

**Dr Milica D. Slijepčević,**

*direktor Sektora za odnose s javnošću, Kompanija "Dunav osiguranje"*

## **PRIKAZ SAVETOVANJA**

### **GODIŠNJA KONFERENCIJA SORS 2012**

SORS, tradicionalni susret na najvišem nivou delatnosti osiguranja, i ove godine, kao i prethodnih, okupio je predsednike uprava i ostale rukovodioce najznačajnijih osiguravajućih i reosiguravajućih društava iz zemalja bivše Jugoslavije kao što su Kompanija „Dunav osiguranje“, DDOR „Novi Sad“, „Bosna re“, „Croatia Lloyd“, „Croatia osiguranje“, „Euroherc osiguranje“, „Lovćen osiguranje“, „Osigurateljna polica“, „Sava re“, „Sarajevo osiguranje“, „Triglav osiguranje“ i druga. Pored osiguravajućih kuća iz regiona, SORS je ugostio i svetski poznata društva AON, „Gen Re“, „Munich Re“, „Partner Re“, SCOR, „Swiss Re“, „Willis“, što dodatno potvrđuje ugled i značaj ovih susreta. Od 13. do 15. juna, u Sarajevu se okupilo 166 učesnika, uglavnom predsednika i članova uprava osiguravajućih društava i institucija koje nadziru njihov rad, kao i predstavnici drugih zainteresovanih grupa povezanih s tržištima osiguranja u Evropi, ali i šire. Uz razmenu iskustava i upoznavanje s novim kretanjima u delatnosti osiguranja, glavna tema bila je „Kako zaštititi korisnike usluga osiguranja“.

Generalni sekretar SORS-a **Damir Lačević** istakao je da tržište osiguranja u Bosni i Hercegovini nije uređeno. Na pitanje kako korisnici osiguravajućih usluga mogu da zaštite svoja prava, Lačević je odgovorio sledeće:

– Mi u BiH nemamo medijatore u osiguranju kojima bi korisnici usluga mogli da se obrate pre nego što odu na sud. Postoje ideje da se izmenama zakona ustanovi arbitraža između osiguranika i kuće za osiguranje, gde bi se rešavao najveći broj sporova. No u ovom času, sud je jedino rešenje.

Lačević je izneo i stav prema eventualnom pristupanju BiH projektu Svetske banke i kuće „Evropa Re“, podvukavši da Udruženje društava za osiguranje Federacije BiH ne želi da se uključi u ovaj projekat.

**Midhat Terzić**, predsednik Uprave „Sarajevo osiguranja“, predstavio je podatke o poslovanju u 2011. godini. Od ukupno 488 miliona KM ili gotovo 250 miliona evra – koliko je iznosila ostvarena premija u BiH – „Sarajevo osiguranje“ inkasiralo je 62,3 miliona KM. Rast tržišta osiguranja u Bosni i Hercegovini naspram 2010. godine iznosio je 3,4 odsto, dok je rast „Sarajevo osiguranja“ bio 6,3 procenta, čime je ova kompanija povećala tržišno učešće na 12,7 odsto u BiH, odnosno na 17,5 procenata u Federaciji BiH. Prema Terzićevim rečima, tržište osiguranja u Bosni i Hercegovini i dalje je neuređeno, čemu posebno doprinosi nelojalna konkurencija.

## Veliki potencijal tržišta osiguranja na Balkanu

Prema rečima **Matjaža Rakoveca**, predsednika Uprave Zavarovalnice „Triglav“, ta kuća je u protekloj godini ostvarila ukupno 990 miliona evra premije, od čega 960 miliona na prostoru Balkana, uz 47,5 miliona evra neto dobiti. Rakovec je istakao da „Triglav“ ima najveću bonitetnu ocenu među finansijskim institucijama u Sloveniji (ocenu A dobio je od revizorske kuće „Standards & Poor“). Matjaž Rakovec zaključio je svoje izlaganje istakavši da je dokaz o velikoj perspektivi tržišta osiguranja na Balkanu prisustvo, to jest koncentracija velikog broja osiguravajućih društava.

