

UDK:655.55:654.191.659.113:17.834:571.279.681.3.866:368:IAIS:368.036:616.036.21
DOI: 10.5937/TokOsig2202108F

Mr Nikola L. Filipović¹

PRIKAZ STUDIJE

KLJUČNI INDIKATORI KOJE KORISTE SUPERVIZORI PRILIKOM OCENE PONAŠANJA OSIGURAVAČA

Izdavač: Internacionalna Asocijacija supervizora osiguranja

Godina izdanja: jun 2022. godine

Obim: 22. str.

Internationalna Asocijacija supervizora osiguranja (*International Association of Insurance Supervisors – IAIS*) u junu 2022. godine objavila je studiju o ključnim indikatorima koji se koriste prilikom ocene (tržišnog) ponašanja osiguravača od strane nadzornih organa.

Studija je sačinjena uz učešće 51 nadzornog organa, a u njenoj izradi učestvovala je i Narodna Banka Srbije kao nadzorni organ za sektor osiguranja u Republici Srbiji.

Studija je podeljena u 6 poglavlja, od kojih su poglavlja 1 i 2 posvećena ovlašćenjima nadzornih organa da prikupljaju podatke i analize podataka u vezi sa tržišnim ponašanjem osiguravača, Poglavlje 3 daje pregled indikatora koje nadzorni organi prikupljaju i analiziraju (što je dopunjeno Aneksom 2 koji sadrži dodatna objašnjenja o samim indikatorima), Poglavlje 4 se bavi upotrebom prikupljenih podataka od strane nadzornih organa, dok su u Poglavlju 5 sami supervizori izložili svoje viđenje najvećih izazova prilikom nadzora tržišnog ponašanja. Poglavlje 6 je posvećeno danas nažalost nezaobilaznoj temi uticaja epidemije kovida 19 na prikupljanje podataka i nadzor tržišnog ponašanja.²

Pod ključnim indikatorom studija podrazumeva podatke kojima se ocenjuju ostvarenje propisanih regulatornih ciljeva, prvenstveno „pošten odnos prema

¹ Advokat u advokatskoj kancelariji „Živković Samardžić“ u Beogradu

² Kompletna studija dostupna je na: <https://www.iaisweb.org/uploads/2022/06/Report-on-Supervisors-Use-of-Key-Indicators-to-Assess-Insurer-Conduct.pdf>

ugovaračima osiguranja³, a preciznije, u ovo IAIS ubraja: razvoj, promociju i prodaju usluga tako da se vodi računa o potrebama i interesima ugovarača osiguranja i osiguranika, pružanje klijentima jasnih, razumljivih i nedvosmislenih informacija pre, u toku zaključenja ugovora i nakon zaključenja ugovora, minimiziranje rizika prodaje usluga osiguranja koji nije u skladu sa potrebama klijenta, obezbeđivanje visokog kvaliteta saveta (kada se ovaj pruža), rešavanje odštetnih zahteva na pošten način u razumnom vremenskom roku, i zaštitu ličnih podataka klijenata.

1. Ovlašćenja za prikupljanje podataka

Studija je utvrdila da velika većina (90% nadzornih organa) ima direktna zakonska ovlašćenja da prikuplja podatke od osiguravajućih društava. Ovlašćenja su propisana ili zakonom ili podzakonskim aktima, premda često ova ovlašćenja ne izdvajaju posebno prikupljanje podataka vezanih za tržišno ponašanje, već se sprovode u okviru opštih ovlašćenja da se prikupljaju podaci u svrhu vršenja sveobuhvatnog nadzora u sektoru osiguranja.

Primećene su velike varijacije u praksama, dok neki nadzorni organi zahtevaju od samih osiguravajućih društava da podnose periodične izveštaje o indikatorima ponašanja, drugi nadzorni organi nemaju uspostavljen formalni okvir za prikupljanje podataka o ponašanju osiguravača. Opšti zaključak je da većina nadzornih organa podatke o ponašanju učesnika na tržištu prikuplja na *ad hoc* bazi, i da su neki nadzorni organi u procesu uspostavljanja (formalizacije) postupaka prikupljanja podataka.

2. Izvori i analiza podataka

U pogledu izvora podataka, većina nadzornih organa (63%) oslanja se kako na podatke od samih osiguravača tako i podatke od strane trećih lica, dok se oko trećine organa (35%) oslanja samo na podatke od osiguravajućih društava. Kao kuriozitet izdvajamo da se jedan od nadzornih organa oslanja *isključivo* na podatke od trećih lica. Kao treća lica od kojih se prikupljaju podaci identifikovani su: profesionalna udruženja, posrednici u osiguranju, ombudsman i institucije za alternativno rešavanje sporova, drugi organi (naročito u situacijama kada je nadzor nad osiguranjem institucionalno podeljen na više organa – primer Ujedinjenog Kraljevstva, gde postoje odvojen Prudentni nadzorni organ – *Prudential Regulation Authority* i

