

UDK:(O48)659.2:004.738.5:796.092.272:368 (497.11)(524.63)(4-672EEZ)+368.032.1+347.734

Ljiljana J. Lazarević Davidović, dipl. pravnik¹

Ana V. Vodinelić, MA novinarstva²

Bojana N. Papović, dipl. filolog³

PRIKAZ SAVETOVANJA

ONLAJN KONFERENCIJA ČETVRTI SRPSKI DANI OSIGURANJA

Onlajn konferencija Četvrti srpski dani osiguranja u organizaciji Udruženja osiguravača Srbije (UOS), održana 26. novembra pod simboličnim nazivom „Prijatelji kako ste“, okupila je ugledne predstavnike osiguravajućih i reosiguravajućih društava, udruženja osiguravača i drugih finansijskih institucija iz Srbije, regiona i Evropske unije.

Moderator Konferencije Zoran Ćirić iz UOS-a, obračunajući se učesnicima, istakao je da su se na tim skupovima prethodnih godina razmatrale teme o Solventnosti II, Međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja IFRS 17, Direktivi o plasmanu osiguranja (Insurance Distribution Directive – IDD), Opštoj uredbi o zaštiti podataka o ličnosti (GDPR), katastrofalnim štetama i drugim aktuelnostima. Danas, u uslovi- ma pandemije koronavirusa, interesujemo se za zdravlje učesnika, kako obavljaju radne procese, kako se trenutna situacija odrazila na tržišta osiguranja, i, konačno, želimo da pokažemo kako se u izmenjenim okolnostima brinemo za osiguranike i pošaljemo poruku da je sektor osiguranja stabilan, pouzdan i potreban partner i oslonac, istakao je Ćirić.

Održiv rast sektora osiguranja

Učesnicima Konferencije najpre se obratila **Ivana Soković**, predsednik Izvršnog odbora Kompanije „Dunav osiguranje“ i predsednik Upravnog odbora UOS-a.

¹ Viši specijalista za razvoj izdavačke delatnosti u Centru za korporativni marketing i brigu o klijentima, Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d.o.

² Samostalni savetnik za informisanje u Centru za korporativni marketing i brigu o klijentima, Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d.o.

³ Prevodilac u Kabinetu predsednika Izvršnog odbora Kompanije „Dunav osiguranje“ a.d.o.

– Ove godine bio je naročito velik izazov organizovati Konferenciju, ali istovremeno smo imali motiv da očuvamo kontinuitet, da pokažemo da se ne predajemo i ne povlačimo, da smo stabilni i snažni, i da ispunjavamo osnovnu funkciju osiguranja – da smo tu kada je najteže.

Ivana Soković podsetila je da je ovo već druga globalna kriza na početku milenijuma kroz koju domaći sektor osiguranja uspešno prolazi, zadržavajući stabilnost, pokazujući da je jaka karika u lancu finansijskog sistema, te dajući čak i snažan zamajac i podršku privredi i stanovništvu.

– Za visok stepen stabilnosti i sigurnosti sektora osiguranja zaslužni su svi učesnici bez izuzetka, prvenstveno regulator Narodna banka Srbije, koja stručno, pažljivo i odmereno oblikuje sektor, zatim društva za osiguranje, posrednici i zastupnici, kao i naši osiguranici. U ime Udruženja osiguravača Srbije, organizatora i domaćina Konferencije, mogu reći da sam ponosna što je stabilnost i reputacija sektora uočena i u međunarodnim okvirima. Potvrda toga je da je Udruženju osiguravača Srbije dodeljena organizacija skupštine Saveta biroa zelene karte, a tu je i prijem Udruženja u Nadzorni odbor sistema zelene karte. Konačno, ne treba ispustiti iz vida činjenicu da se već duži niz godina naši građani bez zelene karte ili skupih graničnih osiguranja svojim motornim vozilima mogu slobodno kretati po Evropi, što je privilegija rezervisana gotovo isključivo za zemlje članice EU.

– Podaci o poslovanju tržišta osiguranja u prethodna tri kvartala pokazuju nam da uprkos svim izazovima, postoje realne osnove održivog rasta sektora osiguranja. Prema poslednjim nezvaničnim podacima Privredne komore Srbije, ukupna premija osiguranja na kraju drugog kvartala ove godine povećana je za 2,17% u odnosu na isti period prethodne godine. To govori da se strategija osiguravajućih društava pokazala delotvornom i da se neće drastično menjati. Sektor osiguranja je stabilan i potvrđuje se da su osiguravajuća društva i u nesigurnim i nepredvidivim vremenima pouzdan partner stanovništvu i privredi, a kroz društvenu odgovornost i celokupnoj društvenoj zajednici.

Digitalizacija i nove tehnologije pružaju mogućnost da se problemi rešavaju na brži, efikasniji i racionalniji način, a naš sektor, koji važi za jedan od najkonzervativnijih, pokazuje da relativno brzo može da se uhvati u koštac s mnogim izazovima današnjice i ubrza inoviranje usluga i digitalizaciju poslovnih procesa.

