiji.

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



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



Nepovoljna kretanja u širem poslovnom okruženju, posebno u razdoblju 2009.-2012. godine, usporila su trend rasta zaračunate bruto premije i ukupnih prihoda. U godinama koje su slijedile, 2013. - 2015., 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, kao i porastom ukupne bruto zaračunate premije dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja u posljednje tri godine.

OVIME JE DRUŠTVO UČVRSTILO I POTVRDILLO ULOGU LIDERA NA HRVATSKOM TRŽIŠTU DOBROVOLJNIH ZDRAVSTVENIH OSIGURANJA.

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d., Zagreb

Tržišna pozicija Društva u 2014. i 2015. godini

Sveukupno zaračunata bruto premija u milijunima HRK							
Rang 2014.	Rang 2015.	Osiguravajuće društvo	2014.	2015.	Indeks	Udio 2014.	Udio 2015.
1	1	CROATIA OSIGURANJE D.D.	2.280	2.308	101,2	26,6%	26,5%
2	2	ALLIANZ ZAGREB D.D.	1.218	1.191	97,8	14,2%	13,7%
3	3	EUROHERC OSIGURANJE D.D.	871	820	94,1	10,2%	9,4%
4	4	UNIQA OSIGURANJE DD	653	670	102,6	7,6%	7,7%
5	5	VIENNA INSURANCE GROUP D.D.	564	546	96,9	6,6%	6,3%
6	6	JADRANSKO OSIGURANJE D.D.	558	522	93,5	6,5%	6,0%
8	7	GENERALI OSIGURANJE D.D.	380	480	126,4	4,4%	5,5%
7	8	GRAWE HRVATSKA DD	398	396	99,4	4,6%	4,5%
9	9	TRIGLAV OSIGURANJE D.D.	320	344	107,5	3,7%	3,9%
10	10	MERKUR OSIGURANJE D.D.	268	279	104,1	3,1%	3,2%
11	11	AGRAM LIFE OSIGURANJE D.D.*	262	265	101,1	3,1%	3,0%
13	12	CROATIA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE D.D.	174	225	129,3	2,0%	2,6%
12	13	HOK OSIGURANJE D.D.	180	179	99,3	2,1%	2,1%
14	14	ERSTE OSIGURANJE VIG D.D.	151	171	113,2	1,8%	2,0%
15	15	BNP PARIBAS CARDIF OSIGURANJE DD	56	66	118,0	0,7%	0,8%
16	16	VELEBIT OSIGURANJE D.D.	55	53	96,6	0,6%	0,6%
17	17	IZVOR OSIGURANJE D.D.	42	46	110,8	0,5%	0,5%
21	18	ERGO OSIGURANJE DD	19	43	230,7	0,2%	0,5%
18	19	SOCIETE GENERALE OSIGURANJE D.D.	41	40	97,3	0,5%	0,5%
19	20	WÜSTENROT ŽIVOTNO OSIGURANJE D.D.	22	26	117,4	0,3%	0,3%
20	21	VELEBIT ŽIVOTNO OSIGURANJE D.D.	20	25	127,2	0,2%	0,3%
22	22	KD LIFE OSIGURANJE D.D.**	17	16	92,3	0,2%	0,2%
23	23	HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE D.D.	11	12	112,3	0,1%	0,1%
24	24	ERGO ŽIVOTNO OSIGURANJE D.D.	1	1	80,9	0,0%	0,0%
UKUPNO			8.560	8.724	101,9	100,0%	100,0%

* Podaci uključuju i podatke društva Sunce osiguranje d.d. koje je s 30.12.2015. pripojeno društvu AGRAM LIFE osiguranje d.d.

** S danom 29.12.2015. provedeno je prekogranično pripajanje KD LIFE OSIGURANJA D.D. društvu ADRIATIC SLOVENICA Zavarovalna družba d.d. koje će u RH poslovati putem ADRIATIC SLOVENICA d.d. Podružnica Zagreb.

