



GENERALI

TRŽIŠTE

Za nepuna dva veka, kompanija Generali iznikla je iz male poslovnice u Trstu do multinacionalnog giganta u svetskoj industriji osiguranja života i imovine. Danas nam se klijenti obraćaju u više od 60 zemalja, putem najmanje 450 kompanija-članica, a o njima se brine armija od oko 74.000 zaposlenih.

Snažna globalna mreža danas predstavlja jednu od naših najvećih prednosti. Poslujemo na svim stranama sveta, od zemalja razvijenog Zapada, kao što su Italija, Nemačka i Francuska, preko istočne Evrope, sve do zemalja u razvoju, u Aziji i Latinskoj Americi.

Srbija je ušla u Generali svet 2006. godine. Od tada Generali Osiguranje Srbija uspeva da postane druga po veličini osiguravajuća kompanija na domaćem tržištu osiguranja, lider u životnom i zdravstvenom osiguranju. Osnivači smo Generali Reosiguranja Srbija, Generali Društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima - prvog takvog društva u Srbiji, i Generali Osiguranja Montenegro, kompanije za neživotno osiguranje u Crnoj Gori.

DOSTIGNUĆA

Prestizni ekonomski magazin World Finance proglasio je Generali Osiguranje za najbolje osiguravajuće društvo u Srbiji. Naši uspesi su potvrđeni 2017. i uglednim domaćim priznanjem "Kapetan Miša Anastasijević".

Generali Osiguranje Srbija posluje u okviru integrisanog sistema menadžmenta. Procesi razvoja, ugovaranja i prodaje svih vrsta životnih i neživotnih osiguranja, kao i obrade i rešavanja šteta usaglašeni su sa ISO standardima, gde je najnoviji Sistem menadžmenta kontinuitetom poslovanja iz 2017. godine. Posedujemo i sertifikate za Upra-



vljanje zaštitom životne sredine, Upravljanje zaštitom zdravlja i bezbednosti na radu i Upravljanje menadžment kvalitetom - zadovoljstvo korisnika - smernice za postupanje sa prigovorima u organizacijama. Dobitnici smo sertifikata za Opšti standard upravljanja kvalitetom 2009. godine.

Prva smo osiguravajuća kompanija u Srbiji koja je još 2012. dobila važan sertifikat za Upravljanje bezbednošću informacija.

ISTORIJAT

Generali Grupa osnovana je 1831. godine u Trstu, pod nazivom Assicurazioni Generali Austro-Italiche. Trst, kao glavna luka Austrougarskog carstva, ujedno je važio za jedno od međunarodnih komercijalnih čvorišta, što je, uz izrazitu poslovnu sposobnost osnivača, učinilo da Generali brzo raste i napreduje. Tako već 1857. dospeva na berzansku listu Trsta, a 1881. godine postaje Grupa. Od tada se na tlu Italije i u inostranstvu osnivaju zavisna društva, počev od Erste All-

gemeine u Beču 1882. godine. Posle pobede saveznika nad Centralnim silama u Prvom svetskom ratu Generali postaje italijansko društvo. Od 1933. godine Grupa značajno ulaže u poljoprivredu i nekretnine. Posle Drugog svetskog rata premešta sedište u Rim i nastavlja da se širi u vreme ekonomske ekspanzije Italije. Potpisuje 1966. sporazum sa kompanijom Aetna, sa sedištem u SAD, a 1974. osniva se Genagricola za vođenje svih aktivnosti u poljoprivredi.

Generali grupa 1990. vraća sedište u Trst. Od 1997. raste i na nemačkom tržištu, a naredne godine osniva se i Banca Generali. Tokom prve decenije novog milenijuma došlo je do ulaganja u centralnoj i istočnoj Evropi i Aziji.

U Srbiji je društvo osnovano pod nazivom Delta Osiguranje a.d.o, u privatnom vlasništvu, sa fokusom na segmentu imovine. Od 2001. počinje prodaju životnog osiguranja i nastavlja snažan razvoj i u segmentu životnog i neživotnog osiguranja, tako da je do 2004. postalo treće po veličini osiguravajuće društvo na domaćem tržištu, a 2008. druga najveća kompanija u Srbiji.

Generali grupa 2005. kupovinom akcija postaje većinski vlasnik novoregistrovanog društva Delta Generali Osiguranje a.d.o, a 2014. stopostotni vlasnik, kada kompanija menja naziv u Generali Osiguranje Srbija a.d.o.

