

## Posrednici su važna karika na tržištu osiguranja

Broj 9 | Godina 2022



**Dragan Odžaklijević, direktor Društva za posredovanje u osiguranju ACB, korespondent Aon-a u Srbiji**

Tržište brokera osiguranja je u konstantnom porastu. Broj posrednika u osiguranju konstantno raste. Rastu i ukupni prihodi, koji su u 2021. godini premašili iznos od 2,3 milijarde dinara i više su nego udvostručeni u odnosu na 2017. godinu. Uticaj brokera osiguranja na ukupno tržište osiguranja je sve izraženiji

Društvo za posredovanje u osiguranju ACB, ekskluzivni korespondent Aon-a na tržištu Srbije još od 2008. godine, proslavilo je u septembru dve decenije poslovanja na tržištu Srbije. Za to vreme postali su jedan od vodećih brokera u osiguranju, a u segmentu dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, na primer, 12 odsto premije se ostvari upravo preko njihovog Društva za posredovanje. O tome koliko je tržište osiguranja napredovalo tokom poslednjih 20 godina, kakvi nas trendovi očekuju, u kojoj meri se razvio posao brokera u osiguranju, razgovarali smo sa Draganom Odžaklijevićem, direktorom Društva za posredovanje u osiguranju ACB.

**Trenutno živimo u veoma nestabilnom i turbulentnom vremenu. Koji su najveći izazovi za tržište osiguranja s obzirom i na inflaciju i ugroženi standard građana?**

Slažem se da živimo u veoma turbulentnom vremenu, ali tradicionalni transfer rizika ostaje utemeljen u strategijama upravljanja rizicima organizacija. Prema istraživanju koje je objavljeno u Aon Global Market Insights Report Q2 2022, ključni događaji koji trenutno oblikuju tržište osiguranja i reakcije osiguravača na iste su:

Pitanja životne sredine, društva i upravljanja (ESG – Environmental, social and governance) su sve važnija za globalne kompanije. Snažna ESG strategija nudi mogućnosti za dugoročni održivi rast i otpornost. Međutim, složenost i priroda ovih pitanja donose i izazove i rizike za firme.

Ekstremni vremenski događaji, poremećaji lanca snabdevanja, krize javnog zdravlja kao i geopolitička situacija u Evropi nastavili su da stvaraju nestabilnost i neizvesnost za osiguravače i zajednicu rizika u celini.

Rastuća inflacija dovela je do povećanja izloženosti u vrednostima imovine, značajnog poskupljenja građevinskog materijala, što dovodi do povećanja troškova rada, popravki i obnova, ali i presuda i poravnanja. Ovo je jedna od ključnih tema i u preuzimanju rizika osiguranja.

Premije osiguranja su umereno porasle zbog suprotstavljenih tržišnih sila: dok su pritisci konkurencije na tržištu i fokus na profitabilan rast služili za suzbijanje povećanja stopa, rastuća inflacija i kontrola vrednovanja su ih povećali.

Sve navedeno rezultovalo je povećanjem svesti o osiguranju, angažovanju profesionalnih brokera koji će na pravi način, u ovom nestabilnom i turbulentnom vremenu, savetodavno usmeriti svog klijenta i obezbediti i organizovati adekvatno osiguravajuće pokriće.

Za nas u ACB-u, poštovanje profesionalnih, etičkih i moralnih normi, postulat je u svakom odnosu koji stvaramo i razvijamo sa klijentima, osiguravačima, partnerima i među sobom

### **Postoji li neko osiguranje koje je sada, u ovim okolnostima, posebno traženo?**

Poslednjih godina, svest o osiguranju u Srbiji se dosta promenila. Na to su značajno uticale promene u poslovnom okruženju, posebno ekspanzija tehnološkog napretka, što je dovelo do promena u samoj organizaciji rada.