Predsednik Uprave „Osiguratelne polise“ iz Skoplja **Vladimir Toševski** složio se sa ovom ocenom. On je ipak naglasio da je rast prilično spor. Podsetivši da u Makedoniji posluje 15 osiguravajućih društava, od kojih se četiri bave životnim osiguranjima, Toševski je istakao da je finansijski rezultat krajem 2011. godine bio negativan, dok je ostvarena premija iznosila oko 100 miliona evra. Predsednik Uprave „Osiguratelne polise“ objasnio je da je to posledica usaglašavanja sa zakonskom regulativom donetom pre dve godine, koja se ponajviše odnosi na rezervacije nenaplaćenih potraživanja.

– „Osiguratelna polisa“ završila je prošlu godinu sa 750 hiljada evra dobiti, kao jedino osiguravajuće društvo s većinskim domaćim kapitalom – zaključio je Toševski.

## Zaštita potrošača i konkurentski odnosi

Tema izlaganja **prof. dr Jasne Pak** glasila je „Zaštita potrošača osiguranja“ (tiče se prava u Srbiji u poređenju s komunitarnim pravom, pri čemu je cilj da se ukaže na eventualna poboljšanja koja su u sklopu ove problematike moguća).

Bez obzira na to što propisi o zaštiti potrošača u evropskim zemljama predviđaju visok stepen obaveštenosti korisnika o karakteristikama usluge, pri čemu korisnike o uslugama obaveštava onaj koji ih pruža – obaveštenost klijenata osiguranja, prema rečima Jasne Pak, nije na zavidnom nivou ni kod nas, ni u razvijenijim evropskim zemljama. U prilog tome govore brojni sudski sporovi. Ističući da veliku ulogu igraju razvijena i jaka profesionalna udruženja osiguravača, Pak je dodala sledeće:

– Zaštita potrošača osiguranja bolja je u zemljama gde deluju jaka profesionalna udruženja osiguravača, koja imaju savremene kodekse ponašanja članova i od kojih se zahteva da u poslovanju vode računa o uspostavljanju dobrih odnosa s klijentima, naročito sa fizičkim licima i malim osiguranicima.

Ukazujući na potrebu da se donesu propisi kojima bi se regulisala obaveza osiguravača na obaveštavanje, kao i sankcija za nepravilno postupanje u tom izuzetno važnom segmentu odnosa *pružalac usluge – potrošač*, Jasna Pak se pozvala na domaći zakon:

– Prema Zakonu o zaštiti potrošača, pravo potrošača ili korisnika da bude obavešten podrazumeva pravo na raspolaganje tačnim podacima, neophodnim za razuman izbor ponuđene robe ili usluga. Odredbe ovoga zakona primenjuju se i na korisnike osiguranja. Obaveza osiguravača na obaveštavanje nije predviđena propisima koji se tiču osiguranja, ali postoji Smernica NBS o dostupnosti podataka i informacija finansijskoj javnosti i o transparentnosti na tržištu osiguranja, koja sadrži detalje o tome koje je informacije osiguravač dužan da pruži – rekla je Pak, dodajući da je Smernica NBS korisna, ali ne i dovoljna.

U delatnosti osiguranja izuzetno je važna saradnja među osiguravačima, pre svega radi procene rizika i utvrđivanja premije, a neophodna je kad je reč o osiguranju od većih rizika koje je teško pokriti osiguranjem bez učešća više osiguravača. Donošenjem Zakona o zaštiti konkurencije, čiji je osnov bilo pravo konkurencije EU, a sve po ugledu na zakone zemalja u tranziciji, Srbija je u ovom segmentu uradila dosta, ali ne i dovoljno. Bez obzira na to što postoji zakonska regulativa, Jasna Pak smatra da ovo pitanje treba još dublje regulisati, i to donošenjem posebnih pravila o konkurenciji.