Novo ime i stalna usmerenost na klijente i inovacije dali su kompaniji moderan imidž. Prelomna godina u našem istorijatu je 2015. kada je, uz rast premija i profitabilnosti, otvoreno novo sedište Generali Srbija. Omogućeno nam je da poboljšamo usluge, upravljanje i podršku, aktivnosti koje su do tada bile razmeštene na tri lokacije. Nova adresa ujedno je i dokaz poverenja koje Generali grupa ima u svoj ogranak u Srbiji. Ko-



načno, 2016. godine, kompanija potvrđuje svoju sposobnost da uvećava profit, posvećujući posebnu pažnju isplati dividendi i ekonomičnosti.

PROIZVODI/USLUGE

Važna prednost Generali Grupe, koja joj obezbeđuje leadersko mesto na tržištu osiguranja, jeste razvijena mreža poslovnica. Tako je i Generali Osiguranje Srbija proširilo svoje poslovanje na preko pedeset gradova, sa tri regionalna centra koji se, pored Beograda, nalaze u Novom Sadu i Nišu.

Obezbeđujemo sve vrste životnih i neživotnih osiguranja: od osiguranja masovnih rizika (obavezno osiguranje od autoodgovornosti i od nesrećnog slučaja) do osiguranja veoma složenih industrijskih postrojenja, od osiguranja za zaštitu porodice do ugovora koji zadovoljavaju kompleksne potrebe kompanija.

Nudimo širok spektar proizvoda i usluga, inovativne proizvode životnih i zdravstvenih osiguranja, kao i osiguranja poljoprivrede i domaćinstva, oblastima od izuzetne važnosti za građane i ekonomski razvoj zemlje. Naročito smo prepoznatljivi po efikasnosti u isplati šteta.

Naš program međunarodnog putnog osiguranja pružice vam podršku u svim neželjenim situacijama. Osiguranja motornih vozila daju vrhunsku uslugu, kvalitet i brzinu u rešavanju šteta. Ako ste poljoprivrednik, možete zaštititi svoja dobra od posledica nepogoda koje mogu ugroziti prinose. Ulaganjem u osiguranje života obezbeđujete lični kapital za finansijsku sigurnost porodice. Ulažite u dobrovoljni penzijski fond i omogućite sebi dodatni izvor prihoda za udobnu starost. Dobrovoljnim zdravstvenim osiguranjem obezbeđujete brzu, kvalitetnu i efikasnu medicinsku pomoć za celu porodicu. Ukoliko posedujete kuću ili stan, uz minimalna ulaganja kompletno osigurajte prostor u kome živite, kao i svoje najmilije.

Pružamo dobra poslovna rešenja u oblasti osiguranja velikim kompanijama, malim i srednjim preduzećima i javnim ustanovama u svim oblastima poslovanja. Svim preduzetnicima preporučujemo: osigurajte imovinu na vreme kako biste izbegli gubitke, a postigli sigurno i uspešno poslovanje. Da biste motivisali zaposlene i unapredili poslovanje, omogućite im životno osiguranje, dobrovoljno zdravstveno osiguranje i osiguranje za slučaj nezgode.

Podizanje kvaliteta usluge u skladu je sa strategijom Generali grupe, a to je stavljanje klijenata u središte svih naših aktivnosti.

NAJNOVIJI PODUHVA TI

Program za unapređenje osiguranja u poljoprivredi, pod nazivom "Dron kao inovativno tehnološko rešenje u osiguranju plodova i useva" pokrenuli smo 2016. zajedno sa kompanijama Generali iz Bugarske, Mađarske i Češke Republike. Upotreba ovih "pametnih" letelica omogućuje precizno snimanje useva, naročito na velikim površinama, analizu i obradu prikupljenih podataka na osnovu kojih se utvrđuje njihovo stanje, moguća oštećenja usled prirodnih nepogoda, bolesti, insekata, klimatskih promena.

T-NPS program Grupe od 2015. postaje deo poslovne kulture Generali Osiguranja Srbija. NPS sistem procenjuje koliko su klijenti zadovoljni pruženim uslugama i koliko njih bi preporučilo našu kompaniju, proizvod ili uslugu svojim prijateljima, kolegama, rođacima. Ovaj moćan alat za merenje zadovoljstva klijenata omogućava da unapređujemo naše proizvode i procese u skladu sa

Posetite nas i ovog godine na međunarodnom poljoprivrednom sajmu u Novom Sadu i uz veliki izbor osiguravajućih polisa odaberite najbolje sa Vase Premije, možete platiti nakon zlatva ili barbe uz subvenciju Države od 40% za registrovana gazdinstva.

generali.rs | Kontakt centar 011/222 0 555

potrebama klijenata i da im postavimo dva važna pitanja: koliko je verovatno da ćete nas preporučiti drugima, i zbog čega.