Pored izazova s kojima se trenutno suočava cela planeta, nama predstoji dalji razvoj digitalnih kanala prodaje i adekvatno upravljanje rizicima koji iz toga proističu, unapređenje tržišta auto-odgovornosti, kao i priprema za uvođenje regulatornih standarda Solventnosti 2 i MSFI 17, koji treba da doprinesu usklađivanju domaćeg tržišta osiguranja s regulativom Evropske unije.

Čini se da razmena znanja i iskustava nikada nije bila važnija, a onlajn Konferencija prilika je da se razmotre goruća pitanja i problemi u oblasti osiguranja, te da se potraže najbolji odgovori i rešenja, rekla je Soković.

Konferenciju je otvorila dr Jorgovanka Tabaković, guverner Narodne banke Srbije, koja se osvrnula na poslovanje domaće i inostrane osiguravajuće i finansijske delatnosti pod izmenjenim uslovima zbog pandemije kovida 19. Istakla je njihove dosadašnje uspešne poslovne strategije za nastavlanje i unapređenje rada u interesu korisnika, sa što manje prigovora i šteta za klijente. Ona je primerima ilustrovala korake i rezultate koje je srpski finansijski i osiguravajući sektor postigao u 2020. godini.

– Pandemija je donela mnoge izazove kako da zaštitimo sebe i druge, kako organizovati poslovanje i privredne aktivnosti i sačuvati radna mesta. U Narodnoj banci Srbije cilj nam je da sačuvamo monetarnu i finansijsku stabilnost, pa smo na početku pandemije smanjili konkurentnu kamatnu stopu za dinarske kredite čineći ih povoljnijim. Paketom monetarnih i fiskalnih mera, sa preko 12 posto stope BDP-a, obezbeđeni su povoljniji uslovi za finansiranje privrede i građana, kao i zastoj u isplata rata dospelih obaveza za kredite i finansijske lizinge najpre u martu pa zatim u julu 2020. – rekla je dr Tabaković.

Nadzor nad radom osiguravača i reosiguravača NBS je sprovodila supervizorskim merama putem preporuka, izveštaja, mišljenja, ostavljajući im prostor za najbolja rešenja u postojećim uslovima i ne ograničavajući im redovne aktivnosti i inovativnost.

– Naše preporuke nisu obavezujuće za osiguravače i ostale učesnike u poslovima osiguranja, ali očekujemo da ih podrže, poput odlaganja obaveze izmirenja dospelih premija osiguranja starijim klijentima ili onima koji nisu mogli da ih izmire jer su ostali bez primanja ili su im prihodi znatno smanjeni zbog vanrednog stanja. Uprkos svim izazovima, uspeali smo da održimo stabilnost sektora osiguranja, kao i neto pozitivan rezultat od 11,1 milijarde dinara. To pokazuje da su osiguranje i reosiguranje sačuvali portfolio i obezbedili sredstva tehničkih rezervi. Ovogodišnji rast premije zabeležen je kod čak 12 vrsta osiguranja u odnosu na prva tri tromesečja lane. Do pada premija od 62,32 posto došlo je kod osiguranja „pomoći na putu“, osiguranja od odgovornosti zbog upotrebe vazduhoplova za 30 posto, te osiguranja vazduhoplova za 23,3 posto. Ali to je bilo bez značajnijeg uticaja na ukupnu premiju. Sve to ukazuje na sposobnost osiguranja i reosiguranja da se brzo prilagode novonastalim uslovima i odgovore na obaveze prema poslovnim partnerima, da ojačaju informacijski sistem i organizuju rad od kuće – istakla je dr Tabaković.

– Pored ostalog, klijentima je omogućeno da onlajn ili telefonskim putem produže rok trajanja polisa putnog osiguranja dok su u inostranstvu, plaćanje premija životnih osiguranja u evrima, preko uplate u dinarima na tekuće račune, a ponuđena je i mogućnost podnošenja odštetnih zahteva elektronskim putem. Izmenjene okolnosti iznedrile su nove vrste osiguranja poput putnog dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja sa doplatom za pokriće rizika od kovida 19, dopunskog osiguranja uz životno osiguranje, osiguranja bolničkih dana za slučaj obolevanja od kovida 19, kao i osiguranja od nezgode za goste hotela, banja i odmarališta koje uključuje

i rizik razbolevanja od koronavirusa. Jedan od noviteta je mogućnost ugovaranja životnog osiguranja na daljinu, putem onlajn video-identifikacije, što će ubuduće biti sve zastupljenije. I naknada šteta je gotovo preko noći prenetu u sferu elektronskog poslovanja uz manje troškove i efikasnije pribavljanje relevantne dokumentacije za odlučivanje o nastalim štetama – navela je dr Tabaković.

– Pandemija nas neće usporiti u ostvarivanju evropskih standarda poslovanja. Posebna pažnja biće posvećena primeni Direktive o solventnost 2 koja pred sektor osiguranja postavlja zahtev održavanja stabilnosti i kontinuiteta poslovanja društava za osiguranje i reosiguranje. U planu su i izmene i dopune podzakonskih akata o načinu i sadržini finansijskog izveštavanja društava za osiguranje i reosiguranje radi usklađivanja s Međunarodnim računovodstvenim standardima u osiguranju. Radi se i na unapređenju osiguranja od auto-odgovornosti, a za izradu Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju Ministarstvo finansija formiralo je radnu grupu u kojoj su i predstavnici UOS – istakla je dr Tabaković.