– Položaj korisnika osiguranja u Srbiji znatno je bolji nego ranije, ali bi mogao da bude još bolji ako bi osiguravači više sarađivali na sledećim poljima: izrada uslova i tarifa, zajedničko snošenje rizika, prikupljanje i obrada podataka od značaja za zaštitu potrošača, angažovanje u oblasti vansudskog rešavanja sporova, izrada redovnih izveštaja o položaju potrošača, iniciranje i učestvovanje u donošenju propisa u oblasti osiguranja, stalno obaveštavanje javnosti o značaju osiguranja, izrada savremenog kodeksa ponašanja i preduzimanje mera prema osiguravačima koji ne

izvršavaju obaveze u skladu s propisima o zaštiti potrošača – rekla je na kraju svog izlaganja dr Jasna Pak.

**Dipl. ek. Jaka Dolenc**, član uprave Zavarovalnice „Tilia“ iz Slovenije govorio je na temu zaštite potrošača sa aspekta različitih kanala prodaje. Zaštitu potrošača u Sloveniji definišu Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o zaštiti potrošača u neposrednoj poslovnoj praksi, kao i Zakon o osiguranju i Zakon o obligacionim odnosima. Postoji i takozvani „osiguravajući kodeks“, koji su potpisala sva osiguravajuća društva. Jedno od osnovnih načela kodeksa jeste načelo poverenja i zaštita poverenja između osiguravača i korisnika osiguranja.

Dolenc je predočio pregled svih prodajnih mreža u Sloveniji, navodeći da je to prilično stabilan sistem: mreža je licencirana, edukovana i po pravilu najmanje podložna medijacijama u smislu Zakona o zaštiti potrošača. Tu su i spoljni kanali prodaje kao što su banke, ekskluzivne agencije, neekskluzivne agencije, lizing kuće, tehničke baze i razni drugi zastupnici prodaje, a naravno i brokeri kao posrednici između klijenata i osiguravajućih društava. Lizing kuće i tehničke baze nisu naročito jake na ovom planu, kazao je Dolenc.

Kao najveći problem na tržištu u pogledu zaštite potrošača, Dolenc je izdvojio pojavu kad neka neekskluzivna agencija počne da seli svoj portfelj prema drugom osiguravaču. U osnovi, to i nije problem kod određenih oblika osiguranja, na primer u osiguranju automobila, ali jeste tamo gde postoje finansijske kazne – na primer kada osiguranik nakon pet godina prekine polisu potpisanu na deset godina. Kada agencija klijentu savetuje da se prihvati drugog osiguranja, u navedenom slučaju on trpi finansijsku štetu. Dolenc je dodao da u Sloveniji nekoliko takvih agencija drži celokupno tržište osiguranja, te da se primedbe najčešće odnose na rad tih agencija, i to zbog prekidanja polise, sklapanja novih polisa i činjenice da postoje klijenti sa pet-šest ugovora o osiguranju.

Elaborirajući kako je „Tilia“ ostvarila aktivan pristup klijentima kao jedan od ključnih načina za ostvarivanje dobre poslovne prakse, sticanja poverenja i održavanja dobrih, trajnih, pravednih odnosa s klijentima, Dolenc je predstavio novinu koju je ovo osiguravajuće društvo uvelo pod nazivom „Moj auto“. Ističući da je pored veb-aplikacije kao oruđa za rad prodavaca, kao i iznošenja preciznih uslova osiguranja u vezi s konkretnom uslugom – čime se, za razliku od prezentovanja uopštenih podataka, uklanja zabluda kupaca – dosta učinjeno i u uobličavanju usluga, i to pre svega u auto-osiguranju, gde se premija sada plaća po pređenoj kilometraži.

– Ako smo iskreni i radimo na dugi rok, to se na kraju isplati. Najbolja garancija za zaštitu potrošača nalazi se u zakonodavstvu i u informisanosti samih potrošača, dok sve drugo možemo i sami raditi – podvukao je na kraju svog izlaganja član Uprave slovenačke „Tilie“ Jaka Dolenc.

