



Prvi koraci digitalizacije u regionu

■ Digitalizacija je još uvek na početku razvoja u zemljama regiona i uglavnom je prisutna u delu automatizacije unutrašnjih procesa u kompanijama u cilju efikasnijeg poslovanja. U odnosu sa klijentima ona se još uvek “stidljivo” koristi

Piše: Vesna Lapčić

Digitalizacija u funkciji strateškog razvoja osiguranja i reosiguranja” bila je glavna tema ovogodišnjeg, 30. jubilarnog, Susreta osiguravača i reosiguravača – SORS, održanog u Sarajevu od 12. do 14. juna na kojem se okupilo oko 150 učesnika iz Evrope i regiona.

Zlatan Filipović, generalni sekretar SORS-a i direktor Bosna Re, rekao je da mu nije poznato da u nekoj drugoj oblasti u ovom delu Evrope postoji sličan događaj koji je postao tradicionalan i koji je doživeo toliko izdanja do sada.

“Stoga svi članovi Udruženja SorS, koje stoji iza održavanja ovih susreta, imaju razlog da za ovaj jubilej osećaju veliki ponos i zadovoljstvo što su uspeli da održe SorS kao mesto susreta, razmene iskustava, znanja, publikovanja naučnih radova i dobrog druženja, jer su ljudska interakcija i druženje u osnovi poslova osiguranja i

reosiguranja i svojstveni dobrim ljudima”, rekao je Filipović na koktel večeri povodom otvaranja Konferencije.

Digitalizacija – reč budućnosti

Prvog radnog dana konferencije eminentni predavači iz Evrope i regiona održali su predavanja na različite aspekte digitalizacije u osiguranju. Stefano Romagnoli, iz italijanske kompanije Unipol Group, govorio je o digitalizaciji i korišćenju Big data u auto odgovornosti na primeru italijanske kompanije UnipolSai. On je istakao da se uz pomoć različitih uređaja, koji se instaliraju u automobile, prate navike vozača na osnovu kojih se mogu kreirati personalizovane polise osiguranja. “Unipol značajno ulaže u telematiku i ostale tehnološke uređaje kako bismo obezbedili efikasnije poslovanje, ali i kvalitetniju uslugu. U našoj grupi imamo četiri

miliona korisnika telematike. Na osnovu tako prikupljenih podataka možemo da kreiramo tarife, menadžment šteta, pratimo gubitak klijenata...”, rekao je on u uvodnom izlaganju prvog radnog dana konferencije.

Romagnoli je dodao da se 40 odsto odštetnih zahteva odnosi na telematiku. Samo korišćenje podataka, kako kaže, smanjuje i broj prevara. “Čak i proizvođači automobila koriste telematiku i ona će u budućnosti biti prisutna u svim vozilima”, rekao je on.

Zoran Milošević iz Zavarovalnice Triglav održao je predavanje na temu “Više lica digitalizacije u osiguranju” rekao je da su digitalizacija i inovacije reči budućnosti. Istakao je da tehnološki razvoj ide strahovitom brzinom i da pre 20 godina niko nije mogao da zamisli “da ćemo u ruci držati svu pamet sveta”.



Specijalna priznanja

Nagrađeni Lačević, Marović, Čurković

I nače, ove godine su dodijeljena i specijalna priznanja pa su profesor emeritus dr. Boris Marović, glavni i odgovorni urednik Sveta osiguranja i profesor dr. Marijan Čurković, inače počasni članovi Udruženja SORS, dobili nagradu za životno djelo u segmentu teorije i prakse osiguranja u cjelini te doprinosu radu Udruženja i održavanju SORS-a, dok je Damir Lačević dobio priznanje za veliki trud i zala-

ganje u obnavljanju SORS-a te osnivanju Udruženja društva za osiguranje SORS. Posthumno priznanje dodeljeno je osnivaču SORS-a Nedjeljku Podrugu upravo za kreiranje ovog događaja kao i stalnu podršku njegovom održavanju, Nikoli Cuciću za doprinos održavanju SORS-a i njegovom obnavljanju nakon rata, te Dragoljubu Rašoviću za zalaganje za održavanje SORS-a i njegovo obnavljanje.

“Zamislite kako biste nekome pre 20 godina objasnili postojanje Ubera, taksi-ja bez taksi vozila. Tehnologija je ušla u sve sfere i pore biznisa. U budućnosti će se sigurno eliminirati papir i ručni rad što će uticati na smanjenje troškova i efikasnije poslovanje”, iskao je Milošević.

On je dodao da su finansijske usluge drugačije od ostalih usluga i da klijenti očekuju pristup 24/7, pri tom zahtevajući apsolutnu bezbednost. “Danas se osiguravajućim kućama nameće pitanje kako da saraduju sa Insurtech partnerima. Uvek je bilo prisutno verovanje da nismo adekvatno pripremljeni za novo društvo i da će nove tehnološke kompanije preuzeti primat. Ipak, pokazalo se da je osiguranje kompleksna industrija, dosta regulisana, a da se insurtech rešenja mogu implementirati u različite procese unutar osiguravajućih kompanija”, rekao je Milošević.