Guvernerka NBS naglasila je da je kontinuitet pružanja usluga osiguranja u susret potrebama korisnika izuzetno značajan kako bi se sačuvalo poverenje klijenata da u značajnim životnim i vanrednim okolnostima mogu da se oslone na osiguranje. Sve što doprinosi napretku osiguranja NBS će uvek podržati, kao i inovacije koje su u interesu korisnika osiguravajućih usluga, poručila je ona u onlajn obraćanju na Konferenciji.

Inostrana iskustva

U nastavku Konferencije **Hajnrh de Kok** (Heinrich De Kock), aktuar Svetske banke sa 40-godišnjim iskustvom u osiguranju, pokušao je odgovoriti na pitanje da li pandemija i osiguranje idu zajedno, predstavivši iskustva IFC-a pri Svetskoj banci, gde je trenutno angažovan. Kao odgovor na krizu izazvanu pandemijom, Svetska banka postavila je cilj da se spreči da oko 100 miliona ljudi do kraja 2020. godine zapadne u krajnje siromaštvo. Njen uticaj danas je osetan u sto najrazvijenijih zemalja sveta, gde živi oko 70 odsto svetskog stanovništva. Konkretno, SB je donirala sto šezdeset milijardi dolara organizacijama IDA, IFC i MIGA, kako bi pomogla da se prevaziđu ekonomska i društvena kriza. De Kok je izneo podatke o IFC organizaciji i njenim aktivnostima i sredstvima usmerenim uglavnom ka zaštiti životne sredine i osetljivih socijalnih grupa, te nekonfliktnom rešavanju problema. Kada je reč o kovidu 19, ta grupa usredsredila se na dolazeću fazu izlečenja i oporavka. Uložili su 8 milijardi dolara kako bi pomogli kompanijama da nastave s radom za vreme krize, a planirano je ulaganje još četiri milijarde dolara kojim bi se omogućila dostupnost medicinskim sredstvima, zaštitnoj opremi i vakcini. IFC je uvideo da se delatnost osiguranja u celom svetu zauvek promenila. Osiguranje se suočava kako s velikim brojem šteta koje je prouzrokovao koronavirus, tako i sa posledicama ekonomske

krize. Digitalizacija je ušla u visokokonzervativni svet osiguranja, putem digitalnog prenosa dokumenata, virtuelnog anderajtinga, obrade šteta, upravljanja premijama. *Fintech* i *Insuretech* doba koje je pred nama ne predstavlja pretnju, već konkurentsku prednost kompanijama koje se odluče za zajedničko ulaganje. Svest o potrebi za osiguranjem je porasla, ljudi su svesni te delatnosti i koristi od nje kao alata za ublažavanje posledica ostvarenih rizika. U SAD osiguravači su u znak solidarnosti i svesti o novonastaloj ekonomskoj situaciji ponudili povrat premije za motorna vozila koja nisu korišćena za vreme zaključavanja.

Još jedno iskustvo iz inostranstva na temu uticaja kovida na osiguravajuću delatnost izneo je **Imrih Loši** (Imrich Lozsi) iz turske kompanije *Tools 4F*, koji je govorio o širenju virusa, finansijskom uticaju na osiguravače i izgledima za budućnost. Tržište svih vrsta aktive u Evropi u februaru 2020. je, nakon početnog ležernog stava Evropljana u pogledu širenja virusa, bilo značajno uzburkano. Srebro i zlato, akcije i ostala aktiva izgubili su na vrednosti. Globalno tržište osiguranja doživelo je najveći finansijski uticaj do sada. WTW procenjuje da se ukupan gubitak globalnog sektora osiguranja kreće između 32 milijarde i 580 milijardi dolara. Što se tiče pojedinačnih kompanija („Allianz“, „Axa“, „Brit Insurance“, „Chubb“), iz šestomesečnih izveštaja vidi se da stanje nije sjajno, ali se nazire svetlost na kraju tunela (projektovane štete od smrtnih slučajeva su iznad ostvarenih na globalnom nivou). Kompanija „Swiss Re“ prijavila je gubitak zbog kovida od 1,1 milijarde USD, koji je nastao uglavnom usled šteta zbog prekida rada, otkazivanja događaja i sl.). S druge strane, „Hanover Re“ uprkos kovidu beleži dobit od 402 miliona evra. Rečju, kompanije su uglavnom ostvarile gubitke, ali se dešavalo da ostvare i dobit, u zavisnosti od portfelja i politike rezervacija. U svojoj statistici EIOPA beleži pad stope solventnosti osiguravajućih kuća od 227% kod kompanija koje se bave neživotnim osiguranjima i 246% kod kompanija koje se bave životnim osiguranjima. Izvor gubitaka, prema mišljenju Imriha Lošija, jesu osnovani odštetni zahtevi, dobrovoljna plaćanja i fleksibilni uslovi osiguranja. Naime, osiguravači su isplaćivali i štete od pandemije, iako taj rizik nije bio nedvosmisleno obuhvaćen polisom. Sudski postupak pokrenut u Britaniji na tu temu završen je dosuđenjem odštete osiguraniku jer se on smatra finansijski neukom stranom i ne mora da zna da je pandemija isključeni rizik, ukoliko to u uslovima nije precizirano. EIOPA je podržala osiguravače da budu fer prema svojim klijentima, ali istovremeno savetuje oprez jer bi retroaktivno osiguranje dovelo do propasti čitavu delatnost. S druge strane, smanjena mobilnost dovela je do smanjenja šteta u osiguranju motornih vozila, manjeg broja automobilskih nesreća, što znači da su u auto-osiguranju ostvareni bolji rezultati od očekivanih. Stvarni gubici su ipak manji od gubitaka projektovanih na početku pandemije. Uprkos tome, Standard&Poor's (S&P) upozorava osiguravače da bi drugi epidemijski talas mogao doneti mnogo veće gubitke. Rizici i šanse globalne industrije su da se obezbedi digitalna prodaja usluga, da tekst uslova osiguranja bude jasan i precizan, da se ponude nove usluge

