

ČASOPIS ZA TEORIJU I PRAKSU OSIGURANJA



TOKOVI OSIGURANJA



**DUNAV
OSIGURANJE**

BEOGRAD 2017 / BROJ 1
GODINA XXXIII

ISSN 1451 - 3757, UDK: 368

BEOGRAD 2017 / BROJ 1 / GODINA XXXIII

ISSN 1451 - 3757, UDK: 368



TOKOVI OSIGURANJA

ČASOPIS ZA TEORIJU I PRAKSU OSIGURANJA



BELGRADE 2017 / N^o. 1 / XXXIII YEAR

ISSN 1451 - 3757, UDK: 368



INSURANCE TRENDS

JOURNAL OF INSURANCE THEORY AND PRACTICE



Izdavači

KOMPANIJA „DUNAV OSIGURANJE“ A.D.O.
Beograd, Makedonska 4
INSTITUT ZA UPOREDNO PRAVO
Beograd, Terazije 41

Izdavački savet

mr Mirko Petrović, predsednik Izvršnog odbora Kompanije „Dunav osiguranje“ a.d.o., Beograd
dr Dragica Janković, član Izvršnog odbora Kompanije „Dunav osiguranje“ a.d.o., Beograd
mr Vasilije Domazet, direktor Funkcije za integralne marketinške komunikacije i zadovoljstvo korisnika, Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d.o., Beograd
dr Jovan Ćirić, sudija Ustavnog suda Republike Srbije
dr Zoran Radović, naučni saradnik, Institut za uporedno pravo u Beogradu
prof. dr Jelena Kočović, Ekonomski fakultet Univerziteta u Beogradu
dr Slobodan Samardžić, potpredsednik Privredne komore Srbije

Redakcijski odbor

dr Dragica Janković, član Izvršnog odbora Kompanije „Dunav osiguranje“ a.d.o., Beograd
prof. dr Jasna Pak, Univerzitet „Singidunum“ u Beogradu
prof. dr Jovan Slavnić, Ekonomski fakultet Univerziteta u Novom Sadu,
počasni predsednik Udruženja za pravo osiguranja Srbije
dr Vladimir Čolović, naučni savetnik, v.d. direktora Instituta za uporedno pravo u Beogradu
prof. dr Milovan Vidaković, član Naučnog društva Srbije
prof. dr Tatjana Rakonjac Antić, Ekonomski fakultet Univerziteta u Beogradu
prof. dr Nebojša Žarković, Univerzitet „Džon Nezbit“ u Beogradu
prof. dr Nataša Petrović Tomić, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu
prof. dr Maja Nikolić, Medicinski fakultet Univerziteta u Nišu
dr Vladimir Gajović, direktor Glavne filijale osiguranja transporta i kredita,
Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d.o., Beograd
Ljiljana Lazarević Davidović, šef Odeljenja za informisanje i izdavačku delatnost,
Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d.o., Beograd

Glavni i odgovorni urednik

dr Dragica Janković, član Izvršnog odbora Kompanije „Dunav osiguranje“ a.d.o., Beograd

Redaktor

Ljiljana Lazarević Davidović, šef Odeljenja za informisanje i izdavačku delatnost,
Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d.o., Beograd

Lektor

Draško Vuksanović

Sekretar redakcije

Julija Pejaković

Redakcija

Makedonska 4/VI, 11000 Beograd
tel. 011/3221-746
i-mejl: redakcija@dunav.com

Prelom teksta

Margo Mond, Beograd

Štampa

Margo Mond, Beograd

Tiraž

800 primeraka

Co-publisher

DUNAV INSURANCE COMPANY
Makedonska 4, Belgrade
INSTITUTE OF COMPARATIVE LAW
Terazije 41, Belgrade

Publishing Board

Mirko Petrović, MA Chairman of the Executive Board of Dunav Insurance Company a.d.o., Belgrade
Dragica Janković, PhD Member of the Executive Board of Dunav Insurance Company a.d.o., Belgrade
Vasilije Domazet, MA Director of the Integrated Marketing Communications and Customer Satisfaction
Function of Dunav Insurance Company a.d.o., Belgrade
Jovan Ćirić, PhD Judge of Constitutional Court of the Republic of Serbia
Zoran Radović, PhD Research Associate, Institute of Comparative Law, Belgrade
Professor Jelena Kočović, PhD Faculty of Economics, University of Belgrade
Slobodan Samardžić, PhD Vice President of the Chamber of Commerce and Industry of Serbia

Editorial Board

Dragica Janković, PhD Member of the Executive Board of Dunav Insurance Company a.d.o., Belgrade
Professor Jasna Pak, PhD Singidunum University, Belgrade
Professor Jovan Slavnić, PhD Faculty of Economics of the University of Novi Sad,
Honorary President of the Insurance Law Association of Serbia
Vladimir Čolović, PhD Scientific Advisor, Acting Director of Institute of Comparative Law, Belgrade
Professor Milovan Vidaković, PhD Member of the Serbian Scientific Society
Professor Tatjana Rakonjac Antić, PhD Faculty of Economics, University of Belgrade
Professor Nebojša Žarković, PhD John Naisbitt University, Belgrade
Professor Nataša Petrović Tomić, PhD Faculty of Law, University of Belgrade
Professor Maja Nikolić, PhD Faculty of Medicine, University of Niš
Vladimir Gajović, PhD Director of the Transport and Credit Main Insurance Branch Office, Dunav
Insurance Company a.d.o., Belgrade
Ljiljana Lazarević Davidović, Head of Communications and Publishing Department, Dunav Insurance
Company a.d.o., Belgrade

Editor-in-Chief

Dragica Janković, PhD Member of the Executive Board of Dunav Insurance Company a.d.o., Belgrade

Senior Editor

Ljiljana Lazarević Davidović, Head of Communications and Publishing Department,
Dunav Insurance Company a.d.o., Belgrade

Language Editor

Draško Vuksanović

Editorial Office Secretary

Julija Pejaković

Editorial Office

Makedonska 4/VI, 11000 Belgrade
Phone: +381 11/3221-746
e-mail: redakcija@dunav.com

Graphic Design

Margo Mond, Belgrade

Print

Margo Mond, Belgrade

Circulation

800 copies

**ČLANCI, RASPRAVE, ANALIZE, PRIKAZI
– ARTICLES, DISCUSSIONS, ANALYSES, REVIEWS*****Dr Gordana Radović***

OSIGURANJE POLJOPRIVREDE KAO MOGUĆE OBAVEZNO OSIGURANJE U SRBIJI.....	7
AGRICULTURAL INSURANCE AS POSSIBLE COMPULSORY INSURANCE IN SERBIA.....	24

Dr Miro Sokić

UNAPREĐENJE SISTEMA UPRAVLJANJA RIZICIMA U OSIGURAVAJUĆOJ KOMPANIJI.....	41
INSURANCE COMPANY RISK MANAGEMENT SYSTEM IMPROVEMENT.....	62

Dr Anđela Lazarević i Vladislav Protić

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA KAO CILJ MENADŽMENTA KVALITETOM.....	83
CUSTOMER SATISFACTION AS ULTIMATE GOAL OF QUALITY MANAGEMENT.....	94

PRIKAZ SAVETOVANJA – CONFERENCE REVIEW

OSIGURANJE NA DVADESETDEVETOM SAVETOVANJU PRAVNIKA KOPAONIČKE ŠKOLE PRIRODNOG PRAVA, <i>prikaz: mr Slobodan Ilijić</i>	105
INSURANCE AT THE 29 TH CONFERENCE OF JURISTS OF THE KOPAONIK SCHOOL OF NATURAL LAW, <i>Review by: Slobodan Ilijić, MA</i>	109

PRIKAZ KNJIGE – BOOK REVIEW

PRIKAZ KNJIGE „NOVINE U OSIGURANJU 2016“ (Urednici: dr Andreas Ekštajn, Aksel Liebetrau, dr Anja Funk-Minhmejer), <i>prikaz: dr Nebojša Žarković</i>	114
INSURANCE & INNOVATION 2016 (Editors: Dr. Andreas Eckstein, Axel Liebetrau, Dr. Anja Funk-Münchmeyer), <i>Review by: Nebojša Žarković, PhD</i>	117

INOSTRANO OSIGURANJE – FOREIGN THEORY AND PRACTICE

Prikaz inostranog članka – Review of International Article:

OSIGURANJE MOTORNIH VOZILA PREDUZEĆA, <i>prikaz: dr Jasna Pak</i> INSURANCE OF MOTOR VEHICLES OF A BUSINESS, <i>Review by: Jasna Pak, PhD</i>	120
DA LI SE PRIPREMA „TVRDI BREGZIT“, <i>prikaz: mr Miloš Petrović</i> IS “HARSH BREGZIT” PENDING, <i>Review by: Miloš Petrović, M.A</i>	127

Propisi Evropske unije – EU Regulations

UTICAJI DIREKTIVE 2007/60/EZ O PROCENI I UPRAVLJANJU RIZICIMA OD POPLAVA U ZEMLJAMA EU, REGIONU PODUNAVLJA I U REPUBLICI SRBIJI, <i>prikaz: mr Miloš Petrović</i> EFFECTS OF 2007/60/EZ DIRECTIVE ON THE FLOOD RISK ASSESSMENT AND CONTROL IN THE EU COUNTRIES, PODUNAVLJE REGION AND REPUBLIC OF SERBIA, <i>Review by: Miloš Petrović, M.A</i>	133
--	-----

Inostrana sudska praksa – International Court Practice

ODLUKA EVROPSKOG SUDA PRAVDE C-162/13, <i>prikaz: dr Jasna Pak</i> DECISION OF THE EUROPEAN COURT OF JUSTICE C-162/13, <i>Review by: Jasna Pak, PhD</i>	140
---	-----

VESTI IZ SVETA – FOREIGN NEWS.....149

Izbor i prikaz: Zorana Nikolić Joldić
Selection and review by: Zorana Nikolić Joldić

SUDSKA PRAKSA – COURT PRACTICE.....153

PITANJA I ODGOVORI – QUESTIONS AND ANSWERS.....156

BIBLIOGRAFIJA – BIBLIOGRAPHY.....158

Izbor i prikaz: Gordana Popović i Slađana Andrejić
Selection and review by: Gordana Popović i Slađana Andrejić

POLITIKA ČASOPISA.....165

POLICY.....170

UPUTSTVO ZA AUTORE ČLANAKA.....175

AUTHOR GUIDELINES.....180

LISTA RECENZENATA.....186

REFEREES.....187

UDK: 368.5:368.042: 347.238.1:342:347.72.031(497.11)

Dr Gordana Đ. Radović¹

Direktor „Dnevnik-Poljoprivrednika“ AD Novi Sad

OSIGURANJE POLJOPRIVREDE KAO MOGUĆE OBAVEZNO OSIGURANJE U SRBIJI

PREGLEDNI RAD

Apstrakt

Poljoprivredno osiguranje trebalo bi da i u Srbiji zauzme mesto koje ima u savremenoj tržišnoj privredi. Moderna, tržišno orijentisana poljoprivreda ne može se ni zamisliti bez dobro organizovanog i razvijenog osiguranja. Perspektiva razvoja osiguranja poljoprivrede u domaćim uslovima trebalo bi da podrazumeva mnogo aktivniju ulogu države nego do sada. Državna uloga mogla bi se ogledati i u uvođenju delimično obaveznog osiguranja poljoprivrede, kao i u obezbeđenju sredstava iz agrarnog budžeta za veće subvencije premije osiguranja. Istovremeno, osiguravajuća društva trebalo bi da imaju ključnu ulogu na domaćem tržištu poljoprivrednog osiguranja putem razvijanja ponude, ali i tražnje, kao i u informisanju i obrazovanju poljoprivrednih subjekata o značaju ekonomske zaštite njihove proizvodnje. Cilj rada je da predstavi potrebu za uvođenjem delimično obaveznog osiguranja poljoprivrede u Srbiji. Predloženi model delimično obaveznog poljoprivrednog osiguranja zasniva se na javno-privatnom partnerstvu, a njegovom primenom omogućio bi se razvoj osiguranja poljoprivrede, ali i obezbedila potrebna finansijska sredstva za tekuće i investiciono finansiranje ove značajne privredne delatnosti.

Ključne reči: obavezno osiguranje, osiguranje poljoprivrede, finansiranje poljoprivrede, Srbija

¹ I-mejl: gordana.radovic09@gmail.com

Rad je primljen: 21.2.2017.

Rad je prihvaćen: 3.3.2017.

I Uvod

Poljoprivredu karakterišu biološke specifičnosti, tačnije visoki rizici proizvodnje, po osnovu čega je, iz aspekta osiguranja, kompleksnija i zahtevnija nego mnoge druge delatnosti. Značaj osiguranja poljoprivrede u tome je što obezbeđuje ekonomsku zaštitu osiguranicima – poljoprivrednim subjektima, od štetnih dejstava i poremećaja koji nastaju nastupanjem slučaja pokrivenog osiguranjem, to jest ostvarenjem rizika sa osiguravajućim pokrivenjem. Prema Mishra, 1995, „poljoprivredno osiguranje, naročito osiguranje useva, postoji u mnogim državama kao institucionalni odgovor na aktuelne rizike koji prate poljoprivrednu proizvodnju“²

U literaturi je rasprostranjeno mišljenje da je osiguranje biljne proizvodnje jedno od najrizičnijih osiguravajućih pokrića, što za posledicu ima to da je na tržištu dostupna ekonomska zaštita samo za ograničen broj rizika.³ Prema Toscano, 2011, „vremenske prilike predstavljaju glavni faktor nesigurnosti poljoprivredne proizvodnje, a u uslovima globalne promene klime neophodno je upravljanje tim rizikom, kako bi se „bar donekle kompenzovala posledice vremenskih neprilika“.⁴ Grupa autora (Žarković i dr., 2016) ističe rizik od suše kao globalni aktuelni problem poljoprivredne proizvodnje i navodi da je ovaj rizik obuhvaćen osiguravajućom zaštitom u srazmerno malom broju zemalja, i to tamo gde je država direktno uključena u subvencionisanje katastrofalnih šteta i u njihovo osiguranje odnosno reosiguranje.⁵

Prema Iturrioz, 2009, danas na globalnom nivou osiguranje biljne proizvodnje čini 90 procenata ukupne premije osiguranja poljoprivrede.⁶ Poslednjih godina, usled pojave novih bolesti kod životinja, raste potreba za osiguranjem stoke. Prema Marković i Jovanović, 2010, u cilju potpune ekonomske zaštite potrebna je „čvršća povezanost poljoprivrednika, osiguravajućih kuća i države kako bi se stvorio jedan integrisani sistem upravljanja rizikom u stočarstvu“.⁷

Na osnovu mišljenja mnogih autora, troškovi osiguranja poljoprivrede zanemarljivi su u odnosu na koristi koje ono pruža osiguranicima – poljoprivrednim subjektima. Međutim, i pored tih teorijskih stavova, u mnogim državama poljoprivredno osiguranje u praksi je nerazvijeno. Tako je i u Srbiji, gde je osiguranje

² Pramod K. Mishra, Is Rainfall Insurance a New Idea? Pioneering Work Revisited“, Published by: *Economic and Political Weekly*, Vol. 30, No. 25, 1995, pp. A86.

³ Miroslava Petrevska, Bruno Toscano, Dragiša Milošev, *Osiguranje biljne proizvodnje*, Beograd, 2010, str. 1.

⁴ Bruno Toscano, *Upravljanje klimatskim rizicima u biljnoj proizvodnji*, Beograd, 2011, str. 1.

⁵ Nebojša Žarković, Jova Miloradić, Slobodan Samardžić, „The Risk of Drought in Crop Production Insurance“, *Economics of Agriculture*, 63 (4) 2016, 2016, p. 1301.

⁶ Ramiro Iturrioz, *Agricultural Insurance*, Example Series on Insurance, Washington, DC, 2009, p. 11.

⁷ Todor Marković, Milenko Jovanović, „Livestock Insurance as a Factor of Economic Stability in the Agriculture“, *Contemporary Agriculture*, Vol. 59, No. 3-4, 2010, p. 292.

poljoprivrede „nedovoljno i po obimu, ali i po vrsti zaštite (pokrivenim rizicima)“.⁸ Takođe, i prema Kočović i Trifunović, 2013, mogućnosti tržišta osiguranja u Srbiji veće su od aktuelnog nivoa njegove razvijenosti.⁹ S ovim stavom slaže se i Manić, 2012, koji ističe da je razvijenost osiguranja poljoprivrede u Srbiji na „izuzetno niskom nivou“ uprkos uvođenju subvencija premija osiguranja. Citirani autor zaključuje da to ukazuje „da sama subvencija premije osiguranja nije dovoljna za veću ekspanziju osiguranja u poljoprivredi na našem tržištu“.¹⁰

Osiguranje je neophodno radi razvoja poljoprivrede, ali i sveobuhvatnog ruralnog razvoja države, kao i za obezbeđenje prehrambene sigurnosti. To je od posebne važnosti u domaćim uslovima s obzirom na to da ruralna područja čine 85 procenata teritorije, da poljoprivreda ima veoma znatno učešće u bruto domaćem proizvodu, u izvozu, kao i u ukupnoj zaposlenosti radno aktivnog stanovništva. Takođe, prema rezultatima poslednjeg popisa poljoprivrede iz 2012. godine, u Srbiji ima 631.552 poljoprivredna gazdinstva, od kojih su čak 99,5 odsto porodična poljoprivredna gazdinstva koja su i nosioci prehrambene sigurnosti.

Objektivna potreba za osiguranjem u Republici Srbiji veoma je izražena budući da je i biljna i stočarska proizvodnja izložena brojnim rizicima, koji imaju tendenciju rasta, posebno u uslovima klimatskih promena. Međutim, subjektivna potreba za osiguranjem poljoprivrede u domaćim uslovima nije dovoljno razvijena usled niske platežne moći, to jest ekonomske nerazvijenosti poljoprivrednih subjekata, kao i niske svesti o značaju osiguranja. Nerazvijenost poljoprivrednog osiguranja na mikronivou uslovljava i njegovu nerazvijenost na makronivou, i to kao posledicu nerazvijenosti poljoprivrede, kao privredne delatnosti od nacionalnog značaja.

Cilj rada je da predstavi potrebu za uvođenjem delimično obaveznog osiguranja poljoprivrede u Republici Srbiji. Prema Mahul and Stutley, 2010, jedno od najvažnijih pitanja politike sprovođenja poljoprivrednog osiguranja jeste njegova dobrovoljnost odnosno obaveznost.¹¹ Smatramo da bi osiguranje poljoprivrede u Republici Srbiji trebalo da bude obavezno, a ne, kao do sada, dobrovoljno.¹² Međutim, potrebno je podsetiti i da je poljoprivredno osiguranje u domaćim uslovima, u periodu od njegovog nastanka 1896. godine, pa sve do 1967.

⁸ Nebojša Žarković, „Značaj osiguranja za poljoprivredno preduzeće“, *Agroekonomika*, br. 29, 2000, str. 140.

⁹ Jelena Kočović, Dejan Trifunović, „Understanding the Essence of Insurance Product as the Condition for the Development of Insurance Market in Serbia“, in: Kočović J., Jovanović Gavrilović B. and Radović Marković M. (eds.) *Product Specifics on the Market of Insurance and Reinsurance*, Belgrade, 2013, p. 15.

¹⁰ Vladimir Manić, „Osiguranje u poljoprivredi: Uloga javnog sektora, industrije osiguranja i pravci razvoja“, *Prezentacija*, 2012.

¹¹ Olivier Mahul and Charles J. Stutley, *Government Support to Agricultural Insurance Challenges and Options for Developing Countries*, Washington, USA, 2010, p. 244.

¹² Gordana Radović, *Finansiranje poljoprivrede u Republici Srbiji*, Beograd, 2014, str. 17.

godine, imalo neki oblik obaveznosti.¹³ Takođe, i u literaturi postoje stanovišta koja govore o potrebi uvođenja obaveznog osiguranja poljoprivrede u Srbiji. Prema Kočović i dr., 2016, u Srbiji bi obavezno osiguranje poljoprivrede trebalo uvesti zbog visokog budžetskog deficita, i to kao kratkoročno rešenje. U predloženom modelu predviđa se formiranje pula osiguravača, a jedan od akcionara bila bi i država.¹⁴ Takođe, Manić ističe da bi se razvoj tržišta poljoprivrednog osiguranja u Srbiji mogao realizovati ako bi se „kao uslov za dobijanje subvencija u poljoprivredi od države uvela obaveza prethodnog zaključivanja ugovora o osiguranju“.¹⁵

II Polazne pretpostavke

U ovom poglavlju analizirani su najznačajniji parametri za utvrđivanje razvijenosti, kao i mogućnosti razvoja poljoprivrednog osiguranja u Srbiji.

2. Karakteristike osiguranja poljoprivrede u Srbiji

Na tržištu osiguranja u Republici Srbiji postoje dva oblika osiguranja poljoprivrede. To su: osiguranje biljne proizvodnje, to jest useva i plodova, i osiguranje životinja. Osiguranje biljne proizvodnje obuhvata: (a) osiguranje useva (poduseva, međuuseva i postrnih useva); (b) osiguranje višegodišnjih zasada; (c) osiguranje voćnih, lozних i šumskih rasadnih materijala; (d) osiguranje cveća i ukrasnog bilja; (e) osiguranje rasada povrća i drugih kultura; (f) osiguranje nekih šumskih kultura, vrbe za pletarstvo, topole i trske. Osiguranje životinja obuhvata osiguranje svih vrsta domaćih i nekih vrsta divljih životinja.

2.1. Potencijal osiguranja poljoprivrede

Potencijal osiguranja biljne proizvodnje može se utvrditi na osnovu podataka iz Strategije poljoprivrede i ruralnog razvoja Republike Srbije za period 2014–2024. godine, kao i podataka Republičkog zavoda za statistiku. Prema tim izvorima, Republika Srbija raspolaže sa 5,06 miliona hektara poljoprivrednog zemljišta,¹⁶ od čega se u 2014. godini 74,3 odsto površina koristilo na intenzivan način (u vidu oranica, voćnjaka i vinograda), a 20,3 odsto poljoprivrednih

¹³ Gordana Radović, „Osiguranje u funkciji razvoja poljoprivrede u Srbiji“, 2016 (*rad je u postupku objave*).

¹⁴ Jelena Kočović, Tatjana Rakonjac Antić, Marija Jovović, „Mogućnosti razvoja osiguranja poljoprivrede u Srbiji“, Zbornik radova, Naučna konferencija „Stanje i perspektive agroprivrede i sela u Srbiji“, Beograd, 2016, str. 205.

¹⁵ Vladimir Manić, „Osiguranje u poljoprivredi: Uloga javnog sektora, industrije osiguranja i pravci razvoja“, Prezentacija, 2012.

¹⁶ Strategija poljoprivrede i ruralnog razvoja 2014–2024, Beograd, 2015, str. 15.

G. Radović: Osiguranje poljoprivrede kao moguće obavezno osiguranje u Srbiji

površina čine prirodni travnjaci (livade i pašnjaci).¹⁷ U strukturi ukupno obradivog poljoprivrednog zemljišta oranice i bašte čine 74 procenta, voćnjaci pet procenata, vinogradi 0,6 odsto, a rasadnici svega 0,04 odsto. (Tabela 1.)

Tabela 1: Obim i struktura poljoprivrednih površina u 2014. godini

Ukupno poljoprivredno zemljište:	5.069.000 hektara
Obradivo poljoprivredno zemljište:	3.506.830 hektara
– oranice i bašte	2.606.073 hektara
– stalni zasadi:	187.515 hektara
– voćnjaci	163.310 hektara
– vinogradi	22.150 hektara
– rasadnici	1.531 hektara
– ostali stalni zasadi	524 hektara

Izvor: Republički zavod za statistiku (2015): Statistički godišnjak, Beograd, str. 230–231.

Potencijal osiguranja životinja, to jest stočarske proizvodnje u Republici Srbiji predstavljen je na Tabeli broj 2.

Tabela 2: Broj grla stoke u 2014. godini

Vrste domaćih životinja	Broj grla
goveda	920.000
svinje	3.236.000
ovce	1.748.000
koze	219.000
konji	16.000
živina	17.167.000
košnice	677.000

Izvor: Republički zavod za statistiku (2015): Statistički godišnjak, Beograd, str. 235.

Prema statističkim podacima, broj grla goveda u Republici Srbiji, u poslednjih pet godina, znatno je smanjen. Primera radi, u periodu od 2008. do 2013. godine broj grla goveda smanjen je za 14 odsto, krava za 22 odsto, muznih krava za 21 odsto, dok je broj svinja smanjen za 13 odsto. U analiziranom periodu zabeležen je rast broja ovaca za 0,7 procenata i rast broja živine za 36 odsto. Na osnovu navedenih podataka, može se zaključiti da potencijal osiguranja životinja u Republici Srbiji poslednjih godina beleži pad, naročito kada se posmatra osiguranje goveda i svinja.

¹⁷ Statistički godišnjak, Beograd, 2015, str. 229.

2.2. Rizici pokriveni osiguranjem

Ponuda na domaćem tržištu poljoprivrednog osiguranja, to jest osiguranja useva i plodova i osiguranja životinja predstavljena je na Tabeli broj 3.

Tabela 3: Osigurljivi rizici poljoprivredne proizvodnje na tržištu osiguranja u RS

Rizici biljne proizvodnje		Rizici stočarske proizvodnje	
Opšti uslovi	Posebni uslovi	Opšti uslovi	Posebni uslovi
– grad	– prolećni mraz	– uginuće usled bolesti	– gubitak priplodne sposobnosti junica i krava
– požar	– poplava	– uginuće usled nesrećnog slučaja	– gubitak teleta ili ždrebeta pri porođaju
– udar groma	– oluja	– prinudno klanje iz nužde	– gubitak priplodne sposobnosti muških grla
	– suša		– osiguranje životinja namenjenih klanju
	– prekomerne padavine		– osiguranje životinja u trgovinskim skladištima
	– gubitak prihoda		– osiguranje životinja na izložbama
	– zimski mraz		– osiguranje životinja za vreme izdržavanja karantina
	– proizvodnja u staklenicima ili plastenicima		– osiguranje životinja od opasnosti kastracije i ovariotomije
	– gubitak semenskog kvaliteta		– osiguranje od pada proizvodnje mleka
	– osiguranje posle žetve ili berbe		– osiguranje od uginuća i prinudnog klanja kao posledica porođaja
	– gubitak količine i kvaliteta		– osiguranje ovaca u vezi s merinizacijom
	– osiguranje zasada u rodu		
	– osiguranje mladih zasada		

Izvor: Opšti i posebni uslovi za osiguranje useva i plodova i osiguranje životinja „Dunav osiguranja“, DDOR „Novi Sad“, „Triglav osiguranja“ i „Generali osiguranja“.

Pored osiguranja od osnovnih opasnosti, u analiziranim ponudama četiri osiguravajuća društva, koja zbirno pokrivaju gotovo celokupno tržište poljoprivrednog osiguranja u Republici Srbiji, brojni su i posebni uslovi i za osiguranje useva i plodova, kao i za osiguranje životinja. U okviru posebnih uslova za osiguranje useva i plodova, u ponudi osiguravača je i osiguranje semenskog kukuruza od gubitka semenskog kvaliteta usled jesenjeg mraza, osiguranje stonog grožđa od gubitka količine i kvaliteta, osiguranje stabala voćaka i čokota vinove loze – mladih zasada do stupanja u rod, kao i zasada u rodu, a u ponudi je i eksperimentalno osiguranje uljane repice od zimskog izmrzavanja. U ponudi četiri analizirana osiguravajuća društva, pored osigurljivih rizika navedenih na Tabeli broj 3, jeste i osiguranje od rizika prilikom uzgoja pojedinih vrsta domaćih životinja, a postoje i posebni uslovi za osiguranje životinja s periodičnim utvrđivanjem sume osiguranja i periodičnim obračunom premije.

Analizom ponude poljoprivrednog osiguranja na domaćem tržištu može se zaključiti da su najznačajniji rizici biljne i stočarske proizvodnje pokriveni uslovima osiguranja poljoprivrede osiguravajućih društava koja posluju na području Republike Srbije. Jedini nedostatak jeste ponuda osiguranja od rizika suše i od gubitka prihoda, koju trenutno ima samo jedan osiguravač.

2.3. Normativni okvir poljoprivrednog osiguranja

Aktuelni propisi koji uređuju osiguranje poljoprivrede u Republici Srbiji su sledeći: Zakon o osiguranju,¹⁸ Zakon o podsticajima u poljoprivredi i ruralnom razvoju,¹⁹ Zakon o izmenama i dopunama Zakona o podsticajima u poljoprivredi i ruralnom razvoju,²⁰ Uredba o uslovima i načinu korišćenja sredstava za regresiranje osiguranja životinja, useva i plodova,²¹ kao i Uredba o uslovima i načinu korišćenja sredstava za regresiranje osiguranja životinja, useva, plodova, rasadnika i mladih višegodišnjih zasada u 2012. godini.²²

Zakon o osiguranju pripada delu zakonskih propisa kojima se domaće zakonodavstvo približava, to jest usklađuje s regulativom Evropske unije. Zakonom o podsticajima u poljoprivredi i ruralnom razvoju, odnosno njegovim izmenama i dopunama, propisano je da se, u okviru podsticaja za mere ruralnog razvoja, odobravaju podsticaji za podršku programima regresiranja premija osiguranja

¹⁸ Zakon o osiguranju, *Službeni glasnik RS*, br. 139/2014.

¹⁹ Zakon o podsticajima u poljoprivredi i ruralnom razvoju, *Službeni glasnik RS*, br. 10/2013, 142/2014.

²⁰ Zakon o izmenama i dopunama Zakona o podsticajima u poljoprivredi i ruralnom razvoju, *Službeni glasnik RS*, br. 103/2015.

²¹ Uredba o uslovima i načinu korišćenja sredstava za regresiranje osiguranja životinja, useva i plodova, *Službeni glasnik RS*, br. 106/2005.

²² Uredba o uslovima i načinu korišćenja sredstava za regresiranje osiguranja životinja, useva, plodova, rasadnika i mladih višegodišnjih zasada u 2012. godini, *Službeni glasnik RS*, br. 38/2012.

za useve, plodove, višegodišnje zasade, rasadnike i životinje, koji se isplaćuju u minimalnom ukupnom iznosu od 40 odsto plaćene premije osiguranja za prijavljene površine pod odgovarajućom kulturom, i to najviše do 20 hektara.

Uredbom o uslovima i načinu korišćenja sredstava za regresiranje osiguranja životinja, useva, plodova, rasadnika i višegodišnjih zasada propisano je da fizička lica – nosioci poljoprivrednih gazdinstava, koja su upisana u Registar poljoprivrednih gazdinstava, imaju mogućnost da im se povrati deo novčanih sredstava za premije osiguranja plaćene osiguravajućim društvima. U skladu s ovom uredbom, u Republici Srbiji se od 2006. godine regresiraju troškovi premija osiguranja poljoprivrede sa 30 procenata. Ta visina subvencija važila je i u 2007, a od 2008. godine povećan je iznos regresa premije osiguranja na 40 odsto.

U skladu s izmenama Uredbe u 2012. godini, poljoprivredna gazdinstva imaju pravo na regresiranje premija osiguranja: (a) životinja od rizika propisanih uslovima osiguravajućih društava; (b) useva i plodova od rizika umanjenja prinosa; (c) rasadnika i mladih višegodišnjih zasada pre stupanja u rod, od rizika propisanih uslovima osiguranja osiguravajućih društava.

Pored subvencija iz agrarnog budžeta, poljoprivrednicima u Srbiji odobravaju se i dodatne subvencije, tačnije premija osiguranja regresira se i iz budžeta lokalnih samouprava. Dakle, prema aktuelnim propisima, država regresira i do 50 procenata premija poljoprivrednog osiguranja, što predstavlja podsticaj za njegov razvoj.

III Rezultati istraživanja

Predmet analize u ovom poglavlju jesu najznačajniji pokazatelji aktuelne razvijenosti poljoprivrednog osiguranja u Srbiji.

3. Razvijenost poljoprivrednog osiguranja u Srbiji

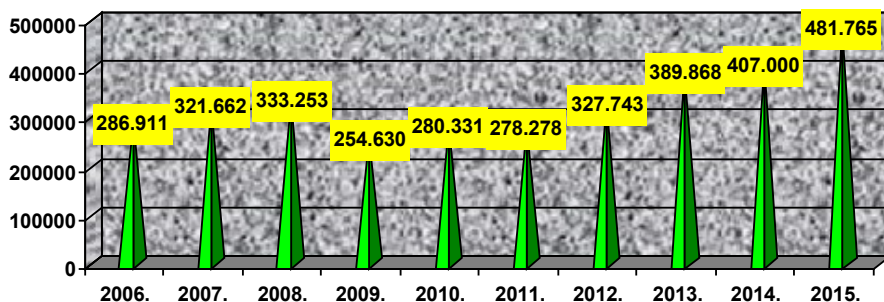
Radi ocene aktuelne razvijenosti poljoprivrednog osiguranja u Srbiji, potrebno je analizirati ukupne osigurane površine, broj polisa osiguranja i veličinu premija poljoprivrednog osiguranja, kao i broj poljoprivrednih gazdinstava koja koriste pravo na regres osiguravajućih premija. Imajući u vidu da u Republici Srbiji ne postoji registar osiguranih poljoprivrednih gazdinstava, broj gazdinstava koja koriste pravo na regresiranje premija može se uzeti kao podatak o ukupnom broju osiguranih poljoprivrednih gazdinstava.

3.1. Osigurane površine

Na grafikonu broj 1 predstavljeni su podaci o ukupnim osiguranim poljoprivrednim površinama u Srbiji. Podaci predstavljaju procenu autorke

izvedenu na osnovu podataka prikupljenih od četiri vodeća osiguravača za tu vrstu osiguranja na domaćem tržištu.

Grafikon 1: Ukupno osigurana površina (hektari)



Izvor: Procena na osnovu podataka prikupljenih od četiri vodeća osiguravača za ovu vrstu osiguranja u RS

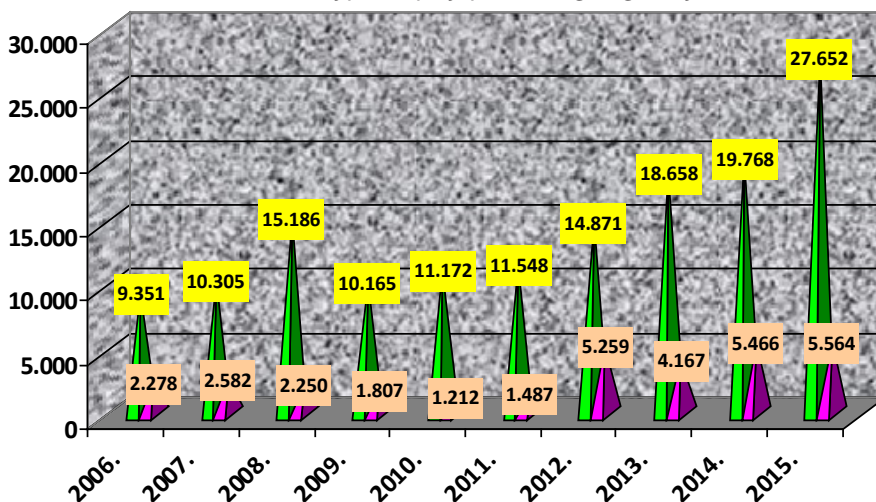
Analizom podataka prikazanih na Grafikonu broj 1 može se zaključiti da osigurane površine beleže tendenciju rasta od 2011. godine. Najveća vrednost osiguranih površina bila je u 2015. godini, kada je, prema autorkinoj proceni, bilo osigurano 481.765 hektara. To predstavlja 9,5 odsto ukupne poljoprivredne površine, odnosno 13,74 odsto ukupne obradive poljoprivredne površine u Republici Srbiji.

3.2. Broj polisa poljoprivrednog osiguranja

Podaci o ukupnom broju polisa poljoprivrednog osiguranja i kretanju ovih veličina po godinama dostupni su na sajtu Narodne banke Srbije. Na Grafikonu broj 2 prikazani su podaci o kretanju broja polisa osiguranja biljne proizvodnje i broja polisa osiguranja životinja u Republici Srbiji u periodu od 2006. do 2015. godine.

Analizom prikazanih podataka na Grafikonu broj 2 može se zaključiti da je broj polisa osiguranja biljne proizvodnje bio najmanji u 2006, prvoj posmatranoj, ali i prvoj godini od kada se u Republici Srbiji realizuje regresiranje premija poljoprivrednog osiguranja. Broj polisa osiguranja biljne proizvodnje bio je najveći u 2015. godini, to jest poslednjoj posmatranoj godini. Može se zaključiti da osiguranje biljne proizvodnje u Srbiji beleži veću zastupljenost od 2009. godine.

Grafikon 2: Broj polisa poljoprivrednog osiguranja



Izvor: http://www.nbs.rs/export/download/osg-izv-y/god_T1_2006-2015.pdf

Na osnovu podataka predstavljenih na Grafikonu broj 2, može se zaključiti da je u Srbiji broj polisa osiguranja životinja višestruko manji u odnosu na broj polisa osiguranja biljne proizvodnje, to jest da je osiguranje životinja znatno manje zastupljeno. Broj polisa osiguranja životinja, u posmatranom periodu, imao je minimum u 2010. godini, a od tada, uz manje oscilacije, beleži rast. Najveći broj polisa osiguranja životinja zabeležen je u 2015. godni, ali i to je nedovoljno ako se u vidu ima značaj te vrste osiguranja i aktuelna diverzifikovana ponuda na domaćem tržištu osiguranja poljoprivrede.

3.3. Premije poljoprivrednog osiguranja

Usporedni prikaz kretanja visina premija osiguranja biljne proizvodnje i osiguranja životinja u Republici Srbiji, u periodu 2006–2015. godina, prikazan je na Tabeli broj 4. Na osnovu analize prikazanih podataka, može se zaključiti da su premije osiguranja biljne proizvodnje, u posmatranom periodu, zabeležile znatan rast. Konkretno, premija osiguranja biljne proizvodnje u 2006. godini bila je 611,7 miliona dinara, a u 2015. godini iznosila je 1.672,8 miliona dinara. Međutim, i pored ovog rasta, stanovišta u literaturi su da je i on nedovoljan, to jest da poljoprivredni subjekti, uprkos niskoj ceni osiguranja, nedovoljno osiguravaju svoju proizvodnju. Ilustrativan primer za nisku cenu osiguranja navodi Žarković, koji kaže da „godišnja

G. Radović: Osiguranje poljoprivrede kao moguće obavezno osiguranje u Srbiji

premija osiguranja pšenice kod jednog od naših osiguravača, po jednom hektaru površine, na prosečan prinos od pet tona i ceni od 20 dinara po kilogramu, iznosi 2.860 dinara, a kod šljive, na prinos od 1.000 kilograma, 1.310 dinara²³

Tabela 4: Premije poljoprivrednog osiguranja

Godina	Premije osiguranja biljne proizvodnje (u 000 din.)	Premije osiguranja životinja (u 000 din.)
2006.	611.691	409.737
2007.	751.461	516.619
2008.	1.105.208	511.247
2009.	746.736	377.500
2010.	793.873	283.180
2011.	968.926	269.200
2012.	1.126.363	438.397
2013.	1.503.919	405.255
2014.	1.603.900	440.739
2015.	1.672.794	522.067

Izvor: http://www.nbs.rs/export/download/osg-izv-y/god_T1_2006-2015.pdf

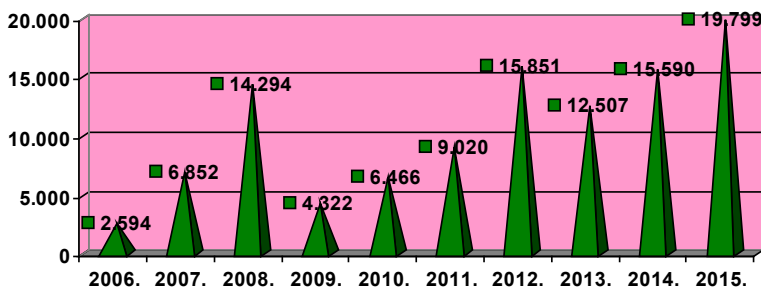
Na osnovu podataka prikazanih na Tabeli broj 4, može se zaključiti da je premija osiguranja životinja imala velike oscilacije u posmatranom periodu, ali da je njena vrednost neznatno porasla, za svega 27 odsto u 2015, u odnosu na prvu posmatranu, 2006. godinu.

3.4. Regresi premija poljoprivrednog osiguranja

Ministarstvo poljoprivrede, kao što je već ranije navedeno, regresira premiju poljoprivrednog osiguranja od 2006. godine. Broj poljoprivrednih gazdinstava koja su koristila pravo na te subvencije, u periodu 2006–2015. godine, prikazan je na Grafikonu broj 3. Na osnovu podataka prikazanih na ovom grafikonu, može se zaključiti da je broj poljoprivrednih gazdinstava, koja su u posmatranom periodu koristila pravo na regres premije poljoprivrednog osiguranja, bio veoma promenljiv. U poslednjoj posmatranoj, 2015. godini, pravo na regresiranje premije osiguranja realizovalo je 19.799 poljoprivrednih gazdinstava, i to 18.268 gazdinstava za osiguranje biljne proizvodnje, a samo 1.531 gazdinstvo za osiguranje životinja.

²³ Nebojša Žarković, „Osiguranje u poljoprivredi – nedovoljno razvijeno, a još manje korišćeno“, *Poljoprivrednikov poljoprivredni kalendar 2016*, Novi Sad, 2016,

Grafikon 3: Broj poljoprivrednih gazdinstava koja su koristila pravo na regresiranje premije poljoprivrednog osiguranja u periodu 2006–2015. godine



Izvor: Ministarstvo poljoprivrede i zaštite životne sredine

S obzirom na to da u Republici Srbiji ne postoji registar osiguranih poljoprivrednih gazdinstava, podatke prikazane na Grafikonu broj 3 možemo da koristimo kako bismo utvrdili promene ukupnog broja osiguranih registrovanih poljoprivrednih gazdinstava u posmatranom periodu. Dakle, možemo da zaključimo da je u 2015. godini bilo osigurano 19.799 poljoprivrednih gazdinstava, što predstavlja samo 3,13 procenata ukupnog broja poljoprivrednih gazdinstava u Republici Srbiji. Ukupan broj poljoprivrednih gazdinstava u Republici Srbiji utvrđen je u poslednjem popisu poljoprivrede u 2012. godini i iznosi 631.552 gazdinstva.

4. Faktori koji su uticali na (ne)razvijenost poljoprivrednog osiguranja

Nerazvijenost poljoprivrede najznačajniji je faktor koji utiče na nerazvijenost osiguranja poljoprivrede u Republici Srbiji. Naš poznati i prvi teoretičar osiguranja Antonije Tasić u svojim analizama ističe da „nerazvijenost poljoprivrednog osiguranja u nas sama po sebi otkriva krajnje zaostajanje naše poljoprivrede“.²⁴ Prema Tasiću, osnovni uzrok zaostajanja u razvoju poljoprivrede i njene ekonomske zaštite jesu dispariteti cena poljoprivrednih i industrijskih proizvoda na jugoslovenskom tržištu.

Pored dispariteta cena, prema našem mišljenju, i drugi faktori usloveli su nepovoljan položaj poljoprivrede u domaćem privrednom sistemu u predtranzicionom i tranzicionom periodu. To su nerešen problem finansiranja poljoprivrede, nekonzistentna agrarna politika, nedovoljna državna i strateška podrška poljoprivredi kao jednoj od najznačajnijih privrednih delatnosti u Srbiji, kao

²⁴ Antonije Tasić, „Zaostalost poljoprivrednog osiguranja u osiromašenoj poljoprivredi“, u: *Zbirka rasprava i članaka iz osiguranja*, Novi Sad, 1994, str. 121.

i neadekvatni uslovi na bankarskom tržištu za finansijske potrebe poljoprivrednih subjekata. Takođe, na nepovoljan položaj poljoprivrede u domaćem privrednom sistemu uticale su nepovoljne ekonomske karakteristike poljoprivredne proizvodnje. Poljoprivredna proizvodnja u Srbiji pretežno je ekstenzivna, te je u periodu 2000–2016. godine zabeležen rast samo u četiri godine. Međutim, jedan od načina za intenziviranje poljoprivredne proizvodnje upravo je ulaganje u preventivnu ekonomsku zaštitu putem izgradnje sistema za hidroregulaciju, postavljanja protivgradnih mreža, kao i staklenika i plastenika i sl.

Na nepovoljan ekonomski položaj poljoprivrede utiče i nerazvijenost i neuređenost tržišta poljoprivrednih proizvoda, kao i robnih berzi. Takođe, nepovoljan uticaj ima i nedovoljno udruživanje poljoprivrednih proizvođača, kao i nepovoljna demografska struktura, jer preovlađuju staračka poljoprivredna domaćinstva. Na loše ekonomske karakteristike domaće poljoprivrede utiče i mala veličina poseda, prosečna je svega 4,5 hektara, kao i karakteristike svojinskih odnosa, gde preovlađuje privatna svojina, što objedinjeno onemogućava ukрупnjavanje poseda, a time i intenziviranje poljoprivredne proizvodnje.

Svi navedeni faktori direktno utiču i na nisku platežnu sposobnost poljoprivrednih subjekata, te i na nedovoljnu tražnju na domaćem tržištu poljoprivrednog osiguranja. Međutim, kako smo u prethodnim analizama konstatovali da cena osiguranja nije previše visoka, smatramo da jedan od ključnih faktora nedovoljne razvijenosti osiguranja poljoprivrede u Srbiji jeste i nedovoljna informisanost i obrazovanost poljoprivrednih subjekata o značaju i neophodnosti ekonomske zaštite poljoprivredne proizvodnje.

5. Mogući način uvođenja delimično obaveznog osiguranja poljoprivrede²⁵

U svrhu razvoja poljoprivrednog osiguranja u Srbiji, smatramo da je neophodno da se uvede delimično obavezno osiguranje poljoprivrede. Radi toga, potrebno je da se ta vrsta osiguranja zakonski definiše kao delimično obavezna, kao i da se donese strategija razvoja poljoprivrednog osiguranja u Republici Srbiji.

Predloženi model delimično obaveznog poljoprivrednog osiguranja zasniva se na javno-privatnom partnerstvu, a njegovom primenom omogućio bi se razvoj osiguranja poljoprivrede, ali i obezbedila potrebna finansijska sredstva za tekuće i investiciono finansiranje ove značajne privredne delatnosti.

Delimično obavezno osiguranje poljoprivrede podrazumeva obavezno osiguranje poljoprivrede za sve poljoprivredne subjekte korisnike nekog državnog

²⁵ Gordana Radović, „Poljoprivredno osiguranje kao moguća vrsta obaveznog osiguranja u Republici Srbiji“, Doktorska disertacija, Univerzitet „Džon Nezbit“, Beograd, Fakultet za poslovne studije, Beograd, 2016, str. 210–214.

resursa, i to od onih rizika koji su najzastupljeniji na određenom području. Dakle, prema predloženom modelu, osiguranje poljoprivrede trebalo bi da bude obavezno:

- (a) za korisnike podsticajnih sredstava za razvoj poljoprivrede koja se isplaćuju iz republičkog, pokrajinskog budžeta ili budžeta lokalnih samouprava;
- (b) za korisnike kredita koji se odobravaju uz subvencionisanu kamatu sredstvima iz državnog budžeta;
- (c) za korisnike kredita koje odobravaju državne finansijske institucije i koji se plasiraju uz nisku (subvencionisanu) kamatu;
- (d) za zakupce državnog poljoprivrednog zemljišta.

Potrebno je reći i da, prema aktuelnoj politici poslovnih banaka, sada jedino postoji obavezno osiguranje životinja, i to ukoliko korisnik kredita namerava da tim finansijskim sredstvima realizuje njihovu kupovinu.

U skladu s predloženim modelom delimično obaveznog osiguranja poljoprivrede, poljoprivredni subjekti (pravna i fizička lica) trebalo bi, prilikom konkurisanja za državne subvencije, za kredite sa subvencionisanom kamatom, kao i za zakup državnog poljoprivrednog zemljišta, da prilože polis osiguranja u okviru obavezne konkursne dokumentacije. Svakako da trošak osiguranja nije previše visok, te da poljoprivredni subjekti ne bi njime znatno uvećali svoje obaveze, a imali bi sigurnost u poslovanju. Takođe, u slučaju elementarnih nepogoda država ne bi morala, kao prethodnih godina, da izdvaja dodatna sredstva iz budžeta radi saniranja šteta, već bi to činila osiguravajuća društva. Primeri obaveznog osiguranja za korisnike državnih subvencija postoje u svetu, i to u državama s razvijenom poljoprivredom, kao što su Sjedinjene Američke Države i Kanada.

Delimično obavezno osiguranje poljoprivrede odnosilo bi se na osiguranje od rizika koji su najučestaliji na određenim područjima. U tom cilju trebalo bi da se u Srbiji izradi karta poljoprivrednih rizika, gde bi se područja podelila prema verovatnoći izbijanja određenih opasnosti, to jest po zonama rizika. To bi omogućilo i da se definišu koeficijenti rizika, kao i obavezno poljoprivredno osiguranje za rizike koji su najučestaliji u određenim područjima. Predlog za izradu karte poljoprivrednih rizika postoji i u Hrvatskoj, kao i za uvođenje jedinstvene polise osiguranja, i to za rizike koji su najzastupljeniji na određenom području. Svakako da bi navedeno bilo primenljivo i u domaćim uslovima, posebno u cilju primene predloženog modela delimično obaveznog poljoprivrednog osiguranja.

Uvećani prihodi osiguravajućih društava trebalo bi, u skladu s predloženim modelom, da se usmere u finansiranje poljoprivrede. Konkretno, osiguravajuća društva bila bi u obavezi da 20 odsto od naplaćenih premija poljoprivrednog osiguranja plasiraju u finansiranje poljoprivrede, ali da ne povećavaju cenu poljoprivrednog osiguranja. Smatramo da bi se izdvojena sredstva najracionalnije koristila u finansiranju poljoprivrede ukoliko bi se u Srbiji formirala specijalizovana (razvojna) državna finansijska institucija za tu delatnost,

to jest specijalizovana poljoprivredna banka.²⁶

Specijalizovana poljoprivredna banka, u skladu sa predloženim modelom, sredstva bi prioritarno trebalo da plasira u preventivnu ekonomsku zaštitu poljoprivrednih subjekata, odnosno u izgradnju sistema za navodnjavanje, protivgradne mreže i sl. Krediti bi se odobravali samo subjektima koji su u sistemu obaveznog poljoprivrednog osiguranja, i to po najpovoljnijim uslovima na bankarskom tržištu. Prema predloženom modelu, osiguravajuća društva koja bi sprovodila obavezno osiguranje poljoprivrede bila bi zadužena i da, zajedno s državom, finansiraju potrebno obrazovanje poljoprivrednih subjekata u oblasti osiguranja. Obrazovanje i obuka poljoprivrednih subjekata bili bi obavezni, a dobijeni certifikat bio bi deo osnovne dokumentacije prilikom konkurisanja za neki državni resurs.

U skladu s predloženim modelom delimično obaveznog poljoprivrednog osiguranja, regresi premija osiguranja trebalo bi da iznose minimalno 50 procenata. Prilikom potpisivanja ugovora o osiguranju plaćalo bi se samo 10 odsto premije, a ostatak posle žetve, odnosno berbe. Na taj način ispoštovao bi se sezonski karakter poljoprivredne proizvodnje, a tekuća likvidnost poljoprivrednih subjekata u mesecima kada imaju najveća ulaganja u proizvodnju ne bi se ugrožavala. To bi omogućilo i da oni imaju manji otpor prema uvođenju ovog svojevrsnog novog nameta. U tom cilju i osiguravajuća društva trebalo bi da izmene uslove osiguranja, s obzirom na to da je, prema ovim aktuelnim, plaćena premija osiguranja u stoprocentnom iznosu uslov za isplatu naknade štete ukoliko se desi osiguravajući slučaj. Svakako da bi kao garancija za plaćanje premije mogao da posluži neki od standardizovanih instrumenata obezbeđenja, kao što su menica, zaloga ili hipoteka.

Prema predloženom modelu, potrebno je i da se uvede nezavisna državna verifikaciona institucija u oblasti poljoprivrednog osiguranja kako bi se rešio problem vezan za nepovoljna iskustva poljoprivrednih subjekata s pojedinim osiguravačima kada je u pitanju procena i naknada štete. Svakako da bi navedeno takođe doprinelo da se otkloni nepovoljan stav poljoprivrednih subjekata prema osiguranju. Članovi državne verifikacione institucije trebalo bi da budu nezavisni stručnjaci u oblasti agronomije i osiguranja, sa izrazitim integritetom.

Zarad razvoja poljoprivrednog osiguranja u Republici Srbiji, u ponudi osiguravajućih društava trebalo bi da bude zastupljenije osiguranje od rizika suše, kao i od gubitka prihoda. U cilju izbegavanja moralnog rizika, potrebno je da se propiše i obaveza poljoprivrednih subjekata da seju samo deklarirano seme, a ne i tzv. „seme s tavana“, da koriste mineralna đubriva, kao i hemijska zaštitna sredstva u optimalnoj količini – kako bi osiguranje prihoda imalo puni smisao.

²⁶ Gordana Radović, *Finansiranje poljoprivrede u Republici Srbiji*, Beograd, 2014, str. 92–94.

6. Zaključak

Iz analize i predstavljenih rezultata u ovom radu nedvosmisleno proističe da je osiguranje poljoprivrede u Srbiji nedovoljno razvijeno. Perspektiva njegovog razvoja u domaćim uslovima trebalo bi da podrazumeva i mnogo aktivniju ulogu države nego do sada. Državna uloga mogla bi se ogledati i u uvođenju delimično obaveznog osiguranja poljoprivrede, kao i u obezbeđenju sredstava iz agrarnog budžeta za veće subvencije premije osiguranja. Istovremeno, osiguravajuća društva trebalo bi da imaju ključnu ulogu na domaćem tržištu poljoprivrednog osiguranja putem razvijanja ponude, ali i tražnje, kao i u informisanju i obrazovanju poljoprivrednih subjekata o značaju ekonomske zaštite njihove proizvodnje. Predloženi model delimično obaveznog poljoprivrednog osiguranja zasniva se na javno-privatnom partnerstvu, a njegovom primenom omogućio bi se razvoj osiguranja poljoprivrede, ali i obezbedila potrebna finansijska sredstva za tekuće i investiciono finansiranje ove značajne privredne delatnosti.

Literatura

- Iturrioz, R., *Agricultural Insurance, Example Series on Insurance*, The World Bank, Washington, DC, 2009.
- Kočović, J., Trifunović, D., „Understanding the Essence of Insurance Product as the Condition for the Development of Insurance Market in Serbia“, in: Kočović J., Jovanović Gavrilović B. and Radović Marković M. (eds.) *Product Specifics on the Market of Insurance and Reinsurance*, University of Belgrade, Faculty of Economics Publishing Centre, Belgrade, 2013, pp. 3–17.
- Kočović, J., Rakonjac Antić, T., Jovović, M., „Mogućnosti razvoja osiguranja poljoprivrede u Srbiji“, Zbornik radova, Naučna konferencija „Stanje i perspektive agroprivrede i sela u Srbiji“, Naučno društvo ekonomista Srbije, Akademija ekonomskih nauka i Ekonomski fakultet u Beogradu, 23. 4. 2016., Beograd, 2016, str. 205–224.
- Mahul, O., Stutley, C. J., *Government Support to Agricultural Insurance Challenges and Options for Developing Countries*, The World Bank, Washington, USA, 2010.
- Manić, V., *Osiguranje u poljoprivredi: Uloga javnog sektora, industrije osiguranja i pravci razvoja*, Prezentacija, Drugi poljoprivredni forum: Hrana za Evropu – u susret novoj Strategiji razvoja agroprivrede Srbije, Subotica, 11–13. oktobar 2012. godine.
- Marković, T., Jovanović, M., *Livestock Insurance as a Factor of Economic Stability in the Agriculture*, Contemporary Agriculture, University of Novi Sad, Faculty of Agriculture, Vol. 59, No. 3-4, 2010, pp. 287–292.
- Available at: <http://www.jstor.org/stable/4402912>.