Napomena: Društva su poredana u skladu s rangom ostvarenim na kraju 2015. godine

Izvor podataka: HUU

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d., Zagreb

Zaračunata bruto premija neživotnih osiguranja u milijunima HRK							
Rang 2014.	Rang 2015.	Osiguravajuće društvo	2014.	2015.	Indeks	Udio 2014.	Udio 2015.
1	1	CROATIA OSIGURANJE D.D.	1.913	1.794	93,8	32,3%	31,0%
2	2	EUROHERC OSIGURANJE D.D.	871	820	94,1	14,7%	14,2%
3	3	ALLIANZ ZAGREB D.D.	677	655	96,8	11,4%	11,3%
4	4	JADRANSKO OSIGURANJE D.D.	558	522	93,5	9,4%	9,0%
5	5	UNIQA OSIGURANJE DD	331	320	96,8	5,6%	5,5%
8	6	TRIGLAV OSIGURANJE D.D.	259	285	110,1	4,4%	4,9%
6	7	WIENER OSIGURANJE D.D.	283	281	99,2	4,8%	4,8%
7	8	GENERALI OSIGURANJE D.D.	263	267	101,8	4,4%	4,6%
10	9	GROATIA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE D.D.	174	225	129,3	2,9%	3,9%
9	10	HOK OSIGURANJE D.D.	180	179	99,3	3,0%	3,1%
11	11	GRAWE HRVATSKA D.D.	152	141	92,8	2,6%	2,4%
13	12	BNP PARIBAS CARDIF OSIGURANJE D.D.	56	66	118,0	0,9%	1,1%
14	13	AGRAM LIFE OSIGURANJE D.D.*	54	55	101,4	0,9%	0,9%
12	14	VELEBIT OSIGURANJE D.D.	55	53	96,6	0,9%	0,9%
15	15	IZVOR OSIGURANJE D.D.	42	46	110,8	0,7%	0,8%
17	16	ERGO OSIGURANJE D.D.	19	43	230,7	0,3%	0,7%
16	17	MERKUR OSIGURANJE D.D.	27	26	97,0	0,5%	0,4%
18	18	HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE D.D.	11	12	112,3	0,2%	0,2%
Ukupno			5.922	5.789	97,8	100,0%	100,0%

* Podaci uključuju i podatke društva Sunce osiguranje d.d. koje je s 30.12.2015. pripojeno društvu AGRAM LIFE osiguranje d.d.

Napomena: Društva su poredana u skladu s rangom ostvarenim na kraju 2015. godine

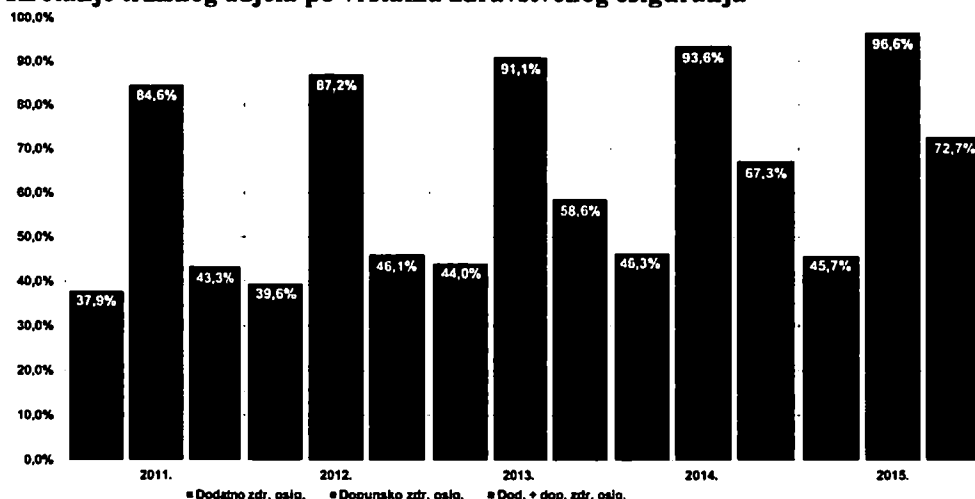
Izvor podataka: HUU

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 vrlo skroman rast bruto zaračunate premije u usporedbi s prethodnom godinom (indeks 101,9), kad su neživotna osiguranja pala za 2,2%, Društvo je zabilježilo porast bruto zaračunate premije od 29,8% i povećalo svoj udio 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, što je razvidno iz priložene slike:

Kretanje tržišnog udjela po vrstama zdravstvenog osiguranja



Pokazatelji poslovanja

OPIS	Ostvareno I-XII 2014. u HRK	Ostvareno I-XII 2015. u HRK	INDEKS 2015./2014.
RACUN DOBITI I GUBITKA - PODACI			
Zaračunata bruto premija	173.506.251	225.283.674	129,8
Zarađena premija	145.329.102	199.165.117	137,0
Prihodi od ulaganja i ostali prihodi	5.325.082	5.426.071	101,9
Ukupni prihodi	150.654.184	204.591.188	135,8
Izdaci za osigurane slučajeve neto	92.692.565	129.832.596	140,1
Izdaci za povrate premija bonuse i popuste	-1.700.000	-2.224.400	-
Izdaci za povrate premija (bonuse i popuste)	-1.700.000	-2.224.400	-
Troškovi pribave osiguranja	11.207.759	35.318.380	315,1
Troškovi Uprave	35.266.775	28.698.113	81,4
Ostali troškovi uklj.i vrijednosna uskl.i rezerviranja	2.325.046	1.279.251	55,0
Troškovi od ulaganja	0	696.962	-
Ukupni rashodi	139.792.145	193.600.902	138,5
Dobit/gubitak prije oporezivanja	10.862.039	10.990.286	101,2
Dobit/gubitak poslije poreza	8.611.417	8.713.102	101,2
BILANCA STANJA - PODACI			
	u HRK	u HRK	INDEKS
Ulaganja	78.696.614	97.879.656	124,4
Potraživanja	104.833.095	127.145.740	121,3
Ukupna aktiva	188.313.116	230.599.758	122,5
Temeljni kapital	44.363.000	44.363.000	100,0
Ukupno kapital i rezerve	58.532.037	67.905.301	80,9
Tehničke pričuve	112.888.324	140.588.304	124,5
Ukupna pasiva	188.313.116	230.599.758	122,5
OSIGURATELJNI POKAZATELJI			
	%	%	Razlika p.p.
Kvota šteta	62,9	63,9	1,0
Kvota troškova	26,8	28,4	1,6
Kombinirana kvota	89,7	92,3	2,7
POKAZATELJ EKONOMIČNOSTI			
	%	%	Razlika p.p.
Ekonomičnost ukupnog posl. (uk.prihodi/uk.rashodi)	107,8	105,7	-2,1
OSTALI POKAZATELJI			
			INDEKS
Broj zaposlenih na kraju razdoblja	149	190	127,5
Ukupna aktiva po zaposlenom (HRK)	1.263.846	1.213.683	96,0
Zaračunata premija po zaposlenom (HRK)	1.164.471	1.185.704	101,8