s fleksibilnim pokrićem u skladu s promjenama u nivou rizika, osiguravajuća zaštita od novih rizika, kao npr. u digitalnoj ekonomiji od kibernetičkih rizika, te da se pronađe sistemsko rešenje za osiguranje od šteta zbog pandemije u javno-privatnim partnerskim društvima, na predlog EIOPA i Lojda.

Poslovanje osiguravajućih društava u regionu

O tome kako su na pandemiju reagovali osiguravači u regionu i kakve su rezultate postigli u izmenjenim, vanrednim okolnostima na Konferenciji su govorili predstavnici udruženja osiguravača Slovenije, Hrvatske, Crne Gore, Makedonije i Bosne i Hercegovine.

Maja Krumberger, direktor Slovenačkog udruženja osiguravača, istakla je da je, uprkos pandemiji, premija osiguranja u prvih deset meseci 2020. u Sloveniji povećana za 4 procenta u odnosu na isti period prethodne godine. Zbog zaustavljanja života i poslovanja, na udaru su u najvećoj meri bila osiguranja od auto-odgovornosti, od prekida poslovanja, putno i zdravstveno osiguranje. Slovenački potrošači navikli su na lični kontakt, te se 70 odsto polisa životnih osiguranja zaključi na taj način, što je u martu 2020. godine, kada je počela pandemija, bilo potpuno stalo.

– Zdravstveno osiguranje u Sloveniji je specifično i zasniva se na doplati državnih usluga. Sve te usluge bile su stopirane, štete su bile niže za oko 10 odsto u prvih šest meseci 2020. u odnosu na isti period 2019, a usvojen je zakon koji nalaže da sve što nije potrošeno u toku 2020. mora da se potroši do kraja 2021. godine. S tim u vezi očekuje se i povećani intenzitet zdravstvenih usluga – objasnila je Maja Krumberger.

Ona je navela da je Slovenačko udruženje osiguravača sprovelo istraživanje koje je pokazalo da više od petine potrošača namerava da smanji lični kontakt s osiguravačima i ubuduće, te da osim izbora usluga žele da imaju mogućnost izbora prodajnih kanala.

Kako je navela, budućnost nije sasvim jasna. Mere koje se sprovode radi suzbijanja pandemije zasigurno vode u krizu privrede.

– Privredna kriza neće uticati samo na tražnju osiguravajućih usluga već i na tržišne rizike. Preporuka je regulatora da osiguravajuća društva obrate pažnju na solventnost, te se većina njih uzdržala od isplate dividendi – rekla je Maja Krumberger.

Tokom pandemije hrvatski osiguravači očuvali su aktivnost uz blagi pad u martu, aprilu i maju. U prvih devet meseci 2020. u Hrvatskoj je zabeležen neznatan pad premije životnih osiguranja, dok je u neživotnim osiguranjima premija povećana. Do kraja 2020. godine očekuje se više od 1,3 milijarde evra premije ostvarene na hrvatskom tržištu, te dodatnih pola milijarde evra prikupljenih u zemljama Evropske unije – Sloveniji, Austriji i Italiji – rekao je **Hrvoje Pauković**, generalni sekretar Hrvatskog udruženja za osiguranje.

Zbog privatizacije „Croatia osiguranja“ broj zaposlenih u delatnosti osiguranja u rapidnom je padu, a to je nesumnjivo posledica i ubrzane digitalizacije. Ipak, osiguravajuća delatnost je efikasnija jer je evidentno povećanje premije po zaposlenom.

U Crnoj Gori, projekti za podizanje svesti o značaju osiguranja dali su izrazito pozitivne efekte. U 2019. godini zabeležen je rekordan rast premije. Pandemija je ipak u prvoj polovini 2020. uzela svoj danak i umesto očekivanog daljeg rasta došlo je do pada premije od 3,86 procenata – istakao je **Boris Šaban**, direktor Nacionalnog biroa osiguravača Crne Gore. – Najveći pad zabeležen je kod osiguranja od nezgode, putnih osiguranja i kasko osiguranja motornih vozila, dok kod osiguranja od auto-odgovornosti pad nije bio velik.

Branša osiguranja u Crnoj Gori ostala je stabilna. Društva su likvidna, redovno isplaćuju nastale štete, a građani redovno plaćaju premiju. Iako nije došlo do povećanja broja klijenata, postojeći su obnavljali istekle ugovore i uplaćivali veće premije.