G. Radović: Osiguranje poljoprivrede kao moguće obavezno osiguranje u Srbiji

- Mishra, P. K., „Is Rainfall Insurance a New Idea? Pioneering Work Revisited“, Published by: *Economic and Political Weekly*, Vol. 30, No. 25, 1995, pp. A84–A88.
- Petrevska, M., Toscano, B., Milošev, D., *Osiguranje biljne proizvodnje*, Beoknjiga, Beograd, 2010.
- Radović, G., *Finansiranje poljoprivrede u Republici Srbiji*, Monografija, Zadužbina Andrejević, Beograd, 2014.
- Radović, G., *Poljoprivredno osiguranje kao moguća vrsta obaveznog osiguranja u Republici Srbiji*, Doktorska disertacija, Univerzitet „Džon Nezbit“, Beograd, Fakultet za poslovne studije, Beograd, 2016.
- Radović, G., „Osiguranje u funkciji razvoja poljoprivrede u Srbiji“, Naučna konferencija „Ekonomika politika Srbije u 2017. godini“, Naučno društvo ekonomista Srbije, Akademija ekonomskih nauka i Ekonomski fakultet u Beogradu, Beograd, 16. 12. 2016. godine (*rad je u postupku objave*).
- Republički zavod za statistiku, *Statistički godišnjak*, Beograd, 2015.
- Zakon o osiguranju, *Službeni glasnik RS* br. 139/2014.
- Zakon o podsticajima u poljoprivredi i ruralnom razvoju, *Službeni glasnik RS* br. 10/2013, 142/2014.
- Zakon o izmenama i dopunama Zakona o podsticajima u poljoprivredi i ruralnom razvoju, *Službeni glasnik RS* br. 103/2015.
- Uredba o uslovima i načinu korišćenja sredstava za regresiranje osiguranja životinja, useva i plodova, *Službeni glasnik RS* br. 106/2005.
- Uredba o uslovima i načinu korišćenja sredstava za regresiranje osiguranja životinja, useva, plodova, rasadnika i mladih višegodišnjih zasada u 2012. godini, *Službeni glasnik RS* br. 38/2012.
- Strategija poljoprivrede i ruralnog razvoja 2014–2024, Deutsche Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, Bon, Nemačka, 2015.
- Tasić, A., „Zaostalost poljoprivrednog osiguranja u osiromašenoj poljoprivredi“, U: *Zbirka rasprava i članaka iz osiguranja*, Pigmalion, Novi Sad, 1994.
- Toscano, B., *Upravljanje klimatskim rizicima u biljnoj proizvodnji*, Bruno Toscano, Beograd, 2011.
- Žarković, N., „Značaj osiguranja za poljoprivredno preduzeće“, *Agroekonomika*, br. 29, 2000, str. 136–143.
- Žarković, N., „Osiguranje u poljoprivredi – nedovoljno razvijeno, a još manje korišćeno“, *Poljoprivrednikov poljoprivredni kalendar 2016*, „Dnevnik-Poljoprivrednik“ AD, Novi Sad, 2016, str. 72–74.
- Žarković, N., Miloradić, J., Samardžić, S., „The Risk of Drought in Crop Production Insurance“, *Economics of Agriculture*, 63 (4) 2016, 2016, pp. 1297–1308.
- Narodna banka Srbije, <http://www.nbs.rs>, [Pristup: 20. 1. 2017.].

UDK: 368.5:368.042: 347.238.1:342:347.72.031(497.11)

Gordana Đ. Radović, PhD¹

Director of „Dnevnik-Poljoprivrednik“ AD Novi Sad

AGRICULTURAL INSURANCE AS POSSIBLE COMPULSORY INSURANCE IN SERBIA

REVIEW ARTICLE

Abstract

Agricultural insurance should have the same position in Serbia as in contemporary market economy. Modern, market-oriented agriculture is inconceivable without well organised and developed insurance. The development of agricultural insurance in domestic conditions should involve a more active role of the government. The role of the government could also be reflected in the introduction of partly compulsory agricultural insurance and the provision of funds from the agrarian budget for higher insurance premium subsidies. At the same time, insurance companies should have a key role in domestic market of agricultural insurance by developing both offer and demand, as well as in informing and educating farmers on the importance of economic protection of their production. The aim of the paper is to present the need for the introduction of partly compulsory agricultural insurance in Serbia. The suggested model of partly compulsory agricultural insurance is based on a public-private partnership, and its implementation would not only enable the development of agricultural insurance, but would ensure funds necessary for current and investment financing of this significant economic activity.

Key words: *compulsory insurance, agricultural insurance, agriculture funding, Serbia*

¹ e-mail: gordana.radovic09@gmail.com

Paper received: 21.2.2017

Paper accepted: 3.3.2017

I Introduction

Agriculture is characterised by biological idiosyncracies, or more precisely, high production risks, which make it, from the aspect of insurance, a more complex and demanding industry than many others. The importance of agricultural insurance lies in the fact that it provides economic protection to insureds – farmers, from harmful effects and disturbances that arise from occurrences of insured events, that is, from occurrences of covered risks. According to Mishra, 1995, “agricultural insurance, and crop insurance in particular, exists in many countries as an institutional response to current risks characteristic of agricultural production”².

According to the widespread opinion in the literature, crop production insurance is one of the riskiest insurance protections, which means that the economic protection in the market is available just for a limited number of risks.³ According to Toscano, 2011, “weather is the main factor of uncertainty in agricultural production, and in times of global climate change, the management of this risk is necessary so as to “compensate to some extent the consequences of the elements”⁴. Žarković *et al*, 2016, point to the risk of drought as a global issue in agricultural production and state that this risk is included in the insurance protection in a proportionally small number of countries, and only where the government is directly included in the subsidising of catastrophic losses and the insurance i.e. reinsurance thereof.⁵

According to Iturrioz, 2009, on a global level, crop production insurance makes 90 percent of the overall agricultural insurance premium nowadays.⁶ In recent years, due to the occurrence of new animal diseases, there is a growing need for livestock insurance. According to Marković and Jovanović, 2010, in view of full economic protection “a firmer link between farmers, insurers and the government is necessary in order to create an integrated risk management system in livestock industry”⁷.

Numerous authors claim that costs related to agricultural insurance are negligible compared to benefits it offers to the insureds – farmers. However, despite this opinion, agricultural insurance is in practice underdeveloped in many countries. It is the same case in Serbia, where agricultural insurance is “insufficient

² Pramod K. Mishra, *Is Rainfall Insurance a New Idea? Pioneering Work Revisited*, Published by: *Economic and Political Weekly*, Vol. 30, No. 25, 1995, p. A86.

³ Miroslava Petrevska, Bruno Toscano, Dragiša Milošev, *Osiguranje biljne proizvodnje*, Belgrade, 2010, p. 1.

⁴ Bruno Toscano, *Upravljanje klimatskim rizicima u biljnoj proizvodnji*, Belgrade, 2011, p. 1.

⁵ Nebojša Žarković, Jova Miloradić, Slobodan Samardžić, “The Risk of Drought in Crop Production Insurance”, *Economics of Agriculture*, 63 (4) 2016, 2016, p. 1301.

⁶ Ramiro Iturrioz, *Agricultural Insurance*, Example Series on Insurance, Washington, DC, 2009, p. 11.

⁷ Todor Marković, Milenko Jovanović, “Livestock Insurance as a Factor of Economic Stability in the Agriculture”, *Contemporary Agriculture*, Vol. 59, No. 3-4, 2010, p. 292.

both in terms of volume and the type of protection (covered risks)".⁸ Also, according to Kočović and Trifunović, 2013, the potential of insurance market in Serbia exceeds its current level of development.⁹ This is in line with the opinion of Manić, 2012, who states that the development of agricultural insurance in Serbia is "on an extremely low level" despite the introduction of insurance premium subsidies. The cited author concludes that it indicates that "the premium subsidy on its own is not enough for the larger expansion of insurance in agriculture in our market."¹⁰

Insurance is necessary for agricultural development, as well as for the overall rural development of the state and the provision of food security. This is particularly important in domestic conditions since rural areas make 85% of the territory, and since agriculture has a significant share in gross domestic product, export and the overall employment rate of the working-age population. Also, according to the last census of agriculture from 2012, there are 631.552 agricultural households in Serbia, of which as much as 99,5% account for family agricultural households that are also bearers of food security.

The objective need for insurance in the Republic of Serbia is very pronounced since both crop and livestock production are exposed to numerous risks which have a growing tendency, especially in the conditions of climate changes. However, the subjective need for agricultural insurance in domestic conditions is insufficiently developed due to low ability to pay, that is, due to economic underdevelopment of farmers, as well as due to low awareness of the importance of insurance. The underdevelopment of agricultural insurance on a microlevel conditions its underdevelopment on a macrolevel, as a result of the underdevelopment of agriculture as an industry of national importance.

The aim of the paper is to present the need for the introduction of partly compulsory agricultural insurance in the Republic of Serbia. According to Mahul and Stutley, 2010, one of the most important issues relating to the implementation of agricultural insurance policy is its voluntary, i.e. compulsory nature.¹¹ We think agricultural insurance in the Republic of Serbia should be compulsory rather than voluntary as it has been the case till now.¹² However, it should be remembered that agricultural insurance in domestic conditions, in the period from its occurrence in 1896 until 1967 was in some way compulsory.¹³ Also, various authors highlight the

⁸ Nebojša Žarković, "Značaj osiguranja za poljoprivredno preduzeće", *Agroekonomika*, no. 29, 2000, p. 140.

⁹ Jelena Kočović, Dejan Trifunović, "Understanding the Essence of Insurance Product as the Condition for the Development of Insurance Market in Serbia", in: Kočović J., Jovanović Gavrilović B. and Radović Marković M. (eds.) *Product Specifics on the Market of Insurance and Reinsurance*, Belgrade, 2013, p. 15.

¹⁰ Vladimir Manić, "Osiguranje u poljoprivredi: Uloga javnog sektora, industrije osiguranja i pravci razvoja", Presentation, 2012.

¹¹ Olivier Mahul and Charles J. Stutley, *Government Support to Agricultural Insurance Challenges and Options for Developing Countries*, Washington, USA, 2010, p. 244.

¹² Gordana Radović, *Finansiranje poljoprivrede u Republici Srbiji*, Belgrade, 2014, p. 17.

¹³ Gordana Radović, "Osiguranje u funkciji razvoja poljoprivrede u Srbiji", 2016 (*paper is in the publication process*).

need for the introduction of compulsory agricultural insurance in Serbia. According to Kočović *et al*, 2016, compulsory agricultural insurance should be introduced in Serbia as a short-term solution due to high budget deficit.

The suggested model envisages the formation of a pool of insurers with one of the shareholders being the government.¹⁴ Also, Manić says that the agricultural insurance market in Serbia could be developed if “the obligation to conclude an insurance contract would be introduced as a precondition for receiving agricultural subsidies from the government”.¹⁵

II Initial Assumptions

In this chapter, the most significant parameters for determining the level of development were analysed, as well as the prospects for agricultural insurance development in Serbia.

2. Characteristics of Agricultural Insurance in Serbia

There are two forms of agricultural insurance in the insurance market in the Republic of Serbia. These are: crop production insurance, i.e. crops and fruit insurance and animal insurance. Crop production insurance includes: (a) insurance of crops (subcrops, catch crops and stubble crops); (b) insurance of perennial plantations; (c) insurance of fruit, grapevine and forest propagating material; (d) insurance of flowers and ornamental plants; (e) insurance of nursery plants of vegetables and other cultures; (f) insurance of some of the forest cultures, wickerwork willow, trembling aspen and reed. Animal insurance includes insurance of all types of domestic and some types of wild animals.

2.1. Agricultural Insurance Potential

Crop insurance potential can be established based on the data from the Strategy for agriculture and rural development of the Republic of Serbia for the period 2014-2024, and the data of the Statistical Office of the Republic of Serbia. According to these sources, the Republic of Serbia disposes of 5,06 million ha of agricultural land,¹⁶ 74,3% of which were intensively used in 2014 (as field plots,

¹⁴ Jelena Kočović, Tatjana Rakonjac Antić, Marija Jovović, Kočović, J., “Mogućnosti razvoja osiguranja poljoprivrede u Srbiji”, Conference Proceedings, Scientific Conference “Stanje i perspektive agroprivrede i sela u Srbiji”, Belgrade, 2016, p. 205.

¹⁵ Vladimir Manić, “Osiguranje u poljoprivredi: Uloga javnog sektora, industrije osiguranja i pravci razvoja”, Presentation, 2012.

¹⁶ Strategija poljoprivrede i ruralnog razvoja 2014–2024, Belgrade, 2015, p. 15.

orchards and vineyards), and 20,3% account for natural grassland (meadows and pastures).¹⁷ In the structure of overall arable agricultural land, field plots and gardens dominate with 74%, followed by orchards with 5%, vineyards with 0,6% and nurseries with only 0,04% (Table 1).

Table 1: Scope and structure of agricultural areas in 2014

Overall agricultural land:	5.069.000 ha
Arable agricultural land:	3.506.830 ha
– field plots and gardens	2.606.073 ha
– perennial plantations:	187.515 ha
– orchards	163.310 ha
– vineyards	22.150 ha
– nurseries	1.531 ha
– other perennial plantations	524 ha

Source: Statistical Office of the Republic of Serbia (2015): Statistical Yearbook, Belgrade, p. 230–231.

The potential of animal insurance i.e. livestock production in the Republic of Serbia is presented in Table 2.

Table 2: Livestock count in 2014

Types of domestic animals	Number of head
cattle	920.000
pigs	3.236.000
sheep	1.748.000
goats	219.000
horses	16.000
poultry	17.167.000
beehives	677.000

Source: Statistical Office of the Republic of Serbia (2015): Statistical Yearbook, Belgrade, p. 235.

According to the statistical data, the number of cattle in the Republic of Serbia has been significantly decreased in the last five years. For example, in the period from 2008 to 2013 number of cattle went down by 14%, cows by 22%, cows in-milk by 21%, whereas the number of pigs dropped by 13%. In the same period, the number of sheep increased by 0,7% and the number of poultry went up by 36%. Based on the presented data, it can be concluded that the animal insurance potential in the Republic of Serbia has been recording a decrease for several years now, especially in case of cattle and pigs insurance.

¹⁷ Statistical Yearbook, Belgrade, 2015, p. 229.

2.2. Risks Covered by Insurance

Offer in domestic agricultural insurance market, that is, crops and fruit insurance and insurance of animals is presented in Table 3.

Table 3: Insurable risks of agricultural production in the insurance market of the RS

Crop production risks		Livestock production risks	
General conditions	Special conditions	General conditions	Special conditions
– hail	– spring frost	– death due to illness	– loss of breeding capacity of heifers and cows
– fire	– flood	– death due to accident	– loss of calf or colt during labour
– lightning	– storm	– forced slaughter out of necessity	– loss of breeding capacity of male breeding animals
	– drought		– insurance of animals intended for slaughter
	– excessive precipitation		– insurance of animals in commercial warehouses
	– loss of revenue		– insurance of animals at exhibitions
	– winter frost		– insurance of animals during quarantine
	– production in glass houses or plastic covered greenhouses		– insurance of animals against the risk of castration and ovariectomy
	– loss of seed quality		– insurance against the drop in milk production
	– insurance after harvest or crop		– insurance against death and forced slaughter as a consequence of labour
	– loss of quantity and quality		– insurance of sheep relating to merinisation
	– insurance of plants when bearing fruit		
	– insurance of newly planted plantations		

Source: General and special terms and conditions for crops and fruit insurance and animal insurance of "Dunav insurance", DDOR "Novi Sad", "Triglav insurance" and "Generali insurance".

Beside insurance against basic perils, the offers of the four insurance companies which we analysed and which cover almost entire agricultural insurance market in the Republic of Serbia include a number of special conditions for insurance of crops, fruit and animals.

As regards special conditions for insurance of crops and fruit, the insurers also offer the insurance of seed maize against the loss of seed quality due to autumn

frost, insurance of table grape against the loss of quality and quantity, insurance of fruit trees and vine plants – young plants before bearing fruit as well as when bearing fruit. The offer also includes experimental insurance of oil seed rape against winter killing. Beside these insurable risks stated in Table 3, the offer also includes insurance against risk related to breeding specific types of domestic animals, as well as special conditions for insurance of animals with periodic determination of sum insured and premium calculation.

The analysis of the agricultural insurance offer in domestic market points to the conclusion that the most significant risks in crop and livestock production are covered under the terms and conditions of agricultural insurance by the insurers conducting business within the Republic of Serbia. The only shortcoming relates to the insurance against drought and loss of revenue which currently only one insurer has on offer.

2.3. Normative Framework of Agricultural Insurance

Current regulations governing agricultural insurance in the Republic of Serbia are the following: Insurance Law,¹⁸ Law on Subsidies in Agriculture and Rural Development,¹⁹ Law on Amendment to the Law on Subsidies in Agriculture and Rural Development,²⁰ Regulation on conditions and manner of using subsidies for insurance of animals, crops and fruit,²¹ as well as Regulation on conditions and manner of using subsidies for insurance of animals, crops, fruit, nurseries and young perennial plantations in 2012.²²

The Insurance Law belongs to the part of legal regulations domestic legislation is getting in line with, i.e. adjusting with the EU legislation. With the aim of promoting rural development, the Law on Subsidies in Agriculture and Rural Development and its amendments prescribe incentives as a support to premium subsidy programs for crops, fruit, perennial plantations, nurseries and animals, that are paid in minimum total amount of 40% of the paid insurance premium for registered areas of appropriate culture not bigger than 20 ha.

The Regulation on conditions and manner of using subsidies for insurance of animals, crops, fruit, nurseries and perennial plantations prescribes an opportunity for physical persons – landowners, registered in the Registry of agricultural farms,

¹⁸ Insurance Law, *Official Gazette of the RS*, no 139/2014.

¹⁹ Law on Subsidies in Agriculture and Rural Development, *Official Gazette of the RS*, no 10/2013, 142/2014.

²⁰ Law on Amendment to the Law on Subsidies in Agriculture and Rural Development, *Official Gazette of the RS*, no 103/2015.

²¹ Regulation on conditions and manner of using subsidies for insurance of animals, crops and fruit, *Official Gazette of the RS*, no 106/2005.

²² Regulation on conditions and manner of using subsidies for insurance of animals, crops, fruit, nurseries and young perennial plantations in 2012, *Official Gazette of the RS*, no 38/2012.

to be subsidised for a part of insurance premiums paid to insurance companies. Pursuant to this Regulation, agricultural insurance premium subsidies were first introduced in 2006 and they amounted to 30%. The government provided the same amount of subsidy in 2007, to increase it to 40% from 2008 onward.

Pursuant to the Regulation amendments in 2012, agricultural farms are entitled to insurance premium subsidies for: (a) animals against the risks stipulated in the insurers' conditions; (b) crops and fruit against the risk of reduced yield; (c) nurseries and young perennial plantations before bearing fruit, against risks prescribed in the insurers' conditions.

Apart from the agrarian budget subsidies, the farmers from Serbia are also given other subsidies, such as the ones from local governments' budgets. Thus, according to present regulations, the government subsidises up to 50% of agricultural insurance premiums as a way to promote its development.

III Study Results

The subject of the analysis in this chapter are the most significant indicators of the current level of development of agricultural insurance in Serbia.

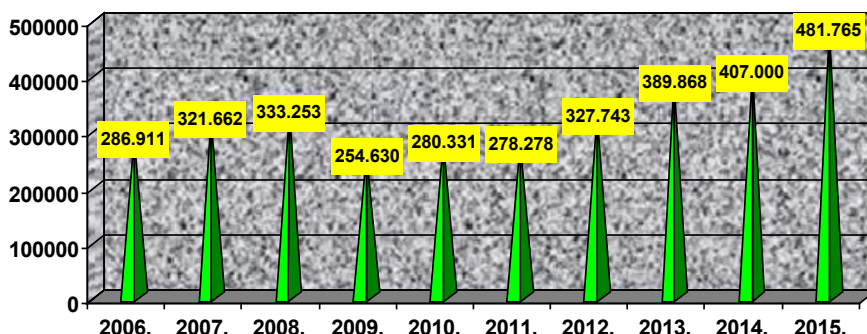
3. Level of Development of Agricultural Insurance in Serbia

In order to estimate the current level of development of agricultural insurance in Serbia, overall insured areas, number of policies and the amount of agricultural insurance premiums need to be analysed along with the number of agricultural farms which exercise the right to insurance premium subsidies. Considering the fact that there is no Registry of insured agricultural farms in the Republic of Serbia, the number of farms that exercise the right to premium subsidies can be taken as an indicator of the total number of insured agricultural farms.

3.1. Insured Areas

Figure 1 shows data on total insured agricultural areas in Serbia. The data are an estimation that the author made based on the data gathered from the four leading insurers for this type of insurance in domestic market.

Figure 1: Overall insured area (ha)



Source: Estimation based on the data gathered from four leading insurance companies for this type of insurance in the RS

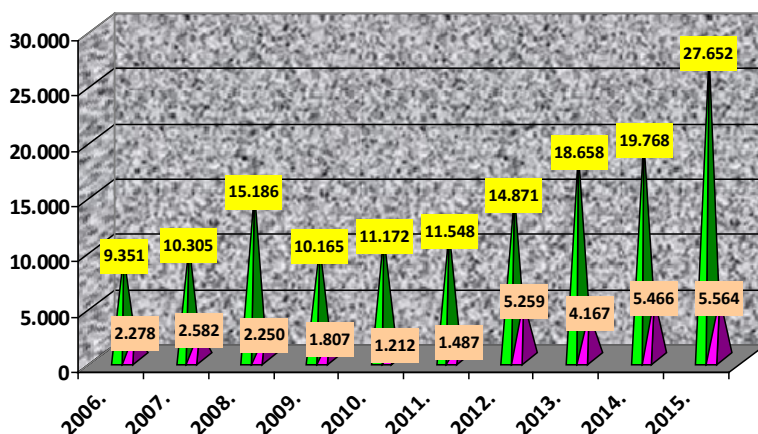
The analysed data presented in Figure 1 point to the conclusion that insured areas have been recording a rising tendency since 2011. The largest insured area was recorded in 2015, when 481.765 ha were insured according to the author's estimate. It makes 9,5% of the total agricultural area, i.e. 13,74% of the overall arable agricultural area in the Republic of Serbia.

3.2. Number of Agricultural Insurance Policies

Data on the total number of agricultural policies and movement thereof per years are available on the website of the National Bank of Serbia. Figure 2 shows data on the movement of the number of crop production and animal insurance policies in the Republic of Serbia in the period from 2006 to 2015.

The analysis of data presented in Figure 2 indicates that the smallest number of crop production insurance policies was recorded in 2006, which is the first one observed and the year when the Republic of Serbia started subsidising agricultural insurance premiums. The highest number of policies concluded for crop production insurance was recorded in 2015, i.e. in the last observed year. It can be concluded that crop production insurance has been recording a rising tendency since 2009.

Figure 2: Number of agricultural insurance policies



Source: http://www.nbs.rs/export/download/osg-izv-y/god_T1_2006-2015.pdf

Based on the data presented in Figure 2, it can be concluded that the number of policies concluded for animal insurance in Serbia is much lower than the number of policies concluded for crop production, which means that animal insurance records a considerably smaller market share. In the observed period, the smallest number of animal insurance policies was recorded in 2010, since when, with minor oscillations, it has been recording a rising trend. The largest number of animal insurance policies was recorded in 2015, but it is still insufficient if we take into consideration the significance of this insurance line and current diversified offer in domestic agricultural insurance market.

3.3. Agricultural Insurance Premiums

Comparative survey of premium movements in crop production and animal insurance in the Republic of Serbia, in the period from 2006 to 2015 is shown in Table 4. Based on the analysis of the presented data in the observed period, it can be concluded that premiums in crop production insurance recorded a significant increase. More precisely, crop production insurance premium in 2006 amounted to 611,7 million RSD, whereas in 2015 it amounted to 1.672,8 million RSD. However, even beside this increase, it is thought that it is still insufficient, i.e. that farmers, despite low insurance price, underinsure their production.

An illustrative example of low insurance price is given by Žarković, who says that “in one of our insurers annual insurance premium of wheat, per one

G. Radović: Agricultural Insurance as Possible Compulsory Insurance in Serbia

hectare, per average yield of 5 tons and 20 RSD per kilo, amounts to 2.860 RSD, whereas in case of plum, it amounts to 1.310 RSD per yield of 1.000 kg.²³

Table 4: Agricultural insurance premiums

Year	Crop production insurance premiums (in 000 RSD)	Animal insurance premiums (in 000 RSD)
2006	611.691	409.737
2007	751.461	516.619
2008	1.105.208	511.247
2009	746.736	377.500
2010	793.873	283.180
2011	968.926	269.200
2012	1.126.363	438.397
2013	1.503.919	405.255
2014	1.603.900	440.739
2015	1.672.794	522.067

Source: http://www.nbs.rs/export/download/osg-izv-y/god_T1_2006-2015.pdf

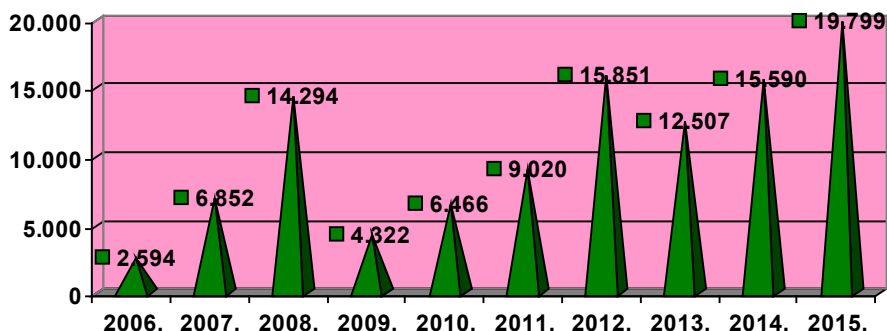
Data presented in Table 4 indicate that animal insurance premium significantly oscillated in the observed period, but that its value increased by not more than 27% in 2015 compared to the first observed year of 2006.

3.4. Agricultural Insurance Premium Subsidies

The Ministry of Agriculture, as previously mentioned, has subsidised agricultural insurance premium since 2006. Number of agricultural farms that exercised the right to these subsidies in the period from 2006 to 2015 is shown in Figure 3. Based on the data shown in this figure, we may conclude that the number of agricultural farms that exercised the right to these subsidies in the observed period was oscillating. In the year 2015, the last one observed, the right to agricultural premium subsidy was exercised by 19.799 agricultural farms, of which 18.268 received subsidies for crop production insurance and 1.531 received subsidies for animal insurance.

²³ Nebojša Žarković, "Osiguranje u poljoprivredi – nedovoljno razvijeno, a još manje korišćeno", *Poljoprivrednikov poljoprivredni kalendar 2016*, Novi Sad, 2016, p. 73–74.

Figure 3. Number of agricultural farms that exercised the right to agricultural insurance premium subsidies in the period 2006–2015



Source: Ministry of Agriculture and Environmental Protection

Since there is no Registry of insured agricultural farms in Serbia, we can use data shown in Figure 3 to establish changes in the total number of registered insured agricultural farms in the observed period. Thus, we can conclude that 19,799 agricultural farms were insured in 2015, which is just 3,13% of the total number of agricultural farms in the Republic of Serbia. The total number of agricultural farms in the Republic of Serbia was established in the last agricultural census conducted in 2012 and it counted 631,552 farms.

4. Factors that Affected (Under)Development of Agricultural Insurance

The underdevelopment of agriculture is the most significant factor that affects the underdevelopment of agricultural insurance in the Republic of Serbia. Our first and well-known insurance theorist Antonije Tasić states in his analyses that “underdevelopment of agricultural insurance in Serbia shows utter backwardness of our agriculture”.²⁴ According to Tasić, main cause of underdeveloped agriculture and its economic protection are disparities between prices of agricultural and industrial products in Yugoslav market.

According to our opinion, apart from disparity in prices, other factors also contributed to an unfavourable position of agriculture in domestic economic system in pre-transitional and transitional period. These factors include unresolved issue of agriculture funding, inconsistent agrarian policy, insufficient government

²⁴ Antonije Tasić, “Zaostalost poljoprivrednog osiguranja u osiromašenoj poljoprivredi”, in: *Zbirka rasprava i članaka iz osiguranja*, Novi Sad, 1994, p. 121.

and strategic support to agriculture as one of the most important industries in Serbia, as well as inadequate conditions in the banking market for financial needs of farmers. In addition to this, the unfavourable position of agriculture in domestic economic system was affected by adverse economic characteristics of agricultural production. Agricultural production in Serbia is mainly extensive, so in the period from 2000 to 2016 a growth was recorded in just four years. However, one of the ways for intensifying agricultural production is investment in preventive economic protection by constructing hydroregulation system, anti-hail nets, glass houses, plastic covered greenhouses and so on.

Unfavourable economic position of agriculture is also affected by underdeveloped and unregulated market of agricultural products and commodity exchanges. In addition to this, there are other adverse factors such as insufficient pooling of agricultural producers and unfavourable demographic structure with dominant elderly agricultural households. Negative economic characteristics of domestic agriculture also include a small size of estates, an average estate being not bigger than 4,5 ha, as well as characteristics of property relations where private property has a dominant share, which altogether disables merging of estates and consequently the intensification of agricultural production.

All stated factors directly affect farmers' low ability to pay and insufficient demand for agricultural insurance on domestic market. However, as our previous analyses pointed to the conclusion that insurance price is not too high, we think that one of the key factors of underdevelopment of agricultural insurance in Serbia is a lack of information and education of farmers about the importance and necessity of economic protection of agricultural production.

5. Possible Manner of Introduction of Partly Compulsory Agricultural Insurance²⁵

With a view of developing agricultural insurance in Serbia, we think the introduction of partly compulsory agricultural insurance is necessary. To achieve this, this insurance line needs to be legally defined as partly compulsory and the strategy of agricultural insurance development in the Republic of Serbia needs to be adopted.

The suggested model of partly compulsory agricultural insurance is based on public-private partnership, and its implementation would not just enable the development of agricultural insurance, but would provide for the funds necessary for current and investment financing of this significant economic activity.

Partly compulsory agricultural insurance implies compulsory agricultural

²⁵ Gordana Radović, "Poljoprivredno osiguranje kao moguća vrsta obaveznog osiguranja u Republici Srbiji", Doctoral dissertation, John Naisbitt University, Belgrade, Faculty for Business Studies, Belgrade, 2016, p. 210–214.

insurance for all farmers who are beneficiaries of some type of government funds, against the most common risks in a particular area. Thus, according to the suggested model, agricultural insurance should be compulsory for:

- (a) beneficiaries of agricultural development incentives paid out from the national, regional or local government budget;
- (b) users of loans with interest rates subsidised by the government;
- (c) users of loans granted by the state financial institutions and placed with low (subsidised) interest;
- (d) lease holders of state agricultural land.

It needs to be said that, according to the current policy of commercial banks, there is only one compulsory insurance of animals, namely, if a loan user intends to use these funds for the purchase thereof.

According to the suggested model of partly compulsory agricultural insurance, when applying for state subsidies, either for loans with subsidised interest or for the lease of state agricultural land, farmers (legal entities and physical persons) should submit an insurance policy as a part of mandatory tender documentation. In any case, insurance cost is not too high, and while farmers would not significantly increase their obligations, their business would be safer. In addition, in case of natural disasters, the state would not need to use additional funds from the budget to alleviate the damage as was the case in previous years, since it would be done by insurance companies. There are examples of compulsory insurance for beneficiaries of state funds all over the world, namely in countries with developed agriculture, such as the USA and Canada.

Partly compulsory agricultural insurance would relate to the insurance against the most common risks in particular areas. For that purpose, the Agricultural Risk Map should be drawn up for Serbia, where areas would be divided according to the probability of risk occurrence, i.e. according to the risk zones. This would enable determination of risk coefficients as well as compulsory agricultural insurance for risks that are most common in particular areas. There is also the proposal for drawing up the Agricultural Risk Map in Croatia, along with the idea to introduce a unique insurance policy for the risks that are prevalent in a certain area. Undoubtedly, the above mentioned would be also applicable in domestic conditions, especially with a view to applying the suggested model of partly compulsory agricultural insurance.

In line with the suggested model, increased revenue of insurance companies should be used for financing agricultural sector. More specifically, insurance companies would have to invest 20% of the collected agricultural premiums into agriculture, without increasing the price of agricultural insurance. We think that the earmarked funds would be most rationally used in this respect if there were a specialised (development) state financial institution in Serbia for that activity, that is, a specialised agricultural bank.²⁶

²⁶ Gordana Radović, *Finansiranje poljoprivrede u Republici Srbiji*, Belgrade, 2014, p. 92–94.

The specialised agricultural bank should primarily invest these funds in preventive economic protection of farmers, such as the construction of irrigation system, anti-hail nets etc. Loans would be granted only to subjects who fall within the system of compulsory agricultural insurance, under the most favourable conditions in the banking market. According to the suggested model, insurance companies that would conduct compulsory agricultural insurance would, together with the state, need to finance necessary education of the farmers on insurance topics. Education and training would be compulsory, and the obtained certificate would be a part of the basic documentation when applying for some government fund.

In line with the suggested model of partly compulsory agricultural insurance, insurance premium subsidies should amount to at least 50%. When signing an insurance contract, only 10% of the premium would be paid, and the remaining amount would be effected after the harvest, that is, gathering. In this way, seasonal character of the agricultural production would be followed and current solvency of farmers would not be jeopardised in the months when they have most investments. That would result in less resistance of the farmers towards this new tax. For this purpose, insurance companies would have to change insurance conditions since under the current conditions a fully paid insurance premium is a condition for the payment of indemnity in case of an occurrence. Some of the standardised collaterals, such as bill of exchange, security or encumbrance would serve as a guarantee for premium payment.

According to the suggested model, an independent government verification institution for agricultural insurance needs to be established, so as to resolve the issue of negative experiences that farmers have had with some insurers regarding loss assessment and settlement. The above mentioned would by all means contribute to improving negative attitude of farmers towards insurance. Members of the government verification institution should be independent experts in the area of agronomy and insurance, possessing a high degree of integrity.

In view of development of agricultural insurance in the Republic of Serbia, insurance companies should offer insurance against drought and loss of revenue. In order to avoid moral risk, it would be necessary to stipulate for the farmers to sow only declared seeds instead of so-called "seeds from the attic", to use mineral fertilisers as well as chemical protective agents in optimum quantity – if the insurance of revenue were to achieve its full purpose.

6. Conclusion

The analysis and the presented results in this paper undoubtedly indicate that agricultural insurance in Serbia is underdeveloped. The prospects of its development in domestic conditions should also involve more active role of the

government. The government role could also be reflected in the introduction of partly compulsory agricultural insurance, as well as in providing funds from the agrarian budget for higher insurance premium subsidies. At the same time, insurance companies should have a key role in domestic market of agricultural insurance by developing both offer and demand, as well as in informing and educating farmers on the importance of economic protection of their production. The suggested model of partly compulsory agricultural insurance is based on a public-private partnership, and its implementation would not only enable the development of agricultural insurance, but would ensure funds necessary for current and investment financing of this significant economic activity.

Literature

- Iturrioz, R., *Agricultural Insurance*, Example Series on Insurance, The World Bank, Washington, DC, 2009.
- Kočović, J., Trifunović, D., „Understanding the Essence of Insurance Product as the Condition for the Development of Insurance Market in Serbia“, in: Kočović J., Jovanović Gavrilović B. and Radović Marković M. (eds.) *Product Specifics on the Market of Insurance and Reinsurance*, University of Belgrade, Faculty of Economics Publishing Centre, Belgrade, 2013, pp. 3–17.
- Kočović, J., Rakonjac Antić, T., Jovović, M., „Mogućnosti razvoja osiguranja poljoprivrede u Srbiji“, Zbornik radova, Naučna konferencija „Stanje i perspektive agroprivrede i sela u Srbiji“, Naučno društvo ekonomista Srbije, Akademija ekonomskih nauka i Ekonomski fakultet u Beogradu, 23. 4. 2016., Beograd, 2016, str. 205–224.
- Mahul, O., Stutley, C. J., *Government Support to Agricultural Insurance Challenges and Options for Developing Countries*, The World Bank, Washington, USA, 2010.
- Manić, V., *Osiguranje u poljoprivredi: Uloga javnog sektora, industrije osiguranja i pravci razvoja*, Prezentacija, Drugi poljoprivredni forum: Hrana za Evropu – u susret novoj Strategiji razvoja agroprivrede Srbije, Subotica, 11–13. oktobar 2012. godine.
- Marković, T., Jovanović, M., *Livestock Insurance as a Factor of Economic Stability in the Agriculture*, Contemporary Agriculture, University of Novi Sad, Faculty of Agriculture, Vol. 59, No. 3-4, 2010, pp. 287–292.
- Mishra, P. K., „Is Rainfall Insurance a New Idea? Pioneering Work Revisited“, Published by: *Economic and Political Weekly*, Vol. 30, No. 25, 1995, pp. A84–A88.
- Available at: <http://www.jstor.org/stable/4402912>.
- Petrevska, M., Toscano, B., Milošev, D., *Osiguranje biljne proizvodnje*, Beoknjiga, Beograd, 2010.

- Radović, G., *Finansiranje poljoprivrede u Republici Srbiji*, Monografija, Zadužbina Andrejević, Beograd, 2014.
- Radović, G., *Poljoprivredno osiguranje kao moguća vrsta obaveznog osiguranja u Republici Srbiji*, Doktorska disertacija, Univerzitet „Džon Nezbit“, Beograd, Fakultet za poslovne studije, Beograd, 2016.
- Radović, G., „Osiguranje u funkciji razvoja poljoprivrede u Srbiji“, Naučna konferencija „Ekonomska politika Srbije u 2017. godini“, Naučno društvo ekonomista Srbije, Akademija ekonomskih nauka i Ekonomski fakultet u Beogradu, Beograd, 16. 12. 2016. godine, (*rad je u postupku objave*).
- Republički zavod za statistiku, *Statistički godišnjak*, Beograd, 2015.
- Zakon o osiguranju, *Službeni glasnik RS* br. 139/2014.
- Zakon o podsticajima u poljoprivredi i ruralnom razvoju, *Službeni glasnik RS* br. 10/2013, 142/2014.
- Zakon o izmenama i dopunama Zakona o podsticajima u poljoprivredi i ruralnom razvoju, *Službeni glasnik RS* br. 103/2015.
- Uredba o uslovima i načinu korišćenja sredstava za regresiranje osiguranja životinja, useva i plodova, *Službeni glasnik RS* br. 106/2005.
- Uredba o uslovima i načinu korišćenja sredstava za regresiranje osiguranja životinja, useva, plodova, rasadnika i mladih višegodišnjih zasada u 2012. godini, *Službeni glasnik RS* br. 38/2012.
- Strategija poljoprivrede i ruralnog razvoja 2014–2024, Deutsche Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, Bon, Nemačka, 2015.
- Tasić, A., „Zaostalost poljoprivrednog osiguranja u osiromašenoj poljoprivredi“, U: *Zbirka rasprava i članaka iz osiguranja*, Pigmalion, Novi Sad, 1994.
- Toscano, B., *Upravljanje klimatskim rizicima u biljnoj proizvodnji*, Bruno Toscano, Beograd, 2011.
- Žarković, N., „Značaj osiguranja za poljoprivredno preduzeće“, *Agroekonomika*, br. 29, 2000, str. 136–143.
- Žarković, N., „Osiguranje u poljoprivredi – nedovoljno razvijeno, a još manje korišćeno“, *Poljoprivrednikov poljoprivredni kalendar 2016*, „Dnevnik-Poljoprivrednik“ AD, Novi Sad, 2016, str. 72–74.
- Žarković, N., Miloradić, J., Samardžić, S., „The Risk of Drought in Crop Production Insurance“, *Economics of Agriculture*, 63 (4) 2016, 2016, pp. 1297–1308.
- Narodna banka Srbije, <http://www.nbs.rs>, [Pristup: 20. 1. 2017.].

Translated by: **Jasna Popović**

UDK:658.821: 629.4.062:368.021.1+ 368.8: 368.025.6: 368.032.1+368.025.1:006.88

Dr Miro D. Sokić¹,

viši savetnik za upravljanje rizicima solventnosti u Funkciji za aktuarstvo i upravljanje rizicima solventnosti, Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d.o.

UNAPREĐENJE SISTEMA UPRAVLJANJA RIZICIMA U OSIGURAVAJUĆOJ KOMPANIJI

PREGLEDNI RAD

Apstrakt

U savremenim uslovima privređivanja osiguravajuće kompanije predstavljaju veoma važan činilac razvoja finansijskog tržišta i sveukupnog ekonomskog i privrednog napretka zemlje. Ako pretpostavimo da je ključno opredeljenje svakog osiguravajućeg društva povećanje konkurentnosti ponude usluga osiguranja, rast tržišnog učešća i ostvarenje profita, postavlja se pitanje kojim metodama ove neretko i suprotstavljene ciljeve na najefikasniji mogući način možemo ostvariti.

Uz već tradicionalan pristup povećanju portfelja osiguranja, a samim tim i ukupnih sredstava osiguranja, osnovni uslov jačanja pozicioniranosti osiguravajuće kompanije na tržištu jeste valjano upravljanje svim rizicima s kojima se osiguravač susreće u svom poslovanju, a ne samo onim preuzetim od osiguranika. Upravo zato, predmet istraživanja ovog rada jeste skup rizika koji tangiraju opseg aktivnosti

¹ I-mejl: miro.sokic@dunav.com

Rad je primljen: 30. 05. 2016.

Rad je prihvaćen: 3. 02. 2017.

osiguravača. To su pre svega rizici osiguranja, rizici likvidnosti, rizici neispunjenja obaveza druge ugovorne strane, tržišni, operativni, pravni i drugi značajni rizici. Primena VaR modela kod merenja tržišnog rizika je najzastupljenija i u vremenu pred nama tek treba da pokaže svoju efikasnost i u primeni kod ostalih rizika.

Ključne reči: rizik, vrste rizika, upravljanje rizikom, VaR model, Solventnost II, premija osiguranja.

1. Unapređenje sistema upravljanja rizicima

1.1. Pojam rizika, ciljevi upravljanja istim i značaj informacionog sistema

Rastuća internacionalizacija i koncentracija poslova osiguranja, pojava novih i disperzija postojećih rizika nameću potrebu za jasnim definisanjem politika upravljanja rizicima u svakoj osiguravajućoj kući. Rizik predstavlja verovatnoću nastanka negativnih efekata na poslovni i finansijski rezultat i položaj osiguravajućeg društva, dok upravljanje rizikom definišemo kao proces identifikacije, merenja, procenjivanja i kontrole rizika. Rizik je takođe mogućnost da se dogodi nešto što će ostaviti negativne posledice na postavljenim ciljevima. Procenjujemo ga s obzirom na posledice i verovatnoću ostvarenja.² Sledeća definicija kaže da je rizik mogućnost da nastupi događaj koji će negativno uticati na ostvarivanje postavljenih ciljeva. Upravljanje rizikom (*risk control*), uopšteno, podrazumeva čitav set tehnika i metoda za smanjenje učestalosti i veličine gubitka. Dominiraju ipak četiri metoda: izbegavanje, prihvatanje, umanjenje i deljenje rizika. U prvom slučaju izbegavanjem izloženosti budućim mogućim negativnim događajima anuliramo rizik, u drugom ga održavamo na prihvatljivom nivou, u trećem ga odgovarajućom politikom i postupcima umanjujemo, a u četvrtom ga u celosti ili delimično prenosimo na druge osiguravače (saosiguranje) ili reosiguravače (reosiguranje). Svakako da pri izboru metoda treba imati u vidu i troškove primene odabrane mere i moguće povećanje nekog drugog rizika.

Upravljanje rizicima u osiguravajućoj kući možemo da definišemo kao proces koji omogućuje potencijalne događaje što utiču na ciljeve, zadržava rizike unutar granica tolerancije i obezbeđuje racionalno ostvarenje postavljenih ciljeva.³

Koliko je proces upravljanja rizicima u osiguravajućoj kompaniji važan, najbolje pokazuje novi režim regulacije i kontrole osiguranja u Evropskoj uniji koji se primenjuje od 01.01.2016. godine, poznatiji kao Solventnost II. Solventnost II

² Global Framework for Insurer Solvency Assessment (Globalni okvir za procenu solventnosti osiguravača), A Report by the Insurer Solvency Assessment, 2004, str. 26

³ Enterprise Risk Management – Integrated Framework: Executive Summary and Framework (Upravljanje rizicima preduzeća – integrisani okvir: Informativni sažetak i okvir), Annual report, 2004, str. 16.

zahteva da osiguravajuća društva imaju efikasan sistem upravljanja rizicima koji sadrži strategije, procese i postupke za redovno otkrivanje, merenje i praćenje rizika, upravljanje rizicima i izveštavanje o onima koji su se ostvarili ili bi mogli da zaprete, kao i o njihovoj međusobnoj zavisnosti. Solventnost II uvodi obračun zahtevanog solventnog kapitala na osnovu svih glavnih rizika kojima je osiguravajuća kuća izložena, a ne samo rizika preuzetog od osiguranika.

Stvara se nova poslovna filozofija osiguravajućih društava, što praktično znači da kapital predstavlja drugu liniju odbrane od insolventnosti osiguravača, dok prvu odbrambenu liniju čini odgovarajuće upravljanje rizicima.⁴ Direktive o minimalnom zahtevanom kapitalu, kao i nadzor nad osiguranjem, štite interese ugovarača osiguranja, ali ne i interese osiguravača. Osiguravači sopstvene interese mogu da zaštite pre svega tako što će svoje aspiracije po preuzimanju rizikā i njima pripadajućih očekivanih dobitaka prilagoditi kapitalu koji su stvarno spremni da izlože riziku.

Proces upravljanja rizicima se odnosi na veoma širok spektar aktivnosti i zahteva znanja iz različitih oblasti u osiguranju kao što su veštine aktuara, specijalista za finansije, internih revizora i mnogih drugih stručnjaka. Definisane ciljeva u tim uslovima nije nimalo jednostavno. Ono sublimira čitav niz mera:

- a) stvaranje uslova i pretpostavki za svođenje rizika na prihvatljiv nivo koji ne ugrožava imovinu i poslovanje osiguravača;
- b) analiza svih ključnih faktora i elemenata koji omogućavaju da se finansijski, ljudski i svi ostali resursi usmere na način koji obezbeđuje što je moguće veću disperziju, podelu i minimiziranje rizika;
- c) realizaciju poslovnih ciljeva, strategija i operativnih planova osiguravača;
- d) unapređenje usluga i zaštita interesa osiguranika i korisnika osiguranja;
- e) transparentnost informacija o rizicima i njihova dostupnost javnosti;
- f) razvojna politika osiguravača u skladu s poslovnim mogućnostima;
- g) obezbeđenje konkurentske prednosti;
- h) maksimiziranje dobiti i minimiziranje potencijalnih gubitaka i negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital osiguravača.

Zato je neophodno i ulaganje u dodatno obrazovanje svih zaposlenih ako želimo da imamo kulturu upravljanja rizicima kakvu će od nas zahtevati režim Solventnost II, a već danas se za postizanje što boljeg rejtinga osiguravača⁵ i viših bonitetnih ocena zahteva saradnja s bonitetnim agencijama razvijenih tržišta osiguranja zemalja Evropske unije.

⁴ Global Framework for Insurer Solvency Assessment (Globalni okvir za procenu solventnosti osiguravača), A Report by the Insurer Solvency Assessment, 2004, str.

⁵ U svetu se izdvaja pet kompanija koje određuju rejting osiguravača na globalnom nivou: A. M. Best, Standard&Poor, Moody, Fitch i Weiss. Oni daju dugoročne, ali i kratkoročne ocene rejtinga. Kratkoročne ocene u obzir uzimaju trenutne izazove na tržištu, regionalne katastrofične događaje i finansijske gubitke koji mogu dovesti do insolventnosti.

Veoma važan segment procesa upravljanja rizicima predstavlja i informacioni sistem. Njegova adekvatnost ogleda se u obezbeđenju podataka za blagovremeno i kontinuirano merenje, praćenje, usklađivanje i izveštavanje o rizicima. Valjan sistem je neophodan za donošenje pravilnih odluka o upravljanju rizikom. Sistem treba da odgovara obimu, vrsti i složenosti poslova koje osiguravač obavlja i da bude dovoljno fleksibilan kako bi se mogli rešavati različiti potencijalni problemi.

Pravovremeno izveštavanje omogućava poređenje tekuće izloženosti riziku s definisanim limitima, procenu stanja i promena, kao i formiranje pretpostavki koje će se koristiti pri upravljanju rizikom. Finansijske i poslovne informacije, informacije o usklađenosti sa internim i spoljnim pravilima, kao i informacije o dešavanjima na tržištu osiguranja koje se upotrebljavaju u procesu odlučivanja, moraju biti pouzdane, pravovremene i dostupne. Usklađenost sa zahtevima, tačnost i valjanost informacija namenjenih internim i eksternim korisnicima obezbeđuju izvistioci. Suština celog procesa jeste da se uz dobijanje kvalitetnih informacija za donošenje optimalnih odluka u pogledu prihvatanja pojedinih rizika donose adekvatne strategije, kao i da se usmeravaju tehnički, finansijski i ljudski resursi na način koji obezbeđuje što je moguće veću disperziju i minimiziranje rizika. Osim toga, dobra informisanost jeste kamen temeljac stvaranja odgovarajuće kulture upravljanja rizicima na svim nivoima i uz participaciju svih zaposlenih. Potrebno vreme za uspostavljanje sveobuhvatnog procesa upravljanja rizicima iznosi tri do pet godina, a приметni rezultati mogući su već posle godinu dana.

1.2. Postupak identifikacije, merenja, procenjivanja i kontrole rizika i primena VaR modela

Identifikovanje rizika podrazumeva mapiranje pojedinačnih rizika kojima osiguravač može biti izložen u svom radu, to jest formiranje matrice za identifikovanje događaja koji predstavljaju izvore pojedinačnih rizika. Pored grupnih rizika, rizika podgrupa i pojedinačnih rizika, osiguravač mora da prati i rizike po linijama poslovanja (neživotna i životna osiguranja). Merenje rizika osiguravač vrši kvalitativnom i kvantitativnom procenom identifikovanih rizika i događaja, klasifikujući rizike prema nivou njihovog uticaja. Sistem upravljanja rizicima zasnovan je na razvoju interne metodologije (interni pristup) i zahtevima regulatornog organa (regulatorni pristup). Nivo rizika procenjuje se na osnovu obima mogućih štetnih događaja, odnosno posledica, te verovatnoće i učestalosti njihovog pojavljivanja.

Sistematskim prikupljanjem i kontinuiranom analizom podataka o rizicima osiguravač upravlja rizicima solventnosti, a naročito rizikom adekvatnosti kapitala, rizikom od strukturne neusklađenosti aktive i pasive, rizikom održavanja sigurnosti

i prinosne strukture kapitala, rizikom boniteta klijenata, rizikom pokrića tehničkih i garantnih rezervi, kao i rizikom adekvatnosti obaveza u neposrednoj saradnji sa sektorom za aktuarstvo.⁶

U postupku praćenja i kontrole tržišnih rizika osiguravač primenjuje *Value-at-Risk* model (dalje u tekstu VaR). U novije vreme susrećemo ga i kao moguću, ali još uvek nedovoljno zastupljenu metodu prilikom merenja operativnog rizika.

Treba napomenuti da se upravljanje rizicima nekada svodilo na jednostavno postavljanje limita, npr. u pogledu broja otvorenih pozicija ili dozvoljenog gepa u ročnosti finansijskih instrumenata. Vremenom je ovakav način kontrole postao neefikasan na više polja. Naime, granice su tehnički stvarale mogućnost smanjenja rizika na jednoj, ali i povećanja na drugoj strani. Takođe, nekada je poželjan rizik eliminisan zbog probijanja dozvoljenih limita. Smatra se da je najveći problem bio u tome što nije postojala konzistentna politika u pogledu određivanja limita i iznosa potencijalnog gubitka koji se toleriše. Ustanovljeno je da za potrebe menadžmenta nije bitna struktura pozicija kojima se raspolaže, već samo gubitak koji bi mogao biti rezultat sastava konkretnog portfelja, kao i verovatnoća nastanka tog gubitka. Drugim rečima, od ključnog značaja za menadžment jeste raspored verovatnoća gubitaka. U nastojanju da se obezbedi adekvatna mera koja bi na neki način uvažavala raspored verovatnoća, nastala je ideja o *VaR* modelu.⁷

VaR predstavlja gubitak koji neće biti premašen u određenom vremenskom rasponu i sa određenim nivoom poverenja, sumirajući rizik od gubitaka koji potiču od varijacija faktora tržišnog rizika. VaR omogućava poređenje rizičnosti različitih finansijskih instrumenata i portfelja. Radi minimiziranja rizika od pogrešnih rezultata koji bi se dobili primenom VaR modela, osiguravač koristi stres testove kako bi se adekvatnije procenio uticaj hipotetički štetnih događaja na vrednost portfelja, to jest obezbedila adekvatna procena potencijalnih ekonomskih gubitaka u ekstremnim tržišnim uslovima. Pri tumačenju prethodne definicije treba biti vrlo obazriv i obratiti pažnju na nekoliko činjenica:

1. VaR je samo ocena mogućeg gubitka, što znači da se utvrđuje na bazi statističkih metoda i modela, uz postavljanje određenih pretpostavki o stohastičkim procesima kojima se opisuje kretanje veličina na tržištu, kao i raspored verovatnoće prinosa finansijskih instrumenata;

2. Učešće pozicija u portfelju je fiksno, što znači da nam VaR daje samo mogućnost da procenimo potencijalni gubitak ukoliko struktura portfelja ne bude menjana;

3. VaR se uvek računa s obzirom na neki period i onda nam sama vrednost govori o potencijalnom gubitku u datom vremenskom horizontu;

⁶ Politike upravljanja rizicima u Kompaniji „Dunav osiguranje“ a.d.o, interni dokument, 2011, str. 36.

⁷ Branko Urošević, *Value at Risk*, Ekonomski fakultet Beograd, 2010. godina, str. 47.

4. Budući da je u pitanju ocena koja se računa sa određenim stepenom poverenja, o procenjenom gubitku možemo govoriti samo kao o potencijalnom, a nikako kao o sigurnom gubitku.