Jedna od poznatih platformi novijeg datuma – Lemonade- objavila je, prema njegovim rečima, dolazak u Evropu i za taj poduhvat su prikupili 300 miliona dolara. “Biće zanimljivo videti kako će se stvari odvijati, sigurno je da će se suočiti sa mnogo izazova, posebno kada je reč

o prilagođavanju regulatornom okviru”, rekao je Milošević.

Predavanja u tom delu konferencije su održali i predstavnici brokerske kuće AON koji su predstavili svoju AON ABCConnect platformu kao i predstavnici konsultantske kompanije PwC.

Presek stanja na tržištima regiona

Prvog dana dat je i presek stanja na tržištima zemalja regiona na osnovu kojeg se vidi da je na svim tržištima primetan rast osiguranja, ali su predstavnici zemalja istakli

da potencijala za generisanje veće premije i dalje ima. Najveća premija u 2018. godini ostvarena je u Sloveniji i iznosi više od 2,3 milijarde evra, zatim sledi Hrvatska sa 1,3 milijarde evra dok je u Srbiji ukupna premija oko 845 miliona evra. U BiH je ostvarena premija 364,5 miliona evra, u Severnoj Makedoniji 161,4 miliona evra, a u Crnoj Gori 86,8 miliona evra.

Emina Jahić, Agencija za nadzor osiguranja u BiH je rekla da bez ekonomskog rasta i stimulativne poreske politike nema rasta osiguranja života koje u

Specijalno izdanje “Naših 30 godina”

Povodom jubilarnog 30. Skupa osiguravača i reosiguravača Sarajevo – SORS objavljeno je i specijalno izdanje “Naših 30 godina”. U predgovoru ovog izdanja Nikola Milijević, član Skupštine SORS-a, kaže da su te stranice “hronika jednog vremena, priča o ljudima koji su imali zajednički cilj, o njihovim željama, stremljenjima i vizijama. Jednako tako to je i edicija koja bi mogla postati udžbenikom o uspehu za sve one koji se žele okušati u ovom ili bilo kojem drugom poslu. I napokon, to je svedok jednog vremena u kojem nas baš i nije mazila sreća i u kojem se malo njih može pohvaliti da su postigli rezultate kakve su ostvarile generacije osiguravača i reosiguravača – učesnika dosadašnjih Susreta”. U ovom izdanju objavljeni su radovi učesnika i članova Skupštine SORS-a o značaju Susreta, načinu i metodologiji rada, zatim autorski tekstovi vrhunskih stručnjaka u osiguranju na različite teme, intervjui, sačuvani dokumenti iz osamdesetih godina, kao i foto hronika.



Okupljanje i registracija učesnika



Zlatan Filipović je zvanično otvorio Susrete

ukupnoj premiji u toj zemlji učestvuje sa oko 20 odsto odnosno 73,28 miliona evra, dok je premija neživotnog osiguranja u 2018. iznosila 291 milion evra. Kao što smo rekli primat u portfelju ima AO sa udelom od 51 odsto.

“U vezi sa temom konferencije, BIH je na začelju, tek sada realizujemo kupovinu softvera koji bi omogućio skupljanje statističkih podataka. U kojoj meri će se odmaći sa digitalizacijom zavisi od finansija”, rekla je Jahić.

Ivana Banović iz Nacionalnog biroa za osiguranje Crne Gore, rekla je da je to tržište stabilno, konkurentno i profitabilno te da je ostvaren dobar rast zahvaljujući i rastu celokupene privrede od 4,9 odsto, ali da i dalje postoji jaz između potrebe i broja osiguranih.

“Procenili smo da na tržištu postoje proizvodi koji su prilagođeni primanjima stanovništva, ali da se i dalje slabo prodaju. Ukupna premija imovinskog osiguranja bila je u prošloj godini tri miliona evra, a imali smo štetu od šest miliona evra. Srećom bila je reosigurana. Zbog svega toga odlučili smo da izradimo komunikacionu strategiju, uključili smo različite stručnjake i očekujemo da ona bude gotova do kraja ove godine”, rekla je Banović i dodala: “U Crnoj Gori je počela deregulacija tržišta obaveznog osiguranja od auto odgovornosti”.

Inače, učešće AO polisa u ukupnoj premiji je 42 odsto. Premija po glavi stanovnika u Crnoj Gori iznosi 139,5 evra. Neto dobit osiguravajućih društava je bila 3,7 miliona evra što je rast od 52 odsto, ali je posledica smanjenja rezervacija jednog osiguravajućeg društva.

Što se tiče digitalizacije, Banović je rekla da društva nisu mnogo odmakla kada je reč o digitalizaciji ka klijentima već se uglavnom radi na digitalizaciji internih procesa u cilju smanjenja troškova poslovanja.

Damir Zorić iz Hrvatske udruge za osiguranje, istakao je da se tržište Hrvatske oporavilo i napredovalo te da su 2018. zabeležene visoke stope rasta.