– U prvom šestomesečnom periodu 2020. ostvareno je povećanje premije osiguranja imovine od 24,7 odsto u odnosu na isti period 2019, a u životnim osiguranjima taj rast je iznosio 18 odsto. Na kraju septembra 2020. došlo je do pada ukupne premije za oko jedan odsto u odnosu na prvih devet meseci prethodne godine, što i nije velik pad uzimajući u obzir okolnosti života i rada u uslovima pandemije – ocenio je Šaban ukazujući na to da se tržište stabilizovalo i da taj pad nije nemoguće nadoknaditi do kraja 2020. godine.

Pandemija je imala velik uticaj na realni sektor, pa tako nije zaobišla ni osiguravače u Severnoj Makedoniji.

– Bruto društveni proizvod (BDP) pao je za četiri odsto, a premija je u prvih devet meseci pala za 5,2 odsto u odnosu na isti period 2019. godine. Osiguravači ipak očekuju da će taj pad do kraja godine biti manji, posebno u odnosu na pad BDP-a – rekao je **Trajče Latinovski**, direktor Nacionalnog osiguravajućeg biroa Severne Makedonije. – Kriza izazvana pandemijom najviše je doprinela padu kod zelene karte od 40 odsto, putnog osiguranja od oko 60 odsto i životnih osiguranja oko 4 odsto. Nasuprot tome, raslo je imovinsko osiguranje (11 odsto), kao i dopunsko zdravstveno osiguranje.

Latinovski je istakao da se osiguravajuće kompanije u Severnoj Makedoniji u sve većoj meri prilagođavaju onlajn prodaji, ali i elektronskoj prijavi, obradi i isplati odštetnih zahteva, kako bi u što većoj meri zaštitili zdravlje zaposlenih i korisnika svojih usluga.

– Kompanije su likvidne, solventne i redovno isplaćuju svoje obaveze. Šta će se događati u narednoj godini teško je predvideti, ali da će pandemija potrajati, to je već sada evidentno, pa se osiguravači takvim okolnostima moraju prilagoditi – zaključio je Latinovski.

Kao i u ostalim državama regiona, i u Bosni i Hercegovini, u prvih devet meseci 2020. godine, zabeležen je pad premije osiguranja. **Emir Čengić**, generalni

sekretar Udruženja društava za osiguranje BiH, naveo je da taj pad iznosi 1,9 odsto u odnosu na isti period prethodne godine. Struktura premije se nije promenila, te je i dalje u ukupnoj premiji tog tržišta najveće učešće premije osiguranja od auto-odgovornosti – 51 odsto, slede životna osiguranja sa učešćem od oko 20, kasko osiguranje motornih vozila 10 odsto, imovinska osiguranja sa 8 i osiguranje od nezgoda sa 6 odsto.

Stabilan bankarski sektor

O „Bankarskom sektoru u uslovima pandemije“ govorio je **Vladimir Vasić**, generalni sekretar Udruženja banaka Srbije.

– Kovid 19 napravio je čudo u svetskim okvirima – i pozitivno i negativno. Reakcija države mora da bude brza, pravovremena i tačna, kao i NBS, Svetske banke i Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD). Banke u Srbiji preduzele su mere – moratorijum 1 od dve milijarde evra i moratorijum 2 od jedne milijarde evra. Za moratorijum 1, zbog neizvesnosti budućeg stanja, opredelilo se preko 93 odsto građana, koji su odlučili da ne plaćaju svoje dospele dugove kako bi sačuvali novac za druge troškove. Potom je došao i moratorijum 2, koji je doprineo da građani imaju novac da izvršavaju svoje tekuće obaveze. Pored toga, Ministarstvo finansija i bankarski sektor obezbedili su sredstva pozajmice da bi pomogli mikro, malim i srednjim preduzećima da stanu na noge i prevaziđu posledice pandemije.

– Bankarski sektor je i tokom vanrednog stanja pružao sve usluge, što je bilo moguće jer je taj sektor u Srbiji stabilan, likvidan i visokokapitalizovan – istakao je Vasić i dodao da je poverenje građana u dinar nesmanjeno, te da i u takvim okolnostima štednja u dinarima raste.

– Od 2012. štednja u dinarima porasla je preko četiri puta, tj. više od 400 odsto, i danas iznosi 90 milijardi dinara, a štednja u evrima porasla je za 32 posto i iznosi oko 11 milijardi evra. Najveći deo štednje u dinarima akumuliran je u poslednje tri godine, što govori o značaju stabilnosti finansijskog sektora – rekao je Vasić.

On je podsetio da je bankosiguranje kod nas počelo da se razvija pre oko 15 godina i da se pokazalo da su svi na dobitku – i banke i osiguravači, a i klijenti, koji su u fokusu te usluge.

– Bankarska distribucija usluga osiguranja raste podjednako i za životna i za neživotna osiguranja, gde mi čak i prednjačimo među zemljama u razvoju. Klijenti dobijaju usluge na jednom mestu od dobro obučenog osoblja. Uz bankarsku uslugu automatski ili opciono mogu da zaključe osiguranje života, putno osiguranje, auto-kasko i osiguranje od auto-odgovornosti, te dobrovoljno penzijsko osiguranje. Taj kanal je u usponu jer klijent dobija dodatnu sigurnost uz niže cene usluga.