Pogrešno je tvrditi sledeće: ako dnevni VaR iznosi jedan milion evra (€),⁸ uz postavljeni stepen poverenja od 95 odsto, onda je maksimalan mogući gubitak u narednom danu društva za osiguranje upravo milion evra. Maksimalni mogući gubitak je ukupna vrednost portfelja datog osiguravača, samo što je verovatnoća nastanka takvog događaja zanemarljivo mala. Jedino što možemo tvrditi na bazi dobijene mere jeste da u 95 odsto slučajeva gubitak institucije narednog dana neće premašiti iznos od milion evra. Ako je model koji je usvojen za računanje korektan, to znači da je moguće da se u pet od 100 dana desi gubitak veći od vrednosti dnevnog VaR-a. Kao što se može primetiti, koncept VaR-a počiva na nekoliko pretpostavki, čije je ispunjenje diskutabilno i na čiji se račun odnosi većina kritika ovog pristupa. Prva pretpostavka tiče se oblika stohastičkog procesa za koji verujemo da se nalazi u osnovi kretanja ključnih vrednosti na finansijskim tržištima, tj. cena i/ili prinosa.

Druga pretpostavka odnosi se na fiksna učešća finansijskih instrumenata u portfelju za koji se računa VaR. To je moguće tvrditi samo u slučaju kratkih vremenskih intervala, dok je sa produženjem horizonta za koji se VaR računa ta pretpostavka praktično nezadovoljena. U takvim situacijama mora se dodatno definisati tretman pozicija koje u zadatom periodu dospevaju kao i pravila trgovanja.

Pri izračunavanju VaR-a ostavlja se mogućnost izbora dva parametra u modelu kako bi se što bolje odgovorilo zahtevima u upravljanju rizicima. Proizvoljan izbor je ostavljen u pogledu vremenskog raspona za koji se ova mera računa i u pogledu nivoa poverenja. Za potrebe redovnog upravljanja rizikom, VaR se najčešće određuje na dnevnom ili mesečnom nivou, mada se, shodno periodičnosti izveštavanja i/ili investicionom horizontu, može izabrati i neki drugi vremenski okvir, npr. kvartalni. U izuzetnim okolnostima, kada se izveštavaju eksterna lica – konkretno se misli na nacionalnog supervizora – regulativa je ta koja propisuje za koje će se vreme računati ocena gubitka, i u skladu s tim određeni kapitalni zahtev. U tu svrhu računa se desetodnevni VaR. Interval poverenja drugi je parametar o kome odlučuje finansijski subjekt. Ako je cilj društva za osiguranje da pri investiranju u hartije od vrednosti obezbedi visok kreditni rejting ili malu verovatnoću nesolventnosti, koriste se vrlo visoki nivoi poverenja. Kada je u pitanju određivanje kapitalnih zahteva, nekada je to i 99,7 odsto, što znači da se pri proceni potencijalnih gubitaka veoma mala verovatnoća ostavlja za mogućnost neočekivanih smanjenja vrednosti portfelja.

Nešto manje restriktivan pristup zastupljen je kada društvo nastoji da

⁸ Dalje u tekstu i kao €.

utvrdi limite u poslovanju i u skladu s tim donese politike kojima se reguliše trgovina hartijama od vrednosti u instituciji. Obično se tada granica poverenja postavlja na 95 odsto ili 99 odsto (Bazel II) ili 99,5 odsto, kako nalaže Solventnost II. Naravno da ne postoji univerzalan najbolji metod za izračunavanje VaR-a, već izbor metoda zavisi isključivo od konkretne investicione politike osiguravača.

1.3. Vrste i klasifikacija rizika

Osiguravajuća društva se u procesu obavljanja svoje bazične delatnosti susreću s mnoštvom pojedinačnih rizika. Rizike je moguće grupisati prema različitim kriterijumima, na finansijske i nefinansijske, dinamičke i statičke, merljive i nemerljive, čiste i špekulativne, poslovne i finansijske, objektivne i subjektivne. Ovakve i slične podele rizika predstavljaju samo različite teorijske pristupe rizicima i kao takve ne omogućavaju jasan odnos prema problematici upravljanja rizicima.

Međunarodna asocijacija za superviziju osiguranja (IAIS)⁹ rizike razvrstava na:

- tehničke;
- investicione;
- netehničke.

Daleko je interesantnija podela rizika koju je dalo Međunarodno udruženje aktuara (IAA),¹⁰ koje rizike klasifikuje na rizike osiguranja, tržišne rizike, kreditne rizike, operativne rizike, rizike likvidnosti i rizike okruženja. Postoji i podela na rizike aktive i rizike pasive. Ipak, sublimiramo li sva dosadašnja iskustva kod nas i u svetu, videćemo da ne postoji jedinstvena i opšteprihvaćena klasifikacija rizika koja bi bila primerena za sve osiguravajuće kuće. Stoga možemo definisati sledeće najučestalije grupe rizika kojima su izloženi osiguravači:

- a) rizici osiguranja (*underwriting risks*) – proizlaze iz ugovora o osiguranju;
- b) rizici u vezi neispunjenja obaveza druge ugovorne strane;
- c) rizici likvidnosti;
- d) tržišni rizici povezani s nestalnošću cena finansijskih instrumenata;
- e) operativni rizici;
- f) pravni i drugi značajni rizici.

1.3.1. U okviru grupe rizici osiguranja posebno se upravlja sledećim podgrupama rizika:

1.3.1.1. rizik od neadekvatnog obračuna tehničkih rezervi;

1.3.1.2. rizik od neadekvatno određene premije (cene) osiguranja;

1.3.1.3. rizik od neadekvatne procene rizika koji se preuzima u osiguranje;

⁹ IAIS (International Association for Insurance Supervisors), www.iaisweb.org

¹⁰ IAA (International Actuary Association), www.iaaweb.org

1.3.1.4. rizik od neadekvatnog određivanja nivoa samopridržaja društva ili preuzimanje rizika većih od iznosa samopridržaja;

1.3.1.5. rizik od neusklađene, neprilagođene i ekonomski štetne tarifne politike društva u vezi sa disperzijom (u vremenu i prostoru) rizika koji se preuzimaju u osiguranje;

1.3.1.6. rizik od neadekvatnog određivanja strukture premije osiguranja;

1.3.1.7. rizik od neodgovarajućeg utvrđivanja opštih, posebnih, dopunskih ili pojedinačnih uslova osiguranja;

1.3.1.1. Upravljanje rizikom od neadekvatnog obračuna tehničkih rezervi obuhvata:

- rizik od neadekvatnog obračuna prenosne premije;
- rizik od neadekvatno obračunatih rezervisanih prijavljenih, a nelikvidiranih šteta;

- rizik od neadekvatno obračunatih rezervisanih nastalih, a neprijavljenih šteta;

- rizik od neadekvatno obračunatih rezervi za izravnjanje rizika;

- rizik od neadekvatno obračunate matematičke rezerve;

- rizik od promene učestalosti masovnih i katastrofalnih šteta;

- rizik od neadekvatnog planiranja tehničkih rezervi.

Upravljanje rizikom od neadekvatno utvrđene visine premije osiguranja vrši se radi ograničavanja mogućih gubitaka. Polazi se od visine tehničkog rezultata i promena u visini očekivanih šteta, ali se u obzir uzimaju i drugi elementi i visina tarife na tržištu osiguranja.

Preuzimanje rizika i sposobnost osiguravača da svojim tehničkim i finansijskim kapacitetima podnese preuzete rizike s jedne strane podrazumeva adekvatnost tehničkih i garantnih rezervi, a s druge strane uspostavljanje optimalne strukture deponovanja i ulaganja tih sredstava, kao i odgovarajuće prinose od deponovanja i ulaganja. Izračunavanje visine samopridržaja, tj. maksimalne obaveze koju kompanija može, odnosno sme zadržati za sebe, odnosno koju može pokriti iz sopstvenih raspoloživih sredstava, a da pri tom ne naruši sopstveno izravnjanje rizika i tekuću likvidnost, takođe je skopčano s mnogobrojnim rizicima. Samopridržaj je jedan od osnovnih faktora u opredeljenju rizika koji će osiguravač davati u pokriće reosiguranja, odnosno dela rizika koji će zadržati. U slučaju previsoko ili prenisko određenog nivoa samopridržaja, javlja se rizik.¹¹

Ključni faktori za određivanje dela osiguravajućeg rizika koji osiguravač zadržava za sebe jesu solventnost, njegova finansijska snaga i tehnički kapacitet. Finansijski kapaciteti su prvenstveno rezerve kojima osiguravač raspolaže, tačnije obim i struktura imovine i finansijskih sredstava, dok tehnički kapacitet određuje homogenost skupa rizika iz portfelja osiguravača.

¹¹ George E. Rejda, *Principles of Risk Management and Insurance (Principi upravljanja rizikom i osiguranje)*, Addison Wesley, New York, 2005, str. 453.

Radi što preciznijeg izračunavanja visine samopridržaja, osiguravač polazi od ukupne godišnje tehničke premije osiguranja, tehničkog rezultata, stope doplatka za sigurnost, visine tehničkih rezervi, ukupnog iznosa očekivanih šteta, maksimalne moguće štete, sume osiguranja, nivoa disperzije portfelja osiguranja, kao i od drugih specifičnih elemenata neposredno uslovljenih vrstom osiguranja i rizikom.¹²

1.3.1.2. Upravljanje rizikom od neadekvatno određene premije (cene osiguranja) obuhvata:

- rizik od neadekvatno utvrđene visine tehničke premijske stope (naviše ili naniže) i stope režijskog dodatka;
- rizik od neadekvatnog ugovaranja premije s obzirom na tarifu i principe anderrajtinga (underwriting), rizik od neadekvatne primene bonus-malus sistema.

1.3.1.3. Upravljanje rizikom od neadekvatne procene rizika koji se preuzima u osiguranje obuhvata sledeće:

- rizik od neadekvatno određene vrste, namene i karakteristike predmeta;
- rizik od neadekvatno određenog stepena opasnosti za pojedine rizike;
- rizik od neadekvatno određene maksimalne moguće štete;
- rizik od neadekvatne procene sistema preventivne zaštite, neadekvatnog ugovaranja preventive i represivnih mera, i neadekvatnog usmeravanja sredstava.

1.3.1.4. Upravljanje rizikom od neadekvatnog određivanja nivoa samopridržaja društva ili preuzimanje većih rizika od iznosa samopridržaja obuhvata:

- rizik od pogrešno utvrđenog nivoa samopridržaja;
- rizik od neusklađenosti premije osiguranja i reosiguranja;
- rizik od neprijavlivanja rizika u pokriće reosiguranja i rizik od neprenošenja viškova rizika iznad samopridržaja u pokriće reosiguranja ili saosiguranja.

1.3.1.5. Upravljanje rizikom od neusklađene, neprilagođene i ekonomski štetne tarifne politike društva u vezi s disperzijom rizika koji se preuzimaju u osiguranje obuhvata:

- rizik od nedovoljne diverzifikacije portfelja osiguranja, odnosno rizici od neadekvatnih tarifnih politika u vezi s disperzijom rizika koji se preuzimaju u osiguranje;
- rizik raspodele opštih troškova po funkcionalnim analitikama, tarifama, vrstama osiguranja i segmentima.

1.3.1.6. Upravljanje rizikom od neadekvatnog određivanja premije osiguranja obuhvata:

- rizik od neodgovarajuće strukture premije osiguranja;
- rizik od neadekvatnog racija šteta i kombinovanog racija.

1.3.1.7. Upravljanje rizikom od neodgovarajućeg utvrđivanja opštih, posebnih, dopunskih ili pojedinačnih uslova osiguranja obuhvata:

¹² Jelena Kočović, Predrag Šulejić, *Osiguranje*, Ekonomski fakultet Beograd, Beograd, 2002, str. 119.

- rizik od neusaglašenosti uslova osiguranja s tarifom premije;
- rizik od neusaglašenosti uslova osiguranja s propisima nadležnog organa;
- rizik od neprecizno definisanih uslova osiguranja, predmeta osiguranja, osiguravajući rizik, rizik od isključenja i ograničenja obaveza osiguravača.

1.3.2. Rizici neispunjenja obaveza druge ugovorne strane

U okviru tog rizika osiguravač posebno prati:

1.3.2.1. rizik pokrića tehničkih rezervi i rizik od nemogućnosti naplate deponovanih i uložениh sredstava (kreditni rizik).

Kreditni rizik predstavlja verovatnoću da dužnik (osiguranik ili emitent hartije od vrednosti) ne izvrši ugovorene obaveza u koje su uložena sredstva tehničkih ili garantnih rezervi; posredi je rizik od toga da dužnici ne žele ili ne mogu da ispune svoje bilansne i vanbilansne obaveze prema osiguravaču.¹³

Društvo može efikasno da utvrdi prosečan iznos očekivanih gubitaka po osnovu kreditnog rizika, s tim da uvek mora računati na neočekivane gubitke koji se mere odstupanjem stvarnih od očekivanih gubitaka (utvrđenih na osnovu vremenskih serija zasnovanih na istorijskim podacima). U matematičkom smislu, očekivani gubici (EL – *expected loss*) predstavljaju proizvod preostalog iznosa potraživanja (ED – *exposure at default*), verovatnoće neizvršenja obaveza (PD – *probability of default*) i gubitaka usled neizvršenja obaveza (LGD – *loss given default*). Verovatnoća se utvrđuje na osnovu učestalosti neizvršenja obaveza po potraživanjima koja imaju slične indikatore rizika.¹⁴

Svako povećanje kreditnog rizika direktno povlači smanjenje tržišne vrednosti aktive osiguravača, a samim tim i nezadovoljavajuću solventnost i likvidnost osiguranika, kao i emitenta hartije od vrednosti. Analiza pokrića obračunatih tehničkih rezervi vrši se iz ugla ograničenja deponovanja i ulaganja koje je propisao nadzorni organ (u našem slučaju NBS), zahteva relevantnih međunarodnih računovodstvenih standarda i međunarodnih standarda finansijskog izveštavanja s obzirom na stvarne i očekivane prinose od ulaganja i shodno zahtevu za disperzijom rizika. Neophodno je kontinuirano pratiti mogućnosti ulaganja tehničkih rezervi u pojedine finansijske instrumente (akcije, obveznice, hartije od vrednosti...) i imovinske oblike, polazeći od planom utvrđene visine premije osiguranja, naknade šteta, visine rezervisanih šteta, matematičke rezerve osiguranja, učešća reosiguravača i saosiguravača.

Adekvatnost i dovoljnost visine tehničkih rezervi osiguravača mora uvek da bude praćena analizom deponovanja i ulaganja sredstava tehničkih rezervi,

¹³ Joel Besis, *Risk Management in Banking (Upravljanje rizikom u bankarstvu)*, John Wiley&Sons, England, 2006, str. 256.

¹⁴ Dejan Drljača, *Upravljačko računovodstvo kao okvir i instrument upravljanja rizicima aktive i pasive u društvima za osiguranje*, Centar za kulturu Mladenovac, 2011, str. 140.

što u krajnjoj liniji rezultira ne samo ocenom adekvatnosti obračunatih tehničkih rezervi već i ocenom osetljivosti i fleksibilnosti imovine i kapitala na rizike.

Upravljanje rizikom u poslovanju s hartijama od vrednosti vrši se s ciljem da se ograniče mogući gubici usled promene vrednosti vlasničkih i dužničkih hartija od vrednosti. Kontrola i praćenje portfelja hartija od vrednosti obavlja se uz procenu boniteta emitenata hartija od vrednosti, analizu ročnosti, valutne strukture i kamatnih stopa, odnosno prinosa od HoV, kao i uz analizu kretanja cena na tržištu HoV.

Radi minimiziranja rizika deponovanja i ulaganja obračunatih tehničkih i garantnih rezervi osiguranja, kao jednog od ključnih rizika u vezi sa upravljanjem aktivom i pasivom, vrlo je bitna pravovremena razmena informacija i njihova dostupnost.

Informacije treba da obuhvataju:

- stanje i kretanje na tržištu kapitala;
- stvarne i projektovane bruto i neto prinose od HoV;
- prinose od investicionih nekretnina, kao i stvarne i projektovane troškove tekućeg i investicionog održavanja nepokretnosti;
- stvarne i projektovane troškove u vezi s deponovanjem i ulaganjem sredstava osiguranja.

1.3.2.2. Rizik koncentracije ulaganja obuhvata rizik od izloženosti jednom pravnom licu ili grupi povezanih lica, rizik od izloženosti povezanim pravnim licima, rizik koncentracije ulaganja u pojedinim imovinskim oblicima i rizik od neodgovarajuće disperzije portfelja osiguranja. Izloženost riziku izražena je ukoliko iznos deponovanih i uloženi sredstava tehničkih rezervi prelazi propisan ukupan procenat ograničenja deponovanja i ulaganja u pojedinim oblicima imovine, ili dozvoljen procenat ulaganja u HoV jednog emitenta.

U cilju minimiziranja rizika koncentracije uloženi sredstava (u potraživanjima, učešćima u kapitalu, investicionim nekretninama, depozitima banaka i drugim oblicima imovine) i minimiziranja rizika od nepokrivenosti tehničkih rezervi, osiguravač je u obavezi da obezbedi odgovarajuću disperziju deponovanih i uloženi sredstava tehničkih i garantnih rezervi, da redovno projektuje očekivane prinose od deponovanja i ulaganja, kao i da uzme u obzir očekivana kretanja na tržištu kapitala i permanentnu analizu strukture portfelja osiguranja.

1.3.3. U okviru grupe rizici likvidnosti posebno se upravlja sledećim podgrupama rizika:¹⁵

1.3.3.1. rizik solventnosti;

1.3.3.2. rizik likvidnosti, rizik od ročne neusklađenosti sredstava i izvora, i rizik od nemogućnosti izmirenja obaveza;

¹⁵ Ostojić, S, *Osiguranje i upravljanje rizicima*, Data Status, Beograd, 2007, str. 39.

- 1.3.3.3. *rizik od neadekvatnog upravljanja imovinom, obavezama i troškovima;*
- 1.3.3.4. *rizik od nemogućnosti prodaje imovine društva po knjigovodstvenoj vrednosti, kao i od nemogućnosti naplate sredstava prilikom prodaje te imovine;*
- 1.3.3.5. *rizik od pogrešne procene, evidentiranja, prezentovanja i obelodanjivanja vrednosti imovine i izvora sredstava društva, kao i njihovih prihoda, rashoda i rezultata.*

1.3.3.1. Upravljanje rizikom solventnosti obuhvata:

- rizik od strukturne neusklađenosti aktive i pasive, rizik kvaliteta imovine i rizik od nezadovoljavajućih prinosa od ulaganja garantnih rezervi;
- rizik adekvatnosti kapitala i rizik održavanja dugoročne sigurnosti.

U postupku testiranja adekvatnosti kapitala utvrđuju se tehničke i garantne rezerve, obračunava se margina solventnosti neživotnih i životnih osiguranja, a sve u cilju ulaganja rezervi i dodatne oplodnje sredstava. Istraživanjem i analizom visine i strukture tehničkih i garantnih rezervi (ukupno i po vrstama osiguranja), i kvantifikovanjem funkcionalnih odnosa između pojedinih deponovanja i ulaganja sredstava tehničkih i garantnih rezervi, realizuju se ciljevi i podiže efikasnost upravljanja rizicima. Rizici se ne iscrpljuju samo u zahtevu za postizanje tekuće likvidnosti i stvaranje pretpostavki za ispunjenje propisanih zahteva i ograničenja koja proizlaze iz podzakonskih akata Narodne banke Srbije, već u krajnjem cilju treba da doprinesu maksimiziranju rentabilnosti i efikasnijem korišćenju poslovnih kapaciteta osiguravača. Rizik solventnosti, po opštoj definiciji, meri sposobnost kompanije da izmiruje svoje obaveze prema osiguranicima u rokovima dospeća tih obaveza. Ovaj rizik određen je s više različitih faktora. Tu je pre svega adekvatnost premije osiguranja, strukturna neusklađenost aktive i pasive, kvalitet imovine, dovoljnost tehničkih i garantnih rezervi kao i struktura ulaganja za njihovo pokriće.

1.3.3.2. Upravljanje rizikom likvidnosti, rizikom od ročne neusklađenosti sredstava i izvora i rizikom od nemogućnost izmirenja obaveza obuhvata:

- rizik likvidnosti i rizik od ročne neusklađenosti sredstava i njihovih izvora;
- rizik od nemogućnosti izmirenja obaveza iz osnova osiguranja i po drugim osnovama.

Osnovni cilj osiguravača prilikom upravljanja rizikom likvidnosti jeste da trajno održi stepen izloženosti riziku na nivou koji ne ugrožava poslovanje, a obezbeđuje stvaranje pretpostavki za proaktivan pristup i preventivno identifikovanje, merenje, procenjivanje i kontrolu rizika likvidnosti.

Neophodno je obezbediti strukturnu i ročnu usklađenost imovine i obaveza, procenu budućih novčanih tokova i permanentno praćenje svih informacija o dešavanjima na tržištu novca i kapitala radi prevazilaženja eventualnih problema u likvidnosti. U grupu manje učestalih rizika ubrajamo rizik

od neadekvatnog upravljanja imovinom, obavezama i troškovima obuhvata,¹⁶ rizik od nemogućnosti prodaje imovine društva po knjigovodstvenoj vrednosti, kao i rizik od nemogućnosti naplate sredstava posle izvršene prodaje te imovine,¹⁷ rizik od pogrešne procene, evidentiranja, prezentovanja i obelodanjivanja vrednosti imovine i izvora sredstava društva, kao i njihovih prihoda, rashoda i rezultata.¹⁸

1.3.4. Tržišni rizici

U savremenim uslovima privređivanja osiguravajuća društva svoje aktivnosti, organizaciju i poslovni koncept moraju da zasnivaju na adekvatnom vrednovanju potencijalnih gubitaka. Neophodno je permanentno upravljati portfeljom rizika s ciljem da društvo u svakom trenutku raspolaže kapitalom za odbranu načela solventnosti.¹⁹

To znači da osiguravajuća društva u kontinuitetu treba da preduzimaju analize okruženja i istraživanja tržišta, odnosno da prikupljaju informacije od značaja za donošenje odluka, kao i da identifikuju sve potencijalne eksterne izvore rizika i kreiraju strategije tržišnog nastupa na osnovu prikupljenih informacija i rezultata analiza.

Shodno navodima iz prethodnog stava, osiguravači moraju imati na raspolaganju sve informacije vezane za ekonomske, zakonodavno-pravne, političke, demografske, kulturološke i druge elemente koji mogu imati direktan i indirektan uticaj na delatnost osiguranja. Posebno treba obratiti pažnju na smer promena navedenih elemenata u uslovima inflatornih kretanja, promene deviznog kursa, visine kamatnih stopa, promene pravne regulative i rasta konkurencije koji predstavljaju odnosno generišu izvore nestabilnosti.

Kontinuiranim istraživanjem tržišta, društva pribavljaju informacije koje su od značaja za poslovanje, i tako identifikuju najvažnije elemente koji mogu imati negativan uticaj na poslovanje društva.

Analiza tržišnog rizika uključuje pre svega rizike koji su rezultat nepovoljnih kretanja i tendencija na dva tržišta u kojima društvo za osiguranje aktivno participira. S jedne strane, to je tržište osiguranja, gde se plasiraju usluge i

¹⁶ Obuhvata rizik od neadekvatnog upravljanja sredstvima i obavezama, rizik od neadekvatnog upravljanja troškovima i rizik od nedostajućih izvora za pokriće troškova sprovođenja osiguranja (dalje u tekstu TSO).

¹⁷ Obuhvata rizik od nemogućnosti prodaje HoV po knjigovodstvenoj vrednosti i naplate od izvršene prodaje, rizik od nemogućnosti prodaje nekretnina po knjigovodstvenoj vrednosti, kao i rizik od nemogućnosti naplate sredstava posle izvršene prodaje.

¹⁸ Obuhvata rizik od primene zahteva Međunarodnog standarda za finansijsko izveštavanje 4 „Ugovor o osiguranju“ i rizik od pogrešnog priznavanja, procene, evidentiranja, prezentacije i obelodanjivanja vrednosti imovine i izvora sredstava, kao i prihoda, rashoda i rezultata.

¹⁹ George E. Rejda, *Principles of Risk Management and Insurance (Principi upravljanja rizikom i osiguranje)*, Addison Wesley, New York, 2005, str. 7.

ostvaruju poslovni prihodi, a s druge strane je finansijsko tržište, na kome se plasiraju slobodna sredstva tehničkih i garantnih rezervi u cilju njihove dalje kapitalizacije. Na tom tržištu se obavljaju poslovne transakcije s finansijskim instrumentima zarad pribavljanja kapitala.

Uprkos negativnim efektima svetske ekonomske krize, tržište osiguranja danas u svetu i dalje jača i permanentno doprinosi poboljšanju usluga i adekvatnijem zadovoljenju potreba osiguranika.

U okviru grupe tržišnih rizika, osiguravač je u obavezi da vrši identifikaciju, merenje i procenjivanje sledećih pojedinačnih rizika:²⁰

- a) rizik od cenovne nekonkurentnosti i nelojalne konkurencije;
- b) rizik od neadekvatnog prilagođavanja zahtevima korisnika usluga osiguranja i rizik od nekonkurentnosti iz ugla obima pokrća;
- c) devizni rizik;
- d) rizik od promene kamatnih stopa;
- e) rizik od promene cena HoV i rizik od nemogućnosti realizacije sredstava obezbeđenja;
- f) rizik od promene cena nepokretnosti;

a) Rizik od cenovne nekonkurentnosti i nelojalne konkurencije.

Manifestaciju tržišnih rizika i rizika konkurencije svaki osiguravač prati uz pozicioniranje na tržištu osiguranja, poredeći vlastite pokazatelje uspešnosti poslovanja s drugim društvima za osiguranje i s prosekom delatnosti.

U oceni pozicioniranosti koristi se više instrumenata, a pre svega uporedna analiza visine i strukture tehničkih i garantnih rezervi, analiza adekvatnosti kapitala, analiza likvidnosti, strukture imovine i pokrća pojedinih imovinskih delova, analiza pokazatelja upravljanja i potreba za dodatnim izvorima finansiranja. Sprovodi se i analiza ekonomskih principa poslovanja, struktura portfelja deponovanih i uloženi sredstava tehničkih i garantnih rezervi, analiza profitabilnosti, tehničkog rezultata, kao i premija i šteta u samopr održaju. Izrada tarifa, to jest određivanje visine premije na bazi pretpostavki koje uvažavaju samo aktuarske elemente i pravila struke može biti pogrešno i nepouzđano. Neophodno je uključivanje i tržišnih faktora prilikom izrade tarifa, jer se nižim cenama usluga može postići povoljnija tržišna pozicija i veće učešće na tržištu, ali i zapasti u opasnost od prekomerne izloženosti društva riziku.

Posredna kontrola je takođe bitna i postiže se informisanjem javnosti odnosno potencijalnih osiguranika putem veb-prezentacija o uslugama i paketima usluga koji stoje u ponudi osiguravača, o uslovima osiguranja, pravima i obavezama osiguranika i drugim elementima od značaja. Minimiziranje rizika od cenovne

²⁰ Pero Petrović, *Menadžment rizicima na tržištu kapitala*, Institut ekonomskih nauka, Beograd 2000, str. 149.

nekonkurentnosti i nelojalne konkurencije sprovodi se uvođenjem novih usluga i paketa osiguranja koji nisu zastupljeni kod konkurencije, podizanjem valjanosti usluga i korigovanjem tarifnog sistema u skladu s prethodno sačinjenom analizom merodavnog tehničkog i finansijskog rezultata. Paralelno, osiguravači su prinuđeni da prilagođavaju tarife konkurenciji i primenjuju anderajterski pristup formiranja ponude, nekada i uz nepoštovanje pravila struke, zarad povećanja tržišnog učešća. U poslednje vreme dominantna je usluga putem alternativnih kanala prodaje – afirmisanjem bankoosiguranja i masovnih kanala prodaje.

b) Rizik od neadekvatnog prilagođavanja zahtevima korisnika usluga osiguranja i rizik od nekonkurentnosti iz ugla obima pokrivača.

Ovaj se rizik javlja u postupku pregovaranja i zaključivanja ugovora o osiguranju i postupku izviđanja, procene, likvidacije šteta i isplate odšteta (rizik od neažurnosti u rešavanju i isplati odšteta i rizik od neadekvatno obračunate visine šteta, odnosno sume osiguranja).

c) Pod deviznim rizikom podrazumeva se verovatnoća nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital osiguravajućeg društva usled promene vrednosti deviznih kurseva. Deviznom riziku izložene su sve pozicije aktive i pasive u devizama, kao i potraživanja i obaveze indeksirani u stranoj valuti.²¹ Osiguravač upravlja deviznim rizikom radi ograničavanja mogućih gubitaka zbog promene kursa stranih valuta i održavanja rizika na nivou prihvatljivom iz ugla rezultata poslovanja adekvatnosti kapitala i zahteva za očuvanje likvidnosti.

Ukoliko likvidnu imovinu ulažemo u različite imovinske oblike u stranoj valuti, a i same dospelje obaveze imaju devizni karakter, promene u vrednosti inostranih valuta prema domaćoj valuti, svakako, uticaće na ukupne prinose od investicija kada se ulaganja ponovo konvertuju u domaću valutu, ali i na visinu obaveza. Ovaj rizik nije povezan samo s direktnim obavezama osiguravača u inostranoj valuti (obaveze po osnovu reosiguranja, obaveze za matematičku rezervu obračunate u inostranoj valuti), već i s dinarskim obavezama koje mogu imati skrivenu deviznu komponentu kod obaveza po osnovu naknade štete pri zaključivanju polisa osiguranja od auto-odgovornosti.

Devizni rizik takođe je u vezi s rizikom od devalvacije kursa nacionalne valute (kod osiguranja zaključenih bez valutne klauzule kada se premija plaća u ratama i u slučaju držanja sredstava u dinarima), s rizikom od aprecijacije dinara u slučaju kada osiguravač sredstva drži u stranoj valuti, odnosno rizikom od pada kursa strane valute u kojoj društvo drži sredstva na međuvalutnom tržištu. Upravljanje ovim rizikom vrši se različitim oblicima finansijskih derivata poput svopova i forvardsa. Dobar način relativizacije rizika jeste i zaštita putem diverzifikacije portfelja valuta.

²¹ Emmett Vaughan, Therese Baughan, *Osnove osiguranja i upravljanje rizicima*, Mate, Zagreb, 2003, str. 44.

d) Pod kamatnim rizikom podrazumeva se verovatnoća ostvarivanja gubitka usled promena kamatnih stopa. Kamatni rizik proizlazi iz visine kamatnih stopa koje opredeljuju cenu korišćenja kreditnih i novčanih resursa na finansijskom tržištu i visinu prinosa od ulaganja obračunatih tehničkih i garantnih rezervi osiguravača. Kamatne stope određene su odnosom ponude i tražnje novčanih resursa na finansijskom tržištu, kao i inflacionim ili deflacionim tendencijama. U procesu identifikovanja kamatnog rizika osiguravač prati transakcije kojima se vrši deponovanje i ulaganje kratkoročnih izvora u dugoročne oblike imovine, kao i dugoročnih izvora u kratkoročne oblike imovine, konstantno imajući u fokusu horizontalnu i vertikalnu usklađenost aktive i pasive.

Promene u visini kamatnih stopa mogu se značajno odraziti i na smanjenje rentabilnosti i likvidnosti društva. Riziku od promene kamatnih stopa društvo je izloženo u dva slučaja. U prvom, zbog porasta kamatnih stopa na pozajmljene izvore finansiranja, i u drugom, zbog pada interesa na plasirana sredstva u hartije od vrednosti iz portfelja društva. U uslovima rasta cena, tražnja za likvidnim sredstvima biće veća, a ponuda manja, zato što na strani zajmodavca stoji rizik da će mu se realno vratiti manje novca. Zbog toga se na očekivanu stopu inflacije dodaje određeni procenat, tako da realna kamata predstavlja razliku nominalne kamatne stope i stope inflacije. Pored toga, cene hartija od vrednosti ponašaju se obrnuto proporcionalno u odnosu na promene kamatnih stopa, zbog čega visina kamate znatno određuje visinu rizika.²²

e) Rizik od promene cena HoV i rizik od nemogućnosti realizacije sredstava obezbeđenja proizlazi iz promena na berzanskom i vanberzanskom tržištu hartija od vrednosti i obuhvata rizik od pada cena hartija od vrednosti koje se nalaze u portfelju društva, kao i rizik od pada cena akcija samog društva.

Svako smanjenje visine kamatnih stopa menja i visinu prihoda od deponovanja i ulaganja sredstava tehničkih i garantnih rezervi osiguravača, kao i aktuelnu vrednost novčanih tokova. Rizik od pada cena hartija od vrednosti posebno je izražen kod osiguravajućih društava koja nisu diverzifikovala svoja ulaganja i koja ne poštuju adekvatne računovodstvene standarde.

f) Rizik od promene cena nepokretnosti predstavlja rizik od pada vrednosti nekretnina iz portfelja društva generalno, ili na pojedinim područjima gde društvo obavlja svoju delatnost. Društvo analizira faktore kao što su odnos ponude nekretnina i tražnje za njima, lokacija i mikrookruženje nekretnina, životni standard stanovništva, i poreska politika u oblasti nekretnina. Društvo prati sve faktore koji direktno ili indirektno mogu uticati na promenu cena nekretnina i ponaša se u skladu sa svojim internim načelima i zakonskim propisima. Kada govorimo o riziku od promene cena investicionih nekretnina, nezavisno ili zavisno od rizika da

²² Dejan Drljača, *Upravljačko računovodstvo kao okvir i instrument upravljanja rizicima aktive i pasive u društvima za osiguranje*, Centar za kulturu Mladenovac, 2011, str. 183.

njihove cene padnu, treba imati na umu da može da padne i prinos od izdavanja nekretnina. Posledično, ovakav scenario negativno će uticati na poslovni rezultat društva. Koliko je bitan ovaj segment ukupnog tržišnog rizika, možda najbolje govori činjenica da je upravo krah američkog tržišta nekretnina bio inicijator svetske ekonomske krize 2008. godine.

1.3.5. Operativni rizici

Pod operativnim rizikom podrazumeva se rizik od nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital osiguravača usled propustâ u radu zaposlenih, neodgovarajućih unutrašnjih procedura i procesa, neadekvatnog upravljanja informacionim i drugim sistemima, kao i usled nepredvidivih eksternih događaja.

U okviru grupe operativnih rizika javljaju se sledeće podgrupe rizika:

- a) rizik od neadekvatne organizacije poslova i rizik od neadekvatnog izbora, postavljenja i rasporeda organa uprave s jedne strane i neposrednih izvršilaca s druge strane;
- b) rizik od pogrešnog i ekonomski štetnog ugovaranja poslova, gde spadaju rizik od prevara i zloupotreba, kao i druge nezakonite radnje;
- c) informatički rizik i rizik od neobjektivnog izveštavanja;
- d) rizik ugovaranja, organizovanja i obavljanja poslova suprotno pravilima struke;
- e) rizici u vezi sa odnosom prema zaposlenima i bezbednosti na radnom mestu.

Cilj upravljanja operativnim rizikom jeste da se štetni događaj odmah po nastanku evidentira, analizira i da se preduzmu mere za sprečavanje njegovog ponavljanja. Gubici u vezi s neadekvatnom organizacijom poslova nastaju zbog kašnjenja u realizaciji poslovnih transakcija i kretanju dokumentacije, prekoračenja rokova ili odgovornosti, računovodstvenih grešaka, neodgovarajućeg izveštavanja, neizvršavanja usluge osiguranja prema klijentima i spoljnim saradnicima.

Gubici proistekli iz rizika od pogrešnog rasporeda zaposlenih i gubici u vezi sa odnosom prema zaposlenima i bezbednosti na radnom mestu nastaju zbog pozicija koje nisu u skladu sa ugovorom o radu. Greške za posledicu mogu imati prestanak radnog odnosa, promenu nivoa zarade, diskriminaciju zaposlenih, narušavanje njihovog zdravlja i sigurnosti. Gubici mogu nastati i zbog neodgovarajućeg broja i kvalifikacije zaposlenih, nedovoljne motivisanosti, izostanka potrebnih znanja i iskustva i kršenja prava zaposlenih. Gubici takođe mogu nastati u vezi s pogrešnim ili neodgovarajućim savetima o izboru usluga osiguranja, kao i zbog nenamernih aktuarskih grešaka u modeliranju tih usluga.

Rizik od pogrešnog i ekonomski štetnog ugovaranja poslova, prevara, zloupotreba i drugih nezakonitih radnji odnosi se na gubitke nastale usled

internih prevara i namernih aktivnosti i propusta, koji uključuju najmanje jednog zaposlenog, uz postojanje namere da se stekne lična korist. Rizik od eksternih prevara i aktivnosti uključuje gubitke nastale usled namernih postupaka trećih lica, uz dominantan zlonameran koncept. Kao takav, obuhvata i podvale, zloupotrebe, izvrđavanje zakona i nepoštovanje podzakonskih akata.

Rizik ugovaranja, organizovanja i obavljanja poslova suprotno pravilima struke obuhvata gubitke nastale usled nenamernih postupaka ili propusta u profesionalnom izvršavanju obaveza prema klijentima, i gubitke nastale usled neodgovarajućih usluga i prakse poslovanja, kao i one u vezi sa odnosima s poslovnim partnerima, klijentima i dobavljačima. Informatički rizik i rizik od neadekvatnosti izveštajnog segmenta obuhvataju gubitke zbog neraspoloživosti, nedostatka i neefikasnosti informacionog sistema, kao i one što nastaju zbog lošeg funkcionisanja hardvera i softvera, strukturne neadekvatnosti i telekomunikacijskih nedostataka. Gubici pri ostvarenju informatičkih rizika posledica su neodgovarajućih kapaciteta i prekomernih troškova razvoja i prekoračenja rokova u razvoju informacionog sistema.

1.3.6. Pravni i drugi značajni rizici

U okviru pravnih rizika prate se rizici nalaganja mera i izricanja kazne od strane NBS, odnosno sankcija drugog nadležnog organa, rizici od neusklađenosti poslovnih akata, rizici u vezi s primenom propisa kojima je regulisana delatnost osiguranja, kao i rizici od gubitka sporova po osnovu šteta i imovinskih sporova, te rizici naplate regresnih potraživanja. Upravljanje rizikom od neusklađenosti poslovanja sa zakonom i drugim propisima i predlaganje mera za minimiziranje rizika osiguravač sprovodi vršeći analizu i proveru adekvatnosti propisanih procedura.²³ Posebno se prati i rizik sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma kod životnih osiguranja;

U okviru grupe drugih značajnih rizika prate se sledeće podgrupe rizika:

- a) strateški rizik i rizik od nesposobnosti osiguravajućeg društva da primeni strategije i poslovne planove i definiše ciljeve poslovanja;
- b) rizici u vezi uvođenja novih proizvoda i nove aktivnosti u vezi sa procesima i sistemima u društvu;
- c) rizici u vezi s poslovanjem poverenim trećim licima;
- d) rizik edukacije zaposlenih.

Aktivnosti osiguravača kod minimiziranja strateškog rizika moraju biti u funkciji obezbeđenja i održavanja dobre reputacije na tržištu osiguranja i zadržavanja poverenja osiguranika, vlasnika kapitala i drugih poverilaca. Negativni

²³ Dejan Drljača, *Upravljačko računovodstvo kao okvir i instrument upravljanja rizicima aktive i pasive u društvima za osiguranje*, Centar za kulturu Mladenovac, 2011, str. 189.

efekti svetske ekonomske krize takođe su podstakli sveobuhvatnije i temeljitije sagledavanje rizika s kojima se osiguravači susreću u svom poslovanju.

Tabela 1: Pregled kretanja premije na svetskom tržištu osiguranja 2010 – 2015. godina (u milijardama dolara)

Kretanje premije na svetskom tržištu osiguranja 2010 - 2015. godina						
Godina	2010	2011	2012	2013	2014	2015
U milijardama dolara (\$)	USD (\$)	USD (\$)	USD (\$)	USD (\$)	USD (\$)	USD (\$)
Premija u životnom osiguranju	2.520	2.627	2.621	2.608	2.655	2.534
Premija u neživotnom osiguranju	1.819	1.970	1.992	2.033	2.124	2.020
Ukupna svetska premija osiguranja	4.339	4.597	4.613	4.641	4.779	4.554

Izvor: www.swissre.com, world insurance report 2010–2015²⁴

Ipak, pokazatelji svetskog tržišta osiguranja u intervalu od 2010 - 2015. godine (*tabela br. 1*) beleže blagi nastavak oporavka ukupne svetske premije osiguranja, sa izuzetkom 2015. godine kada je zbog depresijacije dolara premija bila na nešto nižem nivou u odnosu na prethodne godine. Očekuje se da u 2016. godini bude nastavljen pozitivan trend. Slično kretanje beleži se i u zemljama Evropske unije, ali i u našoj zemlji.

Ono što je, svakako, evidentno jeste izmenjeno ekonomsko okruženje koje karakteriše teže dolaženje do solventnih osiguranika, a samim tim i do obezbeđenja naplate osiguravajuće premije, bez obzira o kojoj se vrsti osiguranja radi. Suočeni s činjenicom da se do finansijskih sredstava posredstvom naplaćenih premija dolazi sve teže, osiguravači moraju da preduzmu sve korake kako bi anulirali ili, u najmanju ruku, minimizirali rizike kojima su u poslovanju izloženi.

Koliko god ovaj proces bio kompleksan i nailazio na nerazumevanje kako kod osiguranika tako i u samim društvima za osiguranje, posredi je neminovnost i imperativ sadašnjosti, kako bismo spremno išli promenama u susret i u vremenu koje dolazi stvorili realne pretpostavke za punu primenu novog okvira za regulaciju režima solventnosti u osiguravajućim kućama – projekta Solventnost II.

2. Zaključak

U uslovima globalizacije tržišta osiguranja, koju karakteriše pogoršanje ekonomskih performansi, dobrim delom i kao posledica prevazilaženja negativnih efekata svetske ekonomske krize, osiguravajuće kuće izložene su permanentnom uticaju smanjenja raspoloživog dohotka postojećih i potencijalnih osiguranika. Da bi opstali na tržištu koje karakteriše oštra konkurencija i stalna potreba za

²⁴ Swiss re Sigma study (world insurance report 2010–2014).

podizanjem nivoa usluge osiguranja, osiguravači moraju ne samo da racionalno, ekonomično i uz puno uvažavanje načela solventnosti koriste raspoloživa finansijska sredstva, već i da definišu jasnu politiku i postupke za upravljanje svim rizicima s kojima se susreću u svom poslovanju, a ne samo onima preuzetim od osiguranika.

Rizik predstavlja verovatnoću nastanka negativnih efekata na poslovni i finansijski rezultat i položaj osiguravajuće kuće, dok upravljanje rizikom definišemo kao proces identifikacije, merenja, procenjivanja i kontrole rizika. Upravljanje rizikom (*risk control*), generalno gledano, podrazumeva čitav niz tehnika i metoda za smanjenje učestalosti i veličine gubitka. Koliko je važan proces upravljanja rizicima u osiguravajućoj kompaniji najbolje govori novi režim regulacije i kontrole osiguranja u Evropskoj uniji koji se primenjuje od 01.01.2016. godine – projekat Solventnost II. Solventnost II zahteva da osiguravajuće kuće stvore efikasan sistem upravljanja rizicima koji sadrži strategije, procese i postupke za redovno otkrivanje, merenje, praćenje, upravljanje i izveštavanje o rizicima kojima su bile ili bi mogle da budu izložene, kao i njihovoj međusobnoj zavisnosti.

U fokusu svakog osiguravača moraju se, pored rizika osiguranja, naći i rizici u vezi neispunjenja obaveza druge ugovorne strane, rizici likvidnosti, tržišni rizici koji u nestabilnim tržišnim uslovima pokazuju najveću varijabilnost, ali i operativni, pravni i drugi značajni rizici. Sistemsko rešenje upravljanja rizicima moguće je realizovati jedino u procesu definisanja politika i postupaka upravljanja rizicima. Jedan od najpouzdanijih alata za kvantitativno merenje tržišnog rizika jeste VaR model, koji svoju primenu treba da nađe i u merenju ostalih rizika. Sve navedeno ukazuje da se, praktično, stvara nova poslovna filozofija funkcionisanja osiguravajućih kompanija.

Literatura

- Babbel, D, (1996.) *Risk Management by Insurers: An Analysis of the Process*, The Wharton Financial Institutions Center.
- Barjaktarović, L, Ječmenica, D, (2010.) „Upravljanje rizikom u srpskim osiguravajućim kompanijama“, *Singidunum revija*, Beograd.
- Drljača, D, (2011.) *Upravljačko računovodstvo kao okvir i instrument upravljanja rizicima aktive i pasive u društvima za osiguranja*, Ekonomski fakultet, Beograd.
- Hull, John C, (2008.) „Risk Management and Financial Institutions“, *Pearson*, Prentice Hall, New York.
- Jauković, L, Kaščelan, V, (2007.) „Nova regulativa solventnosti osiguravajućih kompanija u Evropskoj uniji – projekat Solventnost II“, *Montenegrin Journal of Economics No. 5*, Ekonomski fakultet Podgorica.

- Jorion, P. (2001.) *Value at Risk*, second edition, McGraw Hill.
- Njegomir, V. (2006) „Upravljanje rizikom iz ugla osiguravajućih društava“, *Finansije*, Beograd.
- Ostojić, S. (2007.) *Osiguranje i upravljanje rizicima*, Data Status, Beograd.
- Petrović, P. (2000.) „Menadžment rizicima na tržištu kapitala“, Institut ekonomskih nauka, Beograd.
- Rejda, G. E. (2005.) „Principles of Risk Management and Insurance“, Addison Wesley, New York.
- Vaughan, T. (2000.) *Osnove osiguranja – upravljanje rizicima*, Mate, Zagreb.
- Vujović, R. (2009.) *Upravljanje rizicima i osiguranje*, Univerzitet Singidunum, Beograd.
- Solvency II, (2008.), Amended Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the taking-up and pursuit of the business of Insurance and Reinsurance.
- Politike upravljanja rizicima u Kompaniji „Dunav osiguranje“ a.d.o.

UDK:658.821: 629.4.062:368.021.1+ 368.8: 368.025.6: 368.032.1+368.025.1:006.88

Miro D. Sokić, PhD¹

Senior Adviser for Solvency Risk Management in Actuarial and Solvency Risk Management Function of Dunav Insurance Company

INSURANCE COMPANY RISK MANAGEMENT SYSTEM IMPROVEMENT

REVIEW ARTICLE

Abstract

In modern business environment, insurance companies are an important factor of financial market development of overall economic and industrial progress of the country. If we assume that the key determination of every insurance company is to increase the competitiveness of its insurance services, increase its market share and profit realization, the question is how to most efficiently achieve these, often conflicting, objectives.

In addition to the traditional approach to increasing insurance portfolio and, consequently, the total insurance assets, a basic requirement of better positioning of insurance companies in the market is proper management of all risks which the Insurer is facing in his business, not only those assumed from the Insured. That is why the subject of this paper is a set of risks that affect the activities of Insurers. These are primarily insurance risks, liquidity risks, counterparty default

¹ e-mail: miro.sokic@dunav.com

Paper received: 30. 05. 2016

Paper accepted: 3. 02. 2017

risks, market, operational, legal and other significant risks. Application of the VaR model for measuring market risk is the most common and is yet to demonstrate its effectiveness with other risks in future.

Key words: *risk, risk types, risk management, VaR model, Solvency II, insurance premium.*

1. Risk Management System Improvement

1.1. Risk Concept, Management Objectives and Importance of Information System

The growing internationalization and concentration of insurance business activities and/or the emergence of new and dispersion of existing risks impose the need for a clear definition of risk management policies in each insurance company. Risk is a probability of negative effects on the business and financial results and position of the insurance company, whereas risk management is defined as the process of risk identification, measurement, assessment and control. Risk is also a possibility that something will occur that will affect negatively the set goals. It is estimated by considering the consequences and probability of realization². The following definition shows that risk is the possibility of an occurrence with adverse effects upon the achievement of set goals. Risk management (*risk control*) generally involves a set of techniques and methods for reducing the loss frequency and severity. Four methods, nevertheless, are dominant: avoidance, acceptance, decrease and distribution of risks. In the first case, we annul the risk by avoiding the exposure to potential future negative events; in the second, we keep the risk at an acceptable level; in the third, we decrease the risk by relevant policies and procedures; in the fourth, we transfer the risk (partially or totally) to other insurers (co-insurance) or reinsurers (reinsurance). In selecting the appropriate method, one should certainly consider the costs of applying and the potential increase of some other risk.

Risk management in an insurance company can be defined as a process which allows the occurrence of particular events influencing the objectives, keeps the risks within the tolerance limits and allows for a rational realization of defined objectives.³

The importance of the process of risk management in an insurance

² Global Framework for Insurer Solvency Assessment, A Report by the Insurer Solvency Assessment, 2004, pp. 26

³ Enterprise Risk Management – Integrated Framework: Executive Summary and Framework, Annual Report, 2004, pp. 16.

company is best illustrated by the new insurance regulatory and control regime in the European Union, in force since 01.01.2016, better known as Solvency II. Solvency II requires that insurance companies have effective risk management system comprising strategies, processes and procedures for the regular risks detection, measurement and monitoring, risk management and reporting of actual or possible risk occurrences and their interdependence. Solvency II introduces the calculation of solvency capital requirement (SCR) based on all major risks to which the insurance company is exposed, not just the risk assumed from the insured.

A new business philosophy of insurance companies is emerging, meaning that the capital represents a second line of defence against insolvency, while the first line seems to be appropriate risk management⁴. Directives on the minimum capital requirement and/or the insurance control, protect the policyholder's interests, but not the interests of the Insurer. The Insurer may protect his own interests primarily by adjusting his risk appetite and the expected gain to the level of capital he is actually willing to expose.

The risk management process comprises a wide range of activities and requires knowledge of various insurance areas, such as the skills of actuaries, finance specialists, internal auditors and many other experts. Defining goals under such conditions is not easy; it sublimates a series of following measures:

- a) the creation of conditions and prerequisites for reducing risk to an acceptable level that does not jeopardize the assets and business of the Insurer;
- b) analysing all key factors and elements that allow directing the financial, human and other resources in a way which provides for maximum possible risk distribution and minimization;
- c) realization of business objectives, strategies and operational plans of the Insurer;
- d) improvement of services and protection of interests of policyholders and beneficiaries;
- e) transparency and public availability of risk information;
- f) developmental policy of the Insurer in accordance with business opportunities;
- g) providing a competitive edge;
- h) maximizing profit and minimizing potential losses and adverse effects on the financial result and capital of the Insurer.

Therefore, it is necessary to invest into additional training of all employees if we are to have a risk management culture that will be required under the Solvency

⁴ Global Framework for Insurer Solvency Assessment, A Report by the Insurer Solvency Assessment, 2004.

II regime; today already, if an Insurer wishes to achieve the best possible rating⁵ and higher scores, he needs to cooperate with the rating agencies of developed EU insurance markets.

The information system is a very important part of the risk management process. Its adequacy is reflected in the provision of data for timely and continuous risk measurement, monitoring, adjustment and reporting. Valid system is necessary for making the right risk management decisions. The system should correspond to the volume, type and complexity of the Insurer's business and be flexible enough to solve various potential problems.

Timely reporting allows for comparison between the actual risk exposure and predefined limits, assessment of the condition and changes and/or the creation of the assumptions to be used in risk management. Financial and business data as well as the information on compliance with internal and external regulations and the market events, which are used in the process of decision-making, must be reliable, timely and available. Compliance with the requirements, the accuracy and validity of the information intended for internal and external users is to be provided for by the persons who are reporting. The bottom line of this process is to adopt the adequate strategies by being supplied the quality information for optimum decision making regarding the acceptance of particular risks and to streamline the technical, financial and human resources in a way that ensures the greatest possible risk diversification and minimization. In addition, being well-informed is essential for the development of an adequate risk management culture at all levels and with the participation of all employees. The establishment of a comprehensive risk management process takes three to five years, but the results are visible after only one year.

1.2. Process of Risk Identification, Measurement, Assessment and Control and Application of VaR Model

Risk identification involves the mapping of individual risks to which the Insurer may become exposed in his business, that is, the formation of the matrix to identify events which represent sources of individual risks. In addition to the group risks, subgroups and individual risks, the Insurer must monitor risks by lines of business (non-life and life insurance). The Insurer measures the risk by a qualitative and quantitative assessment of the identified risks and events, classifying risks according to the level of their effect. The risk management system is based on the

⁵ There are five companies in the world which provide the rating for insurance companies, on a global level: A. M. Best, Standard&Poor, Moody, Fitch i Weiss. They provide both short-term and long-term rating assessments. Short term assessments take into consideration the current market exposures, regional cat events and financial losses which may lead to insolvency.

development of internal methodology (internal approach) and the requirements of the regulatory body (regulatory approach). The level of risk is assessed on the basis of the severity of potential adverse events and/or their effects and the probability and frequency of occurrence.

In close cooperation with the Actuarial Department and by systematic collection and permanent analysis of the risk data, the Insurer manages his solvency risks, in particular, the risk of capital adequacy, structural mismatch between assets and liabilities, security maintenance and yield of capital structure, client creditworthiness, technical and guarantee reserves coverage as well as the risk of adequacy of obligations.⁶

In the process of monitoring and control of market risks, the Insurer applies *Value-at-Risk* model (hereinafter: VaR). In recent years, it can be encountered as a possible, but still not sufficiently used method in measuring operational risk.

It should be noted that in the past, risk management was reduced to simply setting the risk limits, for example in terms of the number of open positions or permitted gap in the maturity of financial instruments. Over time, this type of control has become inefficient in several areas. In particular, the limits technically created the possibility of reducing the risk at the one hand, but also of increasing it at the other hand. Also, sometimes a desirable risk was eliminated for breaching the allowed limits. It is believed that the biggest problem was the lack of consistent policy for setting the limit and the tolerated amount of potential loss. It was found that the management did not need the structure of the available positions but only the information of loss that could result from the specific portfolio structure and the probability of its occurrence. In other words, the schedule of probability of losses is essential to the management. The effort to ensure an adequate measure that would in a way consider the schedule of probability, created the idea of the VaR model.⁷

VaR represents the loss that will not be exceeded in a given time range and with a certain level of confidence, summarizing the risk of losses arising from the market risk factors variation. VaR allows the comparison between the exposure of various financial instruments and portfolios. To minimize the risk of false results that would be obtained by using the VaR model, the Insurer uses the stress tests in order to adequately assess the impact of hypothetical adverse events on the value of the portfolio, that is, ensure adequate assessment of potential economic losses under extreme market conditions. One should be very careful when interpreting this definition and pay attention to a few facts:

1. VaR is only an estimate of a possible loss, meaning that it is determined on the basis of statistical methods and models, against a set of assumptions about

⁶ Risk management policies of Dunav Insurance Company, internal document, 2011, pp. 36.

⁷ Branko Urošević, *Value at Risk*, Faculty of Economics in Belgrade, 2010, pp. 47.

the stochastic processes that are used to describe the trends of market volumes and the schedule of probability of return on financial instruments;

2. The share of portfolio positions is fixed, meaning that VaR only allows us to assess the potential loss only if the portfolio structure does not change;

3. VaR is always calculated with regard to a period and in that case, the value itself speaks about potential losses in a given time horizon;

4. Since this estimate is made with a certain degree of confidence, we can only speak of the estimated loss as potential, but not as certain.