Ulaganje sredstava Društva

Rb	OPIS	VRSTA ULAGANJA			Struktura	
		Iznosi u kunama		Indeks	2014.	2015.
		Na dan 31.12.2014.	Na dan 31.12.2015.		%	%
1	Trezorski zapisi MF	12.969.805	0	-	16,48%	0,00%
2	Trezorski zapisi MF iz kapitala	2.988.463	0	-	3,80%	0,00%
3	Obveznice državne	25.756.901	66.697.400	258,9	32,73%	68,14%
4	Obveznice korporativne	951.893	3.582.577	376,4	1,21%	3,66%
5	Depoziti	11.200.000	8.000.000	71,4	14,23%	8,17%
6	Depoziti iz kapitala	6.000.000	0	-	7,62%	0,00%
7	Građevinski objekti	7.251.546	6.560.000	90,5	9,21%	6,70%
8	Osniv. prava ARS M. Pula	4.144.000	4.144.000	100,0	5,27%	4,23%
9	Osn.prava Polikl. Zagreb	20.000	20.000	100,0	0,03%	0,02%
10	Fondovi	6.368.289	8.000.679	125,6	8,09%	8,17%
11	Zajmovi	1.045.717	875.000	83,7	1,33%	0,89%
UKUPNO		78.696.614	97.879.656	124,4	100,00%	100,00%

Na dan 31.12.2015. Društvo je raspolagalo diverzificiranim portfeljem uloženi sredstava u vrijednosne papire, depozite u poslovnim bankama, novčane fondove, građevinske objekte, zajam te udjele u kapitalu Poliklinike Croatia zdravstveno osiguranje i Poliklinike ARS MEDICA u Puli. Pri ulaganju sredstava, osim visine prinosa poštuju se zakonska ograničenja i načelo sigurnosti povrata i zaštite vrijednosti.

Četvrti kvartal 2014.-e godine obilježio je Ugovor o prijenosu izdvojenih poslova ulaganja na Riznicu Croatia osiguranja d.d. rezultat kojega je promjena strukture ulagačkog portfelja. U odnosu na 31.12.2014. najznačajniji je zaokret prema ulaganju u obveznice na uštrb trezorskih zapisa te manjim dijelom depozita.

Dotatna korekcija prinosa na niže u odnosu na 2014. godinu uspješno je anulirana instrumentima s višim prinosa uz zadržavanje sigurnosti ulaganja. Tako su ulaganja u obveznice rasla s 33,9% udjela u ulagačkom portfelju (31.12.2014.) na 71,8% (31.12.2015.), a trezorski zapisi su potpuno izostali i supstituirani su drugim instrumentima. Udio depozita je značajno smanjen iz razloga sve neatraktivnijih prinosa. Zabiljeжан je rast udjela investicijskih novčanih fondova u portfelju u odnosu na 2014., od 8,1% na 8,2% u 2015.

Ukupna ulaganja su u 2015. godini narasla za značajnih 24,4%, najvećim dijelom kao rezultat oslobađanja sredstava raspoloživih za ulaganje proizašlih iz pozitivnih učinaka rasta portfelja.