Vasić je podvukao da je optimista i za budućnost.

– I pored kovida 19, dinar je već duže vreme stabilan, kao i Srbija kao teren za nove investicije. U 2019. preko 65 posto svih investicija na Balkanu imali smo upravo u Srbiji. Bankarski sektor je i dalje stabilan, adekvatno kapitalizovan i spreman da pruži podršku privredi i građanima.

Prednosti posebnog Zakona o ugovorima o osiguranju

O Nacrtu zakona o ugovoru o osiguranju govorili su **Dušan Lalić** i **Nenad Grujić** iz „Generali osiguranja“. Istakli su da smatraju da zakon o ugovoru o osiguranju treba da bude poseban zakon, mimo Građanskog zakonika RS. Brojnost ugovora o osiguranju, kao i nove tehnologije, nameće potrebu za posebnim zakonom. Mnoge evropske zemlje odavno su donele takve zakone.

Istakli su da budući zakon o ugovorima o osiguranju treba da se zasniva na četiri principa. Prvi princip je da se ostvari kontinuitet sa odredbama Građanskog zakona RS, drugi princip je potpuno regulisanje svih oblasti koje dosad nisu regulisane, treći princip je zaštita korisnika jer je to budućnost prava i tržišta osiguranja, i četvrti princip je primena evropskih standarda.

Grujić je dodao da je tim koji radi na Nacrtu zakona pripremio predlog sistemskog rešenja za koji se nadaju da će zadovoljiti potrebe prakse, a Lalić je zaključio da je u rad na novom zakonu potrebno da se s predlozima uključe svi iz delatnosti osiguranja, kako bi se usaglasili po svim relevantnim pitanjima. Prvi put na domaćem tržištu osiguranja postoji sinergija koja treba da obezbedi i interese osiguravača i da olakša život osiguranicima, da se smanji broj sporova i da se svaki klijent oseća sigurno. Lalić je najavio da će eksperti koji rade na Nacrtu zakona, kad se ukažu povoljnije prilike u zavisnosti od toka pandemije, organizovati i javnu diskusiju o nacrtu tog zakona.

Izazovi i rizici digitalizacije poslovanja

Zoran Blagojević, predsednik IO „Viner štetiše osiguranja“, govorio je na temu „Pandemija na tržištu osiguranja Republike Srbije“. Podsetio je da je koronavirus za 47 dana obišao ceo svet, što je kraće vreme širenja nego bilo koje pandemije dosad, zbog mobilnosti stanovništva koja je veća nego ikada ranije. Potom je počelo i potpuno zaključavanje (lokdaun) u nekim državama, što se drastično odrazilo na celokupnu svetsku ekonomiju, pa tako i na osiguranje.

Srpska ekonomija i naše okruženje u Evropi osetili su gubitak od oko 240.000 ljudi zbog pandemije, a čak sedam miliona ljudi zaraženo je od početka pandemije do sredine oktobra 2020.

– Ograničenje kretanja, putovanja, kontakata dovelo je do ogromnih negativnih posledica na evropsku ekonomiju. U brojkama, to je u 2020. pad od sedam

odsto, a u 2021. očekuje se oporavak od 4,7 posto. Zemlje zapadnog Balkana imaju očekivan pad u 2020. za 5,2 posto, sa većim padom u Albaniji i Crnoj Gori zbog pada u sektoru turizma. Očekivan rast u zemljama zapadnog Balkana je 4,7 posto, isto kolika je i predviđena stopa pada u 2020.

U Srbiji je prvobitno predviđen pad u 2020. za 2,5 posto, potom je smanjen na 1,5 odsto, ali je korigovan i rast sa prvobitnih 5,5 na 5 posto u 2021.

– Kod nas je pad osiguranja u prvom kvartalu bio gotovo neprimetan. Prema nezvaničnim podacima, od početka januara do kraja septembra 2020. u osiguranju je ostvaren rast od 2,2 odsto u odnosu na isti period 2019. godine. Ovogodišnji rast tržišta osiguranja posledica je realizacije jednog velikog projekta neživotnog osiguranja, bez koga bismo zapravo imali pad od 0,1 posto.

Blagojević je kao osnovno postavio pitanje: gde ići dalje?

– Srbija zaostaje u odnosu na druge ekonomski razvijenije delove sveta. Ovog puta socijalna distanca je dodatni izazov, kao i digitalizacija i rad od kuće koji je neophodnost, a ne privilegija koju pruža poželjan poslodavac. Da mi je neko početkom 2020. godine rekao da organizujem rad zaposlenih od kuće, odgovorio bih da je to nemoguća misija, a kad je izbila pandemija, za svega deset dana uspeali smo da obezbedimo rad od kuće za 55 odsto zaposlenih.

Blagojević je naveo da su osiguravajuća društva u Srbiji suočena s problemom likvidnosti zbog klijenata koji nisu bili u mogućnosti da izmire svoje obaveze o roku. Pitanje osiguranja kovida 19 mora ubuduće da pruži jasan odgovor o rizicima koji su obuhvaćeni u tom slučaju. Kompanija treba da bude fleksibilna, da se suoči sa svakim izazovom i brzo nađe adekvatan odgovor sa što manje rashoda i gubitaka u ljudskim resursima. Za naš rad kapital obezbeđuju akcionari, i zato je potrebno da im pošaljemo jasan signal da dobro upravljamo troškovima jer je to argument kojim obezbeđujemo njihovu podršku.