Jedna od tih promena je da sve više ljudi radi od kuće. Njihov doprinos poslovnom rezultatu kompanija je sve cenjeniji. S tim u vezi, poslodavcima su zaposleni sve značajniji resurs i oni se na tržištu (posebno u IT i finansijskom sektoru) „takmiče“ da obezbede što kvalitetnije pakete benefita za njih. Posebno je traženo dobrovoljno zdravstveno osiguranje, kao jedno od najznačajnijih i izuzetno dobro prihvaćenih benefita od strane zaposlenih. ACB je, sa zadovoljstvom ističem, vodeći posrednik u oblasti zdravstvenog osiguranja na domaćem tržištu. U 2021. godini smo u portfelju svojih klijenata ostvarili više od tri miliona evra premije, što čini 12% celog tržišta u Srbiji. Pored toga što obezbeđujemo kvalitetne programe zdravstvenog osiguranja uz smanjenje troškova, administracije i dodatnog angažovanja klijenata, u svakom trenutku stojimo uz naše klijente. Redovno pratimo sve trendove na tržištu kako bismo pronašli optimalno rešenje u svakom trenutku i u najkraćem roku.

U doba zelene revolucije i obnovljivih izvora energije, koje je sve prisutnije i kod nas, kod klijenata iz ovih oblasti se javljaju potrebe za posebnim osiguranjima (imovine, prekida rada, odgovornosti i transporta) vetroelektrana, hidroelektrana i solarnih elektrana/panela.

### **Kada uporedite tržište osiguranja pre 20 godina, kada ste počeli poslovanje, i sada, šta biste rekli, da li ste očekivali da će biti postignuto više u kontekstu zastupljenosti osiguranja, raznovrsnosti proizvoda? Gde smo mogli bolje, a gde smo odlični u osiguranju?**

Proteklih 20 godina je obeležilo mnogo pozitivnih promena koje bih podelio u dve kategorije: uređenost tržišta sa stanovišta regulative i prirodan rast i razvoj samog tržišta osiguranja koje su zakonske promene značajnim delom omogućile.

Od kada smo započeli poslovanje, zakonski okvir i nadzor u oblasti osiguranja se menjao sa promenama u državnom uređenju. Zakon o osiguranju iz 2004. godine i nadzor koji je poveren

Narodnoj banci Srbije je brzo postavio stvari na dobre osnove i omogućio osiguravačima jasan okvir za rad. Delatnost posrednika i zastupnika u osiguranju je bio takođe bliže uređen ovim Zakonom, što je i nama dalo jasne smernice u poslovanju. Usaglašavanje sa novim zakonskim rešenjima iz 2015. godine je dodatno uredilo okvir poslovanja svih učesnika na tržištu osiguranja.

Sa stanovišta zastupljenosti osiguranja, u jednom od mojih ranih intervjuja ponovio sam rečenicu koju smo tada često mogli da čujemo: „U našoj zemlji osiguranje kupuje samo onaj ko mora.“ Situacija je danas daleko bolja, svest građana i kompanija o potrebama za osiguranjem je daleko veća, ali su konačne brojke o učešću osiguranja u rezultatima finansijskog sektora, kao i ukupnom BDP-u, ipak još uvek ispod proseka razvijenijih tržišta. Inicijative Udruženja osiguravača Srbije i društava za osiguranje da osiguranje široj javnosti predstave ne kao trošak, već kao potrebu smatram veoma korisnim. S obzirom na neposredan kontakt sa klijentima, posrednici u osiguranju mogu doprineti tom procesu u budućnosti.

Proizvodi osiguranja su se razvijali u skladu sa svetskim trendovima i potrebama domaćeg tržišta i tu je situacija sada daleko bolja: proizvodi koji su bili nepoznanica za samo tržište ili su bili nedovoljno razvijeni, sada su u standardnoj ponudi većine osiguravača. Tu pre svega mislim na all risk osiguranja imovine i prekida rada, razne vrste osiguranja odgovornosti poput D&O ili osiguranja profesionalne odgovornosti, a poslednjih nekoliko godina i na sajber osiguranje. Doprinos posrednika u osiguranju u ovom delu veoma je značajan, posebno kada je reč o osluškivanju i kreiranju potreba tržišta, transfera znanja i iskustava sa drugih tržišta. U narednom periodu je neophodna dalja edukacija tržišta o prirodi i suštini novih proizvoda osiguranja.