It is wrong to claim that if the daily VaR is one million Euros (€)⁸, with a level of confidence of 95 percent, the maximum possible loss in the next day of an insurance company will amount to exactly one million euros. The maximum possible loss includes the total value of portfolio of a given Insurer but the probability of the occurrence of such an event is negligible. The only thing we can claim on the basis of the obtained measure is that the next day's loss sustained by the institution shall not exceed the amount of one million euros, in 95 per percent of cases. If the adopted model for calculation is correct, it means that a loss exceeding the value of a daily VaR is possible to happen in five out of 100 days. As you can see, the concept of VaR is based on several assumptions the realization of which is questionable and which are most criticized aspect of this approach. The first assumption concerns the form of stochastic process which we believe is essential for the key values (price and/or yield) trends in the financial markets.

The second assumption relates to the fixed participation of financial instruments in the portfolio for which VaR is calculated. This is possible to claim only for short time intervals, whereas the assumption is practically unsatisfied as the horizon for which VaR is calculated extends. In such circumstances, the positions which shall become due in the obtained period must be redefined as well as the trading rules.

When calculating the VaR, one can chose two parameters in the model so as to better respond to the risk management demands. The time span for which this measure is calculated and the level of confidence can be chosen arbitrarily. For the purposes of regular risk management, VaR is commonly determined on a daily or monthly basis, although, according to the periodicity of reporting and/or investment horizon, one may choose some other time frame, for example quarterly. In exceptional circumstances, when reporting to the external entities (national supervisory authority, in particular), the time frame for making the loss assessment and the accordingly stated capital requirement is stipulated under the legal framework. For this purpose, a ten-day VaR is calculated. Confidence interval

⁸ Also as € in the text below.

is the second parameter elected by a financial entity. If the aim of an insurance company investing into securities is to provide a high credit rating or a low probability of insolvency, very high levels of confidence are used. When it comes to determining the capital requirements (which sometimes amount to 99.7 percent), the assessment of the potential loss allows for a very low probability of possible unforeseen portfolio value reductions.

There is a slightly less restrictive approach of a company trying to set the operational limits and adopt the policies, accordingly, which would regulate the institutional securities trading. In such cases, the confidence level is usually 95 or 99 percent (Basel II) and/or 99.5 per cent under the Solvency II. Of course, there is no universal best method to calculate the VaR, but the choice of method depends entirely on the specific investment policy of the Insurer.

1.3. Risk Types and Classification

In the course of their regular business, the insurance companies are faced with a series of individual risks. The risks can be grouped according to various criteria, financial or otherwise, dynamic and static, measurable and immeasurable, clean and speculative, commercial and financial, objective and subjective. These and similar risk classifications are just different theoretical approaches to risk and as such do not provide for a clear attitude towards the risk management issue. The International Association of Insurance Supervisors (IAIS)⁹ classifies the risks into:

- technical,
- investment and
- non-technical.

A far more interesting risk classification has been provided by the International Actuarial Association (IAA)¹⁰, classifying the risks into the underwriting risks, market risks, credit risks, operational risks, liquidity risks and environmental risks. There is also a classification into the risks of assets and liabilities. However, if we sublimate all previous domestic and global experience, we see that there is no uniform and generally accepted classification of risks that would be appropriate for all insurance companies.

Therefore, we can define the following most common risk groups to which Insurers are exposed:

- a) insurance risks (*underwriting risks*) – derived from the insurance contract;
- b) counterparty default risks;
- c) the liquidity risks;

⁹ IAIS (International Association for Insurance Supervisors), www.iaisweb.org

¹⁰ IAA (International Actuary Association), www.iaaweb.org

- d) market risks connected to the price volatility of the financial instruments;
- e) operative risks;
- f) legal and other significant risks.

1.3.1. Within the group Insurance risks, the following risk subgroups are particularly managed:

- 1.3.1.1. risk of inadequate calculation of technical reserves;*
- 1.3.1.2. risk of inadequately determined insurance premium (the price);*
- 1.3.1.3. risk of inadequate assessment of the assumed risk;*
- 1.3.1.4. risk of inadequately defined self-retention or assuming the risk in excess of the self-retention;*
- 1.3.1.5. risk of the unharmonized, unadjusted, and economically adverse tariff policy of the Company, regarding the space and time dispersion of the assumed risks;*
- 1.3.1.6. risk of the inadequate determination of insurance premium structure;*
- 1.3.1.7. risk of the inadequate determination of general, special, additional or individual insurance terms and conditions.*

1.3.1.1. Managing the risk of inadequate calculation of technical reserves covers the risk of:

- inadequate statement of unearned premium;
- inadequate calculation of reserved outstanding claims;
- inadequate calculation of reserved incurred but not reported claims;
- inadequate calculation of risk balancing reserve;
- inadequate calculation of mathematical reserve;
- change in frequency of the mass and catastrophic damages;
- inadequate planning of technical reserves.

Management of the risk of inadequately stated insurance premium is done in order to limit the possible losses. The starting point for this is the underwriting result and the changes in loss expectancy, but other elements are also taken into consideration, as well as the level of tariff on the insurance market.

Risk assumption and the Insurer's capability of sustaining the taken risks with its technical and financial capacities, implies adequate technical and guarantee funds on one hand, and establishing of the optimal structure of deposits and investment of these funds on the other hand, as well as proper return from the deposits and on investments. The calculation of the retention amount and/or maximum liability which the company can or is allowed to keep, i.e. which it can cover with its own available funds, without jeopardizing own risk balance and current liquidity, is also connected to many risks. The retention is one of the key factors in allocating the risk which should be passed to Reinsurer, and/or the risk

portions which shall be kept. The risk ¹¹appears when the level of retention is set too high or too low.

The key factors for determination of the risk portion which the Insurer shall keep for himself, are solvency, financial strength and technical capacity of the Insurer. Financial capacities primarily comprise the Insurer's available reserves, more precisely the volume and structure of the property and financial means, while technical capacity is defined by homogeneity of the group of risks from the Insurer's portfolio.

In order to calculate the amount of retention as precisely as possible, the Insurer starts from the gross annual pure insurance premium, the underwriting result, the security loading rates, the amount of the technical reserves, the total amount of the loss expectancy, the maximum possible loss, the sum insured, the level of dispersion of the insurance portfolio, as well as other specific elements directly conditioned by the lines of insurance and the risk.¹²

1.3.1.2. Management of the risk of inadequately determined insurance premium (the price) includes:

- risk of the inadequately determined amount of the pure premium rate (higher or lower) and the rate of the expense loading;
- risk of the inadequately agreed insurance premium, considering the tariff and principles of underwriting, the risk of inadequately applied bonus-malus system.

1.3.1.3. Management of the risk of inadequate risk assessment of the assumed risk includes:

- risk of the inadequately defined type, purpose and characteristics of the object;
- risk of the inadequately defined degree of peril for particular risks;
- risk of the inadequately defined maximum possible loss;
- risk of the inadequately estimated prevention system, inadequately agreed prevention and loss mitigation measures and inadequately directed means.

1.3.1.4. Management of the risk of inadequately defined self-retention or assuming the risk in excess of the self-retention includes:

- risk of the wrongly defined retention level;
- risk of the mismatch between the insurance and reinsurance premium;
- risk of non-reporting risks into reinsurance and the risk of non-transferring of the risks in excess of the self-retention into reinsurance or coinsurance.

¹¹ George E. Rejda, *Principles of Risk Management and Insurance*, Addison Wesley, New York, 2005, pp. 453.

¹² Jelena Kočović, Predrag Šulejić, *Osiguranje*, Faculty of Economics Belgrade, Belgrade, 2002, pp. 119

1.3.1.5. Management of the risk of the unharmonized, unadjusted and economically adverse tariff policy of the company, regarding the dispersion of the assumed risks, includes:

- risk of insufficient diversification of the insurance portfolio and/or risks of the inadequate tariff policies regarding dispersion of the taken risks;
- risk of general cost allocation per functional sublayers, tariffs, lines of insurance and segments.

1.3.1.6. Management of the risk of the inadequate determination of the insurance premium includes:

- risk of the inadequate insurance premium structure;
- risk of the inadequate loss ratio and combined ratio.

1.3.1.7. Management of the risk of the inadequate determination of general, special, additional or individual insurance terms and conditions includes:

- risk of the mismatch between the insurance terms and conditions and premium tariff;
- risk of the mismatch between the insurance terms and conditions and the regulations of the competent body;
- risk of the inaccurately defined insurance terms and conditions, insurance subject matter, insured risk, risk of exclusion and limitation of Insurer's obligations.

1.3.2. Risks of Counterparty Default

Within this risk, the Insurer pays special attention to:

1.3.2.1. the risk of technical reserves coverage and the risk of inability to collect the deposited and invested funds (credit risk).

The credit risk is the possibility that the debtor (the Insured or the Issuer of the equities) shall not fulfill the contractual obligation into which technical reserves or guarantee funds have been invested; it is the risk that the debtors shall not be willing or capable of meeting their balance sheet and off-balance sheet obligations towards the Insurer.¹³

The company can efficiently determine the average amount of the expected losses under the credit risk, but it must always count with the unexpected losses which are measured by the actual losses deviating from the expected ones (defined on the ground of time series based on experience data). In mathematical sense, expected losses (EL) are the product of the exposure at default (ED), the probability of default (PD) and loss given default (LGD). The probability is defined

¹³ Joel Bessis, *Risk Management in Banking*, John Wiley&Sons, England, 2006, pp. 256.

on the ground of frequency of default regarding claims with similar risk indicators.¹⁴

Every aggravation of the credit risk directly implies the decrease in the market value of the Insurer's assets, and thus the inadequate solvency and liquidity of the Insured, as well as of the Issuer of the equities. The calculated technical reserves coverage is analyzed from the aspect of the limited depositing and investment, specified by the regulatory body (in our case, the NBS), demands of the relevant international accounting standards and international financial report standards, considering actual and expected return on investment and according to the risk dispersion requirement. Continuous monitoring of the possibilities of the investment of technical reserves into particular financial instruments (shares, bonds, equities...) and property forms is necessary, starting from planned amount of the insurance premium, indemnities, the amount of the loss reserves, mathematical underwriting reserves, share of the reinsurer and coinsurer.

Adequacy and sufficiency of the amount of the Insurer's technical reserves shall always be accompanied by the analysis of the deposits and investments of the funds of technical reserves, which in the end results not only in the adequacy evaluation of calculated technical reserves, but also in the evaluation of the property and capital risk sensitivity and flexibility.

The aim of the risk management in the equities business is to limit possible losses due to change in value of holder's and debtor's securities. The equities portfolio is controlled and monitored through the estimation of the quality of the equities issuer, analysis of the term structure, currency structure and interest rate and/or proceeds from the equities, as well as the analysis of the trends of the prices on the equities market.

In order to minimise the risk of deposits and investments of the calculated insurance technical reserves and guarantee funds, timely disclosure and availability of information is very important, as one of the key risk factors in the management of the assets and liabilities.

The information should contain:

- situation and trends on the capital market;
- actual and projected gross and net proceeds from equities;
- proceeds from investment property, as well as actual and projected costs of the regular and investment maintenance of property;
- actual and projected costs concerning deposits and investments of the insurance funds.

1.3.2.2. *The concentration risk* covers the risk of exposure to one legal entity or to the group of associated entities, exposure to the associated entities, the risk of the investment concentration into certain property forms

¹⁴ Dejan Drljača, *Managerial Accounting as Framework and Instrument of Assets and Liabilities Risk Management in Insurance Companies*, Cultural Centre Mladenovac, 2011, pp. 140.

and the risk of the inappropriate dispersion of the insurance portfolio. The exposure is prominent if the amount of deposited and invested technical reserves exceeds regulated total percentage of deposit and investment limitation in certain property forms or permitted percentage of investment into equities of one issuer.

In order to minimise the concentration risk (in accounts receivables, capital shares, investment properties, bank deposits and other forms of property) and the risk of lack of coverage for technical reserves, the Insurer is obliged to provide proper dispersion of the deposit and invested funds of technical and guarantee reserves, to project expected deposit and investment proceeds regularly and consider expected trends on the capital market and constant analysis of the insurance portfolio structure.

1.3.3. Within the group of the liquidity risks, following subgroups are specifically managed¹⁵:

1.3.3.1. Solvency risk;

1.3.3.2. Risk of liquidity, the risk of the term mismatch between assets and their source and the risk of impossibility of debt settlement;

1.3.3.3. The risk of inadequate property, liability and costs management;

1.3.3.4. The risk of impossibility of selling the company's property at the book value, as well as being unable to collect the proceeds of sale of such property;

1.3.3.5. The risk of wrong estimation, recording, presentation and disclosure of the property value and the Insurer's sources of funds, as well as their income, expenses and results.

1.3.3.1. Solvency risk management includes:

- the risk of the structural mismatch between assets and liabilities, the risk of property quality and the risk of unsatisfactory proceeds from the invested guarantee funds;

- the risk of the capital adequacy and maintenance of the long-term security.

When testing capital adequacy, technical reserves and guarantee funds are determined, solvency margin of life and non-life insurance is calculated—all for the investment of reserve, and additional increase of funds. By investigation and analysis of the amount and structure of the technical reserves and guarantee funds (in total and according to the lines of insurance) and by quantifying functional relations between certain deposits and investments of the technical reserves and guarantee funds, the objectives are attained and the risk

¹⁵ Ostojić, S, *Insurance and Risk Management*, Data Status, Belgrade, 2007, pp. 39.

management efficiency is enhanced. The risks are not exhausted only by demand for achievement of the current liquidity and creating assumptions for fulfillment of regulating demands and limitations under the by-laws of the National Bank of Serbia, but they should finally contribute to maximize the profitability and use the Insurer's business capacities in more efficient manner. The solvency risk, by general definition, measures the capability of the company to carry out its obligations towards the Insured before the maturity date. This risk is defined by a number of various factors. First of all, the adequacy of the insurance premium, structural mismatch between the assets and liabilities, the quality of the property, sufficiency of the technical reserves and guarantee funds, and the structure of the investment for their coverage.

1.3.3.2. Managing risks of liquidity, maturity mismatch of assets and their source and failure to meet the obligations include:

- The risk of liquidity and maturity mismatch of assets and their sources;
- The risk of failure to meet insurance and other obligations.

The main objective of Insurers in managing liquidity risk is to maintain their exposure at a level that does not threaten the business and ensures the creation of prerequisites for proactive and preventive approach to liquidity risk identification, measurement, assessment and control.

It is necessary to provide structural and maturity compliance between the assets and liabilities, the estimation of future cash flows and permanent monitoring of all information on the cash and capital markets development in order to overcome any liquidity issues. The group of less frequent risks includes the risk of inadequate management of assets, liabilities and the coverage expenses¹⁶, the risk of being unable to sell the company's assets at book value, the risk of inability to collect funds after the sale of assets¹⁷, the risk of wrong assessment, recording, presentation and disclosure of the value of company assets and resources, as well as its income, expenses and results¹⁸.

1.3.4. Market Risks

In modern business environment, the insurance companies must base their activities, organization and business concept on adequate evaluation of potential losses. It is necessary to continuously manage the risk portfolio so that

¹⁶ Covers the risk of inadequate management of assets and liabilities, risk of inadequate cost control and risk of lacking sources for covering the insurance operating costs (hereinafter: the operating costs).

¹⁷ Covers the risk of being unable to sell the equities at book value and collect proceedings from sale, risk of impossible sale of real property at book value and of being unable to collect the income from sale.

¹⁸ Covers the risk of implementation of International Financial Reporting Standard 4 – Insurance Contract – and the risk of wrong admittance, evaluation, recording, presentation and disclosure of assets and their sources, as well as income, expenditure and result.

the company may, at any moment, have available capital to defend the principle of solvency.¹⁹

This means that insurance companies need to continually analyse the environment and search the market, i.e. collect the information relevant for decision-making, identify any potential sources of external perils and create strategies for market penetration on the basis of collected information and the results of analysis.

Under the terms of the previous paragraph, Insurers must have at their disposal all the information about the economic, legislative and judicial, political, demographic, cultural and other factors that may have a direct and indirect effect on the insurance industry. Particular attention should be paid to the direction of change of those elements in terms of inflationary trends, fluctuation of the exchange and interest rates, changes in regulations and growing competition which are the sources of instability.

By continuous market research, the companies gather the business relevant information, thus identifying the most important elements that can have a negative impact on their business operations.

Analysis of the market risk primarily includes the risks resulting from unfavourable trends and tendencies in two markets in which the insurance companies actively participate. On the one hand, it is the insurance market, where services are launched and income generated, and on the other hand, it is the financial market, where free funds of technical and guarantee reserves are placed for the purpose of their further capitalization. This market serves for business transactions with financial instruments, for the sake of raising capital.

Despite the negative effects of the global economic crisis, the world insurance market continually strengthens and contributes to the improved services and more adequate fulfilment of the needs of the insured.

Within the group of market risks, the Insurer is obliged to carry out the identification, measurement and assessment of the following individual risks:²⁰

- a) risk of uncompetitive prices and unfair competition;
- b) risk of inadequate adjustment to customer requirements and the risk of lack of competitiveness from the perspective of the scope of coverage;
- c) exchange rate risk;
- d) risk of changing interest rate;
- e) equity risk and risk of failure to realize the collateral;
- f) property risk.

¹⁹ George E. Rejda, *Principles of Risk Management and Insurance*, Addison Wesley, New York, 2005, pp. 7.

²⁰ Pero Petrović, *Risk Management on Capital Market*, Institute of Economic Sciences, Belgrade 2000, pp. 149.

a) The risk of uncompetitive prices and unfair competition.

Every Insurer observes the market risk and competition risk manifestations when positioning on the insurance market, comparing their own performance indicators with that of other insurance companies and the industry average.

Multiple instruments are applied to evaluate the market positioning, primarily comparative analysis of the amount and structure of technical and guarantee reserves, capital adequacy, liquidity, structure of assets and coverage of certain parts of the property, management indicators and the need for additional sources of funding. The conducted analyses include the economic business principles, portfolio structure of deposited and invested funds of technical and guarantee reserves, profitability, technical result as well as retained premiums and claims. Creating a tariff and/or determining the level of the premium based on assumptions that take into consideration only the elements and rules of actuarial profession can be misleading and unreliable. It is necessary to include market factors when creating a tariff, because the lower prices of services can help achieve a more favourable market position and increase a market share, but also bring the company into danger of excessive risk exposure.

Indirect control is also important and is achieved by informing the public and potential Insured via the web presentation of services and service packages that are offered by the Insurer, the insurance terms and conditions, rights and obligations of the Insured and other important elements. The risk of uncompetitive prices and unfair competition is minimized by introducing new services and insurance packages which the competition is lacking, raising the value of services and adjusting the tariff system in accordance with the previous analysis of the actual technical and financial results. Simultaneously, the Insurers are forced to adapt their tariffs to competition, apply the underwriting approach to offer creation (sometimes even breaching the rules of profession) for the sake of increased market share. Lately, services through alternative sales channels are dominant (banc assurance and mass sales channels affirmation).

b) Risk of inadequate adjustment to customer requirements and the risk of lack of competitiveness from the perspective of the scope of coverage;

This risk occurs in the process of negotiation and conclusion of insurance contracts and the investigation, assessment, settlement and indemnity procedures (risk of inefficient settlement and indemnity and the risk of inadequately calculated amount of loss or sum insured).

c) The currency risk is understood to mean the probability of actual negative effects on the financial result and capital of an insurance company due to changes in the value of the foreign exchange rates. All foreign currency assets and liabilities are exposed to currency risk, as well as claims and liabilities indexed in a foreign currency.²¹ The Insurer manages the currency risk in order to limit

²¹ Emmett Vaughan, Therese Baughan, *Basics of Insurance and Risk Management*, Mate, Zagreb, 2003, pp. 44.

potential losses due to foreign currency fluctuations and maintain the risk at a level acceptable from the perspective of the business results, capital adequacy and liquidity preservation requirement.

If we invest liquid assets in various forms of foreign currency property, whereas the liabilities due also have the foreign currency character, the changing value of foreign currencies against the local currency will, of course, affect the overall returns on investment when such investments are reconverted into the local currency, as well as on the amount of liabilities. This risk is not only associated with direct foreign currency liabilities of Insurers (for the reinsurance coverage and/or mathematical reserve calculated in foreign currency) but with the dinar liabilities that may have hidden foreign currency component regarding the indemnity liabilities when writing the MTPL policies. The currency risk is also related to the risk of devaluation of the exchange rate of the national currency (for insurance concluded without a currency clause, when the premium is paid in instalments and in the case of holding funds in dinars), the risk of dinar appreciation when the Insurer holds assets in a foreign currency and/or the risk of falling foreign currency exchange rate in which the company holds assets in the cross-currency market. Risk management is carried out by various forms of financial derivatives such as swaps and forwards. A good way to relativize the risk is prevention through currency portfolio diversification.

d) The interest rate risk is understood to mean the probability of incurring losses due to interest rate fluctuations. The interest rate risk arises from the level of interest rates that determine the cost of using credit and cash resources on the financial market and the yield on investments of calculated technical reserves and guarantee funds of Insurers. Interest rates are determined according to the ratio between supply and demand of financial resources in the financial market, as well as inflationary or deflationary tendencies. In the process of identifying the interest rate risk, the Insurer monitors transactions that are used for depositing and investing in short-term resources in the form of long-term assets and long-term resources in the form of short-term effects, constantly keeping in focus the horizontal and vertical alignment of assets and liabilities.

Interest rate fluctuations may significantly influence the reduced profitability and liquidity of the company. A company is exposed to the interest rate risk in two cases. In the first, due to the increased interest rates on borrowed sources of funding and in the second, due to the decline of interest rates on funds invested in company portfolio equities. In terms of price growth, the demand for liquid assets will increase whereas the supply will decrease, because of the lender's risk that his real cash return will be less. Therefore, the expected inflation rate is increased by a particular percentage value, so that the real interest rate is the actual difference between the nominal interest rate and the inflation rate. In addition,

equity prices are inversely proportionate to the interest rate fluctuations, which is why the interest rate limit largely determines the level of risk.²²

e) Equity risk and risk of failure to realize the collateral arises from the result of exchange and over-the counter markets fluctuations and includes the risk of falling prices of company portfolio equities as well as the risk of falling prices of equities of the company itself.

Any fluctuation of interest rates also changes the income from deposits and investments of technical and guarantee reserves of the Insurer, as well as the current value of cash flows. The risk of falling equity prices is particularly evident in the insurance companies that have not diversified their investments and do not comply with proper accounting standards.

f) Property risk is the risk of falling values of property from the company portfolio in general or in specific areas where the company operates. The company analyses the factors such as the property offer and demand ratio, location and microenvironment, standard of living and tax policies in the field of real estate. The company observes all factors that directly or indirectly influence the property prices and acts in accordance with its principles and regulations. When we talk about the risk of investment property price fluctuations, either independently or depending on the risk of prices downfall, we should bear in mind that the income from rentals can also reduce. Consequently, such a scenario will negatively affect the performance of the company. The importance of this segment of the overall market risk is perhaps best illustrated by the fact that it was the collapse of the US real estate market which initiated the global economic crisis in 2008.

1.3.5. Operational Risks

The operational risk is understood to mean the risk of negative effects on financial result and capital of Insurers due to employees' omissions, inadequate internal procedures and processes, inadequate management of information and other systems and unforeseeable external events.

Within the group of operational risks, there are the following risk subgroups:

- a) the risk of inadequate organization of work and the risk of inadequate election, appointment and scheduling of both management and immediately performing employees;
- b) the risk of wrong and economically adverse contracting, including the risk of fraud, abuse and other illegal acts;
- c) IT and biased reporting risks;

²² Dejan Drljača, *Managerial Accounting as Framework and Instrument of Assets and Liabilities Risk Management in Insurance Companies*, Cultural Centre Mladenovac, 2011, pp. 183.

d) the risk of contracting, organizing and carrying out business activities contrary to the rules of profession;

e) the risks related to the treatment of employees and workplace safety;

The objective of operational risk management is to record the adverse event immediately upon occurrence, analyse it and take preventive measures against its reoccurrence. Losses related to the inadequate job organization are due to delays in the realization of business transactions and document flow, failure to meet deadlines or exceeding authorities, accounting errors, inadequate reporting, failure to provide insurance services to clients and external partners.

Losses arising from risk of bad scheduling of employees and losses related to the treatment of employees and workplace safety arise from positions that are not in accordance with the employment contract. Errors can result in termination of employment, adjustment of salary, discrimination of employees, jeopardizing their health and safety. The losses may also result from inadequate number and qualification of staff, lack of motivation, lack of necessary knowledge and experience and violation of the employee rights. Losses may occur in connection to the incorrect or inadequate advice on choice of insurance services, as well as unintentional errors in actuarial modelling of these services.

The risk of wrong and economically adverse contracting, fraud, abuse and other illegal acts refers to the losses resulting from dolus malus and malicious acts and omissions of at least one employee, with the intention to obtain personal benefit. The risk of external fraud and activities covers the losses from deliberate, prevalingly malicious, acts of third parties. As such, it includes deceit, abuse, evading the law and breaching bylaws.

The risk of contracting, organizing and carrying out business activities contrary to the rules of profession covers the losses caused by the unintentional acts or omissions in providing professional services to customers, the losses resulting from inadequate services and business practices as well as the losses from relation with business partners, clients and suppliers. The risk of IT and the reporting segments inadequacy include the losses due to unavailability, defects and inefficiency of the information system, as well as the losses arising from the malfunctioning hardware or software, structural inadequacies and deficiencies of telecommunications. The losses from actual IT risks occur due to inadequate capacity, excessive development expenses and exceeding the deadlines in the IT system development.

1.3.6. Legal and other Significant Risks

As part of legal risks, the companies monitor the following risks: of imposing measures and penalties by the NBS and/or sanctions by another

competent authority, of non-compliance of business deeds, of the implementation of regulations governing the insurance industry, of lost lawsuits for damages and property disputes and of the recourse claims collection. The Insurers manage the non-compliance of business with the laws and other regulations and propose measures to minimize the risk by performing the analysis and verifying the adequacy of prescribed procedures.²³ The risk of money laundering and terrorism financing in life insurance is especially monitored.

Within the group of other significant risks, the following risk subgroups are monitored:

- a) the strategic risk and inability of the insurance company to implement strategies and business plans and/or define the business objectives.
- b) the risks regarding the introduction of new products and activities related to the processes and systems within the company;
- c) the risks related to tasks delegated to third parties;
- d) the risk of employee education;

Activities of Insurers on minimizing strategic risks must be in the function of providing and maintaining a good reputation in the insurance market and retaining the confidence of the Insured, the owner of the capital and other creditors. The negative effects of the global economic crisis have also prompted a more comprehensive and thorough understanding of the risks that the Insurers face in their business.

*Table 1: Survey of Global Insurance Premium Trends
in 2010–2015 (in billion dollars)*

Global Insurance Premium Trends in 2010 - 2015						
Year	2010	2011	2012	2013	2014	2015
In Billion Dollars (\$)	USD (\$)	USD (\$)	USD (\$)	USD (\$)	USD (\$)	USD (\$)
Life Premium	2,520	2,627	2,621	2,608	2,655	2,534
Non-Life Premium	1,819	1,970	1,992	2,033	2,124	2,020
Total Global Insurance Premium	4,339	4,597	4,613	4,641	4,779	4,554

Source: www.swissre.com, world insurance report 2010–2015²⁴

However, the indicators of the global insurance market in the period from 2010 to 2015 (Table 1) record a slight recovery trend of the world's total insurance premiums, with the exception of 2015 when, due to the depreciation of dollar, the premium was on a slightly lower level than in the previous year. The positive

²³ Dejan Drljača, *Managerial Accounting as Framework and Instrument of Assets and Liabilities Risk Management in Insurance Companies*, Cultural Centre Mladenovac, 2011, pp. 189.

²⁴ Swiss Re Sigma Study (World Insurance Report 2010–2015).

trend is expected to continue in 2016. Similar trends are recorded in both the EU countries and Serbia.

What is certainly evident is changed economic environment characterized by the fact that it is more difficult to find the solvent Insured and thus ensure the collection of insurance premiums, regardless of the line of business. Faced with the fact that it is increasingly difficult to collect funds through premiums, Insurers must take all the steps to annul or, at least, minimize the risks they are exposed to in their business

As much as this process is complex and encounters a misunderstanding of both the Insured and the insurance companies, it is nowadays inevitable and imperative if we are to be ready to meet the changes and meet the reasonable requirements for the full implementation of the new solvency regulatory regime for insurance companies – Solvency II project.

2. Conclusion

In the insurance market globalization climate, characterized by a deterioration of economic performance, largely as a result of overcoming the negative effects of the global economic crisis, insurance companies are exposed to permanent impact of decreasing disposable income of existing and potential policyholders. In order to survive in a market characterized by fierce competition and the continuing need for increasing the level of insurance services, Insurers must both use the available financial resources in a rational and cost-effective manner and define a clear policy and procedures for the management of all risks they become exposed to in their business, not just those assumed from the Insured.

Risk is the probability of negative effects on the business and financial result and position of the insurance company, while risk management is a process of identifying, measuring, assessing and controlling the risks. Risk management (*risk control*) generally involves a series of techniques and methods for reducing the frequency and severity of losses. The importance of the process of risk management in the insurance company is best illustrated by the new regime of insurance regulation and supervision in the European Union, in force since 01.01.2016 – the Solvency II project. Solvency II requires of the insurance companies to create an effective risk management system which would include the strategies, processes and procedures for the routine detection, measurement, monitoring, managing and reporting on risks that they have been or could become exposed to and/or their interdependence.

In addition to underwriting risks, each Insurer must focus on the counterparty default risks, liquidity risks, market risks (which show the greatest variability in volatile markets) as well as operational, legal and other significant

risks. System solution for risk management can be realized only in the process of defining the risk management policies and procedures. One of the most reliable tools for quantitative measurement of market risk is the VaR model, which should be applied in measuring other risks as well. All this indicates that a new business philosophy of insurance companies is to be adopted.

Literature

- Babbel, D, (1996) *Risk Management by Insurers: An Analysis of the Process*, The Wharton Financial Institutions Center.
- Barjaktarović, L, Ječmenica, D, (2010) Risk Management in Serbian Insurance Companies, *Singidunum Journal*, Belgrade.
- Drljača, D, (2011) *Managerial Accounting as Framework and Instrument of Assets and Liabilities Risk Management in Insurance Companies*, Faculty of Economics, Belgrade.
- Hull, John C, (2008) Risk Management and Financial Institutions, *Pearson*, Prentice Hall, New York.
- Jauković, L, Kaščelan, V, (2007) New Regulations on Solvency of Insurance Companies in the European Union – Solvency II project, *Montenegrin Journal of Economics No. 5*, Faculty of Economics, Podgorica.
- Jorion, P. (2001) *Value at Risk*, Second Edition, McGraw Hill.
- Njegovir, V, (2006) Risk Management from the Aspect of Insurance Companies, *Finances*, Belgrade.
- Ostojić, S, (2007) *Insurance and Risk Management*, Data Status, Belgrade.
- Petrović, P, (2000) Risk Management on Capital Market, Institute of Economic Sciences, Belgrade.
- Rejda, G. E, (2005) Principles of Risk Management and Insurance, Addison Wesley, New York.
- Vaughan, T, (2000) *Basics of Insurance and Risk Management*, Mate, Zagreb.
- Vujović, R, (2009) *Risk Management and Insurance*, Singidunum University, Belgrade.
- Solvency II, (2008) Amended Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the taking-up and pursuit of the business of Insurance and Reinsurance.
- Risk Management Policies in Dunav Insurance Company a.d.o.

Translated from Serbian by: **Nevena Bošković** and **Bojana Papović**
Language edited by: **Bojana Papović**

UDK: 778.123:17.023.34:336.714.132:124:65.018:368-006.88

Dr Anđela D. Lazarević,¹

viši specijalista za standard i kvalitet u Sektoru za standard i kvalitet, Direkcija za zajedničke poslove u osiguranju, Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d.o.

Vladislav V. Protić,²

direktor Sektora za standard i kvalitet, Direkcija za zajedničke poslove u osiguranju, Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d.o.

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA KAO CILJ MENADŽMENTA KVALITETOM

STRUČNI RAD

Apstrakt

U radu je ukratko izložena evolucija koncepta kvaliteta, počev od inspekcije, preko kontrole kvaliteta, do sistema menadžmenta kvalitetom, sa akcentom na doprinos tzv. „gurua kvaliteta“, koji su doveli do toga da izvrsnost u oblasti kvaliteta postane neka vrsta standarda za uspešno obavljanje posla. Predstavljene su serije standarda menadžmenta kvalitetom i sistema menadžmenta kvalitetom, sa pripadajućim standardima u svojim aktuelnim verzijama i načini na koje se oni mogu primenjivati u kompanijama. Sistemi menadžmenta kvalitetom treba da se integrišu s ostalim sistemima menadžmenta te da budu predmet stalnog poboljšavanja, posredstvom konceptata definisanih samim standardima. Kompanija koja postavi kvalitet za jedan od svojih prioriteta na prvo mesto stavlja potrebe i zadovoljstvo svojih korisnika. U radu su date osnovne smernice za postizanje kvaliteta u kompaniji, kao i metode za merenje zadovoljstva korisnika.

Ključne reči: *kvalitet; zadovoljstvo korisnika; sistemi menadžmenta; standardi*

¹ I-mejl: andjela.lazarevic@dunav.com

² I-mejl: vladislav.protic@dunav.com

Rad je primljen: 25. 01. 2017.

Rad je prihvaćen: 6. 02. 2017.

1. Evolucija koncepta kvaliteta

Integritet znači potpunost, celokupnost, nepovređenost, čitavost, a primenjeno na proizvode (i usluge) on znači izvor održive konkurentske prednosti [1, 2]. Termin kvalitet integritetu dodaje širi koncept, odnoseći se na filozofiju, sistem metodologija i praksi, i na konstantnu privrženost poslovnoj izvrsnosti koja uključuje sva pitanja i sve pojedince u nekoj organizaciji [3]. Pređen put od inspekcije, preko kontrole kvaliteta, do sistema menadžmenta kvalitetom daje smernice za razmatranje evolucije koncepta kvaliteta.

Naime, prilikom izrade proizvoda u zanatskim radionicama oduvek je postojala potreba da se postigne usklađenost s određenim zahtevima i specifikacijama, pa je sproveden nasumičan pregled dobijenih finalnih proizvoda. Kako se obim proizvodnje povećao nakon industrijske revolucije, javila se potreba za efektivnijom kontrolom kvaliteta proizvoda. Međutim, sistemi menadžmenta kvalitetom, bliski onima što se i danas koriste, počinju da se pojavljuju tek tokom dvadesetih godina XX veka, s fokusom na finalni proizvod. Tada se prvi put, u radovima Tejlora i Šuerta, primenjuje statistička teorija za kontrolu kvaliteta proizvoda, npr. za uspostavljanje okvira za unapređenje produktivnosti zaposlenih u industrijskim organizacijama. Kontrola kvaliteta proizvoda sprovedena je uglavnom inspekcijama, mada je Šuart već započeo uspostavljanje kontrole kvaliteta putem proaktivnih funkcija utemeljenih u procesima. Dalje povećanje obima proizvodnje nametnulo je pomeranje fokusa sa inspekcije finalnih proizvoda na inspekcije tokom određenih proizvodnih intervala, pri čemu dolazi do prevencije problema s finalnim proizvodom putem njegove rane detekcije na proizvodnim linijama. Tokom pedesetih godina, stupanjem na scenu industrijskih lidera i eksperata, kao što su Deming, Dodž, Juran i Roming, kvalitet je postao koncept koji se tiče cele organizacije, a ne samo proizvodnog procesa. Deming je naročito isticao značaj uloge menadžmenta za postizanje kvaliteta proizvoda i usluga.

U ovom periodu u Japanu su uočene mogućnosti i značaj menadžmenta kvalitetom, s obzirom na to da se do tada za njihove proizvode smatralo da su veoma niskog kvaliteta. Uz pomoć tzv. „guru kvaliteta“, Deminga i Jurana, japanske kompanije su veoma brzo došle u poziciju da postavljaju nove standarde u oblasti menadžmenta kvalitetom. Naime, pored prihvatanja učenja o kvalitetu sa Zapada, razvili su i sopstvene koncepte i principe menadžmenta kvalitetom (npr. Kaizen).

Tokom sedamdesetih i osamdesetih godina XX veka, američke kompanije počele su da gube svoj udeo na različitim međunarodnim tržištima (npr. automobilska i elektronska industrija) usled naprednih aktivnosti Japana u oblasti kvaliteta. Kako bi preživjele, mnoge kompanije morale su da unesu suštinske izmene u svoje programe kvaliteta, što je dovelo do toga da je kvalitet počeo da poprima

strateško značenje. Svojom knjigom *Potpuna kontrola kvaliteta* Fejgenbaum je doprineo konceptualnom uspostavljanju i praktičnoj primeni menadžmenta kvalitetom, te se smatra osnivačem *totalnog menadžmenta kvalitetom* (eng. *Total Quality Management*). Tako je, globalno prihvaćena, izvrsnost u oblasti kvaliteta postala neka vrsta standarda za uspešno obavljanje posla.

Globalni značaj kvaliteta pokazuje i uspostavljanje različitih nacionalnih nagrada za kvalitet, koje su veoma cenjene. Tako je, iz velikog poštovanja Japana prema Demingu, 1951. godine uspostavljena Demingova nagrada, koja se dodeljuje svake godine kompanijama koje su pokazale izvrsnost u oblasti kvaliteta. Demingovu filozofiju Amerikanci su usvojili tek tridesetak godina kasnije, pa je 1987. uspostavljena nagrada „Malkolm Baldridž“ (eng. *Malcolm Baldrige National Quality Award*). Ostale zemlje širom sveta sledile su primer Amerike i ustanovile slične nagrade za izvrsnost u oblasti kvaliteta (eng. *Excellence Awards*).

2. Kvalitet u standardima menadžmenta kvalitetom i sistema menadžmenta kvalitetom

Postoje različite definicije kvaliteta, koje ga razmatraju iz sledećih aspekata: usklađenost sa zahtevima proizvoda ili usluga, pogodnost za korišćenje, odnos vrednosti i cene, psihološki kriterijumi i sl. Ipak, ukoliko kvalitet treba definisati tako da se njime može upravljati, onda je u procenu kvaliteta neophodno uključiti stvarne zahteve korisnika, odnosno njihove potrebe i očekivanja [4].

Standardizacija predstavlja jednu od metoda za unapređenje kvaliteta, usredsređenu na korisnika. Naime, tokom osamdesetih godina javila se potreba za uspostavljanjem univerzalnih standarda kvaliteta, kako bi kompanije širom sveta mogle da dokumentuju svoje prakse u toj oblasti. Međunarodna organizacija za standardizaciju (eng. *International Organization for Standardization*) godine 1987. objavila je prvu verziju međunarodne serije standarda – Upravljanje kvalitetom i obezbeđenje kvaliteta – ISO 9000. Ta serija standarda je razvijena kako bi se kompanijama omogućilo da povećaju zadovoljstvo korisnika, stalno unapređuju svoje procese, kao i da efektivno dokumentuju elemente potrebne za održavanje efikasnog sistema menadžmenta kvalitetom. S vremenom je ta serija standarda revidirana, pa tako postoje verzije (izdanja) ovog standarda iz 1994, 2000, 2008. i 2015. godine. Aktuelna serija standarda Sistemi menadžmenta kvalitetom – ISO 9000 obuhvata sledeće standarde:

- **ISO 9000:2015 – Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik.** Ovaj standard sadrži osnovne koncepte, principe i pojmove sistema menadžmenta kvalitetom. On specifikuje termine i definicije koji se primenjuju u svim standardima za menadžment kvalitetom i sisteme

menadžmenta kvalitetom. Ovaj standard predstavlja korisnicima sedam principa menadžmenta kvalitetom, kao i procesni pristup kako bi se obezbedilo stalno poboljšanje.

- **ISO 9001:2015 – Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi.** Ovaj standard specifikuje zahteve koji se odnose na sisteme menadžmenta kvalitetom kada organizacija treba da pokaže svoju sposobnost da dosledno obezbeđuje proizvod ili uslugu koji ispunjavaju zahteve i očekivanja korisnika. Ima za cilj da poveća zadovoljstvo korisnika efektivnom primenom sistema menadžmenta.
- **ISO 9004:2009 – Rukovođenje sa ciljem ostvarivanja održivog uspeha organizacije – Pristup preko menadžmenta kvalitetom.** Ovaj standard je fokusiran na efektivnost i efikasnost sistema menadžmenta kvalitetom. Iako nije predviđen za korišćenje u sertifikacione svrhe, ovaj standard mogu da koriste organizacije koje žele da napreduju više od onoga što je dato u zahtevima standarda, odnosno koje teže ostvarivanju održivog uspeha.
- **ISO 19011:2011 – Uputstvo za proveravanje sistema menadžmenta.** Ovaj standard sadrži principe proveravanja, menadžment programa provere i sprovođenje provera sistema menadžmenta, kao i uputstvo o vrednovanju kompetentnosti pojedinaca uključenih u proces proveravanja. On je primenljiv na sve organizacije koje imaju potrebu da sprovedu internu ili eksternu proveru sistema menadžmenta, ili da rukovode programom provere.

Standard ISO 9001:2015 uspostavlja kriterijume za sisteme menadžmenta kvalitetom i jedini je standard iz ove serije po kome se vrši sertifikacija. Trenutno je aktuelno peto izdanje standarda ISO 9001:2015, koje je u potpunosti zamenilo četvrto izdanje ISO 9001:2008. Iako su zahtevi ovog standarda generički i predviđeni da budu primenljivi za bilo koju organizaciju, evidentno je da postoji znatna razlika u definisanju kvaliteta u proizvodnim i uslužnim organizacijama. Naime, proizvodne organizacije kao izlaz iz svojih procesa dobijaju opipljiv proizvod, koji se može videti, dotaći i direktno meriti. Ovde se kvalitet obično definiše stepenom usaglašenosti s određenim tehničkim standardom. Ostale definicije mogu da uključe performanse, pouzdanosti, dodatke, trajnost i mogućnost popravke i servisiranja. Kvalitet kod usluga zavisi od iskustva, pa je percepcija kvaliteta usluge u ovom slučaju veoma subjektivna. Postoji manji broj opipljivih faktora kojima se može definisati kvalitet usluga, ali i perceptualni faktori kao što su ljubaznost osoblja, brzina u rešavanju prigovora i radna atmosfera. Ostale definicije mogu da uključe vreme čekanja i konzistentnost usluge. Zbog toga Standard ISO 9001:2015, u skladu s definicijama datim u Standardu ISO 9000:2015, razmatra proizvod kao rezultat procesa, i to u

četiri generičke kategorije: usluge, softver, hardver i procesne materijale. Usluge i softver su nematerijalne prirode, dok su hardver i procesni materijali materijalne prirode i nazivaju se robom. Međutim, smatra se da je dovoljno posmatrati izlaze iz procesa kao dve kategorije: proizvode i usluge [5]. Ovi termini su zastupljeni i u Standardu ISO 9001:2015, i primenjuju se samo na proizvode i usluge koji su namenjeni korisnicima ili ih korisnici zahtevaju.

Seriju standarda Sistemi menadžmenta kvalitetom – ISO 9000 prati serija standarda Menadžment kvalitetom – ISO 10000, odnosno predstavlja njen sastavni deo. Ti standardi se bave tehnologijama podrške sistemima kvaliteta ukoliko kompanije žele da poboljšaju svoje sisteme menadžmenta kvalitetom, svoje procese i aktivnosti. Četiri standarda iz ove serije direktno su povezana sa zadovoljstvom korisnika:

- **ISO 10001:2008 – Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Uputstva za kodekse ponašanja za organizacije.** Ovaj standard se bavi kodeksom ponašanja koji se odnosi na zadovoljstvo korisnika, a njegova primena može da ukaže na to da li su ispunjene potrebe i očekivanja korisnika.
- **ISO 10002:2016 – Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Smernice za postupanje s prigovorima u organizacijama.** Ovaj standard se bavi procesom rešavanja prigovora putem prepoznavanja i utvrđivanja potreba i očekivanja podnosioca prigovora.
- **ISO 10003:2007 – Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Uputstvo za eksterno rešavanje sporova organizacija.** Ovaj standard bavi se rešavanjem sporova što se odnose na prigovore u vezi s proizvodom, a ne mogu uspešno da se reše interno. Njegova primena može da smanji nezadovoljstvo korisnika koje proizlazi iz nerešenih prigovora.
- **ISO 10004:2012 – Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Uputstva za praćenja i merenja.** Ovaj standard daje smernice kojima se povećava zadovoljstvo eksternih korisnika, s fokusom na uspostavljanje efektivnijih procesa za praćenje i merenje zadovoljstva korisnika.

3. Integrisanje kvaliteta u sisteme menadžmenta

Sistem menadžmenta kvalitetom predstavlja skup koordinisanih aktivnosti kojima se vrši analiza zahteva korisnika, definišu se procesi s resursima koji doprinose ostvarivanju proizvoda prihvatljivog za korisnika i kontrolišu se ovako definisani procesi, uz stalno poboljšavanje. Tim aktivnostima se, dakle, usmeravaju i kontrolišu procesi u kompaniji sa stanovišta kvaliteta, kako bi se stalno poboljšavala efikasnost i efektivnost njihovih performansi.

Veoma je važno posmatrati sistem menadžmenta kvalitetom kao deo jednog integrisanog sistema, zajedno s ostalim sistemima menadžmenta koji eventualno postoje u kompaniji (menadžment zaštitom životne sredine, menadžment bezbednošću informacija, menadžment kontinuitetom poslovanja i dr.). Međutim, ono što korisnici žele nisu integrisani standardi sistema menadžmenta, već model sposoban da se prilagođava uvođenju postojećih ili budućih standarda i da se istovremeno usklađuje s različitim zahtevima postojećih [6]. Kako bi bio ujednačen ili na odgovarajući način integrisan sa ostalim, postojećim ili potencijalnim sistemima menadžmenta u kompaniji, ISO standard za sistem menadžmenta kvalitetom primenjuje tri osnovna koncepta: procesni pristup, PDCA (eng. *Plan-Do-Check-Act*) ciklus tj. krug poboljšanja kvaliteta i razmišljanje zasnovano na riziku.

Procesni pristup omogućava kompaniji da planira svoje procese i njihov međusobni uticaj te da integriše procese i mere kako bi se postigli ciljevi kompanije i željeni izlazi iz procesa. Ovaj pristup se zasniva na principu da se željeni rezultati mogu efikasnije postići ukoliko se aktivnostima i odgovarajućim resursima upravlja kao procesima [7, 8].

PDCA ciklus opisuje aktivnosti koje kompanija treba da sprovede kako bi inkorporirala stalno poboljšanje, kao kontinuiranu aktivnost, u svoje procese [9]. Naime, Deming je popularizovao Šuartov ciklus učenja i poboljšanja, posredstvom tzv. Demingovog točka, iz koga je proistekao PDCA ciklus, kao metodologija opšteprihvaćena u svetu i primenljiva na bilo koji proces, u četiri koraka (aktivnosti) [8, 9, 10]:

- **Planirajte** (eng. *Plan*): Treba uspostaviti ciljeve sistema i njegovih procesa, kao i resurse potrebne za ostvarenje ciljeva. Postojeće procese treba evaluirati, i u skladu s rezultatima razviti plan za unapređenje, kao i specifične mere za evaluaciju performansi procesa.
- **Uradite** (eng. *Do*): Treba primeniti ono što je planirano.
- **Proverite** (eng. *Check*): Treba pratiti i meriti performanse procesa, kao i proizvoda i usluga, kako bi se utvrdilo da li su u skladu s definisanim ciljevima i zahtevima.
- **Delujte** (eng. *Act*): Treba preduzeti mere za poboljšanje performansi procesa ukoliko je potrebno.

Ovde se podrazumeva delovanje na osnovu rezultata prve tri aktivnosti. Sledeći korak je ponovno planiranje, budući da treba nastaviti sa evaluacijom procesa, planiranjem, i tako ponavljanjem celog ciklusa, u vidu spirale kontinuiranog poboljšanja kvaliteta.

Razmišljanje zasnovano na riziku omogućava kompaniji da se bavi rizikom kako bi se unapredili izlazi iz procesa i predupredili neželjeni rezultati, da bi se unapredio sistem menadžmenta kvalitetom i definisao opseg planiranja procesa i potrebnih kontrola [11].

Navedeni koncepti omogućavaju uspostavljanje okvira za stalna poboljšanja sistema menadžmenta kvalitetom kompanije, s obzirom na to da se njeno okruženje stalno menja, kao i potrebe i očekivanja korisnika. Zato je, pored provere i preispitivanja sistema menadžmenta kvalitetom kako bi se utvrdile oblasti i mogućnosti za poboljšanje, veoma bitna i povratna sprega od korisnika i ostalih zainteresovanih strana [12]. Stalnim poboljšavanjem sistema menadžmenta kvalitetom direktno ili indirektno utiče se na poboljšanje i u drugim oblastima, kao što su kvalitet proizvoda, troškovi, profitabilnost, konkurentnost, odnosi između zaposlenih i radno okruženje, zadovoljstvo korisnika i sl. Stalno poboljšanje je bitno i za celokupan integrisani sistem menadžmenta, kao jedinstven sistem sa zajedničkim resursima različitih standardizovanih sistema menadžmenta međusobno povezanih radi poboljšanja zadovoljstva korisnika i ostalih zainteresovanih strana. Može se uočiti da se zadovoljstvo korisnika i ostalih zainteresovanih strana postavlja kao cilj svih aktivnosti koje se odnose na planiranje, uspostavljanje, primenu, održavanje i stalno poboljšavanje različitih sistema menadžmenta.

4. Kvalitet kao prioritet uspešne kompanije

Kompanija koja postavi kvalitet za jedan od svojih prioriteta, na prvo mesto stavlja potrebe i zadovoljstvo svojih korisnika. Ovo obuhvata izlaženje u susret zahtevima korisnika, čak i prevazilaženje njihovih zahteva, čemu, udruženim naporima, treba da teže svi zaposleni u kompaniji [9].

Naime, korisnici jedini mogu da utvrde prihvatljivost proizvoda, u skladu sa svojim potrebama i očekivanjima [8]. Ali to ne znači da zadovoljstvo korisnika treba posmatrati kao statističku kategoriju, iako neke definicije određuju zadovoljstvo korisnika kao stepen zadovoljstva određenim proizvodom neke kompanije u smislu broja korisnika koji joj se ponovo vraćaju. Zadovoljstvo korisnika pokazuje meru usklađenosti potreba korisnika i odgovora kompanije na njihove potreba, kao i meru ispunjenosti očekivanja korisnika. Odnosi se na celokupan utisak koji kompanija ostavlja na kupca. Što je veći stepen zadovoljstva korisnika, to je veća sentimentalna vezanost korisnika za odgovarajući brend i kompaniju, pa se na taj način ostvaruje jak i zreo odnos između njih.

Međutim, ne postoji generička procedura i utabana staza za postizanje kvaliteta u kompanijama. Razlog je što svaka kompanija poseduje sopstvenu organizacionu kulturu, zaposlene i tehnologije. Ono što je konstanta i treba da vodi ka uspehu u postizanju kvaliteta jesu sledeće, osnovne smernice: posvećenost rukovodstva, usredsređenost na korisnika, obuka, utvrđivanje i integrisanje, merenje, prepoznavanje i nagrađivanje, i komunikacija [13].

Posvećenost rukovodstva kvalitetu i stalnom poboljšanju odražava se na aktivnosti zaposlenih, i mora biti vidljiva na svim nivoima rukovođenja. Ovo nije uvek jednostavan zadatak, jer uspeh u ovoj aktivnosti zahteva promenu organizacione kulture i radnih navika zaposlenih, što je izuzetno teško i zahteva dosta vremena. Kompanija mora biti fokusirana na korisnike, tako da svi zaposleni moraju biti svesni da su korisnici smisao njihovog postojanja i rada, i da im obezbeđuju prihode. Kompanija mora da proceni poželjan nivo veština i svesti o kvalitetu kod zaposlenih. Obuka u oblasti kvaliteta treba da obuhvati sve zaposlene u kompaniji, počev od najvišeg rukovodstva. Zaposlenima takođe treba pružiti priliku i motivisati ih da se dodatno usavršavaju u oblasti kvaliteta putem različitih, neobaveznih programa obuka, čime se pokazuje i posvećenost kompanije stalnom unapređivanju veština zaposlenih, ali i posvećenost zaposlenih unapređenju sopstvenih radnih sposobnosti. Nakon usavršavanja, zaposleni treba da dobiju priliku da testiraju naučeno i daju predloge za unapređenje procesa u kojima učestvuju, dok njihovi nadređeni treba da budu obučeni da vrednuju i da imaju kapacitet da prihvate kvalitetne predloge svojih zaposlenih. Kompanija treba da raspolaže istorijskim podacima kako bi pratila poboljšanja u oblasti kvaliteta. To se, naravno, postiže pomoću kritičnih indikatora performansi (*eng. Critical Performance Indicators*), koji se u ovom slučaju mogu definisati kao mere što doprinose zadovoljstvu korisnika. Kada se ostvari neki cilj u oblasti kvaliteta, pojedinac ili tim koji je učestvovao u njegovom ostvarivanju treba da bude prepoznat i na odgovarajući način nagrađen. Nagrada treba da bude srazmerna vrednosti ostvarenog cilja, pri čemu treba voditi računa da nagrađivanje bude konzistentno. Na kraju, komunikacija koju kompanija ostvaruje sa svojim zaposlenima, korisnicima i dobavljačima treba da bude efektivna, te da prepozna značaj svakog od ova tri aktera u poslovnim procesima na određenom tržištu.

Korisnike koji su jednom ostvarili vezu s kompanijom kupivši njenu uslugu ili proizvod treba privući da se ponovo vrate i postanu lojalni korisnici. To se postiže konstantnim aktivnostima u praćenju i ispunjavanju njihovih zahteva. Zadovoljni korisnici se vraćaju po nove proizvode ili usluge i dele s ljudima svoja pozitivna iskustva. Privlačenje novih korisnika jeste skupo, pa je evidentno visok i trošak otkazivanja klijenata. Neke statistike pokazuju da trošak zadržavanja korisnika predstavlja jednu desetinu troškova pridobijanja novog klijenta [14]. Kompanije koje su posvećene kvalitetu veliku pažnju posvećuju zadržavanju svojih korisnika. Zadržavanje korisnika odnosi se na aktivnosti kompanije što se sprovode kako bi se smanjio broj otkazivanja klijenata i kako bi se oni zadržali u portfelju klijenata kompanije. Taj proces započinje već prvim kontaktom zaposlenih u kompaniji s klijentima i nastavlja se tokom celokupnog njihovog poslovnog odnosa. U skladu s novim marketinškim trendovima, a zavisno od svog opredeljenja, kompanije često kreiraju svoje strategije privlačenja i/ili zadržavanja korisnika, kao i različite

programe lojalnosti. Međutim, nisu svi klijenti profitabilni, pa je veoma bitno da kompanija razmotri vrednost koju korisnik za nju ima (eng. *lifetime value of customer*) pre nego što donese odluku da li da privuče odnosno zadrži klijenta.

Postoje različite metode za merenje zadovoljstva korisnika, a one mogu biti direktne i indirektne. Direktne metode odnose se na neposredno kontaktiranje s korisnicima i dobijanje povratne informacije o određenim proizvodima ili uslugama, na neki od sledećih načina: direktni marketing, kontakt centri, dobijanje povratne informacije od klijenata putem sastanaka licem u lice, putem upitnika ili preko treće strane. Međutim, direktne metode su skupe i zahtevaju dosta prethodnih priprema i analiza. Zbog toga se primenjuju i indirektne metode kao što su prigovori korisnika i njihova lojalnost.