Tehničke pričuve i imovina za pokriće

Rb	Opis	31.12.2014.	31.03.2015.	30.06.2015.	30.09.2015.	31.12.2015.	Indeks (6/2)
0	1	2	3	4	5	6	7
1	TEHNIČKE PRIČUVE	112.888.324	127.626.799	143.732.376	145.322.160	140.588.304	124,5
2	Pričuva za štete	19.000.078	20.330.199	21.509.823	22.850.111	26.753.656	140,8
3	Pričuva za bonuse i popuste	2.300.000	1.000.000	1.000.000	133.000	75.600	3,3
4	Pričuva za prijenosne premije	91.588.246	106.296.600	121.222.553	122.339.049	113.759.048	124,2
5	IMOVINA	152.445.767	177.372.060	191.060.880	203.934.164	200.507.339	131,5
6	Vrijednosni papiri	39.678.599	53.105.519	55.749.353	69.592.183	70.279.977	177,1
7	Uz suglasnost nadz. tijela	86.573.422	99.810.940	113.244.298	114.249.144	106.527.143	123,0
8	Fondovi	6.368.289	5.706.823	5.390.185	5.809.065	8.000.679	125,6
9	Depoziti	11.200.000	10.200.000	8.000.000	6.000.000	8.000.000	71,4
10	Nekretnine	7.251.546	7.251.546	7.251.546	7.251.546	6.560.000	90,5
11	Ostalo	1.373.911	1.297.232	1.425.498	1.032.225	1.139.540	82,9
12	RAZLIKA IM-TP	39.557.443	49.745.261	47.328.504	58.612.003	59.919.035	151,5
13	% TP/IM	74,1%	72,0%	75,2%	71,3%	70,1%	-
14	% IM/TP	135,0%	139,0%	132,9%	140,3%	142,6%	-

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d. na dan 31.12.2015. godine u poslovnim knjigama i financijskim izvještajima bilježi tehničke pričuve u iznosu od 140,6 milijuna kuna, od čega se na pričuvu za prijenosne premije odnosi 113,8 milijuna kuna, pričuvu za bonuse i popuste 75,6 tisuća kuna te na pričuvu za štete 26,8 milijuna kuna. U odnosu na isti datum prethodne godine ukupno povećanje tehničkih pričuva iznosi 24,5%. U određenim kategorijama pričuva došlo je do značajnog rasta, primjerice, pričuva za štete narasla je za 7,8 milijuna kuna, čime je u odnosu na isti datum prethodne godine povećana za 40,8%, dok je pričuva za prijenosne premije porasla za 22,2 milijuna kuna (rast 24,2%)

Pričuva za bonuse i popuste smanjena je s 2,3 milijuna (31.12.2014.) na simboličnih 75,6 tisuća kuna na kraju 2015. godine.

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

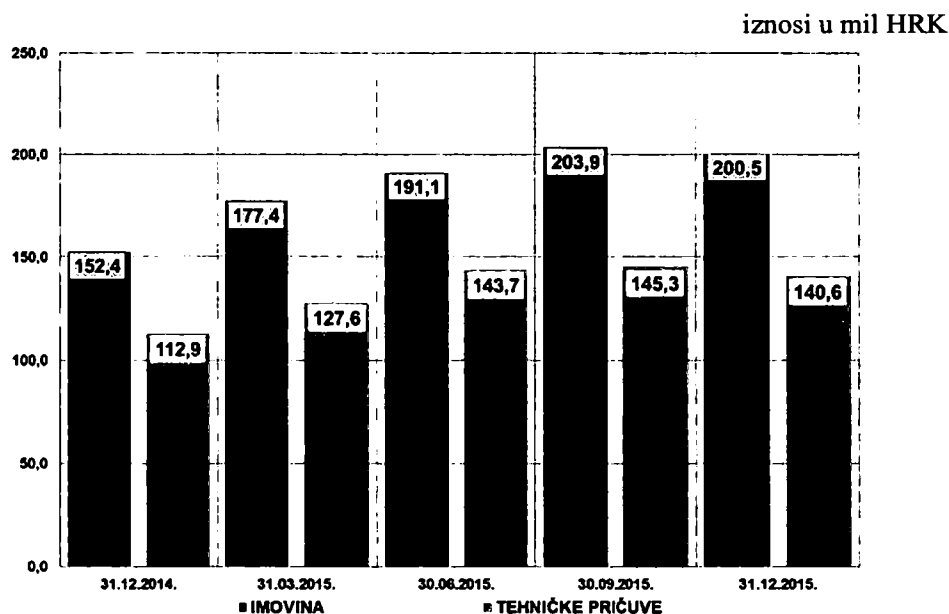
Na dan 31.12.2015. godine imovina za pokriće tehničkih pričuva bila je za 31,5% ili 48,1 mil. kuna veća u odnosu na 31.12.2014. godine.

Pokriće iskazanih tehničkih pričuva imovinom bilo je i dalje u propisanim regulatornim okvirima.

Na zahtjev Društva, Nadzorno tijelo je dana 07. ožujka 2014. godine izdalo suglasnost KLASA:UP/I-453-02/13-31/18 URBROJ:326-662-14-9 kojom se za razdoblje od 31.03.2014. do 31.12.2015. godine kao imovina za pokriće tehničkih pričuva priznaju potraživanja od osiguranika i to nedospjela i potraživanja s rokom dospjeća do 90 dana, ukupno u visini 90% iznosa pričuva za prijenosne premije, kao i vrijednost ulaganja u ovisna društva.

Na kraju izvještajnog razdoblja Društvo je raspolagalo imovinom kao viškom pokrića tehničkih pričuva u iznosu od 59,9 milijuna kuna.