Rekao bih da smo odlični u delu osiguranja lica, gde je široka paleta proizvoda i ponuda (pre svega zdravstvenog) osiguranja zaista na vrlo visokom nivou.

Svakako da je moglo bolje, pre svega u smislu brzine promena, ali je postojeća situacija sasvim zadovoljavajuća.

U doba zelene revolucije i obnovljivih izvora energije, koje je sve prisutnije i kod nas, kod klijenata iz ovih oblasti se javljaju potrebe za posebnim osiguranjima vetroelektrana, hidroelektrana i solarnih elektrana/panela

**Budući da ste vi u direktnom kontaktu sa kompanijama, šta je ono što je njima najvažnije kada kupuju osiguranje?**

Odgovor na ovo pitanje nije lak, jer se prioriteti klijenata razlikuju, ne samo od kompanije do kompanije, već i kod odabira konkretne vrste osiguranja. Menjaju se i tokom vremena, često usled budžetskih ograničenja ili finansijske situacije u kojoj se kompanija nalazi u određenom trenutku.

ACB posvećuje veliku pažnju odnosu između ponuđene premije i uslova osiguranja primenljivih na konkretnu ponudu. Nastojimo da sa osiguravačima pregovaramo o uslovima kreiranim prema konkretnim potrebama klijentima (tzv. Tailor-made princip) uz adekvatnu premiju osiguranja. Naši pregledi ponuda koje dobija klijent su vrlo detaljni i pored premije osiguranja, sadrže sve bitne elemente potrebne za odlučivanje, kao što su limiti, podlimiti, učešća u šteti, isključenja.

Naravno, premija osiguranja je možda najvažniji kriterijum prilikom odlučivanja, ali svakako nije jedini. ACB klijentima ukazuje na potencijalne uticaje odabira određene ponude na buduće štete i u situacijama kada klijent pažljivo razmotri sve činjenice, nekada ne prihvata finansijski najpovoljniju ponudu. Ipak, razlozi finansijske prirode, kao i loš odnos premija i šteta, utiču na to

da se klijenti (često nevoljno) „odriču” određenih pokrića ili proširenja pokrića, potpuno svesni potencijalnih budućih posledica takvih odluka.

Kroz redovno praćenje odnosa premija i šteta tokom trajanja osiguranja, kao i promena na tržištu osiguranja, ACB priprema klijente za trenutak u kome je prilikom obnove neophodno doneti odluku o izboru osiguranja.

**Postoje li možda neki problemi u pribavljanju pokrića u nekim segmentima? Znamo da je jedno vreme bio problem pribaviti, na primer, sajber osiguranje!**

Da, može se reći da su prepreke pri obezbeđivanju pokrića najčešće u slučaju sajber osiguranja.

U uslovima pandemije je došlo do porasta korišćenja digitalnih tehnologija, a samim tim i do porasta hakerskih aktivnosti. Na globalnom nivou, napadi kao što su onlajn prevare, ransomware i krađa podataka, značajno su se uvećali. To je uticalo na rast tražnje, ali i na to da se sajber pokriće, kao oblik zaštite, sve teže može obezbediti na svetskom tržištu.

U prethodnih par godina osiguravači su isplaćivali visoke nadoknade, najčešće zbog ransomware napada. Prevelika izloženost riziku, slabija ponuda reosiguranja, visoki odštetni zahtevi, nedovoljna sajber bezbednost kompanija, složeni uslovi pokrića uz niže limite pokrića, visoka učešća u šteti i uz više premije osiguranja, najznačajniji su faktori smanjenih kapaciteta na tržištu sajber osiguranja.