Uspostavljanje efikasnog i efektivnog procesa za postupanje s prigovorima, kao što je to definisano i predviđeno standardom ISO 10002:2016 [15], predstavlja upravo indirektan način merenja zadovoljstva korisnika. Propisuje se postupanje s prigovorima u okviru procesa kojim može da se poveća zadovoljstvo korisnika. Uvođenje procesa postupanja po prigovorima korišćenjem ovog standarda kompaniji treba da omogući:

- a. da nezadovoljne klijente transformiše u zadovoljne postupajući po njihovim prigovorima;
- b. da iskoristiti podatke o nezadovoljstvu klijenata kako bi unapredila zadovoljstvo budućih klijenata.

Postupanje s prigovorima nema za primarni cilj smanjenje njihovog broja, već prikupljanje informacija koje oni mogu da generišu i njihovu transformaciju u priliku za poboljšanje poslovnih procesa.

Zakonodavna tela i različiti državni organi koji regulišu usluge i proizvode u određenim oblastima prepoznali su značaj zadovoljstva korisnika i uključili ga u svoje zakone i odluke. Tako npr. u oblasti osiguranja, Zakon o osiguranju (*Službeni glasnik RS* br. 139/2014), zajedno sa Zakonom o zaštiti potrošača (*Službeni glasnik RS* br. 62/2014 i 06/2016) reguliše zaštitu prava i interesa korisnika usluga osiguranja. Tako je propisan i način podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja, kao i druge obaveze kompanija u vezi s prigovorima. Bitno je istaći da navedena zakonska regulativa u potpunosti prati zahteve standarda što se odnose na sistem menadžmenta kvalitetom i procese postupanja s prigovorima. Narodna Banka Srbije, koja je zadužena za nadzor nad osiguranjem, takođe je donela Odluku o načinu zaštite prava i interesa korisnika osiguravajućih usluga. Na sličan način zadovoljstvo korisnika i zaštita potrošača implementirana je i u druge oblasti što se bave različitim proizvodima i uslugama.

5. Zaključak

Evolucija koncepta kvaliteta pruža saznanja o tome kako je kvalitet dobio globalni značaj i kako su se uspeli u oblasti kvaliteta sa Dalekog istoka, pomoću primera dobre prakse, proširili na Severnu Ameriku i zatim i ceo svet.

Težnju ka stalnom unapređivanju kvaliteta pratila je potreba za uspostavljanjem njegovih univerzalnih standarda. Međunarodna organizacija za standardizaciju je sublimirala napore eksperata iz oblasti kvaliteta iz različitih delova sveta uspostavljanjem serije standarda Sistemi menadžmenta kvalitetom – ISO 9000, kao i prateće serije standarda Menadžment kvalitetom – ISO 10000. Te serije standarda omogućile su kompanijama da povećaju zadovoljstvo korisnika, da stalno unapređuju svoje procese i da efektivno dokumentuju elemente potrebne za održavanje efikasnog sistema menadžmenta kvalitetom.

Dakle, sistem menadžmenta kvalitetom treba da pomogne kompanijama da poboljšaju zadovoljstvo korisnika ispunjavanjem njihovih zahteva, potreba i očekivanja. Taj sistem treba da saopšti zaposlenima u kompaniji šta je potrebno kako bi se dobio proizvod zahtevanog kvaliteta i da utiče na njihove aktivnosti tako da oni izvršavaju zadatke u skladu sa specifikacijama kvaliteta. Sistem menadžmenta kvalitetom treba da bude integrisan sa ostalim sistemima menadžmenta koji eventualno postoje u kompaniji, za šta se primenjuju tri osnovna koncepta: procesni pristup, PDCA ciklus tj. krug poboljšanja kvaliteta i razmišljanje zasnovano na riziku. Uspostavljeni sistemi menadžmenta u kompaniji jesu predmet stalne provere, preispitivanja i poboljšanja, pri čemu je povratna sprega od korisnika i ostalih zainteresovanih strana veoma bitna.

Standardi definišu zadovoljstvo korisnika kao njegovo mišljenje o tome do kog su stepena ispunjeni njegovi zahtevi. Dakle, zadovoljstvo korisnika pokazuje meru usklađenosti njegovih potreba i odgovora kompanije na njih, kao i meru ispunjenosti očekivanja korisnika, a odnosi se na celokupan utisak koji kompanija ostavlja na kupca. Osnovne smernice za postizanje zadovoljstva korisnika veoma su jednostavne, ali i efikasne. Ostavljaju dovoljno prostora za prilagođavanje specifičnostima svake kompanije, kao i za nove ideje za efektivno postizanje zadovoljstva korisnika. Međutim, prilikom uspostavljanja strategije za unapređenje zadovoljstva korisnika, potrebno je razmotriti vrednost koju korisnik ima za kompaniju, pa onda doneti odluku da li treba raditi na zadržavanju ili privlačenju korisnika, ili treba uzeti trošak otkazivanja klijenata kao prihvatljiviji. Kako bi se ocenilo zadovoljstvo korisnika, potrebno je uspostaviti metode za njegovo merenje. Jedna od čestih metoda, koja je uređena i standardom menadžmenta kvalitetom, jeste i indirektna metoda uspostavljanja procesa za postupanje s prigovorima.

Literatura

- [1] Quality Management System Education and Resources, The History of Quality Management, <http://qualitymanagementsystem.com/total-quality-management/the-history-of-quality-management/> accessed on: 15/12/2016.
- [2] Kim Clark, Takahiro Fujimoto, „The power of product integrity“, *Harvard Business Review*, November-December 1990. 68(6)/1990, str. 107–118.
- [3] PP&S Inc., *Quality Management: Then, Now and Toward the Future*, Charlotte, USA, 2011.
- [4] John. S. Oakland, *Total Quality Management text with cases*, Elsevier Butterworth Heinemann, Oxford, 2006.
- [5] Nedeljko Živković, *Integrirani sistemi menadžmenta*, Fakultet organizacionih nauka, Univerzitet u Beogradu, 2012.
- [6] Jan Jonker, Stanislav Karapetrovic, „Systems Thinking for the Integration of Management Systems“, *Proceedings of the Second International Conference on Systems Thinking in Management*, Manchester, UK, 2002.
- [7] Jeffrey H. Hooper, „The Process Approach to QMS In ISO 9001 and ISO 9004“, *Quality progres, American Society for Quality*, December 2001.
- [8] SRPS ISO 9001:2015 – Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi. Institut za standardizaciju Srbije, 2015.
- [9] Dan Reid, Nada Sanders, *Operations Management: An Integrated Approach*, Wiley, 2nd edition, 2004.
- [10] Darko Milutinović, *Upravljanje totalnim kvalitetom kao osnova modela poslovne izvrsnosti savremene organizacije – iskustva apotekarskih organizacija u Republici Srbiji*, doktorska disertacija, Fakultet poslovne ekonomije Sremska Kamenica, 2016.
- [11] International Organization for Standardization, The process approach in ISO 9001:2015, ISO/TC 176/SC 2/N1289.
- [12] SRPS ISO 9000:2015 – Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik. Institut za standardizaciju Srbije, 2015.
- [13] Jack P. Pekar, *Total Quality Management – Guidning Principles for Application*, ASTM, 1995.
- [14] Paul Hague, Nick Hague, Customer Satisfaction Surveys & Research: How to Measure CSAT, <https://www.b2binternational.com/publications/customer-satisfaction-survey/> accessed on: 23/12/2016.
- [15] SRPS ISO 10002:2016 – Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Smernice za postupanje sa prigovorima u organizaciju. Institut za standardizaciju Srbije, 2016.

UDK: 778.123:17.023.34:336.714.132:124:65.018:368-006.88

Anđela D. Lazarević, PhD¹

*Senior Specialist for Standards and Quality, Standards and Quality Department,
Insurance Shared Services Directorate, Dunav Insurance Company*

Vladislav V. Protić²

*Director of Standards and Quality Department, Insurance Shared Services Directorate,
Dunav Insurance Company*

CUSTOMER SATISFACTION AS ULTIMATE GOAL OF QUALITY MANAGEMENT

PROFESSIONAL PAPER

Abstract

The paper briefly describes the manner in which quality concept has evolved from inspection and quality control, to quality management system, stressing the contribution of a so-called „quality guru“ and subsequent excellence which has become a form of standard for a successful performance. The series of quality management standards and quality management systems are presented, together with current versions of related standards and manners in which they can be applied in organizations. Quality management systems need to be constantly improved through the concepts defined in the very standards. The organization, which sets the quality as one of its priorities, actually puts the customers' needs and satisfaction first. The paper provides the main guidelines for achieving quality in an organization and methods for measuring customer satisfaction.

Key words: *quality; customer satisfaction; management systems; standards*

¹ e-mail: andjela.lazarevic@dunav.com

² e-mail: vladislav.protic@dunav.com

Paper received: 25. 01. 2017

Paper accepted: 6. 02. 2017

1. Evolution of Quality Concept

Integrity means wholeness, completeness, entirety, soundness, and in products (and services), integrity is the source of sustainable competitive advantage [1, 2]. The term „quality“ has evolved to mean far more and now represents a philosophy, a system of methodologies and practices, and an ongoing commitment to business excellence that encompasses all issues and engages all individuals within an organization [3]. The trail from inspection, through the quality control, to the quality management systems provides guidelines for the analysis of quality concept evolution.

Namely, when manufacturing products in craft workshops there was an ever present need to comply with particular requirements and specifications and thus, random inspection of end products was conducted. As the scope of production increased after the Industrial Revolution, the need arose for more effective quality control of the products. However, it was during 1920s when quality management systems, as we know them today, started to surface focusing on end product. That was when, for the first time, in the works of Taylor and Schmidt, statistical theory was applied to quality control, e.g. in setting a framework for enhancing worker productivity in industrial organizations. Product quality control was conducted mostly through inspections, although Shewhart had already introduced quality control as proactive function rooted in process. Further increase in the scope of production changed the focus from inspecting the end products to inspections conducted in particular production intervals in order to prevent end product problems through early detection on the production line. In 1950s, after industrial leaders and experts came on the scene, such as Deming, Dodge, Juran and Roming, quality has become a concept concerning the entire organization and not only the production process. Deming particularly stressed the importance of management's role for achieving high quality of products and services.

In this period, Japan caught wind of possibilities and importance of quality management, since at that time, their products were considered to be of a very poor quality. With the assistance of the so-called „quality gurus“, Deming and Juran, Japanese companies very soon were put in a position to set new standards in the area of quality management. Namely, in addition to embracing the Western teachings of quality, they have developed their own concepts and principles of quality management (e.g. Kaizen).

In 1970s and 1980s, American companies started to lose their share in different international markets (e.g. automobile and electronics industry) as a result of Japan's advanced quality-related activities. In order to survive, many companies were forced to fundamentally change their quality programmes, which led to the

fact that quality started to take on strategic meaning. In his book *Total Quality Control*, Feigenbaum contributed to the conceptual foundation and practical application of quality management and is considered the originator of Total Quality Management. Thus, globally accepted excellence in quality has become a form of standard for successful business.

Global importance of quality is also supported by the establishment of different and highly appreciated national quality awards. Thus, as a token of great respect of Japan for Deming, Deming Prize was established in 1951. This Prize is awarded every year to the organizations which exhibited quality excellence. It was only some thirty years later that the Americans adopted Deming's philosophy and, as a result, in 1987, Malcolm Baldrige National Quality Award was established. Other countries followed suit worldwide and established similar excellence awards.

2. Quality in Quality Management Standards and Quality Management System

There are different definitions which consider quality from the following aspects: conformity with requirements of products or services, suitability for use, value and price ratio, psychological criteria, and the like. Nevertheless, if we are to define quality in a way that is useful for its management, then in the assessment of quality we must include the true requirements of the customers i.e. their needs and expectations [4].

Standardization is one of the methods for customer-focused quality improvement. Namely, in 1980s, a need arose to establish universal quality standards so that the organizations worldwide could document their practices in that area. In 1987, the International Organization for Standardization published the first version of the international set of standards – Quality Management and Quality Assurance – ISO 9000. This set of standards was developed to enable organizations to improve customer satisfaction, continually improve their processes, and to effectively document the elements necessary for the maintenance of an efficient quality management system. In time, this set of standards was revised and thus, there are versions (issues) of this standard of 1994, 2000, 2008 and 2015. The current set of standards, Quality Management Systems – ISO 9000, includes the following standards:

- **ISO 9000:2015 – Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary.** This standard provides fundamental concepts, principles and vocabulary for quality management systems. It contains the terms and definitions that apply to all quality and QMS standards. This standard

lays out for the customers seven quality management principles and a process approach to ensure continual improvement.

- **ISO 9001:2015 – Quality Management Systems – Requirements.** This standard specifies requirements for a quality management system when an organization needs to demonstrate its ability to consistently provide products and services that meet customer requirements and expectations. It aims to enhance customer satisfaction through the effective application of the management system.
- **ISO 9004:2009 – Managing for the Sustained Success of an Organization – A Quality Management Approach.** This standard is focused on effectiveness and efficiency of quality management system. Despite not being envisaged for certification purposes, this standard can be used by organizations that wish to achieve higher progress than provided in the standard i.e. to attain sustainable success.
- **ISO 19011:2011 – Guidelines for Auditing Management Systems.** This standard provides principles of auditing, managing an audit programme and conducting management system audits, as well as guidance on the evaluation of competence of individuals involved in the audit process. It is applicable to all organizations that need to conduct internal or external audits of management systems or manage an audit programme.

Standard ISO 9001:2015 sets out the criteria for a quality management system and is the only standard in the family that can be certified to. Currently, the fifth edition of ISO 9001:2015 is effective and it has fully replaced the fourth edition of ISO 9001:2008. Despite the fact that the requirements of this standard are generic and are intended to be applicable to all organizations, it is evident that there is a significant difference between defining the quality in manufacturing organizations and service organizations. Namely, manufacturing organizations have a tangible product as an output of their processes – a product that can be seen, touched and directly measured. Here, quality is often defined by the level of its conformity with a particular technical standard. Other definitions may include performance, reliability, additions, durability and possibility of repair and servicing. In services, quality depends on experience and thus, in this case, the perception of service quality is rather subjective. There is a smaller number of tangible factors which can define service quality, but there are also perceptual factors such as kindness of staff, fast complaint handling and work atmosphere. Other definitions may include waiting time and service consistency. Accordingly, the Standard ISO 9001:2015, in accordance with the definitions provided in the Standard ISO 9000:2015, considers a product in four generic output categories: services, software, hardware and processed materials. Services and software are intangible, whereas hardware and processed materials are of tangible nature and are referred to as goods. However,

it is considered sufficient to analyse the outputs as two categories: products and services [5]. These terms can be also found in the Standard ISO 9001:2015 and are applied only to the products and services intended for, or required by the customers.

The series of standards Quality Management Systems – ISO 9000 is followed by the set of standards Quality Management– ISO 10000, that is, they represent its integral part. These standards deal with the technologies of support to quality systems if the organizations want to improve their quality management systems, processes and activities. Within this series, four standards are directly connected to the customer satisfaction:

- **ISO 10001:2008 – Quality Management – Customer Satisfaction – Guidelines for Codes of Conduct for Organizations.** This standard deals with the Code of Conduct which relates to the customer satisfaction, and its application may indicate whether the customer needs and expectations are met.
- **ISO 10002:2016 – Quality Management – Customer Satisfaction – Guidelines for Complaints Handling in Organizations.** This standard deals with complaints handling by recognizing and addressing the needs and expectations of complainants.
- **ISO 10003:2007 – Quality Management – Customer Satisfaction – Guidelines to Dispute Resolution External to Organization.** This standard addresses resolution of disputes relating to product-related complaints which cannot be satisfactorily resolved internally. Its application can minimize customer dissatisfaction stemming from unresolved complaints.
- **ISO 10004:2012 – Quality Management – Customer Satisfaction – Guidelines for Monitoring and Measuring.** This standard provides guidelines for increasing the satisfaction of customers external to the organization, with the focus on establishing more effective customer satisfaction monitoring and measuring processes.

3. Integrating Quality in Management Systems

Quality management system is a set of coordinated activities to analyse customer demands, define processes with resources contributing to the achievement of products acceptable for customers, and control the processes so defined, along with continuous improvement. Therefore, these activities direct and control the processes in an organization from the quality perspective in order to continually improve the efficiency and effectiveness of its performance.

It is vital to analyse the quality management system as part of a system integrated together with other management systems which may exist in an organization (environmental management, safety management, business continuity management, etc.). However, customers do not want integrated management system standards, but a model capable of adopting to the introduction of existing and future standards and, at the same time, to different requirements of the current ones [6]. To be unified and appropriately integrated with other, existing or potential management systems in the organization, ISO standard for quality management system applies three main concepts: process approach, PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle i.e. the circle of quality improvement, and risk-based thinking.

Process approach enables the organization to plan its processes and their mutual impact, and to integrate the processes and measures to achieve organization's objectives and desired process outputs. This approach is based on the principle where desired results can be achieved more efficiently when the activities and related resources are managed as a process [7, 8].

PDCA cycle describes the activities the organization should carry out to incorporate, as continual activity, constant improvement in its processes [9]. Namely, Deming promoted Shewhart cycle for learning and improvement by a so-called Deming Wheel, which resulted in PDCA cycle as the generally accepted methodology worldwide applicable to any process, in four steps (activities) [8, 9, 10]:

- **Plan:** Set the objectives of the system and processes, as well as resources necessary to deliver results. Existing processes need to be evaluated and according to the results, improvement plan needs to be developed together with specific measures for the evaluation of process performance.
- **Do:** Implement and control what was planned.
- **Check:** Monitor and measure process, product and service performance against defined objectives and results.
- **Act:** Take actions to improve the performance of processes, if necessary. Here, this means actions based on the results of the first three activities. The next step is repeated planning, since the process evaluation, planning and repeating of the entire cycle need to be continued as a spiral of continual quality improvement.

Risk-based thinking enables the organization to address risk in order to improve process outputs and prevent undesirable results, improve the effectiveness of the quality management system and define the extent of process planning and controls needed [11].

The aforementioned concepts provide for setting out the framework for constant improvements of organization's quality management system,

considering that its environment is constantly changing, together with the needs and expectations of customers. Thus, in addition to audit and review of quality management system to identify the areas and opportunities for improvement, the feedback from customers and other interested parties is also very important [12]. Continual improvement of quality management system will, directly or indirectly, improve other areas such as product quality, cost, profitability, competitiveness, employee relations and work environment, customer satisfaction and the like. Continual improvement is also important for an entire integrated management system as a unique system with common resources of different standardized management systems which are interconnected for improving the satisfaction of customers and other interested parties. It can be observed that the satisfaction of customers and other interested parties is set as the objective of all activities relating to planning, establishment, application, maintenance, and continual improvement of different management systems.

4. Quality as Priority of a Successful Organization

The organization which sets quality as one of its priorities, puts customer's needs and satisfaction first. This includes meeting, and even exceeding customer's requirements, which should be the result of joint efforts of organization's employees [9].

Namely, the customers are the only ones able to, in accordance with their needs and expectations, determine the product acceptability [8]. However, this does not mean that customer satisfaction should be perceived as statistical category, even though some definitions determine customer satisfaction as the level of satisfaction with a product of an organization in relation to the number of customers who return and buy more. Customer satisfaction shows to what extent the organization has responded to the needs of customers and the extent to which customers' expectations are met. This concerns the overall impression the buyers have of an organization. The higher level of customer satisfaction, the more sentimentally they are attached to a particular brand and organization and in this way, customers and organizations achieve a strong and mature relationship.

However, there is no generic procedure and single path to achieving quality within organizations. This is because each organization has its own organizational culture, staff and technologies. However, what constantly needs to be used as guidance toward success in achieving quality are the following, main guidelines: leadership commitment, customer focus, training, empowerment and involvement, measurement, recognition and rewards, and communication [13].

Leadership commitment to quality and constant improvement reflects on the activities of employees, and must be visible throughout all layers of management. This is not always a simple task, because it requires the change in organizational culture and work habits of employees, which is extremely difficult and time consuming. The organization must be customer-focused so that all employees must understand that customers are the purpose of their existence and work, since their paycheck depends on them. The organization must access desirable skill level and awareness of quality of its employees. The training in the area of quality should include all employees of an organization, starting from the top management. Additionally, the organization should provide opportunities and motivate its staff to take additional trainings in quality through different, optional training programmes. In this way, the organization demonstrates its commitment to continuous improvement of employee skills and, in turn, employees show their commitment to improve their capacities. After the training, employees should be given the opportunity to test what they have learned and to give suggestions for improvement of the processes they participate in, whereas their supervisors should be equipped with skills to evaluate and consider their suggestions. To monitor quality improvements, an organization should have historical data. Naturally, this is achieved by Critical Performance Indicators which, in this case, can be defined as the measures that contribute to customer satisfaction. When an individual or a team meets an established goal in the area of quality, such individual or a team should be recognised and properly rewarded. The recognition should commensurate with the value of the accomplishment, paying attention that when the recognition is given, it should be consistent. Eventually, the communication of an organization with its employees, customers and suppliers should be effective and able to recognise the market significance of each of these three participants in business processes.

Once the customers establish the connection with the organization by buying its product or service, they should be attracted to come back again and become the loyal customers. This is achieved if their demands are continuously traced and met. Satisfied customers return and buy more products or services, they tell other people about their experiences. Indeed, attracting new customers is costly and evidently, the expense of customer churn is proportionately high. Statistics suggest that the cost of keeping a customer is only one tenth of winning a new one. [14]. Organizations committed to quality are closely focused on retaining their customers. Customer retention relates to the activities taken by the organization to minimise customer churn and retain them in the customer portfolio. This process starts with the first contact the organization's employees have with customers and continues throughout the entire lifetime of their business relationship. Following new marketing trends and depending on their focus, organizations often create

their customer attraction and/or retention strategies, as well as different loyalty programmes. However, all customers are not profitable and thus, it is vital for the organization to consider a lifetime value of customer before deciding whether to win or retain a customer.

There are different methods to measure customer satisfaction and they can be direct or indirect. Direct methods relate to directly contacting customers and getting their feedback about particular products or services in one of the following ways: direct marketing, contact centres, getting customer feedback through face to face meetings, through questionnaire or third party agencies. However, direct methods are costly and require a lot of pre compiled preparations and analyses. For this reason, indirect methods are applied such as customer complaints and their loyalty.

Establishment of an efficient and effective complaints handling process, as defined and envisaged in ISO 10002:2016 [15] standard, is an indirect method of measuring customer satisfaction. Complaint handling is prescribed within the process which is capable of enhancing customer satisfaction. Introducing claims handling processes by using this standard should enable the organization to:

- a. turn unhappy customers into satisfied ones by implementing complaints handling process;
- b. use inputs on customer dissatisfaction to improve satisfaction of future customers.

Complaint management is not about reducing the number of complaints, but taking the information they generate and turning it into an opportunity for improvement of business processes.

Legislative bodies and different state authorities regulating services and products in particular areas have recognised the importance of customer satisfaction and included it in their laws and decisions. Thus, for example, in insurance industry, the Insurance Law (*Official Gazette of RS* no. 139/2014), together with the Law on Consumer Protection (*Official Gazette of RS* no. 62/2014 and 06/2016) regulates the protection of rights and interests of the consumers of insurance services. In this way, the manner of submitting complaints by insurance service consumers is also stipulated, as well as other obligations of companies relating to complaint handling. It is worth noting that the said legal regulations fully comply with standard requirements regarding quality management system and complaints handling processes. The National Bank of Serbia, as the authority in charge of insurance supervision, has also adopted the Decision on the Manner of Protecting the Rights and Interests of the Insurance Service Consumers. Similarly, customer satisfaction and protection is implemented in other areas dealing with different products and services.

5. Conclusion

The manner in which the concept of quality has evolved provides the understanding of the global significance of quality, and of the manner in which the success in quality management in the Far East has spread to the North America and the rest of the world, through the examples of good practice.

Tendency to constantly improve quality was followed by the need to establish universal standards in that area. The International Organization for Standardization has compiled the efforts of quality experts from different parts of the world by establishing the set of standards, Quality Management Systems – ISO 9000, and by accompanying sets of standards such as Quality Management – ISO 10000. These sets of standards have enabled organizations to enhance customer satisfaction, constantly improve their processes, and effectively document the elements necessary for maintaining an efficient quality management system.

Thus, quality management system should assist organizations to enhance customer satisfaction by meeting customers' requirements, needs, and expectations. The system should convey to organization's employees what needs to be done to obtain a product of required quality and should impact their activities in the manner in which they will perform their tasks in accordance with quality specifications. Quality management system should be integrated with other management systems which may exist in an organization and to that extent, three main concepts are applied: process approach, PDCA cycle or the circle of quality improvement, and risk-based thinking. Quality management systems established in an organization are subject to constant audit, review and improvement and in that process, the feedback from customers and other interested parties is vital.

Standards define customer satisfaction as customers' opinion of the extent to which their requirements are met. Thus, customer satisfaction shows to what extent the organization has responded to the needs of customers and the extent to which customers' expectations are met, and relates to the overall impression customers have of the organization. Main guidelines for achieving customer satisfaction are simple, but efficient. They leave enough room to adjust to specific characteristics of each organization and provide for new ideas for effective attainment of customer satisfaction. However, when developing the strategy for customer satisfaction improvement, an organization first needs to take into account the lifetime value of customers and subsequently, make a decision whether to focus on attracting or retaining customers, or to accept the fact that customer churn entails expenses. To assess customer satisfaction, measuring methods need to be established. One of common methods, which is also regulated by the quality management standard, is the indirect method of establishing complaints handling process.

Literature

- [1] Quality Management System Education and Resources, The History of Quality Management, <http://qualitymanagementsystem.com/total-quality-management/the-history-of-quality-management/> accessed on: 15/12/2016.
- [2] Kim Clark, Takahiro Fujimoto, The Power of Product Integrity, *Harvard Business Review*, November-December 1990. 68(6)/1990, pp. 107–118.
- [3] PP&S Inc., *Quality Management: Then, Now and Toward the Future*, Charlotte, USA, 2011.
- [4] John. S. Oakland, *Total Quality Management text with cases*, Elsevier Butterworth Heinemann, Oxford, 2006.
- [5] Nedeljko Živković, *Integrisani sistemi menadžmenta*, Faculty of Organizational Sciences, University of Belgrade, 2012.
- [6] Jan Jonker, Stanislav Karapetrovic, Systems Thinking for the Integration of Management Systems, *Proceedings of the Second International Conference on Systems Thinking in Management*, Manchester, UK, 2002.
- [7] Jeffrey H. Hooper, The Process Approach to QMS In ISO 9001 and ISO 9004, *Quality Progress, American Society for Quality*, December 2001.
- [8] SRPS ISO 9001:2015 – Quality Management Systems – Requirements. Institute for Standardization of Serbia, 2015.
- [9] Dan Reid, Nada Sanders, *Operations Management: An Integrated Approach*, Wiley, 2nd edition, 2004.
- [10] Darko Milutinović, *Total Quality Management as the Base of Contemporary Organization Business Excellence Model - Experiences of Pharmacy Organizations in the Republic of Serbia*, Doctoral Dissertation, Faculty of Business Economy Sremska Kamenica, 2016.
- [11] International Organization for Standardization, the process approach in ISO 9001:2015, ISO/TC 176/SC 2/N1289.
- [12] SRPS ISO 9000:2015 – Quality Management System – Fundamentals and Vocabulary. Institute for Standardization of Serbia, 2015.
- [13] Jack P. Pekar, *Total Quality Management – Guidning Principles for Application*, ASTM, 1995.
- [14] Paul Hague, Nick Hague, Customer Satisfaction Surveys & Research: How to Measure CSAT, <https://www.b2binternational.com/publications/customer-satisfaction-survey/> accessed on: 23/12/2016.
- [15] SRPS ISO 10002:2016 – Quality Management – Customer Satisfaction – Guidelines for Complaints Handling in Organizations. Institute for Standardization of Serbia, 2016.

Translated by: **Zorica Simović**

UDK: (047.3): 303.443:340.12:368:347.95:33(497.11)

Mr Slobodan Ilijić¹,

član Predsedništva Udruženja pravnika Srbije

PRIKAZ SAVETOVANJA

OSIGURANJE NA DVADESET DEVETOM SAVETOVANJU PRAVNIKA KOPAONIČKE ŠKOLE PRIRODNOG PRAVA

1) Decembra 2016. godine na Kopaoniku je održano 29. Savetovanje pravnika Kopaoničke škole prirodnog prava. Opšta tema savetovanja je glasila „Pravo i društveni imperativi“. Prispelo je mnoštvo radova, iz zemlje i inostranstva, od čega je 185 referata publikovano u četiri toma zbornika. Međutim, u ovom prikazu biće obuhvaćeni referati neposredno iz materije prava osiguranja ili referati vrlo bliski pojedinim institutima i pitanjima iz te materije.

2) Opšta karakteristika referata raspoređenih u Sekciji o osiguranju bila je da se većina odnosila na razmatranje Radnog teksta Građanskog zakonika Republike Srbije, koji je pripremila Komisija Vlade RS za izradu tog zakonika za javnu raspravu s alternativnim predlozima, a objavljen je 29. maja 2015. godine u Beogradu (dalje u tekstu: Prednactr GZ).

2.1. Organizator je na početku ove sekcije čelno mesto opredelio za referat počasnog predsednika Udruženja za pravo osiguranja Srbije **prof. dr Jovana Slavnića**, na temu „Obaveza osiguranika da osiguravaču prijavi nastupanje osiguranog slučaja“. U referatu se pošlo od razmatranja dva pitanja: prvo, od obaveze osiguranika da prijavi osiguravaču nastanak slučaja pokrivenog osiguranjem; drugo, od pokriva troškova koje je osiguranik imao u vezi s nastupanjem takvog slučaja.

¹ i-mejl: slobodan.ilijic@yahoo.com

Rad je primljen: 27. 01. 2017.

Rad je prihvaćen: 1. 02. 2017.

Razmatranje tih aktuelnih pitanja sastojalo se u komentarisanju odredaba nemačkog, austrijskog, švajcarskog i francuskog zakona iz materije ugovora o osiguranju, kao i odredaba Opšteg referentnog okvira za evropsko ugovorno pravo osiguranja, koji je ranije bio pripremljen u EU. Takav pristup omogućio je da se na kraju referata predlože formulacije novih odredaba članova 1432. i 1446a. Prednacrta GZ. Takođe, ukazano je i na mogućnost izmena još nekih njegovih odredaba. Nesumnjivo, referat ovog autora predstavlja značajan doprinos javnoj diskusiji povodom Prednacrta GZ, ali i otvoren poziv ostalim osiguravačima da uzmu učešće u javnosti povodom njegovih odredaba koje se tiču materije osiguranja.

2.2. **Dr Zoran Radović**, savetnik Instituta za uporedno pravo u Beogradu, podneo je referat na temu „Načelo krajnje dobre vere u osiguranju u Građanskom zakoniku Srbije“. U referatu su pokrenuta brojna pravna pitanja iz materije koja treba da bude ili je već postala predmet Prednacrta GZ. Ukazano je najpre na nekoliko načelnih pravnih pitanja iz okvira prava EU, koja su značajna za pristup redaktora tog pravnog akta ugovornim odnosima u osiguranju. Prvo, pri regulisanju ugovornog odnosa u osiguranju zakonodavac EU u primeni načela krajnje dobre vere zahtevao je od obe strane otvorenost, iskrenost i pouzdanost, tako da se referent založio da to bude na odgovarajući način ugrađeno i u Prednacrta GZ. Drugo, referent je skrenuo pažnju na pojavu protivrečnosti pri regulisanju pitanja prijavljivanja svih okolnosti osiguravaču. U obrazloženju te teze pošlo se u referatu od dejstva direktive o nekorektnoj trgovačkoj praksi prema potrošačima iz 2005. i direktive o pravima potrošača iz 2011., posle čega je referent precizirao da se na osnovu tih direktiva suštinski menja dosadašnji odnos između ugovarača osiguranja i osiguravača pri zaključenju ugovora o osiguranju. Po osnovu navedenih direktiva, istaknuto je u referatu, osiguranik potrošač više nije dužan da osiguravaču samoinicijativno saopštava sve okolnosti koje bi mogle da imaju uticaja na uslove pod kojima bi osiguravač zaključio ugovor o osiguranju. Po oceni referenta, ta pozicija osiguranika potrošača predstavlja zamku za njega jer je ostala u vidu nepromenjene obaveze ugovarača osiguranja odnosno osiguranika prema osiguravaču da samoinicijativno saopštava sve okolnosti od uticaja za uslove ugovora o osiguranju koji tek treba da zaključi. Treće, redaktorima Prednacrta GZ preporučeno je da u obzir uzmu jedan od predloga Evropskog udruženja za osiguranje i reosiguranje. Naime, to udruženje se kod organa EU zalagalo da se kod životnih osiguranja osiguravaču omogućí da profesionalno vrši procenu rizika, a ne da se od njega prvenstveno zahteva zaštita ličnih podataka osiguranika, čime ta zaštita ostaje iznad potreba osiguravača da proceni rizike i da profesionalno posluje. Sledeći nivo razmatranja u referatu odnosio se na prigovore Prednacrta GZ da nisu regulisani neki važni pravni instituti osiguranja. Prvo, konstatovano je da u Prednacrta GZ nedostaje pojam ugovora o osiguranju. Radi otklanjanja tog nedostatka, referent je formulisao svoj predlog odredaba o pojmu ugovora o osiguranju. U obrazloženju je istakao da je uz premiju

u pojam tog ugovora ugrađena i reč „doprinos“ – s obzirom na prirodu uzajamnog osiguranja. Drugo, konstatovano je da su se redaktori Prednacrta GZ opredelili za konsenzualnu formu pri zaključenju ugovora o osiguranju, ali je, uz rezerve prema toj formi ugovora, prigovoreno i da je ona nedovoljno jasno izražena. Izvesno protivljenje odredbama Prednacrta GZ o konsenzualnoj formi zaključenja ugovora o osiguranju ilustrovano je u referatu navođenjem primera iz prakse osiguranja, kao i posredstvom analize do sada uobičajenih faza u zaključivanju ugovora o osiguranju. Treće, konstatovano je da u Prednacrta GZ nije regulisan ugovor o posredovanju u osiguranju. Referent je predložio da se taj ugovor reguliše i u tom pravcu formulisao neke od njegovih odredaba, uključujući i najosetljivije pitanje tog ugovora – naknadu posrednika. Na narednom nivou razmatranja odredaba Prednacrta GZ referent se zalagao da se brišu odredbe o listu pokrića, uz obrazloženje da sadržaj lista pokrića treba prepustiti poslovnoj praksi. Referent se potom založio da se preinači formulacija o opštim i posebnim uslovima osiguranja u tom smislu da se osiguravač samo obaveže da ugovarača osiguranja upozna s opštim i posebnim uslovima osiguranja. U referatu su izložene i primedbe na neke druge odredbe Prednacrta GZ (odredbe o dužnostima prijavljivanja osiguravaču, o dužnostima osiguranika da osiguravaču prijavi povećanje rizika, kao i one o obavezi obaveštavanja o nastupanju slučaja pokrivenog osiguranjem). U većini navedenih primedaba referent je nastojao da formuliše svoje predloge odredaba na istom tragu. Na kraju, referent je predložio nove formulacije za odredbe Prednacrta GZ o interesu osiguranja, za odredbe o štetama prouzrokovanim ratnim operacijama i pobunama i za odredbe o saosiguranju.

2.3. **Mr Slobodan Ilijić**, član Predsedništva Udruženja pravnik Srbije, podneo je referat na temu „Prilog potpunijem definisanju pojmova u Radnom tekstu Građanskog zakonika Srbije“. Referent se najpre osvrnuo na odredbe Prednacrta GZ (čl. 330 do 332) u kojima je regulisana odgovornost za štetu u slučaju saobraćajne nezgode, sa predlogom da se prihvate rešenja iz odredaba ta četiri člana, a da se ne prihvati alternativa u odnosu na te članove Prednacrta GZ. U vezi s pojmom motornog vozila (član 330. Prednacrta GZ) u referatu je konstatovano da je redaktor tog člana nesumnjivo imao u vidu definiciju tog pojma iz Direktive 72/166 od 24. aprila 1972., ali da su iz te direktive izostavljeni neki od važnih elemenata iz definicije izvornog pojma motornog vozila. Posle uvida u odredbe navedene direktive, u zaključku referata preporučio je da se izvrši odgovarajuća pravna redakcija člana 330. Prednacrta GZ i da se ugrade izostavljeni elementi navedeni u referatu. Pošto je u referatu konstatovano da je pojam saobraćajne nezgode zajednički imenitelj svih odredaba čl. 330. do 332. Prednacrta GZ, a da je definicija tog pravnog pojma izostala u odredbama Prednacrta GZ, predloženo je da se taj pravni pojam ugradi među navedene odredbe. U zaključku referata predloženo je da se definicija nedostajućeg pravnog pojma saobraćajne nezgode

preuzme iz ratifikovane međunarodne multilateralne konvencije. Naime, ta konvencija je još od 1976. postojala u pravnom poretku države Srbije kao jedan od ključnih međunarodnopravnih izvora prava osiguranja. U osnovi ovog predloga u referatu stoji konstatacija da je Prednacr GZ preuzeo pojam motornog vozila iz prava osiguranja EU, pa nije bilo ustavnopravnih smetnji da se iz ratifikovane međunarodne konvencije preuzme pravni pojam saobraćajne nezgode.

2.4. Doktorand Pravnog fakulteta Univerziteta u Nišu **Jelena Janković** autor je referata na temu „Osiguranje za slučaj nezaposlenosti kao instrument za pravednu eko-tranziciju“. U referatu su razmatrani aspekti prava iz osiguranja i njihova dostupnost nezaposlenim licima, zatim tzv. zelene delatnosti, kao i integracija obrazovanja i rada putem učenja zasnovanog na radu.

3) Iz četiri toma objavljenih referata za svrhu ovog prikaza može da se izdvoji veći broj njih koji neposredno ne pripadaju pravu osiguranja, ali su zbog razmatranja pojedinih instituta ili pitanja bliski pravu osiguranja. Za svrhu ovog prikaza od tog broja odabrana su sledeća tri.

3.1. Predsednik Komisije za izradu Građanskog zakonika Republike Srbije **prof. dr Slobodan Perović** podneo je referat na temu „Prednacr Građanskog zakonika Republike Srbije“. Posle navođenja niza načela budućeg ugovornog prava Srbije, referent je iz 2.838 članova Prednacrta GZ izvukao definicije najvažnijih pravnih instituta, važnih za svakodnevno poslovanje u osiguranju. Zaposleni u osiguravajućoj delatnosti na jednom mestu u ovom referatu može da nađe odgovore na praktična pitanja svih obligacionih odnosa u osiguranju.

3.2. **Prof. dr Nataša Tomić Petrović** sa Saobraćajnog fakulteta Univerziteta u Beogradu pripremila je referat na temu „Rizici i zaštita prava na život u saobraćaju“. U referatu su svestrano analitički razmatrani međunarodnopravni i važeći nacionalni (domaći) izvori saobraćajnog prava u kojima su regulisani rizici, pravni instrumenti i vidovi zaštite u saobraćaju, a sve to polazeći od pojave koju predstavlja saobraćajna nezgoda.

3.3. Asistent Pravnog fakulteta u Beogradu **dr Svetislav Janković** obradio je temu „Neophodnost pravnog uređenja kombinovanog prevoza stvari u Građanskom zakoniku“. Referent je pošao od uporednopravnih i domaćih izvora prava, a zatim je teorijski i praktično rasvetlio pojam ugovora o kombinovanom prevozu stvari. Takođe, referat je na svetlost dana izneo razlike između tog i srodnih ugovora o prevozu stvari, posle čega je izlaganje zaokruženo predlogom kako taj ugovor može da se reguliše u odredbama Prednacrta GZ.

4) Za razliku od prethodnih savetovanja, ovogodišnje savetovanje pravnik na Kopaoniku nije donelo veliki broj referata neposredno iz materije prava osiguranja. Međutim, sadržinski referati iz sekcije o osiguranju, a naročito čelni referat, predstavljali su u materiji prava osiguranja značajan prilog javnoj diskusiji o Prednacrtnu GZ.

UDK: (047.3): 303.443:340.12:368:347.95:33(497.11)

Slobodan Ilijić, LL.M.¹

Member of Presidency of the Association of Serbian Jurists

CONFERENCE REVIEW

INSURANCE AT THE 29TH CONFERENCE OF JURISTS OF THE KOPAONIK SCHOOL OF NATURAL LAW

1) The 29th Conference of jurists of the Kopaonik School of natural law was held in December 2016. The main topic of the conference was Law and Social Imperatives. Many papers have arrived from the country and abroad and 185 papers were published in four volumes of the conference proceedings. However, this review shall include papers directly referring to the insurance law or papers that are related to certain institutes and issues concerning insurance.

2) Most papers in the Insurance Department were characterised by considerations of the working text of the Serbian Civil Code, which was prepared by the Commission of the Government of the Republic of Serbia responsible for that code, for the public debate with alternative proposals, and it was published on 29th May 2015 in Belgrade (hereinafter referred to as the Civil Code draft).

2.1. Organiser decided to put in the first place the paper written by the honorary president of the Association for Insurance Law of Serbia **professor Jovan Slavnić, PhD**, with the topic "Insured's obligation to report insured event to insurer". The paper started with consideration of two issues: firstly, insured's obligation to report insured event to insurer; secondly, cover of costs incurred by the insured regarding occurrence of such event. Consideration of such current issues included comments on provisions of German, Austrian, Swiss and French law on insurance

¹ e-mail: slobodan.ilijic@yahoo.com

Paper received: 27. 01. 2017

Paper accepted: 1. 02. 2017

contracts, as well as provisions of the Draft Common Frame of Reference that was previously prepared in the EU. Such approach enabled the author to propose in the end of the paper formulations of new provisions of Articles 1432 and 1446a of the Civil Code draft. Also, a possibility of changes in some other provisions was also stressed. Undoubtedly, paper written by this author presents a significant contribution to the public discussion regarding the Civil Code draft but also an open invitation to other insurers to participate in the discussion with regard to provisions relating to insurance.

2.2. **Zoran Radović, PhD**, an advisor in the Institute of Comparative Law in Belgrade, submitted a paper with the topic "The principle of good faith in insurance in the Serbian Civil Code". The paper covers numerous legal issues from insurance that should be or have already become subject of the Civil Code draft. First of all, several principal legal issues from the EU law framework were emphasised that are important so that the editor of that legal document has access to insurance contracts. Firstly, when regulating contractual relationship in insurance and applying good faith principles, the EU legislator required from both parties to be open, honest and reliable so that the author ensured it was embedded adequately in the Civil Code draft. Secondly, the author drew attention to contradictories when regulating issues of reporting all circumstances to an insurer. Explanation of such thesis in the paper started with the effects of the Directive concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market from 2005 and the Directive on consumer rights from 2011, after which the author precisely stated that these directives essentially change current relationship between an insured person and an insurer during conclusion of an insurance contract. The paper emphasised that pursuant to the stated directives an insured would no longer be liable to provide to an insurer any circumstances that may have influence on terms and conditions under which an insurance contract would be concluded by an insurer. According to the author that situation would be a trap for an insured because the insured's obligation to provide to an insurer any circumstances relevant for terms and conditions of an insurance contract to be concluded would remain unchanged. Thirdly, editors of the Civil Code draft were recommended to take into consideration one of proposals made by the Insurance Europe. Namely, that association advocated with the EU bodies to enable insurers to professionally assess risks concerning life assurances and not to primarily require from insurers protection of insured's personal data, which would leave that protection above insurers' needs to assess risks and professionally performs business operations. The next level of consideration in the paper referred to objections made to the Civil Code draft in terms that some important legal issues in insurance were not regulated. Firstly, it was concluded that the Civil Code draft lacked the term explaining the insurance

contract. In order to eliminate such deficiency, the author formulated his proposal of provisions regarding the term explaining insurance contracts. He stressed in the explanation that along with the premium, the term of the contract contained the word "contribution" – considering the nature of mutual insurance. Secondly, it was concluded that editors of the Civil Code draft opted for a consensual form when writing an insurance contract, but, with reserves to such contract form, an objection was raised stating that such form was insufficiently clear. Certain opposition to provisions of the Civil Code draft regarding a consensual form when writing insurance contracts was illustrated in the paper by showing examples from insurance practice as well as by analysis of current phases during conclusion of an insurance contract. Thirdly, it was concluded that the Civil Code draft failed to regulate brokerage contracts. The author proposed regulation of such contract and therefore formulated some of its provisions, including the most sensitive issue – brokerage fee. In the next level of consideration of provisions of the Civil Code draft the author advocated that provisions regarding the cover list were deleted with an explanation that contents of the cover list should be left to business practices. The author then advocated that formulation on general and special insurance terms and conditions should be changed so that the insurer should only be obliged to inform the insured on general and special insurance terms and conditions. The paper presents objections to some other provisions of the Civil Code draft (provisions on obligations to report to the insurer, on insured's obligations to report to the insurer increase of risk, and on obligation to inform about occurrence of an insured event). In most stated objections the author tried to formulate his proposals for provisions. Finally, the author proposed new formulations for provisions of the Civil Code draft regarding insurance interest, for provisions on claims caused by war operations and rebellions and for provisions on coinsurance.

2.3. **Slobodan Ilijić, LLM**, member of Presidency of the Association of Serbian Jurists, submitted the paper with the topic "Suggestions on regulation of certain issues in the working text of the Serbian Civil Code". First, the author dealt with provisions of the Civil Code draft (Article 330 to 332) regulating liability for claim in case of a car accident and proposed acceptance of solutions stated in provisions of those four articles, and not to accept an alternative in relation to those Articles of the Civil Code draft. Regarding the term of a motor vehicle (Article 330 of the Civil Code draft) the paper concluded that the editor of that article undoubtedly had in mind a definition of that term from the Directive 72/166 dated 24th April 1972, but that directive excluded some of important elements from the definition of the source term of a motor vehicle. Upon inspection of the provision of the stated directive, the author recommended, in conclusion of the paper, that a corresponding legal editing of the Article 330 of the Civil Code draft

should be done and to include omitted elements stated in the paper. Since the paper concluded that the term of a car accident was a common denominator of all provisions of Article 330 to 332 of the Civil Code draft, and that definition of that legal term was excluded from provisions of the Civil Code draft, the proposal was to include that legal term in the stated provisions. Conclusion of the paper proposed that definition of the missing legal term of a car accident should be taken from the ratified international multilateral convention. Namely, that convention existed since 1976 in the legal system of Serbia as one of the key international legal sources of insurance law. Basis of this proposal from the paper was the fact that the Civil Code draft took the term of a motor vehicle from the EU insurance law so there were no constitutional and legal obstructions to take the legal term of a car accident from the ratified international convention.

2.4. PhD student of the Faculty of Law, University of Niš, **Jelena Janković**, was the author of the paper with the topic "Unemployment insurance system as an instrument for a fair eco-transition". The paper dealt with aspects of rights from insurance and their availability to unemployed persons, then so-called green industry as well as integration of education and work by learning based on work.

3) We could single out many papers from the four volumes of published papers for the purpose of this review, which do not directly belong to the insurance law, but which due to considerations of certain institutes or issues are related to the insurance law. For the purpose of this review, the following three papers were selected.

3.1. President of the Commission responsible for making of the Civil Code of the Republic of Serbia, **professor Slobodan Perović, PhD**, submitted a paper with the topic "Draft of the Civil Code of the Republic of Serbia". After stating a set of principles of future contract law of Serbia, the author extracted from 2.838 Articles of the Civil Code draft definitions of the most important legal principles that are significant for regular insurance business operations. Employees in insurance industry can find in this paper answers to practical problems regarding any contractual relations in insurance.

3.2. **Professor Nataša Tomić Petrović, PhD**, Faculty of Transport and Traffic Engineering, University of Belgrade, prepared a paper with the topic "Risks and protection of the right to life in traffic". Starting with the meaning of a car accident, the paper analytically and comprehensively examined international legal and applicable national sources of the traffic law that regulate risks, legal instruments and types of protection in traffic.

3.3. Teaching Assistant at the Faculty of Law in Belgrade, **Svetislav Janković, PhD**, chose the topic "Necessity of regulating the multimodal transport in the Serbian Civil Code". The author started with comparative and national law sources and then theoretically and practically explained the term of a contract on

multimodal transport. The paper also showed differences between that and related contracts on transport after which followed a proposal on the manner to regulate such contract in provisions of the Civil Code draft.

4) Unlike previous conferences, this year's conference of jurists on Kopaonik did not see many papers directly related to insurance law. However, papers from the insurance department, and especially the first paper, presented a significant addition to the public discussion of the Civil Code draft regarding insurance law.

Translated by: Jelena Rajković

UDK: 655.55: 727.3: 368:323.27:681.322.2

Prof. dr Nebojša Š. Žarković,¹
Univerzitet „Džon Nezbit“, Beograd

PRIKAZ KNJIGE

NOVINE U OSIGURANJU 2016 (INSURANCE & INNOVATION 2016)

Urednici: dr Andreas Ekštajn (Dr. Andreas Eckstein), Aksel Libetrau (Axel Liebetrau), dr Anja Funk-Minhmejer (Dr. Anja Funk-Münchmeyer)

Izdavač: Ferlag Ferziherungsvirčaft, Karlsruhe (Verlag Versicherungswirtschaft, Karlsruhe), 2016. godina

Obim: 208 strana

Naraslo nadmetanje, novi rizici, promenljiva odanost i sklonost osiguranika i stalno preteća inflacija podstiču osiguravajuću delatnost na iznalaženje načina za uvođenje novina kako bi povećala obim posla, odnosno premiju osiguranja. Takve tržišne promene neprekidno se dešavaju, i osiguravači, ukoliko žele opstati, treba uvek da se prilagođavaju promenljivom okruženju. Napredak nove tehnologije i rastuća svest osiguranika o drugim uslugama za zaštitu od rizika stvaraju sve veći pritisak za novine u osiguranju. To važi posebno danas, u uslovima takozvanog „mekog tržišta“ i slabog privrednog rasta, što osiguravajućim društvima ne pruža niti izgleda za brzi rast premije, niti mogućnosti da steknu znatnije prinose od ulaganja.

Tema noviteti u osiguranju proteklih godina dobila je na važnosti u brojnim časopisima, studijama i na internetu. Knjiga *Novine u osiguranju 2016* upravo

¹ i-mejl: nzarkovic@sbb.rs.

Rad je primljen: 3. 03. 2017.

Rad je prihvaćen: 8. 03. 2017.

predstavlja potvrdu navedenog. Stvaralaštvo i novosti u grani osiguranja sada se smatraju neophodnim i ključnim za dugoročan uspeh. Neki stručnjaci iz osiguranja čak su mišljenja da je ova delatnost dospela na kritičnu tačku. Osiguravači mogu ili rasti, usredsređujući se na svoje stranke, ili nastaviti istim putem, uz postepeno pogoršanje poslovanja, dok će osiguranici prelaziti ka društvima s naprednijim rešenjima i poslovnim obrascima primerenijim svojim potrebama. Stoga ne čudi što osiguravajuće kuće prvenstvo pridaju upravo novinama u uslugama.

U isto vreme javnost smatra kako su društva za osiguranje spora u uvođenju novosti, a posebno zaštite za nove vrste rizika. Jedan stručnjak iz SAD svojevremeno je čak napisao da „otkako su osiguravači uveli savremeno osiguranje domaćinstva 1959, nije uvedena nijedna potpuno nova usluga neživotnog osiguranja za pojedince, odnosno domaćinstva”. Slično, na jednom od godišnjih skupova udruženja nemačkih osiguranika ključna poruka glasila je kako „osiguravači treba prilježnije i pametnije da rade na novinama te da prestanu pokušavati da prodaju jedne te iste usluge”.

Ipak, možemo istaći da, nasuprot uvreženom mišljenju u javnosti, osiguravači iznose na tržište nove usluge u osetnoj meri, što pokazuju i nalazi iz knjige *Novine u osiguranju 2016*. Štaviše, prema saznanjima istaknutim u ovome zborniku, osiguravajuća delatnost u tom pogledu ne zaostaje za drugim uslužnim delatnostima. Međutim, novine u osiguranju pre se dešavaju postepeno i u malim koracima, pa stoga nisu preterano uočljive.

Dokaz za postojanje sklonosti društava za osiguranje ka uvođenju novina jamačno predstavlja i ova knjiga, koja se već šest godina zaredom pojavljuje kao svojevrsni godišnjak novih zamisli i izazova u savremenom nemačkom osiguranju. U knjizi *Novine u osiguranju 2016*, koju su priredili urednici Ekštajn, Libetrau i Funk-Minhmejer, svoje mesto je našlo 19 kvalitetnih priloga. Napisalo ih je tridesetak stručnjaka, koji u izuzetno sažetom i razumljivom obliku ukazuju na osiguravajuće novine i mogućnosti njihove primene u svakodnevnoj tržišnoj praksi.

Od obrađenih tema koje se posebno ističu i privlače pažnju valjalo bi izdvojiti nekoliko napisa o digitalnoj revoluciji u osiguravajućoj oblasti, tu su zatim takođe novine u kratkoročnim osiguranjima, promene kod osiguranika, uhartijavanje u osiguranju, novine u osiguranju industrije, upravljanje prodajom polisa, činoci uspeha upravljanja novinama i drugo. Naročito je važno što ovo delo gotovo isključivo obuhvata primere iz prakse koji treba da nadahnu i ohrabre prevashodno rukovodeće ljude s tržišta osiguranja, kako bi našli sopstvene puteve osmišljavanja posla i uspešnog uvođenja noviteta.

Dobro je poznato da tržište osiguranja igra značajnu ulogu u prebacivanju rizika s onih koji mogu pretrpeti neočekivane štete na one što ih mogu najbolje preuzeti. U svom uvreženom obliku osiguranje je pretežno zasnovano na obrascu zajednice rizika. Mnogi rizici sabiraju se unutar posebnih zajednica, omogućavajući

osiguravaču da razudi i raspline moguće štete na brojne osiguranike. Ali jednako, u širem smislu, osiguranje može biti sredstvo koje pomaže otklanjanju posledica sistemskih rizika koji imaju opšte značenje za preduzeća i čitave delatnosti. Trajan rast tržišta za drugačiji prenos rizika dokaz je za tu proširenu ulogu osiguranja.

Uvođenje novina u neživotnom i životnom osiguranju, čemu značajan doprinos pruža knjiga *Novine u osiguranju 2016*, može pomoći primicanju znatno poboljšanoj podeli rizika na veći broj nosilaca, što bi doprinelo povećanju privredne uspešnosti. Međutim, tržišna nesavršenost znači da postoje granice do kojih osiguravači mogu i treba da prihvataju određene rizike. Pođe li se od raspoloživih informacija u privredi, postaje očigledno da postoji osetna zabrinutost da nepovoljni odбір rizika i subjektivnog rizika osiguravačima ne prouzrokuje ogromne štete. Osiguravajuća društva koja preuzimaju prevelike rizike mogu lako iscrpiti glavnica ako se ispostavi da su odštetni zahtevi neuobičajeno visoki. Neočekivani pad visine sredstava u osiguravajućoj delatnosti mogao bi tako dovesti do privremenog (ili čak i trajnog) manjka osiguravajuće sposobnosti, što bi, sa svoje strane, opravdalo oprezan pristup osiguravača novim pokrićima rizika. Kada istražuju prirodne granice obima obuhvata, društvima za osiguranje važno je da uravnoteže postepene i potpune novine.