Kretanje odnosa imovine i tehničkih pričuva u periodu 31.12.2014.-31.12.2015.



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 31.12.2015. godine, temeljilo se na sljedećim internim aktima: Strategiji upravljanja rizicima, Politikama i procedurama upravljanja rizicima, Katalogu rizika te Pravilniku o upravljanju rizicima. Društvo je uspostavilo adekvatan sustav unutarnjih kontrola nad upravljanjem rizicima, a 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 pokrivača i
- raspoloživosti kvalitetnih ulaznih podataka za izračun visine premije.

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

Rizik nastupa štetnog događaja

Naziv pokazatelja	Izračun za razdoblje 01.01. - 31.12.2014. (%)	Izračun za razdoblje 01.01. - 31.12.2015. (%)	Razlika p.p. prema ostv.
Kvota šteta	62,9	63,9	1,0
Kvota troškova	26,8	28,4	1,6
Kombinirani omjer (štete + troškovi)	89,7	92,3	2,7

Promjena strukture osigurateljnog portfelja u korist dopunskog zdravstvenog osiguranja tijekom posljednje tri godine odrazila se i na porast kvote šteta za 1,0 postotni bod u odnosu na prethodnu godinu, a značajan rast premije te posljedično i porast poslovnih rashoda (37,7%) učinili su da je došlo i do povećanja kvote troškova za 1,6 postotna boda.

Ovime je u manjoj mjeri narušeno ukupno stanje tehničkog rezultata, budući da je kombinirani omjer šteta i troškova povećan za 2,7 postotna boda i na kraju 2015. godine iznosio je 92,3%, a što je još uvijek u sferi pozitivnog 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 podataka 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	31.12.2014.		31.12.2015.		Razlika (5-3)
	Broj	Iznos	Broj	Iznos	
1	2	3	4	5	6
1. Pričuva za nastale prijavljene štete	43.361	6.694.491	56.043	9.387.122	2.692.631
1.1. Pričuva neriješ. šteta iz preth. god.	0	0	0	0	0
1.2. Pričuva neriješ. šteta iz tekuće god.	43.361	6.694.491	56.043	9.387.122	2.692.631
2. Pričuva za nastale neprijavljene štete		10.980.000		15.500.000	4.520.000
3. Pričuva za troškove obrade šteta		1.325.587		1.866.534	540.947
UKUPNO PRIČUVA ŠTETA (1 + 2 + 3)	43.361	19.000.078	56.043	26.753.656	7.753.578
4. PRIČUVA ZA POVRATE PREMIJE (bonuse i popuste)		2.300.000		75.600	-2.224.400
4.1. Pričuva za povrate premije -bonusi		800.000		0	-800.000
4.2. Pričuva za povrate premije- popusti		1.500.000		75.600	-1.424.400
UKUPNO PRIČUVA (1 + 2 + 3 + 4)		21.300.078		26.829.256	5.529.178

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

Redni broj	Opis	Osiguranje iz skupine neživotnih osiguranja	
		Prethodno poslovno razdoblje	Promatrano poslovno razdoblje
1.	Granica solventnosti na osnovu premije: (GSP (19))	31.231.125	40.661.061
2.	Granica solventnosti na osnovu šteta: (GSŠ (6))	17.861.825	23.821.774
3.	Granica solventnosti za neživotna osiguranja iz čl. 99. (3) = ((1) odnosno (2); koji je veći)	31.231.125	40.551.061
4.	Granica solventnosti na osnovu premija za zdravstvena osiguranja iz članka 99. st. 6. Zakona (GSP - ZO (18))		
5.	Granica solventnosti na osnovu šteta za zdravstvena osiguranja iz članka 99. st. 6. Zakona (GSŠ - ZO (24))		
6.	Granica solventnosti za zdravstvena osiguranja iz članka 99. st. 6. Zakona (6) = ((4) odnosno (5); koji je veći)	0	0
7.	Granica solventnosti za neživotna osiguranja	31.231.125	40.661.061
8.	Pričuve šteta, neto od reosiguranja i suosiguranja	19.000.078	26.753.657
9.	Omjer pričuve šteta	1,0	1,0
10.	Uvjet iz čl. 99. st. 8.	31.231.125	40.661.061

Izračun adekvatnosti kapitala

Adekvatnost kapitala na dan 31.12.2016.

Redni broj	Opis	Prethodno poslovno razdoblje	Promatrano poslovno razdoblje
1.	Granica solventnosti (prema čl. 99. Zakona) (GS - N (10))	31.231.125	40.551.061
2.	MIN. TEMELJNI KAPITAL prema čl. 18. Zakona (TK)	19.500.000	19.500.000
3.	1/3 granice solventnosti (prema čl. 99. Zakona) (3) = (1) / 3	10.410.375	13.517.020
4.	Jamstveni kapital (JK)	49.116.540	57.557.452
5.	Kapital (K)	49.116.540	57.557.452
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.-31.12.2015. godine zadovoljilo sve uvjete propisane spomenutim Zakonom i Pravilnikom u smislu granice solventnosti i adekvatnosti kapitala.