Prisutne geopolitičke prilike takođe utiču na nedostupnost transportnih osiguranja.

Na posrednicima u osiguranju je da zajedno sa osiguravačima šire svest o mogućnostima i izazovima pribave osiguranja najaktuelnijih rizika.

**Velike kompanije su obično vrlo svesne značaja osiguranja, posebno strani investitori, ali sve više i domaći, prema informacijama osiguravača. Kakva je situacija sa malim i srednjim preduzećima, koliko uopšte radite sa njima? Postoje li neke grane koje se više osiguravaju od drugih?**

Naša aktivnost je najviše posvećena srednjim i velikim preduzećima i u ovom segmentu rizicima i osiguranju se posvećuje veća pažnja. Mala preduzeća imaju svest o osiguranju, ali ih realne mogućnosti često sputavaju u ugovaranju osiguranja.

Po pitanju grana koje se najviše osiguravaju, mogu reći da tržište osiguranja oslikava privredu u Republici Srbiji. Budući da su naši mladi sugrađani svojom kompetentnošću privukli veliki broj stranih kompanija iz IT industrije (ali i domaćih IT firmi), uočljiva je velika tražnja za osiguranjima lica.

Kako je naša zemlja veoma privlačna za strane investitore u mnogim privrednim granama, uočavamo veoma pozitivan efekat u vidu formiranja novih kompanija ili preuzimanja domaćih, što direktno utiče na nivo ugovorene premije osiguranja.

Generisanje nove premije u građevinarstvu je takođe jasno uočljivo.

Imajući u vidu sve navedeno, ne bih mogao da izdvojim privredne grane koje se osiguravaju više od drugih. Naprotiv, sa zadovoljstvom mogu da istaknem da kroz naš dvadesetogodišnji rad

uočavamo konstantan rast svesti o potrebama za osiguranjem u sve većem broju privrednih grana.

### **Kada govorimo o tržištu posredovanja u osiguranju, odnosno brokerskom biznisu, kako biste ga ocenili?**

Tržište brokera osiguranja je u konstantnom porastu. Broj posrednika u osiguranju konstantno raste. Rastu i ukupni prihodi, koji su u 2021. godini premašili iznos od 2,3 milijarde dinara i više su nego udvostručeni u odnosu na 2017. godinu. Podaci o ukupnoj premiji osiguranja ugovoreno preko brokera osiguranja i u njenom učešću u ukupnoj premiji osiguranja u Srbiji, na žalost, nisu javno dostupni.

Međutim, uticaj brokera osiguranja na ukupno tržište osiguranja je sve izraženiji. Primera radi, skorašnji podaci o učešću premije osiguranja ugovorene preko brokera u zdravstvenom osiguranju u portfelju jednog od najvećih domaćih osiguravača, pokazuju učešće veće od 60%.

Izazovi sa kojima se naše tržište suočava odnose se uglavnom na negativnu reputaciju brokera, koju svojim činjenjem ili nečinjenjem kreiraju posrednici (ali i zastupnici) u osiguranju koji svoj posao ne obavljaju u skladu sa profesionalnim standardima.

Na poslovanje brokera utiče i smanjen broj osiguravača na našem tržištu, jer je samim tim manja ponuda. Ipak, kroz transparentan i profesionalan odnos koji gajimo sa osiguravačima, to uspešno prevazilazimo.

Nadamo se da bi, između ostalog, buduće izmene regulative (moguća primena IDD-a, izdvajanje poslovanja posrednika i zastupnika u osiguranju u poseban zakon), mogle dodatno unaprediti i osnažiti naše tržište.