Premda su neki mišljenja kako je stepen osavremenjavanja i razvoja prespor, noviteti u osiguranju ipak su izraženiji nego što mnogi primećuju. Kao i uvek, društvima će predstavljati izazov da uravnoteže samosvest u kreiranju i prodaji novih osiguravajućih usluga s prilagodljivošću novonastalim rizicima. Osiguravačima se može prigovoriti da ponekad pokušavaju stvoriti novine sami, bez dovoljnog uvažavanja potreba osiguranika. Ipak, u osiguravajućoj delatnosti i tu postoje izvesni znaci promena, na šta upućuju nalazi više stručnjaka koji su doprineli izlasku neosporno zanimljive i značajne knjige *Novine u osiguranju 2016*.

UDK: 655.55: 727.3: 368:323.27:681.322.2

Professor Nebojša Š. Žarković, PhD,¹
John Naisbitt University, Belgrade

BOOK REVIEW

INSURANCE & INNOVATION 2016

Editors: Andreas Eckstein, PhD, Axel Liebetrau, Anja Funk-Münchmeyer, PhD

Publisher: Verlag Versicherungswirtschaft, Karlsruhe, 2016.

Pages: 208

Increased competition, emerging risks, changeable customer loyalty and preferences, and ever-threatening inflation push insurance industry into seeking new ways toward introducing innovations, with the aim to increase the volume of business i.e. of the insurance premium. Such market changes keep happening all the time and to survive, insurers need to constantly adjust to such changeable environment. As new technologies have advanced and the insureds have become increasingly aware of other services designed to provide risk protection, insurance industry has been put under greater pressure to introduce novelties. This is especially true today, in the circumstances of a so-called „soft market“ and slow economic growth, which is not promising for insurance companies, both in terms of fast premium growth and possibilities to achieve higher return on investments.

In the past years, the topic dealing with insurance innovations has gained in importance in numerous journals, studies, and on the Internet. The book *Insurance & Innovation 2016* supports the aforementioned. Creativity and innovations in insurance business today are considered a necessary and pivotal condition for a long-term success. Particular insurance experts even consider that this industry has reached its critical point. Insurers can either expand their role through being customer-focused or continue their traditional ways. The latter will eventually lead to gradual deterioration of their business and tendency of

¹ e-mail: nzarkovic@sbb.rs.

Paper received: 3. 03. 2017

Paper accepted: 8. 03. 2017

insureds to seek the companies with more advanced solutions and business models that are better adjusted to their needs. Thus, it is not surprising that insurance companies put service innovations first.

At the same time, the public feels that insurance companies are slow in introducing innovations, particularly when it comes to the protection against new types of risks. An expert from the USA even wrote once that „since modern homeowners insurance became available in 1959, not a single major new non-life insurance service has been introduced for individuals i.e. households“. Similarly, at one of the annual gatherings of the German insurance buyers' association, key message was that „insurers need to work harder and smarter at innovation and stop trying to sell old products“.

Nevertheless, we can say that as opposed to common public belief, insurers are marketing new services to a considerable extent, which is also supported by the findings of the book *Insurance & Innovation 2016*. Moreover, according to these Proceedings, insurance industry does not lag behind other service-providing activities in that respect. However, insurance innovations happen rather gradually and with baby steps, and thus are not quite visible.

One of the evidence that insurance companies have a tendency toward introducing innovations is certainly this book which, for six years in a row, has been published as a year-book of its own kind, presenting new ideas and challenges of modern insurance business in Germany. The book *Insurance & Innovation 2016*, prepared by the editors Eckstein, Liebetrau, and Funk-Münchmeyer, includes 19 useful contributions. These are written by some thirty experts who summarize, in an extremely legible form, insurance innovations and possibility of their application in a daily market practice.

Among the topics discussed, several articles are particularly striking and worthy of attention such as those on digital revolution in insurance industry, innovations in short term insurance lines, changes among the insureds, securitization in insurance, innovations in industrial risk insurance, sales management of insurance policies, success factors in innovation management, etc. Particularly important in this respect is the fact that these papers include, almost exclusively, the examples drawn from practice, notably intended to inspire and encourage managers operating in insurance market and assist them in finding their own directions in organizing business and successful introduction of innovations.

It is a common knowledge that insurance market plays an important role in transferring risks from those who may suffer unexpected losses to those best equipped to assume such risks. In its conventional form, insurance is mainly based on the risk combination model. Numerous risks are grouped in special combinations enabling the insurer to disperse and spread possible losses across

numerous insureds. Similarly, in a broader sense of the word, insurance can be used to assist in eliminating the consequences of systemic risks which, for companies and entire industries, have a general meaning. The role of insurance so expanded is also evidenced by permanent market growth in a different risk transfer.

Introducing innovation in non-life and life lines – where the book *Innovations & Insurance 2016* represents a considerable contribution– can help in getting closer to a considerably upgraded distribution of risks to a larger number of carriers, which would contribute to successful economic growth. However, market imperfection means that there are limits to which insurers can and should accept particular risks. If we take into account the available information about economy, it becomes evident that there are strong concerns that adverse risk selection and moral hazard may cause huge damages to the insurers. In assuming the risks that are too high, insurance companies may easily exhaust the principal if claims turn out to be excessive. An unexpected drop in the amount of funds available in insurance industry could easily lead to temporary (or even permanent) insurance capacity shortage which, in turn, would justify a prudent approach of insurers to new risk covers. When exploring natural boundaries of the scope of insurance, insurance companies find it important to strike the balance between gradual and complete innovations.

Despite the fact that there are those who argue that the pace of modernization and development is too slow, insurance innovations are much more striking than they are aware. As always, the challenge for the companies will be to keep a balance between their confidence in creating and selling new insurance services and ways to adjust to emerging risks. In their occasional attempts to create innovations of their own, insurers can be subjected to criticism for not sufficiently taking into account the needs of insureds. Nevertheless, there have also been particular signs of changes in that respect, which is supported by the findings of numerous experts who have contributed to the publishing of this indisputably interesting and significant book, *Innovations & Insurance 2016*.

Translated by: Zorica Simović

UDK:368.212:369.021:368.042:368.041:368.425.73:347.347.518 (44)

Prof. dr Jasna M. Pak,¹
Univerzitet „Singidunum“, Beograd

PRIKAZ INOSTRANOG ČLANKA

OSIGURANJE MOTORNIH VOZILA PREDUZEĆA²

Ma koliko veliko, preduzeće koje u obavljanju delatnosti koristi motorna vozila (automobil, motor, radna mašina) treba da vodi računa o njihovom osiguranju. Osim obaveznih, osiguravači preporučuju zaključenje dobrovoljnih osiguranja koja odgovaraju posebnim potrebama preduzeća. Radi ograničenja rizika od saobraćajnih nezgoda moraju se poštovati neka pravila, naročito ona što se tiču preventivnih mera.

1. Obavezno osiguranje od građanske odgovornosti za štete u saobraćaju

Zakon predviđa obavezu osiguranja od građanske odgovornosti za sva kopnena motorna vozila za prevoz robe i ljudi: automobile, radne mašine, motocikle, skutere, viljuškare, prikolice i poluprikolice, pričvršćene ili nepričvršćene za vozilo. U slučaju saobraćajne nezgode ovo osiguranje obezbeđuje naknadu šteta koje su trećim licima prouzrokovali vozač ili neki od putnika u vozilu. Osiguranje pokriva štete koje se ogledaju u telesnoj povredi ili smrti pešaka, putnika, u štetama na drugim vozilima i drugim stvarima. Osiguranje pokriva građansku odgovornost

¹ I-mejl: jasnapak@ptt.rs

Rad je primljen: 20. 12. 2016.

Rad je prihvaćen: 27. 12. 2016.

² Izvor: <http://www.ffa-assurance.fr/content/entreprise-les-vehicules-et-assurance?parent=79&lastChecked=155> (pristupljeno 6. decembra 2016. godine).

preduzeća koje je zaključilo polisu, odgovornost vlasnika vozila, svakog vozača vozila koje pripada preduzeću i onda kada je vozač njime upravljao bez saglasnosti preduzeća. U ovom poslednjem slučaju osiguravač od odgovornog lica može da zahteva povraćaj isplaćenih iznosa na ime naknade štete trećim licima. Osiguranje takođe pokriva odgovornost putnika ukoliko je njihovo ponašanje uzrok nezgode (npr. slučajno otvaranje vrata).

Pokrivene su štete koje pretrpe treća lica u vozilu ili izvan njega. Nisu pokrivene štete koje pretrpe vozač i lica koja su izvršioci ili saučesnici krađe vozila preduzeća. Zaposleni u preduzeću koji su pretrpeli štetu u saobraćajnoj nezgodi na javnom putu (ne npr. na parkingu ili gradilištu) u kojoj je učestvovalo vozilo kojim je upravljao poslodavac, drugo zaposleno lice ili spoljni poslovni saradnik mogu da podnesu zahtev za naknadu štete od poslodavca ili spoljnog saradnika, naročito šteta koje nisu pokrivene socijalnim osiguranjem (naknada šteta usled naruženosti, neimovinske štete). Ukoliko je nezgoda nastala na putu koji nije otvoren za javni saobraćaj, štete su pokrivene socijalnim osiguranjem isključivo na osnovu regulative o nezgodama na radu.

Osiguranje pokriva štete na licima i štete na stvarima koje pretrpe treća lica i koje su nastale u saobraćajnoj nezgodi i usled požara ili eksplozije, pri čemu je u tome učestvovalo kopneno vozilo na motorni pogon. Posledice nezgode usled pada delova vozila, predmeta ili materija koje se prevoze takođe su pokrivene osiguranjem. U vezi s tim pokrivene su štete koje treća lica mogu da pretrpe usled zagađivanja životne sredine (zagađivanje puta usled prevrtanja prikolice s opasnim hemijskim materijama). Suprotno tome, nisu pokrivene štete na stvarima što se prevoze a mogu biti osigurane posebnim polisama za robu u prevozu.

2. Dobrovoljna osiguranja za vozila preduzeća

Osiguravači nude preduzeću više pokrića raznih rizika vezanih za motorna vozila. **Osiguranje od svih šteta** na vozilu obezbeđuje pokriće svih šteta nastalih bez obzira na to o kakvoj je nezgodi reč i bez obzira na to o kakvoj se krivici vozača radi. **Osiguranje od šteta usled sudara** pokriva samo one što su posledica udara pešaka, sudara s drugim vozilom ili životinjom čiji je vlasnika poznat. **Pokriće krađe i pokriće požara** obezbeđuju naknadu vrednosti vozila na dan požara ili krađe ili vrednosti utvrđene u ugovoru o osiguranju. Ugovor definiše uslove primene pokrića, kao i načine obeštećenja. Osiguravač može da zahteva preduzimanje preventivnih mera, naročito radi sprečavanja krađe vozila za prevoz robe i onoga što se prevozi, kao i sprečavanje požara. U principu, pokriće požara uključuje takođe naknadu štete koja je posledica eksplozije, udara groma ili samozapaljenja. Pokriće rizika od vandalizma takođe može da se obezbedi uz osiguranje od krađe

s različitim iznosima pokrića, kako je predviđeno ugovorom. **Osiguranje od loma stakla** najčešće pokriva štete na staklu na prednjoj strani vozila, a može da se proširi na bočna stakla, staklo na krovu vozila, zadnja svetla i retrovizor.

2.1 Pokrića koja su obavezno pridodata dobrovoljnom osiguranju vozila

Ako ugovor obezbeđuje pokriće šteta na vozilu (sve nezgode, štete usled sudara, krađa, požar i dr), vozilo je automatski pokriveno za slučaj prirodne ili tehnološke katastrofe i terorizma.³ Ako je zaključeno samo osiguranje od loma stakla, to proširenje pokrića ograničeno je na štete obuhvaćene osiguranjem prema definiciji osiguranog rizika.

2.2. Pokrića koja nisu obuhvaćena dobrovoljnim osiguranjem vozila

Za razliku od rizika od terorizma, osiguranje ne pokriva obavezno štete koje nastanu u slučaju **nemira i građanskih pokreta**. Međutim, veliki broj ugovora o osiguranju vozila preduzeća nudi mogućnost pokrića šteta na vozilu koje su nastale u takvim događajima, pa i kada se radi o vandalizmu. Neki ugovori o osiguranju vozila preduzeća obezbeđuju **pokriće prirodnih nepogoda** koje obuhvata nepogode kakve nadležni organ nije proglasio za prirodnu katastrofu.⁴ **Pokriće šteta koje pretrpi vozač** u okviru osiguranja koje zaključi preduzeće omogućava da vozač bude oštećen u slučaju da je povređen u saobraćajnoj nezgodi nastaloj njegovom krivicom, kao i kada je jedini učesnik u nezgodi. Zavisno od ugovora o osiguranju, to pokriće obuhvata troškove lečenja, hirurških intervencija, hospitalizacije, proteza; štetu usled privremene nesposobnosti za rad ili trajnog invaliditeta i štete koje pretrpe bliska lica usled smrti vozača. Naknada iz osiguranja umanjuje se za iznose koje isplaćuje socijalno osiguranje (u slučaju nezgode na radu ako je zaposleni bio na poslu u vreme nezgode ili bolesti, ili pak nije, ali je vozilo mogao da koristi za privatni prevoz).

Osiguranje pravne zaštite može da se ponudi bilo u okviru ugovora o osiguranju od odgovornosti za štete od motornih vozila, bilo u posebnom ugovoru. Mogu se ponuditi različiti nivoi pokrića pravne zaštite: u krivičnom postupku; u određenom sudskom postupku koji je preciziran ugovorom; u raznim sudskim

³ U Francuskoj je posebnim zakonom predviđeno da sva osiguranja imovine pokrivaju i katastrofalne rizike, pri čemu se premija za ovo pokriće plaća na svaki zaključeni ugovor i posebno se prikazuje u polisi. To osiguranje naziva se kvaziobaveznim jer premiju plaćaju samo oni što su zaključili neko imovinsko osiguranje, dobrovoljno ili obavezno (prim. prev).

⁴ Da bi se aktiviralo osiguranje od katastrofalnog rizika, nadležni organ u svakom konkretnom slučaju proglašava da je nastao događaj koji se smatra katastrofom. Prirodna nepogoda koja se ne smatra katastrofom pokrivena je osiguranjem kako je predviđeno ugovorom, a ne na osnovu propisa o osiguranju od katastrofalnih događaja.

postupcima s kojima se suočava preduzeće. **Pokriće pomoći na putu za vozila i putnike** može da se ponudi preduzećima bilo u okviru osiguranja motornih vozila, bilo kao poseban ugovor. To pokriće obezbeđuje opravku vozila ili njegov prevoz u slučaju kvara ili nezgode. Neki ugovori obuhvataju slanje otpalih delova, troškove smeštaja za vreme trajanja opravke ili prevoz do destinacije, troškove uklanjanja vozila i plaćanje kaucije u inostranstvu. Pomoć putnicima može da uključi povratak u zemlju prebivališta u slučaju nezgode ili bolesti, naknadu troškova lečenja u inostranstvu, prenos tela za slučaj smrti. Ugovorom se može predvideti franšiza s obzirom na kilometražu, kao i ograničenje u pogledu stranih zemalja preko čije teritorije se prelazi. Društvo za pomoć na putu obezbeđuje navedene usluge u naturi na osnovu telefonskog poziva i provere da postoji osiguravajuće pokriće.

2.3. Dopunska osiguranja prilagođena delatnosti preduzeća

Osiguranje stvari u prevozu. Obavezno osiguranje isključuje štete na stvarima u prevozu izuzev odevnih stvari putnika koje su uništene u vezi s nezgodom. U slučaju prevoza uređaja ili robe, potrebno je zaključiti dopunsko osiguranje.

Osiguranje posebnih prevoza. Propisi o obaveznom osiguranju predviđaju isključenja (npr. prevoz opasnih materija). Zavisno od toga koju delatnost preduzeće obavlja, potrebno je osigurati prevoz koji je isključen iz obaveznog osiguranja. Prevoz putnika i robe može takođe biti predmet posebnog osiguranja.

Osiguranje poverenih stvari. Obavezno osiguranje ne pokriva štete na pokretnim, nepokretnim stvarima ili životinjama koje su poverene osiguraniku. Zato je korisno da se pokriće iz osiguranja vozila proširi i na te stvari.

3. Različiti ugovori o osiguranju za preduzeće i njegova vozila

Pojedinačni ugovori i ugovori za skup vozila. Vozila preduzeća mogu biti osigurana pojedinačno, ili jednom polisom može da bude obuhvaćen skup vozila. Kod ugovora za zatvoreni skup preduzeće mora da obavesti osiguravača o svakom vozilu u svom voznom parku koje koristi. Kod ugovora za otvoreni skup vozila preduzeće obaveštava osiguravača o sastavu voznog parka na početku i kraju svake godine. Konačna premija utvrđuje se na kraju godine.

Ugovori o osiguranju radnih mašina. Radne mašine ponekad imaju dvostruku funkciju – kao vozila i kao sredstva za rad. Zato za njih mora da se zaključi obavezno osiguranje od odgovornosti u saobraćaju. Kada nastane štetni događaj, često je teško utvrditi da li je nastao u vezi s upotrebom mašine kao vozila

ili kao sredstva za rad. Da bi se izbegli granični problemi i višestruko osiguranje, poželjno je da preduzeće zaključi osiguranje od odgovornosti iz delatnosti kod istog osiguravača kod koga je zaključeno osiguranje od odgovornosti za štete u saobraćaju.

4. Korišćenje sopstvenih vozila za potrebe preduzeća

Osiguranje ugovarača osiguranja. Svaki ugovarač osiguranja koji redovno koristi svoje vozilo za potrebe preduzeća dužan je da o tome obavesti osiguravača. Ako to ne učini, osiguravač može da zahteva poništenje ugovora, ili, ako je naknadio štetu trećim licima, da zahteva povraćaj dela ili cele isplaćene naknade štete.

Osiguranje zaposlenih koji koriste svoje vozilo za potrebe preduzeća. Osiguranje zaključuje preduzeće u okviru osiguranja od odgovornosti iz delatnosti i ima za predmet saobraćajne nezgode koje prouzrokuje zaposleno lice koje koristi svoje vozilo u obavljanju posla. Nezgode nastale kada je vozilo korišćeno za privatne potrebe, kao što je prevoz na posao, nisu pokrivene osiguranjem. Iako to osiguranje ima iste karakteristike kao ugovor o obaveznom osiguranju, na njega se ne primenjuju propisi o obaveznom osiguranju (osigurana lica, iznos pokrića i dr). Ovo osiguranje ima dejstvo samo u slučaju da nema pokrića po osnovu obaveznog osiguranja koje zaključi zaposleno lice. Osiguranje često pokriva sve štete na vozilu čiji je vlasnik zaposleno lice i koje se koristi za potrebe obavljanja posla. U okviru tog tipa ugovora osiguravač može da zahteva od poslodavca da vodi registar o danima korišćenja vozila, da ažurira listu vozila koja su pokrivena u godini osiguranja i da sačuva potvrdu o isplati troškova po kilometraži.

5. Upravljanje rizicima vezanim za motorna vozila i osiguranje

Od zaključenja ugovora, kao i u toku njegovog trajanja, lica odgovorna za upravljanje rizicima preduzeća dužna su da vode računa o svim štetama i gubicima u vezi s korišćenjem vozila. Prilikom zaključenja ugovora netačna prijava ili prećutkivanje okolnosti od značaja za procenu rizika mogu da imaju različite posledice zavisno od toga da li je bilo zle namere ili nije. Ako nije bilo zle namere, osiguravač smanjuje naknadu iz osiguranja u srazmeri u kojoj su plaćena premija i premija koju je trebalo platiti. Kod obaveznog osiguranja od odgovornosti za štete od vozila preduzeća osiguravač će u potpunosti obeštetiti treća lica, ali će u odgovarajućem iznosu moći da se regresira od osiguranika. Ako je bilo zle namere, osiguravač može poništiti ugovor, u kom slučaju pokrića iz osiguranja nema. Osim toga, osiguravač ima pravo da zadrži naplaćenu premiju. Tada će garantni fond za

naknadu štete u saobraćaju naknaditi štetu žrtvama saobraćajne nezgode i podneti regresni zahtev protiv preduzeća. U toku trajanja ugovora osiguravač mora da bude obavešten o promenama rizika kao što su promena mesta garažiranja vozila, izmena namene korišćenja vozila, izmena na vozilu ili njegovoj opremi. Ako se osiguravač ne obavesti o novim okolnostima koje povećavaju rizik, primenjuju se sankcije kao kod netačne prijave okolnosti ili prećutkivanja prilikom zaključenja ugovora. Tako se, ako je došlo do saobraćajne nezgode, a povećanje rizika je utvrđeno posle slučaja pokrivenog osiguranjem, mogu primeniti dve sankcije: ništavost ugovora ili srazmerno smanjenje naknade iz osiguranja ako nije bilo zle namerе. U slučaju nastanka nezgode, preduzeće je dužno da je prijavi u roku od pet dana. Po pravilu, slanje popunjenog obrasca o nezgodi omogućava da se utvrde uzroci njenog nastanka. Preduzeće treba da sarađuje s osiguravačem i da dostavlja sve informacije i zahteve u vezi s nezgodom. Krađa mora da se prijavi u roku od dva dana. Najčešće se zahteva i zapisnik nadležnog organa.

6. Poštovanje zakonskih i ugovornih odredaba

6.1. Prevoz i sigurnost

Propisi koji se odnose na prevoz lica i tereta moraju da se poštuju, kao npr. propis o tome da vozilo mora biti prilagođeno za prevoz putnika. Za nepoštovanje tih propisa primenjuju se krivične sankcije. Osiguravač može takođe da odbije pokriće koje putnici pretrpe kada je prevoz obavljen u uslovima nedovoljne bezbednosti. U **obaveznom osiguranju** osiguravač obeštećuje žrtve, ali može da zahteva regres od osiguranika. Kod **dobrovoljnih osiguranja** osiguravač prihvata pokriće samo ako su poštovani uslovi predviđeni ugovorom.

6.2. Vozačka dozvola

Vrlo je važno da preduzeće redovno kontroliše važnost dozvole zaposlenih. Ako zaposleni upravlja vozilom bez dozvole, ili mu je dozvola oduzeta, ili nije produžena, osiguravač će u slučaju nezgode obešteti žrtve, ali će protiv odgovornog lica podneti regresni zahtev. Kada je reč o dobrovoljnom osiguranju, osiguravač u takvom slučaju neće naknaditi štetu.

6.3. Zloupotreba funkcije

Osiguranje normalno ima dejstvo kada vozač koristi vozilo za privatne potrebe bez saglasnosti preduzeća. U takvom slučaju, međutim, osiguravač

može da podnese regresni zahtev protiv zaposlenog. Preporučljivo je stoga da se zaposlenom dà pismena saglasnost da vozilo koristi u privatne svrhe.

7. Planovi prevencije rizika od saobraćajnih nezgoda

Osiguranje ne naknađuje celokupnu šteta preduzeća koja je posledica saobraćajne nezgode, kao npr. kazne usled prekoračenja rokova, gubitka poslovnog ugleda, nekorišćenja vozila, sprečenosti zaposlenih da obavljaju poslove. Svako preduzeće dužno je da napravi planove profesionalnih rizika u kojima moraju da se navedu rizici u saobraćaju vezani za delatnost, što je od posebne važnosti zbog toga što ovi rizici predstavljaju prvi faktor smrtnosti zaposlenih. Plan sadrži frekvenciju i obim šteta, program aktivnosti radi njihovog smanjenja i procenu efikasnosti preduzetih mera. Preporučuje se da se poslovi prevencije i sprovođenja plana povere stručnom licu u preduzeću ili spoljnom partneru.

7.1. Analiza frekvencije i obima šteta

Prikupljanje i analiza podataka o nezgodama nastalim u preduzeću omogućavaju da se utvrdi frekvencija i obim šteta, analiziraju uzroci, okolnosti i posledice nezgoda i da se one klasifikuju prema specifičnostima. U praksi, studija o štetama preduzeća oslanja se na analizu podataka o vozilu, vozaču, okruženju i organizaciji preduzeća. To omogućava da se precizira upotreba vozila, vrste prevoza, kilometraža, trajanje i učestalost prevoza, te da se otkriju nepravilnosti, uzrok nezgoda i troškovi. Ti elementi dozvoljavaju takođe da se sagledaju vrste štetnih događaja i da se odrede faktori na koje je moguće delovati. U obračunu troškova vezanih za nezgode u saobraćaju potrebno je izračunati direktne štete (u saobraćaju, nezgoda na radu), indirektne štete (franšiza, nekorišćenje vozila, nemogućnost zamene zaposlenih, vreme obrade predmeta) i posledične štete (nastale usled nepridržavanja rokova, nepovoljne socijalne klime, gubitka klijenta, smanjenja ugleda).

UDK: 621.3.099(1-924.22):(4-672 EEZ):368:368.032.7:368.214:339.176

Mr Miloš M. Petrović¹

PRIKAZ INOSTRANOG ČLANKA

DA LI SE PRIPREMA „TVRDI BREGZIT“?

Na iznenađenje velikog broja svetskih stručnjaka, medija, ali i državnika, 52 odsto građana Velike Britanije koji su se odazvali referendumu 23. juna 2016. godine odlučilo je da njihova država odustane od višedecenijskog članstva u Evropskoj uniji, iako je sama podrška Bregzitu bila daleko od zanemarljive na nacionalnom nivou (od 53,4 posto u Engleskoj, 52,5 odsto u Velsu, 44,2 odsto u Severnoj Irskoj do svega 38 procenata u Škotskoj).² Prvi efekat izjašnjavanja odmah se osetio na berzama, gde je snažno opala vrednost akcija u domenu osiguranja.³ Londonska berza zabeležila je pad vrednosti deonica od preko 15 odsto (*Legal&General, Standard Life*), „Axa“ i „Generali“ u kontinentalnoj Evropi takođe su osetili jak pad, a čak i američki osiguravači poput „MetLife“ i „Prudential Financial“ pogođeni su padom vrednosti akcija od sedam procenata.

Iako se nakon višemesečnog perioda razmatranja daljih koraka u 2017. godini očekuje formalno pokretanje postupka povlačenja te zemlje iz članstva EU, nova britanska vlada još uvek ne otkriva svoje karte, te nije ozvaničeno da li će

¹ Mr Miloš Petrović, doktorand na Fakultetu političkih nauka

I-mejl: petrovic1milos@gmail.com

Rad je primljen: 7. 01. 2017.

Rad je prihvaćen: 16. 01. 2017.

² Hunt Alex, Wheeler Brian, Brexit: All you need to know about the UK leaving the EU, BBC News, 12.12.2016, pristupljeno preko: <http://www.bbc.com/news/uk-politics-32810887>

³ Ralph Oliver, Rovnick Naomi, Gray Alistair, Insurance sector hit hard by Brexit vote, *Financial Times*, 24.6.2016, <https://www.ft.com/content/518b8902-39e9-11e6-9a05-82a9b15a8ee7>

izlazna strategija podrazumevati postepeno povlačenje uz kidanje što manje veza sa Briselom ili, s druge strane, opciju „tvrđog Bregzita“, pri čemu bi se radikalnijim prekidom veza povratio najveći deo kompetencija prenetih Briselu (uz što manje ustupaka) – što bi moglo da izazove poremećaje na obe strane sa teže predvidivim ishodom.

Tereza Mej, premijer Ujedinjenog kraljevstva, svojom izjavom da „Bregzit znači Bregzit“ daje prostora za interpretacije da će ta zemlja pokrenuti proceduru izlaska po tvrdom modelu, što, izgleda, potvrđuju i slične izjave evropskih zvaničnika. To bi moglo da znači napuštanje jedinstvenog tržišta i gubitak tretmana dojučerašnje članice, što mnoge stručnjake brine s obzirom na stepen povezanosti Unije sa jednom od najvećih zemalja članica, koja je u više od 40 poslednjih godina svoj sistem usklađivala s evropskim normama. Iz tog razloga mnoga preduzeća zalažu se za ugovaranje tzv. tranzicionih aranžmana imajući u vidu da ne mogu da čekaju završetak istupanja Londona iz Unije, a kako bi omogućili određeni stepen izvesnosti za razvoj svojih poslova. Nakon formalnog iniciranja postupka po članu 50. Ugovora o Evropskoj uniji u prvoj polovini 2017, pod uslovom da ne bude dodatnih institucionalnih postupaka poput potencijalnog izjašnjavanja britanskog parlamenta, predviđa se da će razdruživanje trajati oko dve godine.

Opcija „tvrđog Bregzita“ u drugačijoj bi meri pogodila različita područja, te tako posledice za delatnost osiguranja ne moraju odgovarati onima koje bi uticale na delatnost upravljanja imovinom. U svojim analizama mogućih ishoda „tvrđog Bregzita“ koje slede dalje u tekstu, britanski stručnjaci za osiguranje i finansijsku regulaciju Tobin Ešbi i Elizabet Bad poručuju da je blagovremeno planiranje od suštinskog značaja za subjekte koji posluju u navedenim oblastima, imajući u vidu da će mnoge firme imati potrebu za razmatranjem strukturnih promena, pa čak i restrukturiranja, kako bi se prilagodile izmenjenom poslovnom kontekstu.⁴

Pristup britanskih subjekata tržištima širom Evropske unije osiguran je kombinacijom različitih „pasoša“ u raznim direktivama, koje predviđaju pravo na slobodno kretanje radnika, kao i na osnivanje podružnica firmi ili pružanja prekograničnih usluga bez dodatnih lokalnih saglasnosti. Ove važne odredbe u praksi se ne odražavaju u istoj meri u različitim domenima finansijskih usluga, a zavise i od strukture i poslovnih usmerenja. Npr. „Lloyd“ je do referenduma bio posebno atraktivan za osiguravače zbog svojih „pasoških“ privilegija u Evropskoj uniji, ali se odmah po izjašnjavanju građana moglo čuti da će deo poslova biti prebačen na nivo podružnica u EU, čime bi se zaobišlo tržište ovog osiguravača.⁵

⁴ Ashby Tobin, Budd Elizabeth, BREXIT: What would a ‘hard Brexit’ scenario mean for insurers and wealth managers? Out-Law, 14.11.2016, <http://www.out-law.com/en/articles/2016/november/brexit-what-would-a-hard-brexit-scenario-mean-for-insurers-and-wealth-managers/>

⁵ Out-Law, BREXIT: Passporting rights ‘fundamental’ to insurers, Lloyd’s chair warns, 7.9.2016, <http://www.out-law.com/en/articles/2016/september/brexit-passporting-rights-fundamental-to-insurers-lloyds-chair-warns/>

Iako su predstavnici tog finansijskog giganta snažno zagovarali opciju ostanka u Evropskoj uniji, nakon izjašnjavanja građana „Lloyd” najavljuje odlučnost da ostane globalno središte inovativnih praksi u osiguranju i reosiguranju.

Iako predstavnici „Lloyda”, kao i brojni drugi akteri, izražavaju svoju uverenost u budućnost razvoja poslovanja, i dalje postoji bojazan da će nastupiti odliv kapitala, kao i tradicionalnog poverenja u London, što bi moglo da se odrazi na dojučerašnju poziciju vodećeg finansijskog centra u ovom delu sveta. U tom smislu jasno je da će istupanje Britanije iz Evropske unije imati svoje finansijske i druge posledice. S druge strane, treba napomenuti da čak ni opcija „tvrđog” Brezita neće rezultovati automatskom promenom nadležnosti i obaveza. U skladu sa svojom tradicionalno jakim pozicijom, London će ostati jak centar za pružanje finansijskih usluga, premda će, svakako, doći i do određenog „odlivanja” u centre poput Frankfurta, Pariza, Luksemburga pa i Dablina, zavisno od nivoa stručnosti i drugih faktora.

U domenu (malo)prodaje osiguranja u Velikoj Britaniji postoji jak fokus na poslovanju unutar same zemlje. To znači da „pasoške” privilegije na evropskom tržištu za britanske osiguravače koji tako posluju nisu od suštinskog značaja kao u drugim vidovima finansijskih usluga. S druge strane, situacija je drugačija za osiguravače koji posluju na drugim tržištima, jer u direktivi Solventnosti II ne postoje odredbe koje se odnose na pravo osiguravača ili reosiguravača iz države nečlanice za uspostavljanje firmi, podružnica i pružanja prekograničnih usluga u zemljama Evropske unije. Osiguravači koji žele da nastave ili da pokrenu poslovanje u EU moraće da osnuju odgovarajući pravni subjekt sa sedištem u zemlji Evropske unije. Pored toga, ne treba zaboraviti da „lokalna autorizacija” tj. pribavljanje lokalnih saglasnosti i dozvola uvek zahteva vreme, čak i kad se radi o ograničenom broju slučajeva, a kamoli kad postoje i brojniji zahtevi.

Neke osiguravajuće grupe već imaju podružnice u domenu osiguranja po pravilima Evropske unije, pri čemu stvar može biti rešena uvećanjem kapaciteta ili procene i razmatranjem kapitalizacije. Pojačana razmatranja finansijskih institucija u domenu Solventnosti II mogu biti znak daljih koraka u pravcu izdvajanja Britanije iz članstva Evropske unije.⁶ Drugi osiguravači koji su po osnovu „pasoša” sprovedili poslovanje iz Britanije moraće da traže autorizaciju ili možda da ugrade lokalni entitet koji će to učiniti. To bi moglo voditi u pravcu restrukturiranja, poput uspostavljanja novih podružnica ili pak prodaje neprofitabilnih firmi u državama Evropske unije. Racionalizacija bi mogla da stvori dodatne prilike za firme koje trenutno imaju mogućnost poslovanja u osiguranju u zemljama Evropske unije bez potrebe za „pasošem” tako što će preuzeti poslovanje od osiguravača koji nisu voljni da stupe u proces lokalne autorizacije.

⁶ Out-Law, BREXIT: Treasury select committee launches inquiry into EU insurance regulation, 15.9.2016, <http://www.out-law.com/en/articles/2016/september/brexit-treasury-select-committee-launches-inquiry-into-eu-insurance-regulation/>

U svojim izveštajima Tobin Ešbi i Elizabet Bad odvojeno posmatraju „Lloyds” i londonsko tržište, koji u velikom stepenu posluju u zemljama Evropske unije (tako je Evropski ekonomski prostor u 2015. godini ukupnoj premiji „Lloyda” doprinosa sa 11 odsto). Nije upitno da bi gubitak „pasoških” privilegija u slučaju tvrdog Bregzita imao značajan efekat na to poslovanje, te se „Lloyd” snažno zalaže za produžetak takvog režima. Ipak, političko opredeljenje Londona da u budućnosti ograniči slobodu kretanja može ovakva zalaganja učiniti neostvarivim, pa se kao alternativa pominju čak i razmatranja „Lloyda” za „kontinentalnom bazom”.

Tvrđi Bregzit imao bi različite posledice i na različite vrste osiguranja. U tom smislu ilustrativan je primer osiguranja motornih vozila. Važeća direktiva o osiguranju motornih vozila propisuje da pretplatnici ove usluge (npr. prema trećim licima) mogu da koriste tu uslugu širom Evropske unije. Direktiva takođe propisuje ukidanje graničnih provera osiguranja motornih vozila kako bi se osiguralo da vozila mogu biti upotrebljavana na jednako pristupačan način unutar same države članice kao i izvan nje, u drugoj državi članici EU. Tvrđi Bregzit bi možda vodio tome da britanska vlada počne da ugovara pojedinačne uzajamne sporazume sa svakom državom članicom kako bi se nastavilo sprovođenje dosadašnje prakse, uz pritisak da se u međuvremenu ugovore i „tranzicioni aranžmani”.

Kao kontrast domenu osiguranja, postoje odredbe koje regulišu ponudu finansijskih usluga i uspostavljanje firmi iz trećih zemalja unutar Unije bez potrebe da regulatorno telo EU sve to autorizuje shodno relevantnim pravnim aktima: MiFID II (Direktiva za tržišta finansijskih instrumenata) i MiFIR, akt koji ažurira pravila što se odnose na tržišta finansijskih instrumenata. Ipak, iako je to moguće, radi se o malom broju slučajeva i zahteva i formalnoj proceni ekvivalencije. Takođe, prema direktivi o menadžerima alternativnih investicionih fondova (AIFMD), postoji ograničena mogućnost takvih fondova da se reklamiraju klijentima na osnovu „pasoških” privilegija. Prethodno je neophodno da se testira (a potom i aktivira) mogućnost izdavanja pasoša za državu nečlanicu u područjima marketinga i rada podružnica. Kako bi to bilo omogućeno Velikoj Britaniji, EU bi trebalo da se izjasni da postoji „ekvivalencija” Londona (u pogledu ispunjenosti formalnih uslova) sa državama članicama Unije.

Kako bi preduzeće moglo da ima neometan pristup evropskom tržištu, kao glavna opcija stoji mogućnost uspostavljanja i pribavljanje lokalne autorizacije u državi članici Evropske unije. Ipak, u slučaju osiguranja, ovo je dugotrajan proces u kojem evropska zakonodavna tela možda ne bi bila u mogućnosti da odgovore na sve zahteve. U tom smislu potrebna su ispitivanja na koji način preduzeće u Evropskoj uniji može biti delegirano i „outsorsovano” (angažovanjem spoljnih saradnika) iz Britanije, kao i obratno. Direktive koje se odnose na upravljanje imovinom predviđaju takve aranžmane, ali i propisuju određene preduslove kako bi se osiguralo da svako ko upražnjava aktivnost tog tipa može da posluje u okviru

odgovarajućeg zakonodavnog okvira. Mogućnost delegiranja, „outsorsinga“ ili reosiguranja od velikog je značaja pre svega za Britaniju. U tom smislu važno je da bude postignuto formalno razumevanje sa Briselom da su britanski regulatorni okviri do izuzetne mere regulisani. U slučaju povezanih domena upravljanja investicijama, pod više direktiva predviđena je mogućnost EU preduzeća da delegiraju upravljanje portfeljom upravljača koji nije iz Evropske unije.

Kao odgovor tvrdom Brezitu sve se češće sugerše termin „ekvivalentnost“. Ipak, čak i tamo gde je taj termin primenjiv, to nije sveobuhvatno rešenje, te iako jeste od pomoći, ipak se radi o jednom procesu gde ne postoji alternativa konkretnijim merama poput lokalne autorizacije. Evropski regulatori takođe žele da osiguraju i to da poslovanje u okviru njihove nadležnosti ima dovoljno materijalno prisustvo, odnosno da takve firme ne budu svedene na formalnost gde se poslovanje zapravo u potpunosti sprovodi iz Londona, tj. izvan Evropske unije. Slična pitanja se postavljaju i u slučaju preduzeća baziranih u Evropskoj uniji, koja putem pasoških privilegija žele da pružaju usluge u Britaniji; i tu se mogu očekivati slični izazovi i zahtevi za ekvivalentnost. U slučaju bržeg istupanja Londona iz Evropske unije, Ešbi i Bad smatraju da će morati da usledi adresiranje i pitanja od šire evropske važnosti, poput daljeg rada preduzeća koja sprovode svoje aktivnosti prema Direktivi za tržišta finansijskih instrumenata.

Londonsko tržište je trenutno najveći globalni centar u domenu osiguravajućeg pokriva komercijalnog rizika i drugih vidova rizika, sa znatnim obimom osiguranja i reosiguranja, i pristupom petsto miliona osiguranika u Evropskoj uniji (procenjuje se da je prihod od premija u tom aspektu šest milijardi funti).⁷ U tom smislu od velike je važnosti da se očuva pristup ovom tržištu, što će biti predmet razgovora Londona i Brisela tokom istupanja Britanije iz Evropske unije. Pasoške privilegije u domenu finansijskih usluga i sloboda kretanja podrazumevaju da osiguravač ili broker može da pruža usluge ili uspostavi podružnicu u drugoj državi članici bez posebne dozvole, što neće biti tako kada prava iz Ugovora o Evropskoj uniji prestanu da važe za Veliku Britaniju.⁸

Postoje i drugi načini da se redefinišu veze sa Evropskom unijom i tržištima osiguranja. Model koji podrazumeva najmanje poremećaja bilo bi pristupanje Evropskom ekonomskom prostoru po ugledu na Norvešku i Island, mada je premijerka Mej sugerisala da postoji potreba za novim ugovornim odnosom umesto već postojećih rešenja. Pod ovim modelom Solventnost II i Direktiva o distribuciji osiguranja, kao i druga evropska pravila, i dalje bi se primenjivale u Britaniji i omogućile bi firmama da zadrže korist od pasoških privilegija. Ipak, najveće prepreke u ovom slučaju jesu političke, budući da bi bilo teško ubediti

⁷ Haken Bob, Hodgson Laura, What impact might Brexit have on the London insurance market? 8.8.2016, <http://www.insidebrexitlaw.com/blog/what-impact-might-brexit-have-on-the-london-insurance-market>

⁸ Ibid

građane koji su glasali za izlazak iz Evropske unije da pristanu na dalje sprovođenje slobode kretanja evropskih građana, a da u isto vreme britanski zakonodavci ostanu u obavezi usklađivanja s normama Evropske unije.

Primer Švajcarske, koja nije članica Evropskog ekonomskog prostora, može takođe poslužiti za razmatranje. Ta zemlja je sa Briselom potpisala niz bilateralnih sporazuma, uključujući i ugovor iz 1989. godine, kojim se evropskim osiguravačima u domenu neživotnih osiguranja dozvoljava pristup švajcarskom tržištu, i obratno. Ukoliko bi London želeo da postupi po ovom modelu, trebalo bi da otpočne sa pripremama za potpisivanja pojedinačnih bilateralnih sporazuma u svim oblastima, uključujući i delatnost osiguranja.

Literatura

- Hunt Alex, Wheeler Brian, Brexit: All you need to know about the UK leaving the EU, BBC News, 12.12.2016, pristupljeno preko: <http://www.bbc.com/news/uk-politics-32810887>
- Ralph Oliver, Rovnick Naomi, Gray Alistair, Insurance sector hit hard by Brexit vote, *Financial Times*, 24.6.2016, <https://www.ft.com/content/518b8902-39e9-11e6-9a05-82a9b15a8ee7>
- Ashby Tobin, Budd Elizabeth, BREXIT: What would a ‘hard Brexit’ scenario mean for insurers and wealth managers? Out-Law, 14.11.2016, <http://www.out-law.com/en/articles/2016/november/brexit-what-would-a-hard-brexit-scenario-mean-for-insurers-and-wealth-managers/>
- Out-Law, BREXIT: Passporting rights ‘fundamental’ to insurers, Lloyd’s chair warns, 7.9.2016, <http://www.out-law.com/en/articles/2016/september/brexit-passporting-rights-fundamental-to-insurers-lloyds-chair-warns/>
- Out-Law, BREXIT: Treasury select committee launches inquiry into EU insurance regulation, 15.9.2016, <http://www.out-law.com/en/articles/2016/september/brexit-treasury-select-committee-launches-inquiry-into-eu-insurance-regulation/>

UDK: 338.266 (4-62EEZ):368.16.003.12+ 65.12:339.91:061.1EEZ+(947.11)

Mr Miloš M. Petrović¹

PROPISI EVROPSKE UNIJE

UTICAJI DIREKTIVE 2007/60/EZ O PROCENI I UPRAVLJANJU RIZICIMA OD POPLAVA U ZEMLJAMA EU, REGIONU PODUNAVLJA I U REPUBLICI SRBIJI

Direktiva 2007/60/EZ o proceni i upravljanju rizicima od poplava (kolokvijalno poznata i kao *Floods Directive* tj. Direktiva o poplavama) od država članica Evropske unije zahteva da procene u kojoj su meri svi vodotokovi (poput reka, morskih i okeanskih obala itd.) pod rizikom od poplava, da mapiraju odnosno projektuju domete poplava, kao i rizike po imovinu i stanovnike u pogođenim oblastima, te da preduzmu odgovarajuće i koordinisane mere za smanjenje tih rizika.² Pored ostalog, Direktiva predviđa jasnija prava javnosti da pristupi informacijama o rizicima od poplava i upozna se s odgovarajućim merama u cilju jačanja uticaja na proces planiranja.³ Pored navedenih obaveza koje proističu iz njihovog članstva u EU, članice Unije obavezuju se i na koordinaciju u praktičnom upravljanju rizicima od poplava sa svim zemljama u relevantnom međunarodnom rečnom basenu, što uključuje i zemlje nečlanice poput Srbije, uz obavezu da u solidarnom duhu ne preduzimaju mere koje mogu da uvećaju rizike od poplava u

¹ Mr Miloš Petrović, doktorand na Fakultetu političkih nauka

I-mejl: petrovic1milos@gmail.com

Rad je primljen: 19. 02. 2017.

Rad je prihvaćen: 3. 03. 2017.

² International Commission for the Protection of the Danube River, *Flood Hazard and Flood Risk Maps of the Danube River Basin, Report on implementation of Article 6 of the European Floods Directive in the Danube River Basin District*, 2015, str. 5

³ Ibid

susednim zemljama.⁴ Takođe, prilikom primene navedene direktive države članice Evropske unije uzimaće u obzir i dugoročne trendove poput procesa klimatskih promena i praksi radi održive upotrebe zemljišta.

Stupanjem na snagu i primenom odredaba Direktive o poplavama omogućen je vremenski određen, odnosno fazni pristup problemu koji u velikim područjima kontinenta predstavlja tradicionalan izazov.⁵ Ovaj akt odnosi se na sve vrste poplava uzrokovanih dejstvom nabujalih reka, jezera, bujica, poplava u urbanim područjima, priobalnih poplava – kao posledica oluja ili cunamija, a od zemalja članica EU zahteva pristup upravljanju rizikom od poplava u tri faze.⁶

Najpre, članice EU obavezale su se da do 2011. godine naprave preliminarnu procenu rizika od poplava u svojim rečnim basenima i relevantnim priobalnim područjima, kako bi se prepoznale oblasti potencijalno višeg rizika od poplava.

Zatim, u područjima gde su identifikovani realni rizici od poplava, do 2013. godine članice Unije trebalo je da razviju mape oblasti u opasnosti od poplava (*flood hazard maps*) i mape oblasti pod rizikom od poplava (*flood risk maps*). Te mape identifikuju oblasti sa srednjim potencijalom od poplava (s najmanje jednim nastupajućim događajem u toku stogodišnjeg perioda) i ekstremne događaje niže verovatnoće s projekcijama dubine vode. U prepoznatim rizičnim područjima treba da budu naznačeni i parametri poput broja stanovnika pod potencijalnim rizikom, ekonomska aktivnost i rizik po životnu sredinu.

Najzad, do 2015. godine postavljen je rok za izradu planova za upravljanje rizicima u tim područjima. Ti planovi trebalo bi da uključe i mere namenjene smanjenju verovatnoće poplava i njenih posledica, te iako se odnose na sve faze ciklusa upravljanja rizicima od poplava, najveća pažnja biće posvećena prevenciji (u smislu sprečavanja nastanka štete od poplava izbegavanjem izgradnje stambenih i industrijskih objekata u aktuelnim i budućim područjima ili prilagođavanjem budućih razvojnih planova u vezi s rizicima od poplava), zaštiti (preduzimanju mera za smanjenje verovatnoće poplava i njihovog uticaja na relevantnom području određivanjem ili uspostavljanjem plavnih ali i močvarnih oblasti) i pripremljenosti (poput davanja instrukcija javnosti šta da radi u slučaju poplava). Imajući u vidu prirodu poplava, npr. u pogledu specifičnosti njihovog nastanka, razvoja itd. u različitim zemljama, članicama je putem principa supsidijarnosti ostavljeno dosta fleksibilnosti u pogledu postizanja pojedinačnih ciljeva i preduzimanja odgovarajućih mera.

Navedeni koraci treba da budu ispitivani svakih šest godina, u okviru ciklusa koji je koordinisan i sinhronizovan s implementacionim ciklusom Okvirne

⁴ Ibid

⁵ European Commission, The EU Floods Directive, 2007, pristupljeno: 1.2.2017: http://ec.europa.eu/environment/water/flood_risk/implem.htm

⁶ Ibid.

direktive o vodama Evropske unije iz 2000. godine.⁷ Kao početne ciljne tačke navedeni su razvoj oblika izveštavanja do 2009. godine i imenovanje nadležnih institucija do proleća 2010. godine.⁸ Takođe, kako bi se podržala primena Direktive u duhu saradnje i koordinacije, imajući u vidu broj tehničkih izazova za zemlje članice ali i države kandidate, kao i za zemlje evropskog ekonomskog prostora, i to da je zbog međunarodnih vodotokova potreban zajednički pristup, u okviru Zajedničke implementacione strategije uspostavljena je posebna radna grupa nadležna za poplave.⁹ Radna grupa se od početka fokusirala na tri stuba, na primenu Direktive o poplavama i razvoju modusa izveštavanja, koracima ka zajedničkoj primeni Direktive o poplavama i Okvirne direktive o vodama, kao i razmenama informacija o upravljanju rizicima od poplava (u koje spadaju i prakse u održivoj upotrebi zemlje, borbi protiv klimatskih promena, predviđanju poplava i bujica, mapiranju poplava, preliminarne procene rizika od poplava i integrisano upravljanje rečnim basenima u skladu sa Okvirnom direktivom).¹⁰

Što se tiče praćenja napretka, koje je, prema neformalnoj „tabeli napretka“, dostupno na sajtu Evropske komisije u cilju informisanja javnosti, a koji beleži samo prijem kompletiranih podnetih izveštaja (bez same ocene o usklađenosti pojedinačnih izveštaja sa samom Direktivom o poplavama ili kvalitetu u tom smislu), rezultati su ohrabrujući:¹¹

- sve države članice poslale su odgovarajuće obaveštenje o transpoziciji u zakonodavstvo (u skladu sa članom 17, za koji je rok bio do 26. 11. 2009.)
- sve države članice odredile su nadležne institucije / upravne organe u skladu sa članom 3. do isteka roka za obaveštavanje – 26. 5. 2010. godine
- sve države članice preduzele su preliminarnu procenu rizika od poplava u skladu sa članovima 4-5, za šta je rok o izveštavanju bio do 22.3.2012. godine
- sve države članice izradile su mape područja u opasnosti od poplava i pod rizikom od poplava osim Bugarske i Grčke (koje su to učinile u nepotpunoj meri), u skladu sa čl. 6, za šta je rok za izveštavanje bio do 22.3.2014. godine.

⁷ EUR-Lex, Direktiva 2000/60/EZ Evropskog parlamenta i Saveta o uspostavi okvira za delovanje Zajednice u području vodne politike, pristupljeno: 1. 2. 2017, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32000L0060>

⁸ European Commission, The EU Floods Directive, 2007, pristupljeno: 1.2.2017: http://ec.europa.eu/environment/water/flood_risk/implem.htm

⁹ European Commission, Implementing the EU Water Framework Directive & the Floods Directive, 2007, pristupljeno: 4. 2. 2017, http://ec.europa.eu/environment/water/water-framework/objectives/implementation_en.htm

¹⁰ European Commission, The EU Floods Directive, 2007, pristupljeno: 1.2.2017: http://ec.europa.eu/environment/water/flood_risk/implem.htm

¹¹ Ibid

1. Uklopljenost sa aktivnostima Međunarodne komisije za zaštitu reke Dunav

Radi preduzimanja koraka na široj, podunavskoj geografskoj osnovi, Međunarodna komisija za zaštitu reke Dunav (ICPDR) usvojila je Akcioni program za održivu prevenciju poplava u Dunavskom basenu na Ministarskom sastanku Međunarodne komisije 2004. godine.¹² Glavna ciljna tačka u primeni navedenog akcionog programa bilo je objavljivanje 17 akcionih planova protiv poplava iz te regije u 2009. godini, koji su zasnovani na 45 nacionalnih planskih dokumenata, što je omogućilo prvi sveobuhvatni uvid u aktivnosti da se umanje rizici od poplava u evropskom podunavlju.¹³ Ti akti ispituju trenutnu situaciju i postavljaju ciljeve i odgovarajuće mere za smanjenje uticaja i verovatnoće poplava, podizanja svesti i nivoa pripremljenosti i unapređenja predviđanja poplava. Ciljevi i mere zasnovani su na regulaciji upotrebe zemljišta i prostornom planiranju, povećanju kapaciteta za zadržavanje i odvod vode, tehničke aspekte odbrane od poplava, preventivne akcije poput predviđanja poplava i razvoja sistema upozorenja od poplava, izgradnju kapaciteta, podizanje nivoa svesti i pripremljenosti i prevenciju i sprečavanje zagađenja vode usled poplava.¹⁴

Na Ministarskom sastanku Međunarodne komisije 2010. godine usvojena je Dunavska deklaracija u kojoj su ministri podunavskih zemalja potvrdili dugoročnu posvećenost prevenciji i zaštiti od poplava kao zadacima od najvišeg prioriteta, uz obavezu daljih neophodnih napora za primenu Direktive o rizicima od poplava u čitavom podunavskom regionu. U tom smislu, pozdravljena je potreba za razvojem jedinstvenog međunarodnog plana za upravljanje rizicima od poplava, ili skupom više takvih planova, zasnovanih na Akcionom programu Međunarodne komisije za održivu prevenciju poplava u Dunavskom basenu i povezanim pojedinačnim planovima, sa ciljem da se predviđeni plan razvoja u roku od nekoliko godina postigne u sinergijskom i koordinativnom maniru.¹⁵

2. Izveštaj Međunarodne komisije za Republiku Srbiju

Na osnovu člana 6. Direktive o poplavama sačinjen je izveštaj Međunarodne komisije kojim se Evropska komisija, partneri ali i javnost obavješavaju o

¹² International Commission for the Protection of the Danube River, *Flood Hazard and Flood Risk Maps of the Danube River Basin, Report on implementation of Article 6 of the European Floods Directive in the Danube River Basin District*, 2015, str. 6

¹³ International Commission for the Protection of the Danube River, *Flood Hazard and Flood Risk Maps of the Danube River Basin, Report on implementation of Article 6 of the European Floods Directive in the Danube River Basin District*, 2015, str. 6

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

napretku po zemljama u regionu Podunavlja, na osnovu podataka dobijenih od članica Međunarodne komisije putem aktivnosti ekspertske grupe za poplave Međunarodne komisije.¹⁶

Što se tiče mapiranja oblasti u opasnosti od poplava u Republici Srbiji, do sredine 2013. godine, u okviru pojedinih međunarodnih projekata uglavnom je završeno mapiranje dometa poplavnih područja, ali uz visok stepen učešća nadležnih nacionalnih institucija i stručnjaka. Iako je identifikovano 99 takvih oblasti, mape za oblasti u opasnosti izrađene su za njih 27, i to za Dunav (projekti Danube FLOODRISK i SoFPAS), reke u Moravskom basenu (Velika Morava, Južna Morava, Zapadna Morava i 20 reka koje se u njih ulivaju – SoFPAS projekat), reke Tamnavu i Ub u Posavini (projekat koji je finansirala švedska EPA).¹⁷ Metodologije za mapiranje opasnih područja u ovim projektima bile su skoro iste, a utvrđeni su i kriterijumi za nivo poplava za srednji scenario (Q100) i scenario niže verovatnoće od poplava (Q1000). Ti scenariji prethodno su korišćeni u brojnim nacionalnim studijama. U svim projektima korišćeni su hidraulični modeli u 1D obliku za izračunavanje nivoa vode, uzimajući u obzir postojeću infrastrukturu za zaštitu od poplava. Projekcijom nivoa vode određen je i maksimalni domet oblasti podložnih poplavama. U okviru FLOODRISK projekta za Dunav, granice Q100 određene su na osnovu postojećih nasipa. Ukoliko su strukture zaštite od poplava adekvatno izrađene i održavane, ta oblast je posebno obeležena kao „zaštićena oblast“. Treba napomenuti i da istraživanje uticaja klimatskih promena nije bilo uključeno kao parametar u ovom izveštaju.¹⁸

S druge strane, u pogledu izrade mapa područja pod rizikom od poplava, korišćene su nešto drugačije metodologije u proceni rizika u odnosu na prethodno pomenute. U okviru SoFPAS projekta prepoznato je pet grupa podložnih riziku kao tzv. primaoci rizika:¹⁹

- **Stanovništvo:** korišćeni su podaci opština o određenim područjima i naseljima, popis iz 2002. godine i podaci CLC²⁰ o (dis)kontinuitetima urbanih sredina kako bi se izračunao broj stanovnika u oblastima pod rizikom od poplava. Takođe, podaci o posebno ranjivim kategorijama poput bolnica, škola, staračkih domova itd. dobijeni su od nadležnih ministarstava.
- **Ekonomске aktivnosti:** podaci CLC korišćeni su za utvrđivanje industrijskih, poljoprivrednih ili uslužnih kapaciteta, kao i mešoviten ekonomskih aktivnosti.