„Šta znate o vašim korisnicima a ne koristite“ tema je o kojoj je govorio **Milutin Cvetković**, menadžer poslovnog razvoja u firmi „SAGA – New Frontier Group“.

– Ključna je naša sposobnost da na vreme prepoznamo i kreiramo rešenja koja će vam pomoći u realizaciji vašeg biznisa. Važno je da o svakom klijentu imamo preciznu sliku pre otpočinjanja komunikacije. Podaci se danas sakupljaju bilo gde, kroz različite kanale i platforme, a IT je vaš alat da agregirane podatke pretvorite u informacije bitne za menadžment i marketing. Zašto ne biste svoje usluge plasirali u trenutku kad klijentu najviše odgovara i oseća se relaksirano?

Cvetković je postavio sugestivno pitanje: Možemo li prilikom ugovaranja putničkog zdravstvenog osiguranja jedne porodice razgovarati i o njihovom zdravstvenom osiguranju ako ga nemaju, ili, ako ga imaju, saznati šta imaju pa ponuditi bolju opciju.

– Svakoga od nas interesuje nešto što je baš za nas personalizovano. Odgovor se krije u tome da domenski biznis procveta pre svega tako što će se zadržati

postojeći klijenti jer to je lakše nego podstaći novog klijenta na saradnju. Prikupljanje podataka se može sprovesti u razgovoru klijenata sa agentima osiguranja, ali to isto mogu podjednako dobro raditi i roboti. Postoji „selekt platforma“, tj. SRM platforma nove generacije koja prikuplja i obrađuje podatke o klijentima i pruža mogućnost da saznate sve o njima i predvidite njihovo ponašanje. Sastoji se iz tri modula: operativnog, analitičkog modula i modula upravljanja kampanjama. Naše kampanje su prediktivne i sprovode se putem kanala koji najviše odgovara korisniku, od mejla kao najstarijeg vida elektronske komunikacije, preko SMS-ova, puš-notifikacija, puš-botova, socijalnih mreža – rekao je Cvetković i zaključio da je poenta personalizovati poruke svakom klijentu ciljajući na njegova interesovanja.

O „Opasnosti od sajber kriminala u uslovima rada od kuće“ govorio je **Branko Pavlović**, član IO „Globos osiguranja“, koji je ukazao na to da je u sajber prostoru za vreme pandemije zapažen veći broj sajber napada.

– Cilj hakera je da dođu do ličnih ili kompanijskih podataka koji imaju vrednost na tržištu kako bi stekli određenu korist. Oni pokušavaju da izmene određene kompanijske podatke da bi se potom pojavili kao spasilac koji će kompaniji vratiti njene podatke. Imamo i situaciju da hakeri iz pakosti ili za račun konkurencije uništavaju kompanijske podatke. Mete su im kompjuteri, cele računarske mreže, podaci u njima, veb-sajtovi, onlajn aplikacije, fleš memorije. U zaštitu od hakerskih napada uloženo je preko 130 milijardi dolara – rekao je Pavlović.

Govoreći o zaštiti od sajber napada, on je naveo da je najčešći metod za rušenje internet stranica tzv. dinajl of servis. Internet stranice se tom metodom mogu srušiti na dva načina. Može da se obori server, odnosno centralni kompjuter, ili da se njegov rad toliko uspori da korisnik interneta dobije informaciju da veb-stranica nije dostupna. Digitalna ucena je drugi po učestalosti sajber rizik, čijim se ostvarenjem podaci na računarima čine nedostupnima. Za otključavanje podataka i njihovo vraćanje korisniku hakeri najčešće traže bitkoine. Treći rizik uvećan u sadašnjim okolnostima jeste fišing, kad se preko mejla neko lažno predstavi i traži da se preko linka ode na njegovu stranicu. Korisnik klikom na link ode na falsifikovani veb-sajt gde mu podaci budu ukradeni, objasnio je Pavlović.

U uslovima kad svi koji mogu rade od kuće, otvaraju se novi IT rizici. Korisnici najčešće upotrebljavaju sopstvenu mrežu ka internetu i lični računar koji vrlo često nema zaštitni antivirusni softver. Rad na prenosnim računarima često znači korišćenje javnih mreža iz kafića i drugih javnih prostora. A korisnici ih ostavljaju i nezaključane ili sa ekranima vidljivim drugim ljudima. Zaposleni ponekad koriste servise i aplikacije koje im nisu odobrili IT stručnjaci iz njihovih kompanija. Nabrajajući potencijalne rizike za hakerske zloupotrebe, Pavlović je, pored ostalog, govorio o besplatnim nepouzdanim IT aplikacijama koje mogu da budu zloupotrebjene jer imaju zlonamerne špijunske kodove. To nosi rizik od gubitka podataka. Sistem licenciranja besplatnih aplikacija je različit kad se radi za ličnu odnosno kompanijsku

primenu. Korišćenje pojedinih besplatnih aplikacija može da dovede do kažnjavanja kompanija velikim iznosima – objasnio je Pavlović.