Tržišni rizik

Valutni rizik

Valutni rizik je rizik fluktuacije fer vrijednosti ili novčanih tokova po financijskim instrumentima uslijed promjena u tečajevima stranih valuta. Društvo nema kreditne aktivnosti s valutnom klauzulom, depozitne aktivnosti nisu vezane uz tečaj strane valute, a premijski prihod i likvidirane štete nisu vezane uz valutnu klauzulu. Društvo nema značajnu imovinu i obveze u stranim valutama. Od ukupnog ulaganja samo 1,06% ulaganja (državne obveznice i fondovi) ovise o promjeni tečaja.

Vrijednost imovine i obveza denominiranih u stranoj valuti čini 1,20% ukupne financijske imovine i imovine iz osiguranja, odnosno 0,74% ukupnih tehničkih pričuva te promjene valutnih tečajeva ne mogu značajno utjecati na poslovanje Društva.

Kamatni rizik

Kamatni rizik je rizik fluktuacije fer vrijednosti ili novčanih tokova po financijskim instrumentima uslijed promjena tržišnih kamatnih stopa. Društvo aktivno upravlja imovinom koristeći pristup koji uravnotežuje kvalitetu, diverzifikaciju, usklađenje imovine i obveza, likvidnost i prinos od ulaganja.

Vrsta ulaganja	u ml. kn						
	Ulaganja na dan 31.12.2014.	Struktura na dan 31.12.2014.	Ulaganja na dan 31.12.2015.	Struktura na dan 31.12.2015.	Prinos kroz sveobuhvatnu dobit	Prinos kroz RDG	Target prinos*
Nekretnine	7,3	9,2%	6,6	6,7%	-5,7%	-5,7%	5,3%
Ovisna i pridružena društva	4,2	5,3%	4,2	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Obveznice	26,7	33,9%	70,3	71,8%	4,6%	3,0%	3,1%
Trezorski zapisi	16,0	20,2%	0,0	0,0%	1,8%	1,8%	2,0%
Investicijski fondovi	6,4	8,1%	8,0	8,2%	0,4%	0,4%	1,2%
Depoziti u bankama	17,2	21,8%	8,0	8,2%	3,1%	3,1%	3,4%
Zajmovi	1,2	1,5%	0,9	0,9%	5,4%	5,4%	5,0%
Ukupno ulaganja	78,9	100%	97,9	100%	3,0%	2,0%	3,1%

S obzirom na trenutnu situaciju na financijskim tržištima i veliku volatilitet tržišta, društvo se odlučilo za konzervativniji pristup ulaganju, te je preferiralo sigurnija ulaganja s manjim prinosom. Pri tom su ulaganja u trezorske zapise MFIN RH u potpunosti supstituirana obveznicama koje se smatraju podjednako sigurnim oblikom ulaganja, ali pri tome nose značajniji prinos. Društvo je također izloženo riziku promjena u budućim novčanim tokovima koje proizlaze iz promjena tržišnih kamatnih stopa.

Tijekom 2015. godine Društvo je zadržalo dominantan udio (80%) ulaganja u vrijednosne papire s fiksnom kamatnom stopom kao što su obveznice te depoziti.

Društvo nema obveza po uzetim zajmovima, te promjene kamatnih stopa nemaju utjecaj na strani obveza.

Ostali cjenovni rizici

Rizik fluktuacije fer vrijednosti ili novčanih tokova po financijskim instrumentima uslijed promjena tržišnih cijena (koje ne proizlaze iz kamatnog ili valutnog rizika), bilo da je riječ o promjenama koje su prouzročili čimbenici svojstveni pojedinom financijskom instrumentu ili njegovom izdavatelju, ili drugi čimbenici koji utječu na sve slične financijske instrumente kojima se trguje na tržištu.

Rizik nekretnina – udio nekretnina u imovini za pokriće tehničkih pričuva iznosi 3,3%, čime Društvo nije značajno izloženo riziku promjene tržišnih cijena nekretnina.

Rizik vlasničkih vrijednosnih papira odnosno derivata – Društvo nije izloženo ovom riziku ulaganja.

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.

Kreditni rizik je rizik da jedna od strana koje posluju financijskim instrumentom neće ispuniti svoju obvezu i uzrokovati financijski gubitak drugoj strani. Rizik proizlazi iz promjene odnosno pada kreditne sposobnosti izdavatelja vrijednosnih papira, zajmoprimaca kao i drugih dužnika prema kojima Društvo ima potraživanja. Portfelj vrijednosnica s fiksnim prinomom, te u manjoj mjeri kratkoročna i ostala ulaganja podložni su kreditnom riziku. Društvo u bilanci ima iskazana ulaganja u vrijednosne papire od Republike Hrvatske, koja su na dan 31. prosinca 2015. godine sudjelovala sa 70,8% (2014.: 33,9%) u imovini Društva koja je izložena kreditnom riziku.