³ Videti detaljnije: N. Filipović, „Nadzor nad pravilima tržišnog ponašanja“, *Moderni aspekti zakonskog i regulatornog koncepta osiguranja*, Udruženje za pravo osiguranja Srbije i Udruženje osiguravača Srbije, Beograd 2020, 257-273; N. Filipović, „Načela poslovanja prema Direktivi o distribuciji osiguranja“, *Pravo i praksa osiguranja – izazovi, nove tehnologije i korporativno upravljanje*, Udruženje za pravo osiguranja Srbije i Udruženje osiguravača Srbije, Beograd 2018, 232-247.

organ za tržišno ponašanje – *Financial Conduct Authority*), sami osiguranici (odnosno žalbe i prigovori), ali isto tako i manje formalni načini prikupljanja podataka poput štampe i društvenih mreža i sl.

U pogledu analize podataka, neki od nadzornih organa koriste napredne „business intelligence“ (BI) tehnologije i softvere, dok se većina oslanja na Microsoft Suite instrumente, poput Excel tabela.

Većina nadzornih organa podatke analizira kombinovano, koristeći kvantitativnu i kvalitativnu metodologiju, s tim što kvalitativne metode koristi 94% nadzornih organa, dok kvantitativne metode koristi nešto manje, oko 80% nadzornih organa.

3. Indikatori – vrsta i broj podataka koji se prikupljaju i obrađuju

U studiji je identifikovan čak 201 različiti indikator koji nadzorni organi analiziraju prilikom procene ponašanja osiguravača, uz ogradu da je realni broj verovatno nešto manji budući da se na primer raskid ugovora od strane ugovarača osiguranja i raskid ugovora od strane osiguravača tretiraju kao različiti indikatori, bez obzira na to što je i u jednom i u drugom slučaju u pitanju raskid ugovora.

Većina nadzornih organa (80%) prikuplja manje od 20 indikatora, a oko 40% nadzornih organa prikuplja manje od 10 indikatora.

U cilju sistematizacije velikog broja indikatora, u studiji su grupisani u nekoliko oblasti:

1. Štete/Odštetni zahtevi – vrsta i visina odštetnih zahteva, ishod odštetnih zahteva, razlozi što odštetni zahtev nije rešen, što je rešavanje odloženo ili je zahtev odbijen, *claims ratio*;⁴
2. Obnavljanje ugovora, izmene ugovora i načelno govoreći trajnost odnosa sa klijentima – broj ugovora koji su istekli, nisu obnovljeni ili su raskinuti, broj ugovora koji su obnovljeni i razlozi za raskidanje/otkazivanje ugovora;
3. Prigovori – ukupan broj prigovora, prigovori prema razlozima, ishodu eventualnog spora, distributivnom kanalu, linijama proizvoda, broj sporova i ishodi sporova;
4. Politika cena (*pricing*), struktura troškova, naknada i provizija – struktura i iznosi provizije i drugih naknada koje se ne smatraju provizijom, *combined ratio, expense ratio*;
5. Specifični indikatori za mikroosiguranja;
6. Istrage prevara – broj i procenat zahteva koji su označeni kao prevarni, kao i ishodi ovih istraga;
7. Opšti pokazatelji stanja u sektoru osiguranja;

⁴ Mera koliko osiguravač isplaćuje u štetama u odnosu prema prikupljenim premijama za određenu uslugu.

8. Ostalo – dizajn usluge, prodajne prakse, struktura tržišta, zadovoljstvo klijenata, način na koji se informišu ugovarači, promotivne i marketinške strategije, interne politike i prakse osiguravača.

Ne računajući grupu indikatora „ostalo“, koja je po svojoj prirodi najšira, nadzorni organi su prijavili da su prevashodno fokusirani na oblasti „štete / odštetni zahtevi“, i u okviru ove grupe identifikovano je 29 različitih indikatora koje nadzorni organi analiziraju.

4. Upotreba prikupljenih podataka od strane nadzornih organa

Indikatori koje nadzorni organ prikuplja koriste se za procenu u kojoj meri osiguravajuće društvo ostvaruje propisane regulatorne standarde ponašanja, preventivno „pošten odnos prema ugovaračima osiguranja“.

Kako je u pitanju široki pravni standard, nadzorni organi su pojasnili da su u sklopu ovog „opšteg“ pravila tržišnog ponašanja usmereni na sledeća konkretna pitanja:

- Prikladnost proizvoda;
- Vrednost proizvoda za korisnika;
- Nesavesna prodaja;
- Kvalitet usluge;
- Adekvatnost informacija koje su pružene klijentima;
- Iskustvo (zadovoljstvo klijenata);
- Kvalitet saveta;
- Sukob interesa;
- Prikladnost ciljnog tržišnog segmenta.