¹⁶ Ibid, str. 11

¹⁷ International Commission for the Protection of the Danube River, *Flood Hazard and Flood Risk Maps of the Danube River Basin, Report on implementation of Article 6 of the European Floods Directive in the Danube River Basin District*, 2015, str. 11

¹⁸ Ibid

¹⁹ Ibid, str. 17

²⁰ Više informacija o Corine land cover (CLC) tehnologiji dostupno je ovde: <http://land.copernicus.eu/>

- **Životna sredina:** „emiteri rizika“ su razgraničeni od „primalaca rizika“. Podaci o emiterima rizika (poput npr. deponija) dobijeni su od Agencije za zaštitu životne sredine Republike Srbije. Podaci o primaocima rizika (područjima osetljivim na zagađenje poput prostora korišćenih za izvlačenje vode namenjene ljudskoj upotrebi, rekreativnim vodama i vodama za kupanje, zaštićenim prirodnim celinama) preuzeti su iz Prostornog plana Republike Srbije.
- **Kulturno nasleđe:** spomenici, manastiri, tvrđave, palate i arheološka nalazišta.
- **Infrastruktura:** mreža železnice i puteva, rečne luke i aerodromi, strukture za zaštitu od poplava itd. prepoznate su kao posebna ciljna grupa primaoca rizika. Radi se o strukturama od izuzetnog značaja čijim uništavanjem ili poplavlivanjem indirektno može biti uzrokovana šteta na širokoj osnovi u vidu nemogućnosti kretanja i evakuacije stanovništva, prekida telekomunikacija, nemogućnosti dostavljanja dobara i pružanja usluga itd.

*Napomena: podaci o riziku od poplave odnose se na primer 27 obrađenih oblasti s potpunim informacijama.

3. Zaključci

U skladu sa odredbama Direktive o poplavama, kako bi bilo dostupno pouzdano sredstvo informisanja i značajna baza za određivanje prioriteta i preduzimanje daljih tehničkih, finansijskih i političkih odluka u pogledu upravljanja rizicima od poplava, neophodno je da se izrade mape oblasti u opasnosti od poplava i mape oblasti pod rizikom od poplava radi utvrđivanja i projekcije različitih potencijalnih ishoda poplava, uključujući i informacije o potencijalnim izvorima zagađenja životne sredine kao njihove posledice.²¹ Ugovorne strane Međunarodne komisije ulažu zajedničke napore da primene Direktivu o poplavama na nivou regiona Podunavlja i koriste Međunarodnu komisiju kao platformu za svrhu dostizanja zajedničke politike upravljanja rizicima od poplava u tom regionu. Iako nedostaju podaci iz pojedinih zemalja u kojima je u trenutku izrade Izveštaja Međunarodne komisije izrada mapa poplava još uvek bila u toku, dokument nudi pregled mapa oblasti u opasnosti od poplava i mape oblasti pod rizikom od poplava za region Podunavlja sa opisom primenjenih kriterijuma, što pokazuje spremnost da se javnosti i partnerima predoče rezultati zajedničke saradnje podunavskih zemalja u cilju smanjenja rizika od poplava.

²¹ International Commission for the Protection of the Danube River, *Flood Hazard and Flood Risk Maps of the Danube River Basin, Report on implementation of Article 6 of the European Floods Directive in the Danube River Basin District*, 2015, str. 25

Literatura

- International Commission for the Protection of the Danube River, *Flood Hazard and Flood Risk Maps of the Danube River Basin, Report on implementation of Article 6 of the European Floods Directive in the Danube River Basin District*, 2015, str. 5–25
- European Commission, *The EU Floods Directive*, 2007, pristupljeno: 1.2.2017: http://ec.europa.eu/environment/water/flood_risk/implem.htm
- EUR-Lex, Direktiva 2000/60/EZ Evropskog parlamenta i Saveta o uspostavljanju okvira za delovanje Zajednice u području vodne politike, pristupljeno: 1.2.2017, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32000L0060>
- European Commission, *Implementing the EU Water Framework Directive & the Floods Directive*, 2007, pristupljeno: 4.2.2017, http://ec.europa.eu/environment/water/water-framework/objectives/implementation_en.htm
- Corine Land Cover – Copernicus Land Monitoring Service, 2017, pristupljeno: 8.2.2017, <http://land.copernicus.eu/pan-european/corine-land-cover>

UDK: 368.214:368.04:368.025.8:368.18:343.197(4-672EEZ)(497.12)

Prof. dr Jasna Pak¹

Univerzitet „Singidunum“, Beograd

INOSTRANA SUDSKA PRAKSA

ODLUKA EVROPSKOG SUDA PRAVDE C-162/13²

Prethodno pitanje - Obavezno osiguranje od građanske odgovornosti za štete iz upotrebe motornih vozila – Direktiva 72/166/EZ, član 3. stav 1. – Pojam „upotreba vozila“ – Nezgoda koju je prouzrokovao traktor s prikolicom.

Vrhovni sud Slovenije zatražio je od Evropskog suda pravde tumačenje člana 3. stav 1. Direktive 72/EEZ od 24. aprila 1972. godine o usaglašavanju zakonodavstva država članica u oblasti osiguranja od građanske odgovornosti za štete iz saobraćaja motornih vozila i kontroli obaveze da se zaključi osiguranje od tog rizika.³ Zahtev je postavljen u vezi sa sporom između D. Vnuka i društva za osiguranja „Triglav“ radi naknade štete na osnovu obaveznog osiguranja od odgovornosti automobilista.

¹ I-mejl: jasnapak@ptt.rs

Rad je primljen: 15. 03. 2017.

Rad je prihvaćen: 17. 03. 2017.

² Odluka je objavljena na sajtu www.curia.eu.

³ Evropski sud pravde, pored nadležnosti da kontroliše zakonitost akata koje donose nadležni organi Evropske unije, ima nadležnost da donosi odluke o prethodnim pitanjima u vezi s tumačenjem Ugovora o Evropskoj uniji, valjanosti i tumačenja akata koje su doneli nadležni organi, kao i statuta tela osnovanih aktom Saveta ako to ovi statuti predviđaju. Kada se neko takvo pitanje postavi pred nekim sudom države članice, taj sud, ako smatra da je odluka o tome potrebna za donošenje njegove presude, može da zatraži od Suda pravde da odluči o tom pitanju (član 234. Ugovora o Evropskoj uniji).

1. Osnovne činjenice

Prilikom utovara bala sena u namenski objekat na poljoprivrednom gazdinstvu, 13. avgusta 2007. godine, traktor s prikolicom udario je u merdevine na kojima se nalazio D. Vnuk, koji je usled pada povređen. On je tužio društvo za osiguranje „Triglav“, kod koga je vlasnik traktora imao zaključen ugovor o obaveznom osiguranju od odgovornosti iz upotrebe vozila, radi naknade neimovinske štete u iznosu od 15.944,10 evra sa pripadajućom kamatom. Osiguravač nije prihvatio da naknadi štetu, s obrazloženjem da nezgoda nije nastala iz upotrebe vozila u saobraćaju. Osim toga, on je ukazao i na činjenicu da je premija osiguranja izračunata s obzirom na rizik koji predstavlja određena kategorija vozila. Traktori predstavljaju manji rizik jer se uglavnom ne koriste u saobraćaju na javnom putu, i zato je premija niža nego kod drugih vozila. Bilo bi drugačije da su pokrivenе štete koje traktor prouzrokuje van javnog puta. Vnuk je podneo tužbu radi naknade štete. Prvostepeni sud odbio je zahtev, uz obrazloženje da obavezno osiguranje u saobraćaju pokriva štetu nastalu upotrebom traktora kao prevoznog sredstva, ali ne dok je u funkciji radne mašine ili pogonskog sredstva. Drugostepeni sud odbio je žalbu D. Vnuka. U postupku pred Vrhovnim sudom, kome je podnet predlog za reviziju, D. Vnuk je istakao da pojam upotrebe vozila u saobraćaju ne može da se ograniči na vožnju na javnom putu i da traktor i prikolica predstavljaju vozilo koje je bilo u saobraćaju jer se radilo o parkiranju po završetku vožnje. Traktor nije korišćen kao mašina u vreme nastanka nezgode. Osiguravač je, pak, tvrdio da se ne radi o upotrebi traktora u njegovoj funkciji u saobraćaju nego u funkciji rada na poljoprivrednom gazdinstvu. Vrhovni sud Slovenije je, u toku postupka po reviziji, podneo zahtev Evropskom sudu pravde (dalje ESP) u vezi s tumačenjem pojma „upotreba“ vozila, naime, da li taj pojam obuhvata i upotrebu traktora kao vozila u smislu člana 15. Zakona o obaveznom osiguranju u Sloveniji.⁴ U zahtevu, sud je istakao da Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju ne definiše pojam „upotreba“ vozila te da je tu pravnu prazninu popunila sudska praksa. Nacionalni sudovi generalno smatraju da nije od suštinskog značaja utvrđivanje da li je šteta nastala na javnom putu ili je nastala dok je vozilo stajalo. Suprotno tome, ne smatra se da obavezno osiguranje iz člana 15. Zakona pokriva situacije u kojima se neko vozilo koristi kao mašina, npr. dok traktor funkcioniše kao mašina u polju. U vezi s tim, Vrhovni sud Slovenije navodi da je glavna svrha obaveznog osiguranja zaštita žrtava saobraćajnih nezgoda koje na javnom putu nastanu iz upotrebe motornih vozila. Međutim, štete koje nastanu iz upotrebe vozila kao radne mašine nisu pokrivenе osiguranjem jer u takvom slučaju nije reč o saobraćaju na javnom

⁴ Član 15. Zakona: „Vlasnik vozila je dužan da zaključi ugovor o osiguranju od odgovornosti za štete koje prouzrokuje drugima iz upotrebe vozila: usled smrti, povrede tela ili zdravlja ili uništenja ili oštećenja stvari, osim za štete na stvarima koje su primljene u prevoz.“

putu. Osim toga, sud tvrdi da se u pet direktiva EU koje se odnose na osiguranje od odgovornosti za štete od motornih vozila govori o korisnicima puta, saobraćaju na putu, ali ne pojašnjava šta bi se moglo smatrati upotrebom vozila. Zato bi se moglo zaključiti da su obaveznim osiguranjem pokrivena samo štete koje nastanu od vozila na javnom putu, a ne bilo kojim načinom upotrebe vozila. Zbog te praznine Vrhovni sud je prekinuo postupak i postavio sledeće pitanje: „Treba li pojam ‘saobraćaj vozilima’ u smislu člana 3. stava 1. Prve direktive tumačiti kao da ne obuhvata okolnosti konkretnog slučaja kada je traktor osiguranika tuženog društva za osiguranje prilikom utovara bala sena udario tužioca koji se nalazio na merdevinama, jer se ne radi o nezgodi koja je nastala u saobraćaju na putu.“

2. Pravni okvir

Da bi se odgovorilo na pitanje koje je postavljeno, ESP je trebalo da utvrdi da li traktor može da se smatra vozilom u smislu člana 1. tačke 1. Prve direktive, da li su štete koju je pretrpeo Vnuk nastale u saobraćaju i da li se na nezgodu čija je on bio žrtva odnosi obaveza zaključenja osiguranja građanske odgovornosti iz člana 3, stav 1. te direktive. Sud je dao odgovor tako što je uzeo u obzir cilj i domašaj direktiva koje su donete u oblasti obaveznog osiguranja od odgovornosti za štete od motornih vozila.

*Prva direktiva.*⁵ Prva direktiva jedna je od više direktiva čijim su donošenjem postepeno propisane obaveze država članica u oblasti osiguranja od odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila. U cilju uspostavljanja jedinstvenog tržišta osiguranja, ova direktiva zahteva od država članica da uvedu obavezno osiguranje od odgovornosti automobilista i radi lakšeg odvijanja saobraćaja ukinu kontrolu međunarodne karte osiguranja (zeleni karta). Direktiva nije utvrdila obaveznu sadržinu osiguravajućeg pokrivača, ostavila je državama članicama da to učine vodeći računa da osiguranje obezbedi naknadu štete žrtvama saobraćajnih nezgoda. Međutim, pokrivač iz osiguranja razlikovalo se od države do države, tako da je bolji ili lošiji položaj oštećenih lica zavisio od toga u kojoj se državi nezgoda dogodila.

ESP je razmatrao član 1. i član 3. stav 1. Direktive. U članu 1. se daje definicija motornog vozila: „Za potrebe ove direktive treba smatrati da je vozilo svako vozilo na motorni pogon koje je namenjeno za kretanje po kopnu i koje se pokreće mehaničkom snagom, a koje se ne kreće po železničkoj pruzi, kao i prikolice, i kada nisu spojene. Član 3. stav 1. Direktiva od značaja je u konkretnom slučaju zbog toga što propisuje da osiguranje pokriva građansku odgovornost za štete iz upotrebe vozila: „...svaka država članica preduzima sve odgovarajuće mere kako bi osigurala

⁵ Direktiva 72/166 Saveta od 24. aprila 1972, OJ L 103 od 2. maja 1972. godine o usaglašavanju zakonodavstva država članica koje se odnosi na osiguranje motornih vozila i kontrolu obaveze osiguranja od te odgovornosti.

da građanskopravna odgovornost u pogledu upotrebe vozila koja se uobičajeno nalaze na njenom području bude pokrivena osiguranjem. Naknada štete, obim i uslovi osiguravajućeg pokrića treba da budu utvrđeni na osnovu tih mera.“ Od značaja za donošenje mišljenja u konkretnom slučaju jeste i preambula Direktive jer se u njoj koristi pojam „promet“ u kontekstu liberalizacije kretanja motornih vozila na području jedinstvenog tržišta. Za odgovor na pitanje nacionalnog suda ESP je cenio da li je Republika Slovenija koristila mogućnost da se na vlasnike traktora ne odnosi obaveza zaključenja osiguranja od odgovornosti koja je predviđena u članu 4. Direktive. Taj član predviđa da svaka država članica može odstupiti od odredaba člana 3. stav 1. i isključiti obavezu osiguranja za određene vrste vozila ili za određene subjekte. Listu takvih vozila utvrđuje svaka pojedina država i o tome obaveštava sve ostale države članice i Komisiju.

*Druga direktiva.*⁶ Direktiva je doneta u cilju usaglašavanja sadržine osiguravajućeg pokrića koje treba da se obezbedi u državama članicama. Ona je rezultat nastojanja evropskog zakonodavca da se žrtvama nezgoda od motornih vozila obezbedi osiguravajuća zaštita koja se neće mnogo razlikovati od države do države članice. Direktiva propisuje: da obavezno osiguranje koje predviđa Prva direktiva pokriva kako štete na stvarima tako i štete na licima; da isključenja iz zakona i ugovora o osiguranju ne utiču na pravo trećih oštećenih lica na naknadu štete od osiguravača (kad su štete prouzrokovane vozilom kojim upravlja neovlašćeni vozač, lica koja nemaju vozačku dozvolu ili lica koja ne poštuju propise o bezbednosti vozila); da osiguranje pokriva štete na licima koje pretrpe članovi porodice ugovarača osiguranja, vozača ili bilo kog drugog lica odgovornog za nezgodu; da limit osiguravajućeg pokrića ne može biti niži od onog koji je u ovoj direktivi i koji se revidira prema promenama evropskog indeksa potrošačkih cena; da svaka država osniva telo radi naknade štete od neosiguranih i nepoznatih vozila. Države članice mogu ograničiti ili isključiti obavezu tog tela da naknadi štete na stvarima koje prouzrokuje nepoznato vozilo. Međutim, ta mogućnost je zatim isključena Direktivom 2005/14 (Peta direktiva), koja predviđa da su osiguranjem pokrivene i štete na stvarima ako su u saobraćajnoj nezgodi nastale znatne štete na licima.⁷

*Treća direktiva.*⁸ Ova direktiva proširuje osiguravajuće pokriće na štete na licima svih putnika osim vozača. Države članice dužne su da preduzmu sve potrebne mere kako bi obezbedile da iz osiguranja ne budu isključene štete koje pretrpi putnik na osnovu činjenice da je znao ili je trebalo da zna da je u trenutku nezgode vozač vozila bio pod uticajem alkohola ili drugih opojnih sredstava. Osiguranje iz člana 3. stav 1. Prve direktive obuhvata štete na licima i oštećenje stvari pešaka,

⁶ Direktiva 84/5/EZZ od 30. decembra 1983, JO L 8 od 11. januara 1984. godine.

⁷ Direktiva 2005/14 od 11. maja 2005, OJ L od 11. juna 2005. godine.

⁸ Direktiva 90/232/, OJ L 129, OD 19. maja 1990. godine.

biciklista i drugih nemotorizovanih korisnika puta koji, zbog posledica saobraćajne nezgode u kojoj je učestvovalo motorno vozilo, u skladu s nacionalnim pravom o građanskoj odgovornosti, imaju pravo na naknadu štete. Društva za osiguranje ne mogu predvideti da oštećena lica učestvuju u šteti (franšiza).

*Četvrta direktiva.*⁹ Ovom direktivom od država članica zahteva se da oštećenim licima priznaju pravo na direktnu tužbu prema osiguravaču.

*Prva direktiva neživotnog osiguranja.*¹⁰ Iako se ne odnosi na osiguranje od odgovornosti automobilista, ova direktiva poslužila je ESP kao još jedan argument da obavezno osiguranje treba da pokriva štete iz svake upotrebe vozila, a ne samo one što nastaju u saobraćaju. U Prilogu A. ove direktive data je klasifikacija vrsta osiguranja. U neživotna osiguranja spada i „obavezno osiguranje od građanskopravne odgovornosti iz upotrebe motornih vozila koja se kreću kopnom“.

3. Iz obrazloženja odluke ESP

Pojam vozila koji je dat u članu 1. tački 1. Prve direktive nezavisan je od toga za šta se predmetno vozilo upotrebljava ili za šta se može upotrebljavati. Stoga, činjenica da bi traktor, eventualno s pričvršćenom prikolicom, u određenim okolnostima mogao biti upotrebljen kao poljoprivredna mašina ne utiče na to da ne bude obuhvaćen pojmom „vozila“ iz navedenog člana. Iz Direktive ne proizlazi da za traktor s prikolicom postoji obaveza osiguranja od građanskopravne odgovornosti. Države članice mogu da isključe obavezu osiguranja za neka lica ili neka vozila, o čemu su dužne da obaveste Komisiju. Neke države su iskoristile tu mogućnost i isključile npr. poljoprivredna vozila (Malta, Finska). Iz toga proizlazi da za traktor s prikolicom postoji obaveza predviđena članom 3. stav 1. Prve direktive kada se uobičajeno nalazi na teritoriji države članice koja taj tip vozila nije isključila iz područja primene te odredbe, kao što je to u Republici Sloveniji.

Da li upravljanje traktorom u dvorištu radi uvođenja u skladište traktora s prikolicom treba li ne treba smatrati relevantnim za pojam „upotreba vozila“, ne može se prepustiti mišljenju pojedine države članice. Naime, član 1. Prve direktive, kao i član 3. stav 1., ni bilo koja druga odredba te direktive ili drugih direktiva koje se odnose na obavezno osiguranje, ne upućuju na pravo država članica koje je merodavno za tumačenje tog pojma. Prema ustaljenoj sudskoj praksi, iz zahteva za jednaku primenu prava Unije, kao i iz načela jednakosti, proizlazi da pojmove iz

⁹ Direktiva 2000/26 od 16. maja 2000, OJ L 181 od 20. jula 2000. godine.

¹⁰ Direktiva 73/239 od 24. jula 1973. godine o usaglašavanju zakonskih, podzakonskih i administrativnih akata u oblasti osnivanja i pružanja usluga direktnog osiguranja osim osiguranja života, OJ L 228 od 16. avgusta 1973. godine.

odredaba sadržanih u propisima Unije koji ne sadrže nikakvo izričito upućivanje na pravo država članica za utvrđivanje njegovog smisla i domašaja u celoj Uniji treba tumačiti na istovetan način uzimajući u obzir kontekst i cilj odredbe o kojoj je reč.¹¹

Prevodi člana 3. stav 1. Prve direktive na jezike članica EU pokazuju da postoje razlike u pogledu obaveze osiguranja koje Direktiva propisuje, a razlika se već vidi i u njenom nazivu, posebno u verzijama na francuskom i engleskom jeziku. Tako se navedeni član na francuskom, španskom, grčkom, italijanskom, holandskom, poljskom i portugalskom jeziku odnosi na obavezu osiguranja od građanskopravne odgovornosti koja proizlazi iz „saobraćaja“ vozila. Verzije te iste odredbe na engleskom, kao i na bugarskom, češkom, estonskom, letonskom, malteškom, slovačkom, slovenačkom i finskom jeziku koriste pojam „upotrebe“ vozila, dok verzije na danskom, nemačkom, litvanskom, mađarskom, rumunskom i švedskom jeziku uopšteno govore o obavezi osiguranja od odgovornosti vozila, pa se čini da se radi o odgovornosti koja proizlazi iz upotrebe vozila nezavisno od toga da li je posredi upotreba u saobraćaju.

Prema ustaljenoj sudskoj praksi, tumačenje jedne ili više jezičkih verzija višejezičkog teksta prava EU, uz isključenje drugih verzija, ne može da obezbedi jednaku primenu propisa Unije, i zato je potrebno da se one tumače u odnosu na verzije ustanovljene u svim jezicima.¹² U slučaju neslaganja jezičkih verzija nekog teksta akta Unije, prilikom tumačenja njihovih odredaba treba uzeti u obzir odnose među delovima i svrhu propisa čiji je ona deo.¹³ Nijedna direktiva koja se odnosi na obavezno osiguranje ne sadrži definiciju pojmova „nezgoda“, „saobraćaj“ ili „upotrebe vozila“ u smislu tih direktiva. Te pojmove treba razumeti s obzirom na njihov cilj, a on se ogleda u zaštiti žrtava nezgoda u kojima je učestvovalo motorno vozilo.

Međutim, Sud dosledno smatra da iz preambula Prve i Druge direktive proizlazi da one nastoje da se obezbedi slobodan saobraćaj kako vozila koja se uobičajeno nalaze na području EU tako i lica koja se prevoze, ali takođe uzima u obzir i činjenicu da je njihov cilj takođe da žrtve nezgoda koje su prouzrokovala ta vozila imaju sličan položaj bez obzira na to gde se na području Unije nezgoda dogodila.¹⁴ Naime, iako iz preambule Prve direktive (tač. 5. do 7) proizlazi da je njen cilj liberalizacija režima kretanja ljudi i upotrebe motornih vozila između država članica u kontekstu izgradnje jedinstvenog tržišta, s ukidanjem kontrole zelene

¹¹ U tom smislu ESP navodi presude tog suda C-536/2009 i C-398/2011.

¹² Presude od značaja za navedeno pitanje su: C-268/99; C- 616/2001 i u njima navedena sudska praksa, kao i C-189/11 i C-587/2013.

¹³ Sud ukazuje i na presude: C-300/05; C-735/2006. i navedenu sudsku praksu; C-22/2012, C-692/2013; C-277/12; C-685/2013.

¹⁴ U tom smislu, Sud navodi presude C-129/94; C- 143/1996; C- 409/11 i C-512/2013.

karte koja se sprovodila na granicama država članica, ona ima i cilj da zaštiti žrtve nezgoda u kojima učestvuju vozila za koja je osiguranje obavezno.¹⁵ Razvoj prava EU u oblasti obaveznog osiguranja pokazuje kako je zakonodavac Unije stalno sledio taj cilj.

S obzirom na sve te elemente, te posebno cilj zaštite koji se nastoji postići Prvom, Drugom i Trećom direktivom, ne može se smatrati da je zakonodavac Unije želeo da isključi zaštitu koju te direktive pružaju povređenim licima u nezgodi prouzrokovanj dok je vozilo obavljalo svoju uobičajenu funkciju.

Iz podataka koje je objavila Komisija proizlazi da Republika Slovenija nije, saglasno članu 4. tačka (b) Prve direktive, isključila nijednu vrstu vozila iz oblasti primene člana 3. stav 1. ove direktive. S druge strane, prema podacima koje je dostavio sud što je uputio zahtev za prethodnu odluku, nezgodu koja je predmet glavnog postupka prouzrokovalo je vozilo vozeći unazad radi parkiranja, pa je ona stoga prouzrokovana upotrebom vozila koje je izvršavalo svoju uobičajenu funkciju, što treba da proveri sud koji je uputio zahtev.

U takvim okolnostima, s obzirom na sva prethodno iznesena razmatranja, na postavljeno pitanje valja odgovoriti da član 3. stav 1. Prve direktive treba tumačiti na način da se pojam „upotreba vozila“ odnosi na svaku upotrebu vozila koja je u skladu s uobičajenom funkcijom tog vozila. Sud koji je uputio zahtev za prethodnu odluku treba da utvrdi odnosi li se navedeni pojam na upravljanje traktorom u dvorištu kako bi s prikolicom ušao u poljoprivredni objekat, kao što je to bilo u predmetu u glavnom postupku.

Osvrt na odluku suda. Mišljenje ESP u ovom predmetu povodom zahteva Vrhovnog suda Slovenije o tumačenju Prve direktive EEZ koja se odnosi na obavezno osiguranje od odgovornosti automobilista izazvalo je veliko interesovanje u državama članicama EU. Postavlja se pitanje da li će zakonodavstvo nekih država morati da se menja u smislu proširenja pokrića iz osiguranja i na štete nastale izvan puteva i prostora koji je namenjen za saobraćaj. U jednom broju zemalja štete od motornih vozila pokrivene su osiguranjem ako su posledica nezgode u kojoj je učestvovalo vozilo koje je uključeno u saobraćaj, ali ne i vozila koja su u funkciji radne mašine ili ona što se nalaze na mestu koje nije namenjeno za saobraćaj. Na primer, vozila u izložbenim salonima ili na opravci u mehaničarskoj radionici nisu pokrivena obaveznim osiguranjem, već osiguranjem od opšte odgovornosti iz obavljanja delatnosti. To važi i za radne mašine. Dok su uključene u saobraćaj pokrivene su obaveznim osiguranjem, kada su u funkciji radne mašine, pokriće je u okviru osiguranja od opšte građanske odgovornosti vlasnika mašine.

Naš zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju ne daje pojam motornog vozila na koje se odnosi obaveza osiguranja od građanske odgovornosti za štete iz upotrebe vozila, već upućuje na definiciju iz Zakona o bezbednosti saobraćaja,

¹⁵ Videti, u tom smislu, presudu Ruiz Bernáldez, EU:C:1996:143, t. 18.

prema kojoj „motorno vozilo podrazumeva vozilo koje se pokreće snagom sopstvenog motora koje je po konstrukciji, uređajima, sklopovima i opremi namenjeno i osposobljeno za prevoz lica odnosno stvari, za obavljanje radova, odnosno za vuču priključnog vozila osim šinskih vozila (član 3). Na osnovu samog naziva Zakona i korišćenja sintagme „saobraćajna nezgoda“ u više odredaba, moglo bi se zaključiti da je namera zakonodavca bila da se obavezno osiguranje ograniči na upotrebu vozila na putu i u situacijama vezanim za pripremu, trajanje i okončanje putovanja (izlazak vozila iz garaže, zastoje u toku putovanja, parkiranje). Mogao bi se, međutim, izvesti i drugačiji zaključak, da osiguranje obuhvata i štete iz upotrebe motornog vozila izvan puta jer se pojam saobraćajne nezgode iz Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju ne ograničava na upotrebu vozila u saobraćaju na putu. Saobraćajna nezgoda se definiše kao događaj u kome je nastala šteta zbog upotrebe vozila (član 3). To uključuje svako vozilo koje obuhvata definicija iz Zakona o bezbednosti na putu, a ona se ne odnosi samo na putničke automobile i teretna vozila, već i na motorna vozila namenjena i osposobljena za obavljanje radova. Vozilo može da bude u upotrebi i izvan puta, pa i na njivi, gradilištu, tako da bi ovakvo šire tumačenje bilo u skladu s onim koje je zauzeo ESP u konkretnom slučaju. Teško da bi se moglo osporiti da je u našem pravu svaka nezgoda koja nastane iz upotrebe vozila pokrivena osiguranjem (na javnom putu ili bilo kojoj javnoj površini, privatnom posedu, dok se nalazi na opravci). Pojam upotreba ne uključuje štete nastale od vozila koje je bilo van upotrebe (npr. vozilo koje se ne koristi jer je u kvaru ili nije registrovano).

U istorijskom razvoju obaveznog osiguranja automobilista kod nas bio je poznat i uži pojam motornog vozila. U našem pravu obaveza da se zaključi osiguranje od odgovornosti dugo je postojala samo za vozilo koje podleže registraciji što se obnavlja u rokovima ne dužim od 12 meseci. Prema Zakonu o osiguranju imovine i lica iz 1990. godine, motorno vozilo, s obzirom na koje postoji obaveza da se zaključi osiguranje, jeste vozilo na motorni pogon, osim vozila koje se kreće šinama, koje je namenjeno prevozu lica i stvari na putevima ili koje služi za vuču priključnih vozila namenjenih prevozu robe i stvari na putevima, registrovani poljoprivredni traktori i druga registrovana radna vozila na motorni pogon i motocikli. Zbog različitog tumačenja pojmova registrovanih vozila i radnih mašina, Zakon o osiguranju imovine i lica iz 1996. godine unekoliko je izmenio pojam motornog vozila. Motorna i priključna vozila, u smislu ovog zakona, jesu vozila za prevoz lica, za prevoz stvari, za vuču i radna vozila koja, prema propisima o registraciji drumskih vozila, moraju imati saobraćajnu dozvolu koja se produžava u rokovima ne dužim od 12 meseci. Suprotno želji zakonodavca, u praksi je i dalje bilo problema jer su saobraćajne nezgode nastajale i od vozila koja nisu morala da se registruju ili se za njih dobijala saobraćajna dozvola koja nije morala da se produžava.

Naš zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju u velikoj je meri usklađen sa zakonodavstvom EU u ovoj oblasti. Usklađivanje je počelo vrlo brzo po donošenju Prve direktive, Zakonom o osnovama sistema osiguranja imovine i lica iz 1976. godine. Važnost ovog osiguranja i njegova složenost zahtevaju da se pravni propisi od značaja za ovu materiju usavršavaju, pri čemu je proučavanje stranih propisa i sudske prakse, pre svega bogate prakse Evropskog suda pravde, od izuzetnog značaja.

REVIZIJA SOLVENTNOSTI II – ZABRINUTOST EVROPSKOG UDRUŽENJA OSIGURAVAČA INSURANCE EUROPE

Insurance Europe, evropsko udruženje osiguravača, odgovorilo je na radni dokument nadzornog tela nad osiguranjem EIOPA o predstojećoj reviziji Solventnosti II, iznoseći niz problema i dajući predloge njihovog rešenja. Evropsko udruženje osiguravača predviđa da će u mesecima pred nama biti neophodno voditi detaljne diskusije na različite teme, gde su uključene i sledeće oblasti:

Kapacitet apsorpcije gubitaka usled odloženih poreza. – *Insurance Europe* ne podržava podrazumevani pristup po kome se kapacitet apsorpcije gubitaka usled odloženih poreza ograničava na nivo neto odloženog poreza pre udara. To bi, naglašava *Insurance Europe*, bilo protiv ekonomskog pristupa koji podupire Solventnost II, a i u suprotnosti s okvirnom direktivom.

Margina solventnosti – *Insurance Europe* smatra da sadašnji metod izračunavanja i pretpostavke margine rizika nije odgovarajući budući da vodi do previsokih margina rizika i nestabilnosti, i to naročito u poslovima dugoročnih osiguranja, stoga što se ovde radi o jednom relativnom pitanju, ali i zbog aktuelne tendencije niskih kamatnih stopa.

Analitički pristup – Udruženje podržava proširenje primene u pogledu entiteta povezanih s investiranjem koja osiguravači koriste kao entitete za posebne namene.

Uslovi garancija, izloženosti garancijama od strane trećeg lica i izloženosti regionalnim vladama i lokalnim vlastima – *Insurance Europe* daje čvrstu podršku boljem upoznavanju efekta umanjenja rizika od garancija u Solventnosti II. To bi bilo u skladu s nacrtom direktive koja se zasniva na prirodi rizika, te bi poboljšalo sliku ekonomske realnosti kada je u pitanju izloženost osiguravača riziku.

U svom odgovoru, udruženje *Insurance Europe* ubeđeno je da submodel rizika prema vrsti investiranja ne bi trebalo da se ispituje u reviziji direktive u 2018. godini, već u reviziji koja će uslediti 2020. a koja je tesno povezana s opštim političkim dogovorom koji je okosnica Solventnosti II i paketom dugoročnih garancija što će se razmatrati upravo u 2020. godini.

(Izvor: www.inese.es)

BEZ PRIVATNIH FONDOVA IDEJA O POSTEPENOM PENZIONISANJU SAMO ILUZIJA

Blizu četiri miliona zaposlenih, od kojih su mnogi u svojim dvadesetim i tridesetim godinama, izdvajaju za starost samo minimalne iznose koje im država propisuje, čime im je otežan postepeni odlazak u penziju u ranijem životnom dobu, kaže se u nedavno objavljenom izveštaju britanskog osiguravača „Rojal London“.

Izveštaj „Iluzija o fleksibilnom penzionisanju“, koji se zasniva na analizi „Rojal Londona“, svedoči da pojedinci što za penziju izdvajaju sredstva po najnižim stopama koje propisuju državni programi o automatskom penzionisanju neće moći sebi da priušte blagovremeni odlazak u penziju.

Kako se u izveštaju tvrdi, ideja o fleksibilnom ili postepenom penzionisanju ostaje iluzija za milione ljudi kojima se doprinosi uplaćuju samo u državne fondove.

Novo istraživanje ilustrovano je i primerima iz kojih se vidi perspektiva građana koji bi da u penzijsko doba ulaze postepeno (tako što bi aktivirali penziju odmah po sticanju zakonskog prava i prebacili se na poslove sa skraćenim radnim vremenom), a da do sticanja prava na penziju uplaćuju samo zakonski minimum u državne fondove i ne ulažu u one privatne.

Sprovedeno istraživanje „Rojal Londona“ odnosi se na pojedince koji teže zlatnom penzijskom standardu, po kome penzija treba da dostigne dve trećine plate, ili srebrnom, po kome bi penzija iznosila polovinu nekadašnje plate.

Za one što žele penziju koja im pruža fiksnu isplatu bez zaštite od inflacije i bez podrške za udovice/udovce, situacija je sledeća:

- zaposleni koji teži zlatnom penzijskom standardu i koji se postepeno penzioniše moraće da radi do 79. godine, dok bi zaposleni koji bi radio puno radno vreme stekao pravo na državnu penziju u 74. godini;
- zaposleni čiji je cilj srebrni penzijski standard, te koji bi hteo da se postepeno penzioniše, morao bi da radi do 69. godine, dok će do srebrne penzije zaposleni koji će raditi puno radno vreme doći u 68. godini života.

Izveštaj kaže i da bi oni čiji je cilj penzija sa zaštitom od inflacije i podrškom za udovice/udovce morali da rade čak do 80. godine, te da bi pojedinci koji u penziju žele da odu ranije morali da izdvajaju preko osam posto, koliki je zakonski minimalni doprinos.

Dalje u Izveštaju navodi se podatak da bi stopa doprinosa od 10 odsto pomogla da se osoba penzioniše tri godine ranije, dok bi oni što izdvajaju 12 posto mogli da se penzionišu i oko šest godina ranije.

Kao pravilo koje važi i za zaposlene što ne započinju štednju pre svojih tridesetih godina, na svaki dodatni procenat na stopu penzijskog doprinosa smanjuju se godine rada za najmanje godinu dana.

Stiv Veb, direktor u „Rojal Londonu“, kaže da građani koji se opredele za postepeni odlazak u državnu penziju uz smanjenje radnih časova, čim se, razume se, za to steknu uslovi, vrlo lako mogu da zađu u kasne sedamdesete godine, pa i u dublju starost kad se to desi – ukoliko nisu štedeli u privatnim penzijskim fondovima.

(Izvor: <https://www.moneymarketing.co.uk/royal-london-flexible-retirement-illusion/>)

MNOGO POSLA ZA OSIGURAVAČE NA SAJBER TERENU

Sajber napadi kojima su izložene mnoge firme ukazuju na to da će troškovi od ove tehnološke zloupotrebe biti sve veći kada su u pitanju posledice gubitka podataka i korupcije. Sajber rizici su tema kojom se bavi zadnji broj studije *Sigma* u izdanju „Svis Rea“ pod naslovom *Kibernetika: kako se nositi sa složenim rizikom*. U studiji se akcenat stavlja na potrebu da kompanije uključe sigurnosne mere od sajber napada u svoje programe upravljanja rizikom. To je prvi izveštaj s potpisom „Svis Reovog“ instituta čiji je cilj elaboriranje istraživanja na ovu temu. U izveštaju se kaže da već postoje inicijative za stimulaciju otpornosti na sajber rizike, kao i da se ubrzano razvija tržište osiguranja od tih rizika, ali i to da je do sada obim pokrića koja se nude prilično skroman u odnosu na potencijalnu izloženost.

Inovacije tehnoloških proizvoda i procesa, uz uznapredovalu analitiku, pomoći će da se poboljšaju rešenja za upravljanje sajber rizicima i na taj način prošire limiti osiguranja i obima pokrića. Treba imati na umu da pojedini sajber rizici, a posebno oni povezani s katastrofičnim i ekstremnim gubicima, ne mogu biti osigurljivi, kaže se u ovom izveštaju. Za takve potencijalne slučajeve predlaže se finansijski podstrek iz drugih resursa, i to pre svega vladinih.

Regulativa iz ove oblasti bila bi, za promenu, dobar katalizator, jer u mnogim državama postoje zakoni koji uslovljavaju kompanije da uvedu veće mere zaštite podataka. Kao rezultat toga, kompanije – kako male tako i one velike – moraju više ulagati u arhitekturu sajber bezbednosti da bi razvile solidan kapacitet upravljanja rizicima pre i posle štetnih događaja, potvrđuje Kurt Karl iz „Svis Rea“. Istina je da već postoji specifično tržište sajber osiguranja. Mnoge kompanije bi želele da prenesu sajber rizike trećim licima pod boljim uslovima, a i sve je više osiguravajućih kuća koje žele da prošire svoje poslove na taj teren. Šta zapravo nudi ovo pokriće? Sajber osiguranje obično podrazumeva osnovnu zaštitu od upada na mrežu, zaštitu podataka i zaštitu od gubitaka podataka, sa kapacitetima limita na tržištu koji trenutno osciluju od pet do sto miliona dolara. Ipak treba imati u vidu da se za pojedine rizike još ne nudi osiguravajuće pokriće, kao i da je postojeća skala pokrića prilično skromna kada je reč o globalnim izloženostima kompanija, kaže se u izveštaju *Sigme*. Bitno ograničenje za razvoj osiguravajućih

solucija leži u suštinskoj prirodi te vrste rizika, a to je da se radi o složenim rizicima koje je jako teško kvantifikovati, posebno kada se u obzir uzme vrtoglava evolucija tehnološkog okruženja i nedostatak istorije šteta koja bi poslužila u predviđanju budućih mogućih šteta. U pokušaju da izračunaju moguće štete, osiguravači i analitičari rizika eksperimentišu s različitim pristupima modeliranju sajber rizika, uključujući determinističku analizu scenarija i modela verovatnoće. S druge strane, iskustvo sa opasnostima kao što su prirodne katastrofe daje nadu da će budući modeli biti sve bolji tako što ćemo se sve više upoznavati s faktorima rizika, a biće dostupno i sve više podataka o štetama.

(Izvor: www.inese.es)

*Prevela i obradila: **Zorana Z. Nikolić Joldić***

VAŽENJE UGOVORA O OSIGURANJU ZAKLJUČENOG POTPISIVANJEM POLISE (Čl. 901. ZOO)

Ugovor o osiguranju, zaključen potpisivanjem polise osiguranja ili liste pokrića, proizvodi pravno dejstvo sve dok ne bude raskinut na propisan način.

Iz obrazloženja:

„Među strankama nije bili sporno da su bile u kontaktu radi zaključenja ugovora o osiguranju po navedenim polisama o auto-osiguranju, odnosno po polisi osiguranja od posledica nastupanja nesrećnog slučaja. Tuženi je, međutim, osporavao postojanje svog duga, ističući da je, odmah po dobijanju navedenih polisa osiguranja, izvršnom poveriocu polise vratio, čime je konkludentnom radnjom odbio ponudu za zaključenje ugovora o osiguranju, u smislu člana 901. stav 3. Zakona o obligacionim odnosima (dalje: ZOO).

Stoga je među strankama suštinski sporno da li su bile u pravnom odnosu po osnovu polisa osiguranja, po kojima je tužilac tražio naplatu premija.

Prvostepeni sud je, ocenom priloženih pismenih dokaza, u toku postupka utvrdio da je tuženi potpisao i overio sporne polise, a što i sâm tuženi nije sporio u toku postupka, te da su stoga parnične stranke bile u međusobnom poslovnom odnosu po osnovu ugovora o osiguranju, i to tužilac kao osiguravač, a tuženi kao ugovarač osiguranja po polisi koju je za tuženog potpisalo ovlašćeno lice, odnosno lice čije ovlašćenje nije osporeno.

Pravilan je zaključak prvostepenog suda (iz utvrđenog činjeničkog stanja) da je na navedeni način među strankama zaključen ugovor o osiguranju, u smislu člana 901. stav 1. ZOO, jer se njime propisuje da je ugovor zaključen kad ugovarači potpišu polise osiguranja ili listu pokrića. Prvostepeni sud je, prema nalaženju ovog suda, pravilno cenio da tuženi nije dokazao svoje navode iz prigovora da je odbio da zaključi navedeni ugovor, to jest da je vraćanjem polise ugovor raskinuo, te da na osnovu člana 901. stav 3. ZOO nema osnova za naplatu fakturisane premije.

Iz navedenih razloga, prema stanovištu ovog suda, prvostepeni sud pravilno je zaključio da su stranke bile u ugovornom odnosu, pa kako tuženi nesporno nije platio premiju osiguranja po navedenim polisama, to je pravilnom

primenom odredaba čl. 897. i 912. ZOO obavezan da tužiocu plati ugovorenu premiju osiguranja po označenim polisama.“

(Iz presude Privrednog apelacionog suda, Pž. 4358/2011 od 5. januara 2012.)

Izvor: *Svet osiguranja* broj 1-2, februar 2017, str. 65

ZAHTEV ŠTETNIKA PREMA GARANTNOM FONDU

Vozač motornog vozila čijom je upotrebom pričinjena šteta, a koji je odgovoran za štetu (štetnik), ne može biti treće lice jer to svojstvo ima oštećeno lice, pa stoga štetniku ne pripada pravo regresa od Garantnog fonda (čl. 99. Zakona o osiguranju imovine i lica).

Iz obrazloženja:

Predmet spora je zahtev štetnika prema UOOJ Garantnom fondu za isplaćenu odštetu oštećenom u štetnom događaju. Iz odredaba čl. 99. i čl. 106. Zakona o osiguranju imovine i lica proizlazi da se sredstva Garantnog fonda koriste radi ekonomske zaštite putnika i trećih oštećenih lica, te da se upotrebljavaju za naknadu štete, pored ostalog prouzrokovane upotrebom motornog vozila za koje je zaključen ugovor o obaveznom osiguranju sa osiguravajućim društvom, nad kojim je otvoren stečajni postupak. Dakle, pravo na naknadu štete iz sredstava Garantnog fonda mogu ostvariti oštećena lica kojima je šteta pričinjena upotrebom motornih vozila uz ispunjenost i posebnih uslova za aktiviranje supsidijarne odgovornosti Garantnog fonda.

Pošto tužilac nema svojstvo trećeg oštećenog lica, jer je krivac za štetu – štetnik, osnovanost njegovog regresnog zahteva ne može se podvesti pod sadržinu odredaba čl. 99. Zakona o osiguranju imovine i lica, kojima nije predviđeno pravo regresa štetnika prema Garantnom fondu. Stoga je odbijanje tužbenog zahteva bilo na mestu.

(Odluka VSS, GZZ. br. 7/05 od 16. juna 2005. god.)

Izvor: projuris.org/sudska_praksa_građanske_stvari.html

NAKNADA ŠTETE PROUZROKOVANE UPOTREBOM NEREGISTROVANOG TRAKTORA

Organizacija za osiguranje nije u obavezi da oštećenom licu naknadi štetu prouzrokovanu upotrebom neregistrovanog traktora koji se koristi isključivo u poljoprivredne svrhe.

Iz obrazloženja:

Prema utvrđenim činjenicama, dana 29. oktobra 1996. godine dogodila se saobraćajna nezgoda u kojoj su učestvovali tuženi, koji je upravljao traktorom što nije bio registrovan, i putničko vozilo marke „honda“ u vlasništvu tužioca kojim je upravljao njegov sin. Na putničkom vozilu nastala je materijalna šteta, a tužilja je, kao suvozač u vozilu, pretrpela povrede. Tuženi koristi traktor samo u poljoprivredne svrhe. Kod ovako utvrđenog činjeničnog stanja, nižestepeni sudovi pravilno su primenili materijalno pravo kada su odbili tužbeni zahtev tužilje za naknadu nematerijalne štete u odnosu na tuženo osiguravajuće društvo.

Prema odredbi čl. 135. republičkog zakona o bezbednosti saobraćaja na putevima za traktore koji se koriste isključivo u poljoprivredne svrhe, registracija je trajna, tj. njeno važenje se ne produžava. Međutim, traktori koji se koriste za javni prevoz ili za druge radove van poljoprivrede registruju se pod uslovima predviđenim za registraciju motornih i priključnih vozila, kako je to propisano čl. 136 pomenutog zakona. Polazeći od odredbe Zakona koja propisuje obavezno osiguranje u saobraćaju, te dovodeći ga u vezu s propisima o bezbednosti saobraćaja na putevima, sledi da bi organizacija za osiguranje bila dužna da naknadi štetu oštećenom licu kome je šteta prouzrokovana upotrebom vozila čiji se sopstvenik nije osigurao od auto-odgovornosti ako bi šteta nastala upotrebom neregistrovanog traktora, ali onog traktora koji je morao biti registrovan po republičkim propisima o bezbednosti saobraćaja na putevima, dok za štetu prouzrokovanu upotrebom neregistrovanog traktora za koji ne postoji obaveza da se svake godine registruje i osigurava ne postoji obaveza organizacije za osiguranje da naknadi štetu oštećenom licu.

(Odluka VSS. Rev. 250/03 od 20. februara 2003. god.)

Izvor: projuris.org/sudska_praksa_građanske_stvari.html

TROŠKOVI NAPLATE

Troškovi naplate (engl. *collection costs*, nem. *Inkassokosten*)-izdaci koji idu na osiguravačev teret tokom naplate premije. Prilikom neposredne naplate oni su uglavnom beznačajni. Njihov iznos je znatno veći ukoliko ubiranje ide preko zastupnika osiguranja ili posrednika osiguranja kojima se za to odobrava posebna provizija.

TROŠKOVI OBRADE ŠTETE

Troškovi obrade štete (engl. *claim handling expenses*, nem. *Schadenbearbeitungskosten*) – obuhvataju osiguravačeve izdatke povodom obrađivanja nastupile štete koje obavljaju njegovi radnici. Reč je o troškovima proisteklim u postupku obezbeđenja, provere i usaglašavanja svih dokaznih isprava uz odšetni zahtev radi ocene osnovanosti isplate odštete i utvrđivanja njenog konačnog obima, odnosno visine. Zajedno sa troškovima utvrđivanja štete, ovi izdaci sačinjavaju ukupne troškove rešavanja štete.

TROŠKOVI OSIGURAVANJA

Troškovi osiguranja (upravni troškovi/opšti troškovi/troškovi poslovanja (engl. *insurance management expenses, management expenses, administration expenses, administrative expenses, underwriting expenses, general expenses, administrative costs, administration costs*, nem. *verwaltungskosten, betriebskosten, gemeinkosten*) – prateći troškovi osiguravajućeg rada. Nije ih uvek jednostavno obuhvatiti, jer se razlikuju ne samo od zemlje do zemlje nego i od jednog do drugog osiguravača. Imaju važan uticaj na visinu premije. Zavise od uspešnosti osiguravačevog rada, njegovog ustrojstva, kao i vrste osiguranja. Pod ovom stavkom se smatraju dve celine troškova: materijalni i nematerijalni troškovi. U prvu skupinu se ubrajaju zakupnina poslovnog prostora, amortizacija osnovnih sredstava, utrošeni materijal, troškovi održavanja sredstava rada, ptt-usluge, energija za grejanje, izdaci za reprezentciju i drugo. Nematerijalni troškovi se uglavnom odnose na zaposlene radnike (zarade, dnevnice za službena putovanja,

troškovi prevoza, ostala lična primanja), tu zatim spadaju provizije u posredovanju i zastupanju, naknada za bankarske usluge, naknade za rad članova nadzornog odbora i tako dalje.

TROŠKOVI OSIGURANJA

Troškovi osiguranja (engl. *insurance costs*, nem. *Versicherungskosten*) – osiguranikovi izdaci za pribavljanje osiguravajuće zaštite. Zavise od toga koji je rizik odnosno koji su rizici u pitanju, kolika je svota osiguranja, da li je osiguranik pojedinac ili je pravno lice, da li je u prethodnom razdoblju osiguranja imao štetu, te od mnogih drugih okolnosti. Troškovi osiguranja mogu se smanjiti ugovaranjem zajedničkog osiguranja, višegodišnjeg osiguranja, skupnog osiguranja i na druge načine. U troškove osiguranja takođe se ubrajaju izdaci vezani za samoosiguranje.

Izvor: Nebojša Žarković, *Pojmovnik osiguranja*, Novi Sad, 2013, str. 554-555

Odabrani članci

Terrorerschutz inklusive. Hamburger Industriemakler entwickelt Spezialpolice für Touristunternehmen vor einem Terroranschlag. – Opasna putovanja: Zaštita od terorizma je uključena. Novi koncept osiguranja štiti turistička preduzeća od terorističkih napada. Hamburški industrijski makler razvio je specijalne polise za turistička preduzeća za pokriće šteta prouzrokovanih terorističkim napadima. Nemački „VVDG Verlags-und Industrieversicherungsdienste GmbH“ smislio je jednu potpunu uslugu za turističku branšu. Taj koncept pod nazivom „Krisen Assistance Plus“ nudi zaštitu od nezgoda i velikih štetnih događaja turističkim preduzećima. Tom polisom rizik od terorizma izričito je pokriven. Pokrivene su takođe saobraćajne nezgode (voz, brod, autobus, avion), amok, hotelski požari i prirodne katastrofe. S obzirom na sve brži i globalizovaniji svet i pritisak krize, rizici za preduzeća poslednjih godina znatno su povećani. Hamburški makler nastao je iz službe osiguranja „Axel Springer Verlags“, a od 2014. godine pripada društvu „Hamburger Makler Robert Schüler“. O tom konceptu se kaže da omogućuje preduzećima da brzo deluju i da nastale troškove prenesu, a krizom profesionalno upravljaju eksperti. Taj koncept osiguranja, finansijski potpomognut preventivnim kriznim planom, omogućava pristup jednom danonoćno otvorenom sigurnosnom centru, u kome turistički preduzetnici dobijaju savete o kriznim situacijama, a u datom slučaju i savetnika na licu mesta. O zbrinjavanju i evakuaciji kaže se da ova polisa pokriva troškove formiranja kriznog menadžerskog tima i menadžmenta za slučaj opasnosti na licu mesta. Tu spadaju i troškovi zbrinjavanja i nege osiguranih lica u slučaju evakuacije. U klijente VVDG ubrajaju se velike i srednje turističke firme, kao i pružaoci usluga u zemlji i inostranstvu.

(Value, Das Beratungsmagazin 5/2016, str. 49)

Gefährliche Eindringlinge. – Opasni provalnici. Strah od provaljivanja u stanove sve je veći u Nemačkoj. To pokazuje i anketa po nalogu Nemačkog udruženja osiguravača (GDV). Od ispitanika u životnom dobu od 30 do 59 godina 30 odsto njih strahuje da bi i sami mogli biti žrtva provalnika. Prema anketi, 10 procenata ih je već imalo loše iskustvo, a 40 odsto ispitanika upoznato je s lošim iskustvima prijatelja ili poznanika.

Nemačko udruženje osiguravača (GDV) traži da se promene propisi kada je u pitanju izgradnja stanova, posebno kada su u pitanju prozori i vrata. Nemačkim

osiguravačima prethodne godine stiglo je 160.000 prijava slučajeva provala. Šteta je iznosila oko 530.000.000 evra. Tendencija se pokazuje rastućom kada su posredi provale, što pokazuje i činjenica da su u proteklih pet godina porasle za 30 odsto, dok su se isplate osiguranja udvostručile, dakle za 50 procenata. Iz tog razloga nemački GDV zalaže se za nova građevinska rešenja što se tiče eksterijera stambenih objekata.

(*Value*, br. 6/2016, str. 11)

Klinikkeime gefährden das Geschäft der Versicherer. – Bolničke klice ugrožavaju „biznis“ osiguravačima. U Nemačkoj je veoma aktuelna tema o higijeni u nemačkim bolnicama i s tim u vezi osiguravačima koji treba da pokrivaju rizike od mogućih intrahospitalnih zaraza. I sami zdravstveni radnici tvrde: ukoliko bi se striktno pridržavali svih pravila o održavanju higijene, to bi im oduzelo po dvadeset minuta od svakog radnog sata. Za temeljnu dezinfekciju ruku pre kontakta sa recimo 200 pacijenata potrebno je izdvojiti 2,08 sati tokom jedne radne smene, što je veoma teško realizovati. A ruke upravo predstavljaju najveći izvor potencijalne zaraze u bolnicama. Higijena i potencijalne zaraze bolničkim klicama predstavljaju značajnu temu u pogledu preuzimanja rizika i pružanja osiguravajućih pokrića. Smatra se da za sada ima malo osiguravajućih kuća koje nude pokriće za slučajeva intrahospitalnih infekcija. Danas ove vrste „šteta“ mogu da se zaokruže na 15.000.000 evra troškova. Njihov uzrok nije u „lošoj medicini“, već naprotiv, u veoma uznapredovaloj, koja veoma ugroženim grupama pacijenata – slabog imunog sistema i onih kojima je potrebna intenzivna nega – omogućava da dosegnu duboku starost. To vodi do velikih mesečnih troškova. Međutim, od maja 2012. godine u Nemačkoj se uspešno prilagodio nivo premija za obavezno osiguranje bolnica i lekara. Smatra se da pomenutu problematiku treba detaljnije uzeti u razmatranje.