– U 2013. godini postale su popularne polise osiguranja od sajber rizika, a 2020. u svetu je premija osiguranja od sajber rizika dostigla iznos od sedam milijardi dolara. Očekuje se da će sajber osiguranje dostići godišnji rast od preko 20 posto, pa treba razvijati i sajber regulativu – zaključio je Branko Pavlović.

Osiguranje važan činilac ekonomskog razvoja

U završnom izlaganju, Đorđo Markeđani (Giorgio Marchegiani), predsednik Izvršnog odbora „DDOR osiguranja“, istakao je da je prvi zaključak da smo u godini kada nam je onemogućeno da se uživo sastanemo shvatili koliko je zapravo važno da se sastanemo kao delatnost, ali i sa svojim akcionarima. Iz izlaganja svakog od govornika, unutar i izvan delatnosti osiguranja, pored kratkotrajnog snažnog uticaja koronavirusa na rezultat naše delatnost, primetno je i da kriza nije promenila probleme s kojima se osiguranje inače suočava, kao ni značaj te delatnosti, već samo način na koji se oni prevazilaze, u svetu i u Srbiji.

– Srbija ima velik kapacitet za razvoj na svim poljima, ali je potrebno mnogo rada kako bi se on ostvario. Pritom je delatnost osiguranja veoma važan činilac ekonomskog razvoja. Što se tiče razvoja tržišta, svi sagledavaju 2020. i 2021. kao problematične, ali sa obećavajućom perspektivom. Uticaj krize s kovidom na osiguranje jeste veliki, ali ipak je manji u istočnoj Evropi i na Balkanu nego u Americi i zapadnoj Evropi. Na dugoročni razvoj osiguranja delimično utiče potražnja i regulative, a delimično distribucija usluga i edukacija klijenata, što je u našim rukama. Sve veća potreba za osiguranjem proisteci će iz ekonomskog razvoja i novih rizika, kao što su sajber rizici i klimatske promene.

Markeđani je naveo i sve rizike vezane za povećanje starosne dobi stanovništva. On je poslao poruku mladim talentovanim ljudima da poslovne izazove traže u oblastima koje su značajne za društvo i gde mogu najviše da doprinesu, i poručio im da dođu u osiguranje ako žele da učine nešto važno.

– Osiguranje je oblast u kojoj se susreću sva važna pitanja za društvo i životno okruženje. Mi se brinemo o klimatskim promenama i njihovom uticaju na poljoprivredu, o zdravlju sve starijeg stanovništva, penzijama – rekao je Markeđani.

S digitalizacijom i stavljanjem klijenata u centar svih delova poslovnog procesa promenio se i način poslovanja, a *Insuretech* je postao veoma popularan pojam u svetu osiguranja. Promene u toj oblasti ubrzane su krizom s kovidom, a kompanije su jednako, ako ne i više, spremne da ulažu – istakao je Markeđani.

On je naglasio da je u pogledu regulative, poruka guvernerke NBS jasna. Srbija se kreće u pravcu usvajanja Direktive Solventnost 2, zajedno sa Direktivom o distribuciji usluga osiguranja i njenim okvirom za informisanje i zaštitu klijenata. Pored

toga, naglasio je značaj zaštite podataka, te da će staranje o podacima klijenata na odgovarajući način predstavljati konkurentsku prednost za kompanije u budućnosti. U pogledu saradnje između banaka i osiguranja, istakao je da je potrebno da se kreću zajedničkom putanjom. Iako je bankoosiguranje u Srbiji tek u povoju, kompanije koje imaju filijale u Srbiji ovaj kanal prodaje već su razvile u ostalim državama. Ključni faktor razvoja osiguranja građana jeste sistem plaćanja i na tom polju će saradnja s bankama kao platnim ustanovama biti od velikog značaja.

Kao važan deo dnevnog reda konferencije, Markeđani je istakao stvaranje pulova rizika, sve veću upotrebu digitalnog imidžinga i vremenskih prognoza, definisanje mera zaštite od požara, evaluaciju rizika kod putnog osiguranja. Što se tiče uvođenja nove regulative u obavezno osiguranje od auto-odgovornosti, naglasio je da je to kompleksan i dugotrajan posao koji se odnosi na distribuciju osiguranja, rešavanje šteta, ugovorne odredbe, te da zahteva saradnju između najmanje tri faktora – Ministarstva finansija, NBS i MUP-a Srbije, ali i delatnosti osiguranja. Pored ostalog, govorio je i o nedostatku stručnog kadra, te o tome da se kompanije bore za aktuare, finansijske stručnjake, ali i prodavce. Delatnost osiguranja će kroz saradnju sa školama, univerzitetima i različitim državnim ustanovama biti u prilici da stvori odgovarajući profil kadrova neophodan za dalji razvoj struke.

Sumarno, poruka konferencije u suštini je poziv osiguravačima na akciju. Srpsko osiguranje ima ključnu ulogu u ekonomskom i finansijskom sistemu, u smislu predlaganja promena i omogućavanja da se koriste znanja te delatnosti u oblikovanju otpornijeg ekonomskog sistema.