Društvo posebnu pažnju posvećuje poslovima naplate potraživanja od osiguranika. Redovito se na mjesečnoj osnovi u 2015. 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 2015. godine 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 31.12.2015. godine naplaćeno je 88,0% 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

Rizik likvidnosti, koji se još zove i rizik financiranja, je rizik da će Društvo naići na poteškoće pri ispunjavanju obveza, odnosno da će naglo i neočekivano povećanje povlačenja pasive od Društva zahtijevati likvidaciju aktive u kratkom roku po niskoj cijeni.

Društvo drži portfelj likvidne imovine kao dio strategije upravljanja rizikom likvidnosti, čime osigurava kontinuirano poslovanje i udovoljava zakonskim uvjetima. Društvo ima dobru poziciju likvidnosti te je udovoljavalo propisanim zahtjevima za pravovremenom isplatom šteta, kao i

drugih obveza. Svoju likvidnost Društvo prati i mjeri tekućim odnosom koji je jednak omjeru kratkotrajne imovine i kratkoročnih obveza.

Sukladno odredbama Zakona o osiguranju, Društvo je izvorima i ulaganjima upravljalo na način da je u svakom trenutku bilo u stanju ispuniti dospjele obveze. Politika upravljanja likvidnošću obuhvaća redovito planiranje priljeva i odljeva novčanih sredstava, redovito praćenje likvidnosti, te postojanje odgovarajućih mjera za sprječavanje, odnosno uklanjanje uzroka nelikvidnosti.

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), kao i 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, HANFA) 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 policia 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, 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 sprječava i ograničava izazivanje negativne reakcije koje bi potakle i ugrozile ugled Društva.

Važniji poslovni događaji po isteku poslovne godine

Po isteku poslovne 2015. godine, a do pripreme ovog izvješća, nije bilo događaja koji bi u značajnijoj mjeri utjecali na poslovanje Društva.

Očekivani razvoj Društva u budućnosti

Tržište dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja

Kretanje bruto zaračunate premije u 000 HRK

VRSTA OSIGURANJA	2011.	2012.	Indeks	2013.	Indeks	2014.	Indeks	2015.	Indeks
Bruto zaračunata premija zdr. osiguranja	254.714	238.667	93,7	249.468	104,5	278.358	111,6	329.274	118,3
Bruto zaračunata premija dobrovoljnih zdr. osig.	224.457	214.399	95,5	221.811	103,5	257.915	116,3	309.530	120,0
Bruto zaračunata premija CZO	97.276	98.752	101,5	129.918	131,6	173.506	133,6	225.284	129,8
Ostatak tržišta bez CZO-a	2011.	2012.	Indeks	2013.	Indeks	2014.	Indeks	2015.	Indeks
Zdravstvena osiguranja	157.438	139.915	88,9	119.549	85,4	104.852	87,7	103.890	99,2
Dobrovoljna zdravstvena osiguranja	127.181	115.647	90,9	91.893	79,5	84.409	91,9	84.247	99,8

Analizirajući trend kretanja zaračunate bruto premije zdravstvenih i dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja za razdoblje 2011. - 2015. godine, napose za ostatak tržišta, uočava se ozbiljna tendencija pada, odnosno stagnacije do 2013. godine, a traje sve od 2009. godine koja je obilježena početkom dugotrajne gospodarske krize i recesije u Republici Hrvatskoj. Dobrovoljna zdravstvena osiguranja su proizvod bez zakonski koherentne komponente i kao takva su u još većoj mjeri podložna utjecaju prilika u širem gospodarskom okruženju. Promatrajući po vrstama dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, to se posebno odnosi na dodatno zdravstveno osiguranje, dok dopunsko zdravstveno osiguranje bilježi pozitivan smjer kretanja i sve veći udio u strukturi zaračunate bruto premije dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja. Logična je to posljedica zbivanja u širem i užem poslovnom okruženju. Opći pad raspoloživog dohotka, uzrokovan visokom stopom nezaposlenosti te sve veća sklonost razduživanju i štednji u individualnom i kolektivnom segmentu tržišta, kao i usporavanje reforme javnog zdravstva, gdje je bilo najavljeno definiranje prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, u najvećoj je mjeri uzrok pada bruto zaračunate premije ove vrste osiguranja. Istovremeno je došlo je do liberalizacije na tržištu dopunskog zdravstvenog osiguranja, što je potaknulo rast zaračunate bruto premije u ovoj vrsti osiguranja i dramatično promijenilo strukturu: udio ove vrste dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja povećao se od 10,3% na kraju 2011. godine do 49,9% na kraju 2015.

Vrlo je izgledno da će se ovaj trend promjene strukture dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja nastaviti i u 2016. godini, pa i dalje, s obzirom na predviđanja glede ukupnog stanja gospodarstva kao i s obzirom na do sada nejasno uobičajenu najavljenju reformu sustava javnog zdravstva.