(*Versicherungswirtschaft*, br. 11/2016, str. 20-22)

Burnout. – Sindrom izgaranja na poslu. U Nemačkoj je veoma razvijena problematika *burnout* sindroma. Pod tim se podrazumeva privremena radna nesposobnost radnika usled hroničnog zamora i stresa na poslu. Prema informacijama od nemačkog zdravstvenog osiguranja iz 2016. godine, broj radnika koji privremeno ostaju radno nesposobni iz pomenutih razloga gotovo se udvostručio u odnosu na 2000. godinu. Prema zakonu, osiguranje pokriva do sada 77 bolesti, radnici su automatski osigurani. S druge strane, postoji privatno osiguranje, čije isplate zavise od uplaćivanih premija. U Nemačkoj osiguranje od radne nesposobnosti uzrokovane *burnoutom*, odnosno bilo kakvim psihičkim poremećajem, podleže kritici u pogledu samih uslova pokrića. Osiguranja, naravno, uzimaju u obzir lekarske ekspertize i izveštaje. Dijagnostika pri tom

ume da predstavlja problem u smislu razlikovanja subjektivnog od objektivnog, to jest realnog stanja radnika, tj. pacijenta. U obzir se uzima podložnost radnika psihičkim oboljenjima, u smislu prethodnih smetnji, nevezanih za posao. Takođe, razmatra se sama riskantnost posla, to jest koliko je radno mesto po prirodi stvari visokorizično za razvoj *burnouta*. U tom slučaju može i da izostane pokriće. U vezi s ovom temom u Nemačkoj se radi na razmatranju samih uslova osiguranja kod radne onesposobljenosti ove vrste, sa ciljem postizanja jasnoće i transparentnosti tih uslova.

(*Value*, br. 4/2016, str. 6)

Tobias Theis: Eine Lebensversicherung für alle Fälle. „Universal Life“ – Osiguranje života za sve slučajeve. „Universal Life“ je u mnogim zemljama „hleb i maslac proizvod“ osiguravača života, i to sa dobrim razlogom. Posao životnog osiguranja pred značajnim je promenama. Pored problema sa strategijom nižih kamata Evropske centralne banke, pritisak na tu branšu vrše i regulatorni zahtevi. Solventnost II zahteva da osiguranje života kroz svoje dugoročne kamatne garancije ima više sopstvenog kapitala za obezbeđenje nastupajućih rizika. U članku se analiziraju svi razlozi za opšte stanje životnog osiguranja i lošeg klasičnog osiguranja, a onda se navodi da je 1980-ih godina u SAD uvedeno tzv. „universal life osiguranje“. Ta, u Nemačkoj malo raširena polisa osiguranja mogla bi sada biti rešenje da se tržištu ponudi inovativna usluga. U članku se detaljno analizira američki „universal life“ i istražuju tržišni kapaciteti za njegovo proširenje u Nemačkoj. Tumačenju pomažu i tri grafička prikaza.

(*Versicherungswirtschaft*, br. 10/2016, str. 68–71)

Welche Haftpflicht zahlt? - Koja odgovornost plaća? Odnos između osiguranja motornih vozila i privatnog osiguranja od odgovornosti nije tako jasan kako izgleda. Štete na vozilu ili one izazvane motornim vozilima nisu po sebi stvar osiguranja od odgovornosti za upravljanje motornim vozilima ili kasko osiguranja, nego katkad i privatne odgovornosti. Ali doći do pravde može biti teško. Kada dođe do spora u vezi sa Nemicima najdražim detetom, automobilom, često je reč o posledicama ogrešenja o saobraćajne propise. Preko 500 različitih saobraćajnih znakova koji su postavljeni na dvadeset miliona mesta na nemačkim putevima regulišu više ili manje jasno prestupe i odgovornost. Ali postoji i granično područje, tamo gde nastala šteta nema mnogo veze sa saobraćajnim prekršajima. U takvim slučajevima dobro je imati zaključeno privatno osiguranje ili, kao preduzeće, osiguranje od odgovornosti vlasnika preuzeća. Jer, prema paragrafu 823. stav 1 Građanskog zakonika, „ko drugome namerno ili iz nehata protivzakonito ugrozi život, telo, zdravlje, svojinu ili ostala prava“, odgovoran je za naknadu štete proizišlu iz takvog ponašanja. Da to može biti veoma skupo, svesna

je većina ljudi, i obezbedila se na odgovarajući način. Međutim, još uvek ravno 15 odsto domaćinstava u Nemačkoj, uprkos apelima zaštitnika potrošača, nije privatno osigurano od odgovornosti. U članku se veoma detaljno objašnjavaju sva važna pitanja u vezi s privatnim osiguranjem od odgovornosti, što je potkrepljeno navođenjem velikog broja odgovarajućih sudskih odluka nemačkih sudova, sa izvorom i svim drugim podacima.

(Value, Das Beratungsmagazin 5/2016, str. 56–57)

Viel Potenzial in der Beratung zur Managerhaftung. – Osiguranje od odgovornosti menadžera: Mogućnost savetovanja od velikog značaja. Većina menadžera odnosi se lakomisleno prema D&O zaštiti (osiguranje od odgovornosti rukovodilaca). Osiguravajuća društva trebalo bi krajnje kritički da se odnose prema klasičnom osiguranju od odgovornosti menadžera, imajući u vidu lične rizike menadžera. To stoga što uobičajena pokrića društava za D&O menadžerima ne nude dovoljnu zaštitu za rizik od lične odgovornosti. Sistematski problemi pokrića kumuliraju se dramatično s procenom greške. Čak 65 odsto menadžera smatra da za rizike iz svog poslovanja ne garantuju svom svojom ličnom imovinom, što proizlazi iz jednog ispitivanja sprovedenog 2015. godine. Zato taj tržišni segment neizostavno zahteva savetovanje. Naime, klasičnu D&O polisu zaključuje preduzeće u sopstveno ime, i to osiguranje služi interesima preduzeća, koja u slučaju štetnog događaja imaju solventnog dužnika. Individualna zaštita imovine u okviru ovakvog D&O osiguranja ima podređenu ulogu. To može da rezultira lošim posledicama za menadžera, jer u Nemačkoj važe stroga pravila regulisanja odgovornosti organa rukovođenja. Naime, menadžeri su lično odgovorni već i u slučaju jednostavnog nehata, a odgovaraju celokupnom svojom privatnom imovinom. Svaki menadžer trebalo bi dobro da razmisli o tome da li je razumno da sadržaj svog riziko-pokrića položi u ruke nekog budućeg podnosioca zahteva za naknadu štete, nemajući pritom nikakav uticaj na domet svoje osiguravajuće zaštite. Kada neki menadžer napusti preduzeće u kome je radio, on ne može više ni da zna da li je osigurano lice ni da li je polisa održiva. Sem toga, on mora da deli osiguranu sumu ne samo sa svojim kolegama u preduzeću nego i s drugim rukovodiocima u saosiguranim društvima. Opasnost predstavlja i to što ta suma može da bude već upotrebljena u trenutku kada je osiguranom menadžeru potrebna. Detaljna objašnjenja o ovom osiguranju izneo je Jerg Rajner, rukovodilac firme „ConceptIT BIZ GmbH“. On na kraju zaključuje da je najbolji put za obezbeđenje od individualnog rizika zaključenje individualne D&O polise. Sa sopstvenim osiguranjem od odgovornosti iz delatnosti, menadžer je gospodar svoje polise. Pored ostalog, u članku je predstavljena nova D&O polisa, koja kombinuje osiguravajuću zaštitu s pružanjem saveta.

Zastupnicima je znatno olakšan razgovor s klijentima ako se proces savetovanja, zaključenja osiguranja i upravljanja, ukoliko je moguće, upriliči on-lajn.

(Value, Das Beratungsmagazin 5/2016, str.7)

Anschluss halten. – Poboljšanje portala za klijente. Mnoge osiguravajuće kuće trenutno se bave izgradnjom i poboljšanjem internet portala za klijente, sve u cilju njihovog većeg zadovoljstva i uštede troškova. Prilikom procene svrsishodnosti i uspešnosti portala, pokazalo se da ciljevi ne bivaju uvek postignuti. Problem je najčešće u nejasnom ili neodređenom cilju: šta se zapravo želi postići portalom? Između ostalog, zaključuje se da ti portali treba da učine klijente nezavisnim od radnog vremena osiguravajućih kuća, da im uštede dolaske do njih, kao i da minimalizuju telefonske razgovore, dakle da im omoguće pristup informacijama na internetu u svako doba.

(Versicherungswirtschaft, br. 11/2016, str. 62)

Liebgewordene Gewohnheiten. – Navike koje su postale omiljene. Svaki treći Nemac otvoren je za tehnoosiguranje (*Insuretechs*). Okruglo 40 odsto osiguranika završava svoje poslove u vezi s osiguranjem preko interneta, kako je pokazala anketa „Heute und Morgen“, čiji su ispitanici bili u starosnoj dobi između 18 i 69 godina. Taj način obavljanja raznih obaveza vezanih za osiguranje postao je većini osiguranika omiljen. Svaki treći osiguranik je putem interneta sklopio osiguranje, pri čemu se kod svakog drugog radi o polisi obaveznog osiguranja od auto-odgovornosti.

(Value, br. 3/2016, str. 7)

Big Data im Schlaglicht. - Big data u velikom svetlu. Big data za osiguravače: to je moto pod kojim je održan prošlogodišnji simpozijum osiguravača u Kelnu. Bern Šnur bavio se temom u kojoj su meri zastupljeni kompleksni setovi podataka u digitalizovanom svetu i šta se u tom smislu očekuje idućih godina. Prema rečima profesora tehničkog fakulteta u Kelnu, procenjeno je da će se do 2020. godišnja generisana količina podataka uvećati na 40.026 eksabajta. To bi odgovaralo takvom mnoštvu informacija kao kada bi svaki čovek napisao 2.600.000 romana. Finansije i osiguranja, pored medija i automobilske branše, prednjačili bi u korišćenju tih podataka. Osiguravajućim kućama potrebne su promene, objasnio je Danijel Johan, koordinator aktuarijata za štete u osiguranjima od saobraćajnih nezgoda u Huk-Koburgu. On razmatra u kojim se oblastima u osiguranju može održati ljudski faktor, emocionalna inteligencija, a u kojim će čoveka zameniti kompjuterski sistemi i setovi kompleksnih informacija.

(Versicherungswirtschaft, br. 12/2016, str. 64)

Champions aus Stahl. - Šampioni od čelika. Od 2006. godine Minhensko osiguranje „Münchener Versicherer“ pripada najvažnijim partnerima Međunarodnog olimpijskog komiteta (IPC). Osim što se bavi finansijama, cilj pomenute korporacije je i da popularizuje sport za invalide. Takvo takmičenje ujedno može da bude spektakularno i zanimljivo, što se pokazuje na primeru sprintera Hajnriha Popova.

(Value, br. 4/2016, str. 6)

Ich bekomme einfach mehr Luft. Das Tragen von Krawatten schien lange Zeit unerlässlich in der Wirtschafts-und Finanzwelt – doch der Knoten lockert sich. - „Jednostavno dobijam više vazduha.“ Nošenje kravate izgledalo je dugo vremena neophodno u svetu privrede i finansija – ipak, čvor se olabavio. Sredinom osamdesetih godina, na internom preduzetničkom skupu jednog velikog nemačkog energetskog dobavljača, predsedavajući je pohvalio prisutne dame zbog efektnog cvetnog aranžmana na stolovima. Posle izvesnog vremena, dotični se ponovo javio: osim što gospoda sada smeju da odbace svoje žakete, mogu malo da olabave i čvorove svojih kravata. Trideset godina kasnije, to preduzeće uvezalo je svoje aktivnosti obnovljivom energijom i promenilo ime u „Inogy“. Uprava društva, u kojoj je i jedna žena, na veb-sajtu predstavljena je bez kravata! No, u ovom preduzeću pokrenuto je pitanje da li je došlo vreme da se muškarci na radnom mestu oproste od kravata, i o tome su izneti različiti stavovi. Što se osiguranja tiče, osiguravajuća firma „W&W Versicherung“ je konsekventna: ona je prvo preduzeće u branši osiguranja koje je na veb-sajtu prikazalo fotografiju uprave bez kravate. U članku se detaljno razmatra ta tema, uz navođenje mišljenja relevantnih osoba iz branše osiguranja, jer se kaže da „odelo čini čoveka“, ali i da se i odelo i čovek menjaju.

(Value, Das Beratungsmagazin 5/2016, str.10-11)

Nove knjige

Benjamin Anderl: Digitale Versicherungsmakler. – Digitalni posrednici u osiguranju. Kao i ostale branše, i osiguranje se susreće sa izazovima digitalizacije.

Novi učesnici na tržištu koji se probijaju pod nazivima *fintech* i *insurtech* predstavljaju glavne okidače digitalizacije, i tim svojim probojem na tržištu direktno se po značaju pozicioniraju pored osiguravajućih društava. Autor ove knjige, dakle, posvećuje pažnju onim aspektima digitalizacije kojima se ostali autori nisu bavili kada je reč o literaturi što se tiče osiguranja i digitalnih posrednika. Ovo delo je zanimljivo kako za posrednike u osiguranju i menadžere tako i za sva stručna lica u kompanijama koja su direktno u vezi s digitalizacijom i sistemskim promenama koje ona uzrokuje.

(*Versicherungswirtschaft*, br. 12/2016, str. 69)

Jörg Lemberg, Andreas Luksch: Die Wohngebäudeversicherung. – Osiguranje stambenih objekata. Zainteresovani ste za temu osiguranja stanova i pritom ne preferirate udžbenike? Onda je ova knjiga za vas. Autori su za vas izabrali brojne primere iz prakse na osnovu kojih se opsežno možete upoznati s ovom problematikom. Reč je o primerima štetnih slučajeva koji se često dešavaju ili koji bi mogli lako da se dese u bilo kom stambenom prostoru.

(*Value*, br. 6/2016, str. 3)

Prevele i priredile: **Gordana L. Popović**
i Slađana D. Andrejić

Politika časopisa

Časopis **Tokovi osiguranja** objavljuje originalne, prethodno neobjavljene radove: originalne naučne radove, pregledne radove, prikaze knjiga, savetovanja, propisa Evropske unije, inostrane sudske prakse itd. Časopis **Tokovi osiguranja** dostupan je u režimu otvorenog pristupa.

U časopisu **Tokovi osiguranja** objavljuju se radovi iz sledećih oblasti: ekonomije, prava, aktuarske matematike, medicine, tehnike, zaštite životne sredine, protivpožarne zaštite.

Radovi mogu biti napisani na srpskom i engleskom jeziku.

Časopis izlazi kvartalno (četiri puta godišnje).

Obaveze urednika

Glavni urednik časopisa **Tokovi osiguranja** donosi konačnu odluku o tome koji će se rukopisi objaviti. Urednik se prilikom donošenja odluke rukovodi uređivačkom politikom, vodeći računa o zakonskim propisima koji se odnose na klevetu, kršenja autorskih prava i plagiranje.

Urednik ne sme imati bilo kakav sukob interesa u vezi s podnesenim rukopisom. Ako takav sukob interesa postoji, o izboru recenzenata i sudbini rukopisa odlučuje uredništvo.

Urednik je dužan da sud o rukopisu donosi na osnovu njegovog sadržaja, bez rasnih, polnih odnosno rodni, verskih, etničkih ili političkih predrasuda.

Urednik ne sme da koristi neobjavljen materijal iz podnesenih rukopisa za svoja istraživanja bez pisane dozvole autora.

Obaveze autora

Autori garantuju da rukopis predstavlja njihov originalan doprinos, da nije objavljen ranije i da se ne razmatra za objavljivanje na drugom mestu. Autori takođe garantuju da nakon objavljivanja u časopisu **Tokovi osiguranja** rukopis neće biti objavljen u drugoj publikaciji na bilo kom jeziku bez saglasnosti vlasnika autorskih prava.

Autori garantuju da prava trećih lica neće biti povređena i da izdavač neće snositi nikakvu odgovornost ako se pojave bilo kakvi zahtevi za naknadu štete.

Autori snose svu odgovornost za sadržaj podnesenih rukopisa, kao i validnost eksperimentalnih rezultata, i moraju da pribave dozvolu za objavljivanje podataka od svih strana uključenih u istraživanje.

Autori koji žele da u rad uključe slike ili delove teksta koji su već negde objavljeni dužni su da za to pribave saglasnost nosilaca autorskih prava, te da prilikom podnošenja rada dostave dokaze da je takva saglasnost data. Materijal za koji takvi dokazi nisu dostavljeni smatraće se originalnim delom autora.

Autori garantuju da su kao autori navedena samo ona lica koja su znatno doprinela sadržaju rukopisa, odnosno da su sva lica koja su znatno doprinela sadržaju rukopisa navedena kao autori.

Autori se moraju pridržavati etičkih standarda koji se odnose na naučnoistraživački rad i garantovati da rad nije plagijat. Autori garantuju i da rukopis ne sadrži neosnovane ili nezakonite tvrdnje i da ne krši prava drugih ljudi.

U slučaju da otkriju važnu grešku u svom radu nakon njegovog objavljivanja, autori su dužni da smesta o tome obaveste urednika ili izdavača te da sa njima sarađuju kako bi se rad povukao ili ispravio.

Recenzija

Primljeni radovi podležu recenziji. Cilj recenzije je da uredniku pomogne u donošenju odluke o tome da li rad treba prihvatiti ili odbiti, i da u dogovoru sa autorima poboljša kvalitet rukopisa. Identitet autora i recenzenata ostaje nepoznat drugoj strani, a anonimnost garantuje urednik.

Izbor recenzenata spada u diskreciona prava urednika. Recenzenti moraju da raspolazu relevantnim znanjima u vezi s oblašću kojom se rukopis bavi i ne smeju biti iz iste institucije kao autor, niti to smeju biti autori koji su u skorije vreme objavljivali publikacije zajedno (kao koautori) s bilo kojim od autora podnesenog rada.

Recenzent ne sme da bude u sukobu interesa s autorima ili finansijerom istraživanja. Ukoliko postoji sukob interesa, recenzent je dužan da o tome smesta obavesti urednika.

Recenzent koji sebe smatra nekompetentnim za temu ili oblast kojom se rukopis bavi dužan je da o tome obavesti urednika.

Recenzija mora da bude objektivna. Komentari koji se tiču ličnosti autora smatraju se neprimerenim. Sud recenzenata mora biti jasan i potkrepljen argumentima.

Rukopisi koji su poslani recenzentu smatraju se poverljivim dokumentima. Tokom čitavog procesa, recenzenti deluju nezavisno jedni od drugih.

Recenzentima nije poznat identitet drugih recenzenata. Ako odluke recenzenata nisu iste (prihvatiti odnosno odbiti), glavni urednik može da traži mišljenje drugih recenzenata.

Redakcija je dužna da obezbedi solidnu kontrolu kvaliteta recenzije. U slučaju da autori imaju ozbiljne i osnovane zamerke na račun recenzije, redakcija će proveriti da li je recenzija objektivna i da li zadovoljava akademske standarde. Ako se pojavi sumnja u objektivnost ili kvalitet recenzije, urednik će tražiti mišljenje drugih recenzenata.

Plagiranje

Plagiranje, odnosno preuzimanje tuđih ideja, reči ili drugih oblika kreativnog izraza i njihovo predstavljanje kao svojih predstavlja grubo kršenje naučne etike. Plagiranje može da uključuje i kršenje autorskih prava, što je kažnjivo po zakonu.

Plagijat podrazumeva sledeće:

- doslovno ili gotovo doslovno preuzimanje ili smišljeno parafraziranje (u cilju prikrivanja plagijata) delova tekstova drugih autora bez jasnog ukazivanja na izvor ili obeležavanje kopiranih fragmenata (na primer korišćenjem navodnika);
- kopiranje jednačina, slika ili tabela iz tuđih radova bez pravilnog navođenja izvora i (ili) bez dozvole autora ili nosilaca autorskih prava za njihovo korišćenje.

Upozoravamo autore da će se za svaki rukopis proveravati da li je plagijat.

Rukopisi kod kojih postoje jasne indicije da se radi o plagijatu biće automatski odbijeni i biće im trajno zabranjeno da objavljuju u časopisu.

Ako se ustanovi da je rad koji je objavljen u časopisu **Tokovi osiguranja** plagijat, od autora će se zahtevati da upute pisano izvinjenje autorima izvornog rada.

Povlačenje već objavljenih radova

Objavljeni rukopisi biće dostupni dokle god je to moguće u onoj formi u kojoj su objavljeni, bez ikakvih izmena. Ponekad se, međutim, može desiti da objavljeni rukopis mora da se povuče. Glavni razlog za povlačenje rukopisa jeste potreba da se ispravi greška u cilju očuvanja integriteta nauke, a ne želja da se autori podvrgnu vannaučnoj ili vanstručnoj cenzuri.

Članak se mora povući ako se krše prava izdavača, nosilaca autorskih prava ili autora; zbog povrede profesionalnih etičkih kodeksa, npr. u slučaju podnošenja

istog rukopisa u više časopisa u isto vreme, neistinite tvrdnje o autorstvu, plagiranja, manipulacije podacima radi prevare i slično. U nekim slučajevima rad se može povući i kako bi se ispravile naknadno uočene greške u rukopisu ili objavljenom tekstu.

Standarde za razrešavanje situacija kada mora doći do povlačenja rada definisali su biblioteke i naučna tela, a ista praksa usvojena je i u časopisu **Tokovi osiguranja**: u elektronskoj verziji izvornog članka (onog koji se povlači) uspostavlja se veza (HTML link) sa obaveštenjem o povlačenju. Povučeni članak se čuva u izvornoj formi, ali s vodenim žigom oslikanim na PDF dokumentu, na svakoj stranici, koji ukazuje da je članak povučen (RETRACTED).

Otvoreni pristup

Časopis **Tokovi osiguranja** dostupan je u režimu otvorenog pristupa. Članci objavljeni u časopisu mogu se besplatno preuzeti sa sajta Kompanije „Dunav osiguranje“ (www.dunav.com) i distribuirati u edukativne svrhe.

Samoarhiviranje

Časopis omogućava autorima da prihvaćenu, recenziranu verziju rukopisa, kao i onu finalnu, objavljenju verziju u PDF formatu deponuju u institucionalni repozitorijum i (ili) u nekomercijalne baze podataka, kao što su *PubMed Central*, *Europe PMC* ili *arXiv*, ili da ga objave na ličnim veb-stranicama (uključujući i profile na društvenim mrežama za naučnike kao što su *ResearchGate*, *Academia.edu* itd.) i (ili) na sajtu institucije u kojoj su zaposleni, u bilo koje vreme nakon objavljivanja teksta u časopisu. Pri tome se moraju navesti izdavač, kao nosilac autorskih prava, i izvor rukopisa.

Autorska prava

Kada je rukopis prihvaćen za objavljivanje, autori prenose autorska prava na izdavača. U slučaju da rukopis ne bude prihvaćen za štampu u časopisu, autori zadržavaju sva prava.

Na izdavača se prenose sledeća prava u pogledu rukopisa, uključujući dodatne materijale i sve delove, izvode ili elemente rukopisa:

- pravo da reprodukuje i distribuira rukopis u štampanom obliku, uključujući i štampanje na zahtev;
- pravo na štampanje probnih primeraka, reprint i specijalnih izdanja rukopisa;

- pravo da rukopis prevede na druge jezike;
- pravo da rukopis reprodukuje koristeći foto-mehanička ili slična sredstva, uključujući fotokopiranje ali ne i ograničavajući se na to, kao i pravo da distribuira te kopije;
- pravo da rukopis reprodukuje i distribuira elektronski ili optički koristeći sve nosioce podataka ili medija za pohranjivanje, a naročito u mašinski čitljivoj to jest digitalizovanoj formi na nosačima podataka kao što su hard-disk, CD rom, DVD, blurej disc (BD), mini-disk, trake s podacima, i pravo da reprodukuje i distribuira rukopis sa tih prenosnika podataka;
- pravo da sačuva rukopis u bazama podataka, uključujući i onlajn baze podataka, kao i pravo prenosa rukopisa u svim tehničkim sistemima i režimima;
- pravo da rukopis učini dostupnim javnosti ili zatvorenim grupama korisnika na osnovu pojedinačnih zahteva za upotrebu na monitoru ili drugim čitačima (uključujući i čitače elektronskih knjiga), i u štampanoj formi za korisnike, bilo putem interneta, onlajn servisa ili putem internih ili eksternih mreža.

Policy

The journal **Insurance Trends** publishes original papers that have not been published previously: scientific articles, reviews, communications, conferences, EU regulations, foreign court practices, etc. Insurance Trends is an Open Access journal.

The papers published in **Insurance Trends** should cover topics in one of the following areas: economy, law, actuarial mathematics, medicine, engineering, environmental protection, fire protection.

Contributions to journal may be submitted in Serbian and English language.

The Journal is issued quarterly.

Editorial Responsibilities

The editor is responsible for deciding which articles submitted to **Insurance Trends** will be published. The editor is guided by the policies of the journal's Editorial Board and constrained by legal requirements in force regarding libel, copyright infringement and plagiarism.

Editors must hold no conflict of interest with regard to the articles they consider for publication. If an Editor feels that there is likely to be a perception of a conflict of interest in relation to their handling of a submission, the selection of reviewers and all decisions on the paper shall be made by the Editorial Board.

Editors shall evaluate manuscripts for their intellectual content free from any racial, gender, sexual, religious, ethnic, or political bias.

Unpublished materials disclosed in a submitted manuscript must not be used in an editor's own research without the express written consent of the author.

Authors' responsibilities

Authors warrant that their manuscript is their original work that it has not been published before and is not under consideration for publication elsewhere. The Authors also warrant that the manuscript is not and will not be published elsewhere (after the publication in **Insurance Trends**) in any language without the consent of the copyright holder.

Authors warrant that the rights of third parties will not be violated, and that the publisher will not be held legally responsible should there be any claims for compensation.

Authors are exclusively responsible for the contents of their submissions, the validity of the experimental results and must make sure that they have permission from all involved parties to make the data public.

Authors wishing to include figures or text passages that have already been published elsewhere are required to obtain permission from the copyright holder(s) and to include evidence that such permission has been granted when submitting their papers. Any material received without such evidence will be assumed to originate from the authors.

Authors must make sure that only contributors who have significantly contributed to the submission are listed as authors and, conversely, that all contributors who have significantly contributed to the submission are listed as authors.

It is the responsibility of each author to ensure that papers submitted to **Insurance Trends** are written with ethical standards in mind and that they not contain plagiarism. Authors affirm that the article contains no unfounded or unlawful statements and does not violate the rights of others.

When an author discovers a significant error or inaccuracy in his/her own published work, it is the author's obligation to promptly notify the journal Editor or publisher and cooperate with the Editor to retract or correct the paper.

Peer review

The submitted papers are subject to a peer review process. The purpose of peer review is to assist the Editor in making editorial decisions and through the editorial communications with the author it may also assist the author in improving the paper. Identity of an author and the reviewer remains unknown to the other party, and the Editor has a responsibility to guarantee such anonymity.

The choice of reviewers is at the editors' discretion. The reviewers must be knowledgeable about the subject area of the manuscript; they must not be from the authors' own institution and they should not have recent joint publications with any of the authors.

Reviewers must not have conflict of interest with respect to the research and/or the funding sources for the research. If such conflicts exist, the reviewers must report them to the Editor without delay.

Any selected reviewer who feels unqualified to review the research reported in a manuscript or knows that its prompt review will be impossible should notify the Editor without delay.

Reviews must be conducted objectively. Personal criticism of the author is inappropriate. Reviewers should express their views clearly with supporting arguments.

Policy

Any manuscripts received for review must be treated as confidential documents.

All of the reviewers of a paper act independently and they are not aware of each other's identities. If the decisions of the two reviewers are not the same (accept/reject), the Editor may assign additional reviewers.

The Editorial team shall ensure reasonable quality control for the reviews. With respect to reviewers whose reviews are convincingly questioned by authors, special attention will be paid to ensure that the reviews are objective and high in academic standard. When there is any doubt with regard to the objectivity of the reviews or quality of the review, additional reviewers will be assigned.

Plagiarism

Plagiarism, where someone assumes another's ideas, words, or other creative expression as one's own, is a clear violation of scientific ethics. Plagiarism may also involve a violation of copyright law, punishable by legal action.

Plagiarism may constitute the following:

- Word for word, or almost word for word copying, or purposely paraphrasing portions of another author's work without clearly indicating the source or marking the copied fragment (for example, using quotation marks);
- Copying equations, figures or tables from someone else's paper without properly citing the source and/or without permission from the original author or the copyright holder.

Please note that all submissions are thoroughly checked for plagiarism.

Any paper which shows obvious signs of plagiarism will be automatically rejected and authors will be permanently prohibited to publish papers in the journal.

If it is established that the paper published in **Insurance Trends** is a plagiarism, the author will be required to send a written apology to authors of the original paper.

Retraction Policy

Articles that have been published shall remain extant, exact and unaltered as long as it is possible. However, very occasionally, circumstances may arise where an article is published that must later be retracted. The main reason for withdrawal or retraction is to correct the mistake while preserving the integrity of science; it is not to punish the author.

Legal limitations of the publisher, copyright holder or author(s), infringements of professional ethical codes, such as multiple submissions, bogus

claims of authorship, plagiarism, fraudulent use of data or the like require retraction of an article. Occasionally a retraction can be used to correct errors in submission or publication.

Standards for dealing with retractions have been developed by a number of library and scholarly bodies, and this practice has been adopted for article retraction by **Insurance Trends**: in the electronic version of the retraction note, a link is made to the original article. In the electronic version of the original article, a link is made to the retraction note where it is clearly stated that the article has been retracted. The original article is retained unchanged; save for a watermark on the PDF indicating on each page that it is “retracted.”

Open Access Policy

Insurance Trends is an Open Access Journal. All articles can be downloaded free of charge from the website of Dunav Insurance Company (www.dunav.com) and distributed for educational purposes.

Self-archiving Policy

The journal **Insurance Trends** allows authors to deposit accepted, reviewed version of a manuscript, as well as the final, published version in the PDF in an institutional repository and non-commercial subject-based repositories, such as PubMed Central, Europe PMC or arXiv (instead of these or together with them, state other relevant databases depending on the scientific area) or to publish it on Author’s personal website (including social networking sites, such as ResearchGate, Academia.edu, etc.) and/or departmental website, at any time after publication. Publisher copyright and source must be acknowledged and a link must be made to the article’s DOI.

Copyright

Once the manuscript is accepted for publication, authors shall transfer the copyright to the Publisher. If the submitted manuscript is not accepted for publication by the journal, all rights shall be retained by the author(s).

Authors grant to the Publisher the following rights to the manuscript, including any supplemental material, and any parts, extracts or elements thereof:

- the right to reproduce and distribute the Manuscript in printed form, including print-on-demand;
- the right to produce prepublications, reprints, and special editions of the Manuscript;

Policy

- the right to translate the Manuscript into other languages;
- the right to reproduce the Manuscript using photomechanical or similar means including, but not limited to photocopy, and the right to distribute these reproductions;
- the right to reproduce and distribute the Manuscript electronically or optically on any and all data carriers or storage media – especially in machine readable/digitalized form on data carriers such as hard drive, CD-Rom, DVD, Blu-ray Disc (BD), Mini-Disk, data tape – and the right to reproduce and distribute the Article via these data carriers;
- the right to store the Manuscript in databases, including online databases, and the right of transmission of the Manuscript in all technical systems and modes;
- the right to make the Manuscript available to the public or to closed user groups on individual demand, for use on monitors or other readers (including e-books), and in printable form for the user, either via the internet, other online services, or via internal or external networks.

Uputstvo za autore članaka u časopisu *Tokovi osiguranja*

Slanje rukopisa

Prilikom podnošenja rukopisa, autori garantuju da rukopis predstavlja njihov originalan doprinos, da nije već objavljen, da se ne razmatra za objavljivanje kod drugog izdavača ili u okviru neke druge publikacije, da su objavljivanje odobrili svi koautori ukoliko ih ima, kao i, prečutno ili eksplicitno, nadležna tela u ustanovi gde je izvršeno istraživanje.

Autori snose svu odgovornost za sadržaj podnesenih rukopisa.

Autori koji žele da uključe u rad slike ili delove teksta koji su već negde objavljeni dužni su da za to pribave saglasnost nosilaca autorskih prava i da prilikom podnošenja rada dostave dokaze da je takva saglasnost data. Materijal za koji takvi dokazi nisu dostavljeni smatraće se originalnim delom autora.

Autori garantuju da su kao autori navedena samo ona lica koja su znatno doprinela sadržaju rukopisa, odnosno da su sva lica što su znatno doprinela sadržaju rukopisa navedena kao autori.

Nakon prijema, rukopisi prolaze kroz preliminarnu proveru u redakciji kako bi se utvrdilo da li ispunjavaju osnovne kriterijume i standarde. Pored toga, proverava se da li su rad ili njegovi delovi plagirani.

Autori će o prijemu rukopisa biti obavešteni elektronskom poštom. Samo oni rukopisi koji su u skladu s datim uputstvima biće poslani na recenziju. U suprotnom, rukopis će, s primedbama i komentarima, biti vraćen autorima.

Uputstvo za pripremu rukopisa

Autori su dužni da se pridržavaju uputstva za pripremu radova. Rukopisi u kojima ova uputstva nisu poštovana biće odbijeni bez recenzije.

Rukopise na srpskom ili engleskom jeziku treba slati u elektronskom obliku, napisane latiničnim pismom, u vordu (u formatu .doc ili .docx). U tekstu na srpskom jeziku, reči iz latinskog i stranih jezika treba da budu napisane kurzivom, tj. italikom.

Format strane treba da bude A4, a tekst napisan tipom slova *arial* или *times new roman* veličinom slova 12, s proredom 1,5. Ukupna dužina teksta ne bi trebalo da bude veća od 45.000 slovnih znakova, računajući i razmake.

Rukopis treba da sadrži: naslov, ime autora, naziv i adresu institucije u kojoj autor radi, apstrakt, ključne reči, tekst članka, zahvalnicu (optativno), referencije,

spisak tabela, spisak ilustracija. Pozicije slika i tabela treba obeležiti u tekstu (slike i tabele ne treba inkorporirati u datoteku koja sadrži rukopis; one se dostavljaju kao posebne datoteke u odgovarajućim formatima).

Naslov članka se piše na sredini, velikim slovima (verzalom), treba da bude jasan sam po sebi i ne preterano dugačak.

Naslovi unutar članka moraju imati sledeći format:

- 1) Prvi nivo naslova – na sredini; numeracija rimskim brojevima (npr. I, II, III itd.); prvo slovo veliko, a ostala mala, boldovano (masna slova).
- 2) Drugi nivo naslova – na sredini; numeracija arapskim brojevima sa tačkom (npr. 1., 2., 3. itd.); prvo slovo veliko, a ostala mala, boldovano.
- 3) Treći nivo naslova – na sredini; numeracija arapskim brojevima (npr. 1.1., 1.2., 1.3., itd); prvo slovo veliko, a ostala mala, boldovano.
- 4) Četvrti nivo naslova – na sredini; italik; numeracija arapskim brojevima (npr. 1.1.1., 1.1.2., itd); prvo slovo veliko, a ostala mala, boldovano.

Primer:

I Podela osiguranja

1. Osiguranje imovine i osiguranje lica

1.1. Razlike između osiguranja imovine i osiguranja lica

1.1.1. Princip obeštećenja

Puno ime autora i srednje slovo njegovog imena treba navesti iznad naslova rada kurzivom, tj. italikom.

Afilijacija autora navodi se ispod njegovog imena, takođe kurzivom, tj. italikom. I-mejl adresu autora treba napisati u prvoj fusnoti.

Apstrakt treba napisati ispod naslova. Apstrakt ne bi trebalo da bude duži od 150 reči i treba da sadrži kratak pregled sadržaja i zaključke rada, tako da se može koristiti prilikom indeksiranja u referentnim periodičnim publikacijama i bazama podataka.

Ključne reči navode se u posebnom redu iza apstrakta, kurzivom, tj. italikom. Ključne reči moraju biti relevantne za temu i sadržaj rada. Rad ne treba da sadrži više od deset ključnih reči na srpskom ili engleskom jeziku.

Slike, crteži i druge ilustracije treba da budu dobrog kvaliteta, te **molimo da ne** dostavljate:

- ilustracije optimizovane za korišćenje na ekranu (npr. GIF, BMP, Pict, WPG) pošto obično imaju nisku rezoluciju i mali raspon boja;
- ilustracije koje imaju rezolucije manju od **300 dpi** (tačkica po inču);
- ilustracije nesrazmerno velikih dimenzija u odnosu na format rukopisa.

Zahvalnica treba da se nalazi u posebnom odeljku na kraju članka, ispred spiska referencija.

Referencije (literatura korišćena prilikom pisanja rada) navode se na jeziku na kom su objavljene.

Pravila citiranja literature u fusnotama

1. Knjige

a) Knjige se citiraju na sledeći način:

Ime i prezime autora, naslov knjige kurzivom, tj. italikom, redni broj izdanja, mesto i godina izdanja, broj strane.

Primer:

Nebojša Žarković, *Pojmovnik osiguranja*, Novi Sad, 2013, str. 100.

b) Kad se citira knjiga više autora, njihova imena i prezimena razdvajaju se zarezom.

Primer:

Marjan Ćurković, Vladimir Miletić, „Pravo osiguranja Evropske ekonomske zajednice“, *Croatia osiguranje* d. d., Zagreb, 1993.

c) Knjiga koju je neko lice priredilo kao urednik citira se tako što se nakon njegovog imena i prezimena u zagradi navodi urednik, tj. reč urednik na jeziku na kom je knjiga objavljena.

Primer:

Mirko Vasiljević (urednik), *Akcionarska društva, berze i akcije*, Beograd, 2006, 30.

d) Kada se citira jedna knjiga određenog autora, pri ponovljenom citiranju navodi se prvo slovo imena s tačkom i prezime, nakon čega se dodaje broj strane.

Primer:

N. Žarković, str. 125.

e) Kada se citira više knjiga istog autora, pri ponovljenom citiranju navodi se prvo slovo imena s tačkom i prezime, u zagradi godina izdanja knjige i broj strane.

Primer:

N. Žarković (2013), str. 25.

2. Članci

Članci se citiraju na sledeći način

a) Ime i prezime autora, naziv članka pod navodnicima, naziv časopisa kurzivom, broj i godina izdanja, broj strane.

Primer:

Jasna Pak, „Pravna zaštita korisnika usluga osiguranja“, *Privreda i pravo u tranziciji*, Palić, 2004, str. 35.

b) Kada se citira članak više autora, njihova imena i prezimena odvajaju se zarezom.

Primer:

Jelena Kočović, Marija Jovović, „Uticaj liberalizacije i privatizacije na razvoj tržišta osiguranja u Srbiji“, *Tokovi osiguranja*, br. 1/2016, str. 5

c) Članak objavljen u okviru zbornika radova ili knjige koju je neko drugo lice priredilo kao urednik citira se na sledeći način: ime i prezime autora, naziv članka pod navodnicima, naziv knjige ili zbornika radova kurzivom, u zagradi oznaka *urednik* ili *redaktor*, ime i prezime urednika, redni broj izdanja, mesto i godina izdanja, broj strane.

Primer:

Vladimir Kovčić, „Stečaj akcionarskog društva za osiguranje“, *Pravo osiguranja u tranziciji* (urednici Predrag Šulejić i Jovan Slavnić), Palić, 2003, str. 56.

d) Kada se citira jedan članak određenog autora, prilikom ponovljenog citiranja navodi se prvo slovo imena s tačkom i prezime, a potom broj strane.

Primer:

J. Pak, str. 57.

3. Propisi

a) Propisi se citiraju na sledeći način: pun naziv propisa, glasilo u kome je propis objavljen kurzivom, broj glasila i godina objavljivanja, skraćena čl., st., tač., odnosno par. i broj odredbe.

Primer:

Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju, *Službeni glasnik RS*, br. 51/09, čl. 15

b) Ako će navedeni zakon ponovo biti citiran u članku, prilikom prvog citiranja posle naziva propisa navodi se skraćena pod kojom će se on dalje pojavljivati.

Primer:

Zakon o osiguranju – ZO, *Službeni glasnik RS*, br. 55/04, čl. 38, st. 2.

c) Član, stav i tačka propisa označavaju se skraćenicama čl., st., tač., a paragraf skraćenicom par.

Primer:

čl. 35 st. 5 tač. 8 ili par. 8.

d) Prilikom ponovljenog citiranja određenog propisa navodi se njegov pun naziv ili skraćena uvedena prilikom prvog citiranja, skraćena čl., tač. ili par. i broj odredbe.

Primeri:

Zakon o osiguranju, čl. 15.

ZO, čl. 15.

e) Propisi na stranom jeziku citiraju se na sledeći način: pun naziv propisa

preveden na srpski jezik, godina objavljivanja to jest usvajanja, pun naziv propisa na originalnom jeziku u zagradi, kurzivom, eventualno skraćenica pod kojom će se propis dalje pojavljivati, skraćenica čl., st., tač. ili par.

Primeri:

nemački Trgovački zakonik iz 1897. godine (*Handelsgesetzbuch*), par. 29.

britanski Kompanijski zakon iz 2006. godine (*Companies Act*; dalje u fusnotama: CA), čl. 53.

4. Izvori sa interneta

a) Izvori sa interneta citiraju se na sledeći način: ime i prezime i autora, odnosno organizacije koja je pripremila tekst, naslov teksta, eventualno mesto i godina objavljivanja, adresa internet stranice kurzivom, datum pristupa stranici i broj strane.

Primer:

Christos Gortsos, The Supervision of Financial Conglomerates under European Financial Law (Directive 2002/87/EC), 2010, <http://fic.wharton.upenn.edu/fic/papers/09/0936.pdf>, pristupljeno: 16. 7. 2016, str. 2

b) Prilikom ponovljenog citiranja izvora sa interneta navodi se prvo slovo imena autora s tačkom i prezime autora odnosno naziv organizacije koja je pripremila tekst, naslov teksta i broj strane.

Primer:

C. Gortsos, The Supervision of Financial Conglomerates under European Financial Law (Directive 2002/87/EC), str. 12.

Fusnote treba unositi na kraju svake strane, a na kraju članka navesti spisak korišćene literature.

Pravila za citiranje literature na kraju članka menjaju se utoliko što se navodi najpre prezime autora iza kojeg dolazi zapeta, pa prvo slovo imena s tačkom.

Primer:

Žarković, N., *Pojmovnik osiguranja*, Novi Sad, 2013, str. 100.

Redakcija časopisa zadržava pravo da članak prilagodi jedinstvenim standardima uređivanja i pravopisnim i gramatičkim pravilima srpskog odnosno engleskog jezika.

Molimo autore da rukopise šalju na i-mejl adresu redakcija@dunav.com ili na kompakt-disku, na adresu Redakcije časopisa:

Kompanija „Dunav osiguranje“ a. d. o, za Redakciju časopisa *Tokovi osiguranja*, Beograd, Makedonska 4

Journal Tokovi osiguranja -Author Guidelines

Manuscript submission

By submitting a manuscript, authors warrant that their contribution to the Journal is their original work, that it has not been published before, that it is not under consideration for publication elsewhere, and that its publication has been approved by all co-authors, if any, and tacitly or explicitly by the responsible authorities at the institution where the work was carried out.

Authors are exclusively responsible for the content of their submissions.

Authors wishing to include figures or text passages that have already been published elsewhere are required to obtain permission from the copyright holder(s) and, when submitting their papers, they should include evidence that such permission has been granted. Any material received without such evidence will be assumed to originate from the authors.

Authors must make sure that only contributors who have significantly contributed to the submission are listed as authors and, conversely, that all contributors who have significantly contributed to the submission are listed as authors.

After submission, manuscripts are pre-evaluated at the Editorial Office in order to check whether they meet the basic publishing requirements and quality standards. They are also screened for plagiarism.

Authors will be notified by email upon receiving their submission. Only those contributions which conform to the following guidelines can be accepted for peer-review. Otherwise, the manuscripts shall be returned to the authors with observations and comments.

Manuscript preparation

Authors must strictly follow the guide for authors or their manuscripts will be rejected without review.

The manuscripts written in the Serbian or English language should be submitted in electronic form, using Roman letters, in MS Word standard document file (.doc or .docx format). In the text written in the Serbian language, the words borrowed from Latin and other foreign languages should be italicized.

The text should be typed in *arial* or *times new roman* font, onto A4 paper size, font size set at 12 points, using 1.5 line spacing. The text should not exceed a total of 45.000 characters, including spaces.

The manuscript should contain: title, name of author, name and address of the institution from which the work originates, abstract, keywords, the text of the manuscript, acknowledgments (optional), references, a list of tables and a list of illustrations. Mark the position of figures and tables in the text (please, do not include tables and figures in the manuscript; they should be submitted as separate files in appropriate formats).

Title of the article should be centered, typed in capital letters (versals), clear and not too long.

Headings should be in the following format:

- 1) First-level heading – centered; numbering in Roman numerals (e.g. I, II, III etc.); only the first letter capitalized, in bold (boldface).
- 2) Second-level heading – centered; numbering in Arabic numerals with full stop (e.g. 1., 2., 3. etc.); only the first letter capitalized, in bold.
- 3) Third-level heading – centered; numbering: Arabic numerals (e.g. 1.1, 1.2, 1.3, etc.); only the first letter capitalized.
- 4) Fourth-level heading – centered; in italics; numbering in Arabic numerals (e.g. 1.1.1, 1.1.2, etc.); only the first letter capitalized, all other small, bolded.

Example:

I Insurance classification
1. Insurance of property and persons
1.1. Differences between insurance of property and insurance of persons
1.1.1. Indemnity principle

First and last name(s) of the author(s) and middle initial(s) should be typed in italics, above the title of the paper.

The affiliation(s) of the author should be typed under his/her name, also in italics. The e-mail address of the author should be provided in the first footnote.

Abstract should be typed under the title. Abstract should not exceed the word limit of 150 and should contain a short review of the content and conclusions of the paper, so that it can be used when indexing the paper in referential periodicals and databases.

Keywords are listed in a separate line, at the end of the abstract, in italics. Keywords should be relevant to the topic and content of the paper. The paper should not contain more than ten keywords in the Serbian or English language.

Author Guidelines

Photos, drawings and other illustrations should be of good quality.

Please, do not:

- Supply files that are optimized for screen use (e.g., GIF, BMP, PICT, WPG); these typically have a low number of pixels and limited set of colours;
- Supply files that have resolution lower than **300 dpi** (dots per inch);
- Submit graphics that are disproportionately large for the content.

Acknowledgements should be included in a separate section, at the end of the article, before the list of references.

References (bibliography used in the preparation of the paper) are cited in the language in which they were published.

Footnote and bibliographic citations

1. Books

a) The books should be cited, as follows:

First and last name of author, book title in italics, edition number in ordinal form, place and year of publication, page number.

Example:

Nebojša Žarković, *Glossary of Insurance Terms*, Novi Sad, 2013, pp. 100

b) When a book has multiple authors, their first and last names are separated with a comma.

Example:

Marjan Ćurković, Vladimir Miletić, „Pravo osiguranja Europske ekonomske zajednice“, *Croatia osiguranje* d. d., Zagreb, 1993.

c) When citing an edited book, after the first and last name of an editor, the word “editor” is typed in parenthesis, in the language in which the book was published.

Example:

Mirko Vasiljević (urednik), *Akcionarska društva, berze i akcije*, Beograd, 2006, 30.

d) Repeated citations from the same author should include only the first initial and a full stop before the last name of the author and the number of the page.

Example:

N. Žarković, pp. 125

e) If two or more references to the same author are cited, the first initial and a full stop should be included before the last name of the author, and then the year of publication in brackets and the page number.

Example:

N. Žarković (2013), pp. 25

2. Articles

Articles are cited, as follows:

a) First and last name of author, title of article enclosed in quotation marks, name of the journal typed in italics, number and year of issue, page number.

Example:

Jasna Pak, „Pravna zaštita korisnika usluga osiguranja“, *Privreda i pravo u tranziciji*, Palić, 2004, str. 35.

b) When citing the article written by more than one author, their first and last names are separated with a comma.

Example:

Jelena Kočović, Marija Jovović, „Uticaj liberalizacije i privatizacije na razvoj tržišta osiguranja u Srbiji“, *Tokovi osiguranja*, br. 1/2016, str. 5

c) The article published in edited conference proceedings or a book is cited as follows: first and last name of author, title of article enclosed in quotation marks, title of book or proceedings written in italics, word *editor* or *sub-editor*, first and last name of editor typed in parenthesis, edition number in ordinal form, place and year of publication, page number.

Example:

Vladimir Kovčić, „Stečaj akcionarskog društva za osiguranje“, *Pravo osiguranja u tranziciji* (urednici Predrag Šulejić i Jovan Slavnić), Palić, 2003, str. 56.

d) Repeated citations from the same author should include only the first initial followed by a full stop before the last name of the author and the number of the page.

Example:

J. Pak, pp. 57

3. Regulations

a) The regulations are cited as follows: full title of regulation, gazette in which the regulation was published typed in italics, gazette number and year of publishing, abbreviations art., par., item and/or par. and regulation number.

Example:

Law on Compulsory Traffic Insurance, *Official Gazette of the Republic of Serbia*, no.51/09, art.15

b) For every subsequent reference to the said Law, when citing the Law for the first time, please specify the abbreviation of such regulation after its full name, and this abbreviation should be used further in the text.

Example:

Insurance Law – IL, *Official Gazette of the Republic of Serbia*, no.55/04, art.38, par.2

Author Guidelines

c) Article, paragraph and item of a regulation are referred to as abbreviations art., par., item

Example:

art.35, par.5 item 8 or par.8

d) when repeating the reference to a specific regulation, please specify its full title or abbreviation introduced during the first citing, abbreviation art., item or par. and number of regulation.

Examples:

Insurance Law, art.15

IL, art.15

e)The regulations written in a language other than Serbian should be cited as follows: full title of regulation translated into the Serbian language, year of publishing and/or adoption, full title of regulation in original language, typed in italics, enclosed in brackets, optionally, the abbreviation under which the regulation will be referred to further in the text, abbreviation art., par., item or par.

Examples:

German Commercial Code 1897 (*Handelsgesetzbuch*), par. 29.

British Companies Act 2006 (*Companies Act*; referred in footnotes as: CA), art.53

4. Web sources

a) The Web sources should be cited as follows: first and last name of author and/or the organization from which the paper originates, paper title, optionally, place and year of publication, website in italics, the date when the website was accessed and page number.

Example:

Christos Gortsos, The Supervision of Financial Conglomerates under European Financial Law (Directive 2002/87/EC), 2010,

<http://fic.wharton.upenn.edu/fic/papers/09/0936.pdf>, accessed on: 16/7/2016, pp. 2

b) For repeated citations from the Web source, the first initial followed by a full stop before the last name of the author should be included, that is, the name of organization from which the paper originates, the paper title and page number.

Example:

C. Gortsos, *The Supervision of Financial Conglomerates under European Financial Law (Directive 2002/87/EC)*, pp. 12.

Footnotes should be placed at the bottom of each page, and the list of used references should appear at the end of the article.

The rules for citing bibliography at the end of the article are slightly different in terms of placing the last name of the author first, followed by a comma, and then the first initial of the name followed by a full stop.

Example:

Žarković, N., *Glossary of Insurance Terms*, Novi Sad, 2013, pp. 100

The Editorial Board reserves the right to make any necessary changes in the papers concerning orthography, punctuation, and grammar of the Serbian and / or English language, according to the unique editing standards.

Please, email the manuscripts to redakcija@dunav.com or send the copy of the manuscript on a compact disc to the address of the Editorial Board: Dunav Insurance Company a.d.o., for the Editorial Board of the Journal *Tokovi osiguranja*, Belgrade, Makedonska 4

Lista recenzenata

- Babić dr Ilija**, Fakultet za evropske pravno-političke studije u Novom Sadu
Čolović dr Vladimir, Institut za uporedno pravo u Beogradu
Ćurković dr Marijan, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
Ivanjko dr Šime, član Akademije pravnih znanosti Hrvatske,
profesor emeritus na Pravnom fakultetu u Mariboru
Kočović dr Jelena, Ekonomski fakultet Univerziteta u Beogradu
Nenadić dr Bosa, sudija Ustavnog suda Republike Srbije od 2007. do 2016. godine
Pak dr Jasna, Univerzitet „Singidunum“ u Beogradu
Petrović Tomić dr Nataša, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu
Radenković dr Božidar, Fakultet organizacionih nauka Univerziteta u Beogradu
Radović dr Zoran, naučni saradnik, Institut za uporedno pravo u Beogradu
Rakonjac Antić dr Tatjana, Ekonomski fakultet Univerziteta u Beogradu
Slavnić dr Jovan, Ekonomski fakultet Univerziteta u Novom Sadu,
počasni predsednik Udruženja za pravo osiguranja Srbije
Žarković dr Nebojša, Univerzitet „Džon Nezbit“ u Beogradu
Vidaković dr Milovan, član Naučnog društva Srbije

Referees

- Babić Ilija, PhD**, Faculty of European Legal and Political Studies in Novi Sad
Čolović Vladimir, PhD, Institute of Comparative Law, Belgrade
Ćurković Marijan, PhD, Faculty of Law, University of Zagreb
Ivanjko Šime, PhD, Member of Croatian Academy of Legal Sciences,
Professor Emeritus at University of Maribor
Kočović Jelena, PhD, Faculty of Economics, University of Belgrade
Nenadić Bosa, PhD, Judge of Constitutional Court of the Republic of Serbia
from 2007 to 2016
Pak Jasna, PhD, Singidunum University, Belgrade
Petrović Tomić Nataša, PhD, Faculty of Law, University of Belgrade
Radenković Božidar, PhD, Faculty of Organizational Sciences in Belgrade
Radović Zoran, PhD, Institute of Comparative Law, Belgrade
Rakonjac Antić Tatjana, PhD, Faculty of Economics, University of Belgrade
Slavnić Jovan, PhD, Faculty of Economics of the University of Novi Sad, Honorary
President of the Insurance Law Association of Serbia
Žarković Nebojša, PhD, John Naisbitt University, Belgrade
Vidaković Milovan, PhD, Member of the Serbian Scientific Society

CIP - Каталогизacija y publikaciji
Народна библиотека Србије, Београд

368

TOKOVI osiguranja : časopis za teoriju i praksu osiguranja = Insurance trends : journal of insurance theory and practice / glavni i odgovorni urednik Dragica Janković. - God. 16, br. 1 (2002)- .
- Beograd : Kompanija "Dunav osiguranje":
Institut za uporedno pravo, 2002-
(Beograd : Margo Mond). - 24 cm

Tromesečno. - Tekst na srp. i engl. jeziku. - Je nastavak:
Osiguranje u teoriji i praksi = ISSN 0353-7242.
ISSN 1451-3757 = Tokovi osiguranja
COBISS.SR-ID 112095244



**DUNAV
OSIGURANJE**