Međutim, važno je skrenuti pažnju da se neki indikatori koriste u proceni više konkretnih zahteva u okviru tržišnog ponašanja, pa se *prigovori* izdvajaju kao ključni indikator za sva gorenavedena pitanja. Time su nadzorni organi gotovo jednodušno potvrdili da su prigovori najvažniji izvor informacija o ponašanju osiguravača i da je analiza prigovora i ishoda krajnjih postupaka po prigovorima (dakle ishoda nakon eventualnog sudskog postupka) verovatno najvažnija oblast na koju osiguravajuća društva, odnosno odeljenja za usklađenost treba da usmere svoju pažnju.

Kako nadzor tržišnog ponašanja može biti reaktivan, preventivan ili proaktivan, nadzorni organi su se izjašnjavali i u pogledu toga na koji način postupaju prilikom nadzora. Uz male varijacije studija ukazuje da nadzorni organi postupaju na sva tri načina, dok se reaktivan nadzor izdvaja kao najprisutniji pošto ga sprovodi 94% nadzornih organa koji su učestvovali u studiji, dok preventivni pristup koristi

86% nadzornih organa. U okviru reaktivnog nadzora preduzimanje formalnih mera prema osiguravajućim društvima zauzima dominantno mesto, preduzima ih 86% nadzornih organa. Relativno mali broj nadzornih organa koristi prikupljene podatke u cilju edukacije potrošača, svega 53% učesnika u studiji.

5. Izazovi u nadzoru tržišnog ponašanja

Na kraju studije, nadzorni organi su dali svoje viđenje ključnih problema sa kojima se susreću u postupku nadzora, primene i sprovođenja pravila tržišnog ponašanja.

Prema mišljenju nacionalnih nadzornih organa, najveći problem je činjenica da sami osiguravači poklanjaju malo pažnje, odnosno da se problemi tržišnog ponašanja nalaze nisko na listi regulatorno-pravnih prioriteta u osiguravajućim društvima. Manjak resursa i loš kvalitet podataka zauzimaju drugo i treće mesto, dok se na četvrtom mestu izazova nalazi načelni stav osiguravača o visokim troškovima koje regulatorni zahtevi i usklađenost poslovanja predstavlja za delatnost,⁵ i na kraju na petom mestu slabo razumevanje zahteva od strane samih osiguravača.

6. Kratak osvrt na studiju

Studija predstavlja nastavak kontinuiranog rada *IAIS*, odnosno radne grupe za tržišno ponašanje koja spada među najaktivnije poslednjih godina, što nesumnjivo potvrđuje fokus nadzornih organa na ova regulatorna pitanja.

U današnjem svetu globalnog upravljanja, krovne organizacije poput *IAIS* instrumentima mekog prava *de facto* vrše uticaj na razvoj regulative, odnosno stavovi se iz nadnacionalnih organizacija poput *IAIS* spuštaju najpre na regionalni nivo (EU), a potom i na nacionalni nivo. Drugim rečima, ono što je zapažanje u okviru studija na nivou *IAIS*, u budućnosti se gotovo izvesno, pre ili kasnije prenosi u nacionalne propise.

U tom smislu autoru se čini da su dva najvažnija zaključka koja možemo izvesti iz ove studije sledeći:

Prvo, žalbe i prigovori su ključni indikator koji nadzorni organ koristi u proceni ponašanja osiguravača. Međutim, ovde je važno skrenuti pažnju i na to da se pod tim indikatorom ne smatra samo formalno postupanje po prigovorima (poštovanje formalnih zahteva), već da nadzorni organ uzima u obzir i krajnji ishod

⁵ O isticanju (i uspehu) argumenta troškova usklađenosti poslovanja za delatnost osiguranja videti: N. Filipović, „Budućnost obaveze predugovornog informisanja u pravu osiguranja“, *Osiguranje i pravno-ekonomsko okruženje – širi i uži okvir*, Udruženje za pravo osiguranja Srbije i Udruženje osiguravača Srbije, Beograd 2022, 272–273.

spornog odnosa (nakon što je rešen pred sudom ili vansudskim putem). Čini se da nadzorni organi mogu zauzeti stav da učestala (odnosno sistemska) praksa odbijanja odštetnih zahteva koji se na kraju u sudskom (ili nekom drugom) postupku završe isplatom štete jeste neka vrsta nepoštenog odnosa prema osiguranicima. Stoga su nadzorni organi sve više zainteresovani za indikatore poput odnosa spornih (naročito osporenih u sudskom postupku) naspram isplaćenih odštetnih zahteva, tzv. *dispute ratio*, kao i već pomenuti *claims ratio*.

Drugo, kako sami nadzorni organi navode, rizici koji proističu iz ponašanja osiguravača i načelno pitanja tržišnog ponašanja ne nalaze se visoko na listi prioriteta osiguravajućih društava i njihovih sektora za usklađenost poslovanja. To zapažanje i stav nadzornih organa možemo shvatiti i kao svojevrsan apel osiguravajućim društvima da poklone više pažnje tim pravnim pitanjima.

Izvor

- <https://www.iaisweb.org/uploads/2022/06/Report-on-Supervisors-Use-of-Key-Indicators-to-Assess-Insurer-Conduct.pdf>