Digitalna tehnologija - Polisa na klik pokazuje da je Generali Osiguranje Srbija uočio značaj novih tehnologija pre konkurenata i razvio mobilnu aplikaciju koja se koristi uglavnom za prodaju osiguranja, prijavu štete i za opštu podršku klijentima. Prvi proizvodi koji se mogu prodati i platiti korišćenjem naše aplikacije jesu polise osiguranja domaćinstva i putnog osiguranja.

Kontakt centar 24 sata dnevno - Telefonski prijavite štetu Generali Kontakt Osiguranju, nova je usluga kojom klijenti kasko i obaveznog osiguranja mogu da prijave štetu na vozilu putem Kontakt centra, 24 sata dnevno, i ujedno zakažu pregled i procenu nastale štete. Potvrdili smo koliko nam je važno brzo i efikasno pružanje usluge klijentima, kao i njihovo zadovoljstvo procesom prijave, procene i rešavanja šteta. Novom uslugom klijenti mogu da urade procenu štete u vreme koje im najviše odgovara.

PROMOCIJA

Više od 30 zaposlenih u Generali Osiguranju Srbija volonteri su tima „Ambasade vrednosti“, koja je vodila mnoge dobrovoljne aktivnosti, uključujući i pomoć deci putem SMS donacija za medicinske tretmane. Naši zaposleni su i redovni dobrovoljni davaoci krvi, a u dogovoru sa Vojnomedicinskom akademijom u Beogradu, 45-oro se javilo za doniranje organa.

Pružamo pomoć starijim građanima u domu na Bežanijskoj kosi. Prikupljamo odeću, sredstva za higijenu, kompjutere, knjige, igračke i hranu za decu iz prihvatilišta kao što su Čuvarkuća i škola za decu sa smetnjama u razvoju.

U vreme katastrofalnih poplava donirali smo belu tehniku građanima opštine Obrenovac, a u distributivne centre u Osečini i Kraljevu stiglo je više od 10.000 kilograma semena kukuruza. Opština Topola je dobila prvu automatizovanu protivgradnu stanicu u Srbiji.

Institucija BELhospice, prva specijalizovana dobrotvorna organizacija u Srbiji koja pruža palijativno zbrinjavanje pacijentima sa malignim bolestima, takođe je primila razne donacije od kompanije Generali. Značajnu podršku pružamo i

nacionalnom udruženju roditelja dece obolele od raka NURDOR.

VREDNOSTI BRENDA

Zahvaljujući NPS programu, tokom dve godine dobili smo od klijenata više od 30.000 povratnih informacija. Tako se značajno povećao broj zadovoljnih klijenata, sa 57 na 64 posto, a mi smo preduzeli mnoge akcije za unapređenje poslovanja. Putno osiguranje se, posle niza transformacija, prilagodilo potrebama klijenata. Pojednostavljeni su uslovi za životna osiguranja, kontakt centar je dostupan 24/7, razvijena je Generali mobilna aplikacija...

Naša vizija je da aktivno štitimo i unapređujemo život ljudi, a plan da postanemo prvi na tržištu u osiguranju stanovništva. Posvećeni smo suštini osiguranja - upravljanju rizicima, njihovom ublažavanju i zaštiti od rizika i pojedinaca i ustanova. Stvarajući nove vrednosti, u kompaniji Generali brinemo o budućnosti i većem kvalitetu života i klijenata i zaposlenih. Otuda je naša misija da budemo prvi izbor za pružanje relevantnih i dostupnih rešenja osiguranja.

ONO ŠTO NISTE ZNALI

GENERALI OSIGURANJE SRBIJA

- › Slavni pisac Franc Kafka radio je tokom 1907. u Generali grupi, u kancelariji u Pragu.
- › Sa Generalijem je 1848. godine srpski knez Miloš Obrenović zaključio osiguranje stoke u Beču, prestonici tadašnje Austrougarske. Dokaz o uplati osiguranja, izdat 28. marta na njegovo ime, dragocen je istorijski dokument u arhivi Generali grupe.
- › Assicurazioni Generali je na našem prostoru poslovao do Drugog svetskog rata i bio simbol savremenog života. Čirlični i latinični natpis kompanije, danas poznate kao Generali grupa, i danas stoji na zgradi na Terazijama 35, u kojoj se nalazilo sedište kompanije.