Općenito, argumenata za poticanje razvoja dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja ima više nego dovoljno i praksa razvijenih europskih zemalja potvrđuje kako je ovaj vid neživotnih osiguranja itekako poželjan i vitalan dio cijele osigurateljne industrije, a istovremno je kompatibilan svakom sustavu javnog zdravstva. Dovoljno govori podatak da se udio zaračunate bruto premije dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja kreće prosječno oko 10% sveukupno zaračunate europske bruto premije, dok je taj udio u RH oko 5,7%. Prostora za razvoj ima, dakle, dovoljno. Nužne su samo poticajne okolnosti.

Perspektive i planovi razvoja poslovanja Društva

S obzirom na predviđanja koja se tiču šireg poslovnog okruženja, kao i na okolnosti vezane uz tržište dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja, Društvo je svoje planove za razdoblje od 2016. do 2018. godine postavilo, kako u skladu s makroekonomskim očekivanjima, tako i u skladu s ostvarenjem u posljednje tri godine. Predviđene su mjere i aktivnosti koje će se provoditi tijekom navedenog razdoblja, a pri tome će u fokusu Društva biti:

- širenje poslovnog portfelja, kroz plasman inoviranih i novih osigurateljskih proizvoda, te zadržavanje osvojene tržišne pozicije, a po mogućnosti i njeno jačanje,
- nadzor nad svim poslovnim procesima, kao i njihovo unaprjeđenje, s ciljem održavanja i poboljšavanja profitabilnosti poslovanja,
- razvoj i jačanje postojeće prodajne mreže, poglavito jačanjem i usavršavanjem novih kanala prodaje, koji već sada pokazuju opravdanost u njihovo ulaganje,
- završetak rada i plasman na tržište redizajniranih postojećih i novih prodajnih programa,
- poboljšavanje usluge u suradnim ustanovama i specijalističkim ordinacijama,
- jačanje pozicije vlastitih polikliničkih sadržaja kontinuiranim ulaganjem u daljnje usavršavanje djelatnika, kao i uvođenje novih djelatnosti sukladno potrebama osiguranika Društva,
- kompetentna i sveobuhvatna primjena novog Zakona o osiguranju, koji je u cijelosti integrirao odredbe direktive EK Solvency II, kao i daljnje unaprjeđenje sustava upravljanja rizicima u cilju ostvarivanja zakonski obvezne i poslovno poželjne kapitalne i solventne pozicije Društva.

ODGOVORNOST ZA FINACIJSKE IZVJEŠTAJE

Uprava društva **CROATIA zdravstveno osiguranje d.d.**, Zagreb ("Društvo") je dužna osigurati da godišnji financijski izvještaji za 2015. godinu budu sastavljeni u skladu sa Zakonom o računovodstvu (NN 109/07, 54/13, 121/14, 78/15 i 134/15) i Međunarodnim standardima financijskog izvještavanja koji su na snazi u Europskoj uniji, tako da pružaju istinit i objektivan prikaz financijskog stanja, rezultata poslovanja, promjena kapitala i novčanih tijekova Društva za to razdoblje.


Na temelju provedenih istraživanja, Uprava opravdano očekuje da Društvo ima odgovarajuća sredstva za nastavak poslovanja u doglednoj budućnosti. Sukladno tomu, Uprava je izradila financijske izvještaje pod pretpostavkom neograničenosti vremena poslovanja Društva.

Pri izradi financijskih izvještaja Uprava je odgovorna:

- za odabir i potom dosljednu primjenu odgovarajućih računovodstvenih politika;
- za davanje razumnih i razboritih prosudbi i procjena;
- za primjenu važećih standarda financijskog izvještavanja i za objavu i objašnjenje u financijskim izvještajima svakog odstupanja koje je od materijalnog značaja; te
- izradu financijskih izvještaja uz pretpostavku o neograničenosti vremena poslovanja, osim ako je pretpostavka neprimjerena.

Uprava je odgovorna za vođenje ispravnih računovodstvenih evidencija, koje će u bilo koje doba s prihvatljivom točnošću odražavati financijski položaj i rezultate poslovanja Društva, kao i njihovu usklađenost sa Zakonom o računovodstvu (NN 109/07, 54/13, 121/14, 78/15 i 134/15) i Međunarodnim standardima financijskog izvještavanja koji su na snazi u Europskoj uniji. Uprava je također odgovorna za čuvanje imovine Društva, pa stoga i za poduzimanje opravdanih mjera da bi se spriječile i otkrile prijevare i ostale nezakonitosti.

Potpisano u ime Uprave:


 **CROATIA[®]**
zdravstveno osiguranje

Damir Mihanović

Predsjednik uprave





Dean Klemente Maletić

Član uprave

CROATIA zdravstveno osiguranje d.d.

Miramarska 22

10 000 Zagreb

Republika Hrvatska

24. ožujka 2016. godine