## Inicijative Evropske unije i iskustva Hrvatske

O aspektu zaštite potrošača u Evropskoj uniji i načinu na koji je taj segment osiguravajućeg posla rešen u Hrvatskoj govorio je **mr sci. Hrvoje Pauković**, direktor Hrvatskog ureda za osiguranje.

Pauković je istakao da u odnosima osiguravajućih društava i korisnika njihovih usluga vlada neravnoteža snaga, dodajući da je neophodno bolje informisati osiguranike. Pauković je kazao da je svestan činjenice da su osiguravači ti koji svoje usluge poznaju veoma dobro, dok njihovi klijenti najčešće ne razumeju dovoljno osiguravajuću uslugu koju sebi pribavljaju. Direktor Hrvatskog ureda za osiguranje takođe je rekao da je informisanost zastupnika u osiguranju nedovoljna, ocenivši da je to nedopustivo. On je upozorio i da je upravo zbog svega navedenog neophodno stvoriti preduslove kako bi se razvili neophodni instrumenti za zaštitu potrošača, koji često nisu svesni ni svojih potreba ni mogućnosti.

Pojava nepoverenja građana u usluge osiguranja nije osobena za zemlje u regionu, već je ima i u zemljama Evropske unije, naročito po izbijanju finansijske krize. Pozivajući se na najnoviju studiju nemačkog GFK, Pauković je kazao sledeće:

– Kriza je prilično uzdrmla poverenje, i to ne samo u usluge osiguranja nego i u osiguravajuća društva, a pogotovo u zakonodavca i regulatorne institucije. Rezultati ankete sprovedene među nemačkim korisnicima osiguranja govore da su svesni da im treba dodatni mehanizam zaštite. Oni, pre svega, žele kvalitetniju informaciju i edukaciju, bolji nadzor nad finansijskim posrednicima, ali i bolje finansijsko obrazovanje.

U Evropskoj uniji pokrenut je niz zakonodavnih inicijativa kojima Evropska komisija pokušava da povрати uzdrmano poverenje korisnika usluga osiguranja. U svom izlaganju, Hrvoje Pauković nabrojao je čak 17 njih, među kojima su Consumer rights, UCP, EU contract law, Collective redress, Tying & bundling.

Govoreći o zaštiti od rizika, on je predočio stav hrvatskih osiguravajućih društava:

– U Hrvatskoj se razmišlja o ograničenju obaveze osiguravača da izdvajaju novac u Garantni fond, jer nam sledi liberalizacija, te smatramo da bi bilo vrlo opasno da propast jednog osiguravača toliko optereti Garantni fond da to za sobom može da povuče i propast još nekoliko društava. Stoga razmišljamo da li da preuzmemo nemački model, po kojem se u Garantni fond godišnje može uplaćivati najviše 0,5 odsto premije, a toliki isti maksimalan iznos mogao bi se isplaćivati korisnicima.

O tome kako je Hrvatska rešila pitanje vansudskog rešavanja sporova ovaj učesnik SORS-a kazao je da u sklopu Hrvatskog ureda deluju dva najjača instrumenta zaštite potrošača, kakve nema nijedan drugi akter na hrvatskom finansijskom tržištu.

– To su Centar za mirenje i Pravobranilaštvo osiguranja, zahvaljujući kojima se broj sudskih tužbi u osiguranju smanjuje. O radu tih institucija dobili smo pohvale i u Dijagnostičkom pregledu zaštite potrošača i finansijske pismenosti Svetske banke – rekao je Pauković i napomenuo da su mirenje, kao jedan od načina vansudskog rešavanja sporova, hrvatski osiguravači prepoznali kao modus njihovog rešavanja koji ne doprinosi samo smanjenju broja sudskih sporova, nego i jačanju odnosa poverenja između osiguravača i osiguranika, odnosno oštećenih osoba.

Mr sci. Hrvoje Pauković zaključio je da jačanje poverenja u institucije predstavlja preduslov za zdrav finansijski sistem.