### **Kao što sam pomenula ACB je proslavio 20 godina poslovanja. Kada sagledate sve te godine, šta je bio ključ da opstanete i da budete u vrhu tržišta?**

Od samog početka smo usvojili i u daljem radu stalno primenjivali nekoliko principa koji odlikuju naš rad. Pre svega, to je integritet u poslovanju. Poštovanje profesionalnih, etičkih i moralnih normi, za nas je postulat u svakom odnosu koji stvaramo i razvijamo sa klijentima, osiguravačima, partnerima i među sobom. U svaki poslovni odnos smo ulazili sa velikim poštovanjem, očekujući da nam ono bude uzvraćeno. Poštujući sebe i druge, radnu sredinu i poslovno okruženje, stvarali smo dobru osnovu za fer poslovanje, dobru atmosferu i tako olakšavali put ka uspehu. Izgradili smo odnose poverenja sa svim klijentima i partnerima. Poverenje je jedna od ključnih reči u osiguranju i nastojimo da ovoj reči damo mnogo širi značaj.

Vredan rad, entuzijizam, ulaganje u usavršavanje znanja i veština, kreiranje dobre poslove i radne atmosfere i sjajan tim koji smo izgradili, omogućili su nam stalan rast i uspehe.

Partnerstvo sa Aon korporacijom, čiji smo ekskluzivni korespondent od 2008. godine, imalo je veliki značaj u našem poslovanju i ponosni smo kada nam kolege iz Aon-a kažu da smo u svakom smislu poštovani član njihove velike svetske porodice.

### **U kojim oblastima osiguranja vidite najviše šanse za dalji razvoj na srpskom tržištu?**

U ovom trenutku većina profesionalaca na tržištu osiguranja bi rekla da je to dobrovoljno zdravstveno osiguranje. Ono je u velikoj ekspanziji, ugovara se sve više i sve češće. Međutim,

nezahvalno je reći da bi zdravstveno osiguranje moglo biti generator razvoja tržišta osiguranja, jer se suočava sa mnogim izazovima (npr. sve prisutnija medicinska inflacija) i u budućnosti možemo očekivati promene u ovoj oblasti koje će uticati na udeo u rastu premije osiguranja.

Nove investicije i posledično generisanje nove premije osiguranja će takođe omogućiti rast, ali je u uslovima inflacije i globalnih dešavanja koje utiču na investicije teško predvideti razvoj događaja. ACB ima poseban fokus na obnovljive izvore energije u kojima postoji veliki potencijal za generisanje nove premije osiguranja i u kojima već beležimo značajne uspehe. Članovi smo Udruženja obnovljivih izvora energije (OIE), pratimo trendove razvoja tržišta, pa samim tim i osiguranja u ovim poslovima.

Novi proizvodi osiguranja i njihov plasman na tržište (poput sajber ili parametarskog osiguranja), uz prethodno istraživanje i kreiranje potreba tržišta će takođe doneti rast.

**Kojim rezultatima biste vi lično bili zadovoljni kada je ACB u pitanju u narednih pet ili deset godina?**

Pre svega, bio bih zadovoljan time da se naš tim očuva i proširi, da ostanemo zdravi i da na posao dolazimo sa osmehom. Veliko zadovoljstvo mi i sada predstavlja rast i razvoj svakog od članova našeg tima. U budućnosti, bio bih veoma zadovoljan da naše mlađe kolege preuzimaju sve složenije obaveze i odgovornosti i da postanu sve prepoznatljiviji profesionalci na našem tržištu.

Rast broja klijenata ACB-a, očuvanje i unapređenje saradnje je nešto što bih svakako poželeo.

Kada ste u vrhu tržišta, nije lako na njemu i opstati i beležiti konstantan rast. ACB je u tome imao uspeha kroz odličnu saradnju sa Aon korporacijom i osiguravačima u Srbiji. Uveren sam da će dalji vredan rad, entuzijazam i ljubav prema poslu kojim se bavimo, dati dobre rezultate i očuvati naš pozitivan trend rasta i u narednom periodu.

**Razgovarala: Vesna Lapčić**