“Kada se posmatraju podaci zanimljivo je da se neživot više osigurava kod domaćih osiguravača, a život kod stranih. I to tako opstaje godinama”, rekao je on i dodao da se na hrvatskom tržištu očekuje dalja konsolidacija.

Zorić je upozorio osiguravače sa visokim udelom AO polisa na tržištima na kojima još nije počela liberalizacija da se dobro pripreme za nju. “U Hrvatskoj su, kada je tržište liberalizovano, društva prodavala više polisa, preuzimali više rizika, a uzimali su manje novca”, rekao je on i takođe posavetovao kolege da se što pre krene u digitalizaciju u koju se u Hrvatskoj dosta ulaže.

Vladimir Taševski iz Severne Makedonije rekao je da je u toj zemlji ostvaren

rekordni rast premije u 2018. od 10,4 odsto. Od 16 društava koliko ih posluje na tržištu, 13 imaju pozitivan finansijski rezultat.

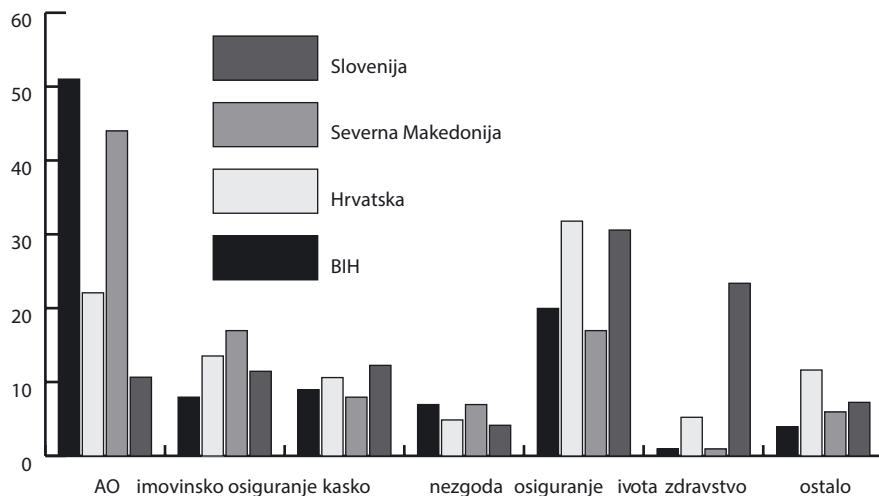
“U Severnoj Makedoniji nam predstoji liberalizacija AO. U prošloj godini smo imali i dva preuzimanja. Tržište je jako malo i u poslednjih nekoliko godina mnogo radimo na edukaciji stanovništva i pravnih lica o zaštiti imovine od elementarnih nepogoda”, rekao je Taševski.

Maja Krumberger iz Slovenskog zavarovalnog združenja istakla je da je osiguranje u Sloveniji raslo brže od privrede u prošloj godini. Najveći rast su ostvarila osiguranja života i to 9,7 odsto. U tu premiju su, kako je objasnila, uključeni i dobrovoljni penzijski fondovi.

Struktura portfelja premije osiguranja u regionu

Kod najnerazvijenih dominiraju AO, u Sloveniji i Hrvatskoj osiguranje života

Zanimljivo je da u Srbiji, Crnoj Gori, Severnoj Makedoniji, Bosni i Hercegovini u ukupnom portfelju dominira obavezno osiguranje od automobilske odgovornosti, dok u Hrvatskoj i Sloveniji najveće učešće ima životno osiguranje. Podaci su za 2018. godinu.





Maria Horalikova i Armin Hadžić, AON



Panel diskusija na temu stanja tržišta u osiguranju na kojoj su učestvovali predstavnici zemalja u regionu



Stefano Romagnoli, Unipol Group



Zoran Milošević

“Važna promena je što je vlada dozvolila da se dobrovoljno penzijsko osiguranje javnih službenika uplaćuje i u privatne kompanije”, rekla je ona.

U Sloveniji je porasla i prosečna AO premija. Zanimljivo je da premija AO u Sloveniji, kada je uvedena liberalizacija, nije padala već je rasla. “Premija kasko

osiguranja je prošle godine rasla. Na ulicama je sve više električnih vozila na kojima i mala šteta na parkingu može da bude izuzetno skupa. To bi eventualno mogao da

Zbornik radova

Tradicionalno, za konferenciju je objavljen i Zbornik radova koji čini 400 stranica. Najobimniji rad napisali su prof. dr Boris Marović i prof. dr Vladimir Njegomir na temu “Digitalizacija i drugi strateški pravci razvoja osiguravajućih i reosiguravajućih društava” u kojem, između ostalog, navode da “digitalizacija ima sposobnost da u potpunosti transformiše delatnost osiguranja sa ciljem ostvarenja brojnih koristi za same osiguravače i reosiguravače ali i za osiguranike, a time za pojedince, privredu i društvo u celini. Digitalizacija takođe obuhvata i brojne opasnosti te se u radu obrađuju i potencijalno pozitivni i potencijalno negativni aspekti digitalizacije”.

Prof. dr sc Marijan Čurković je pisao na temu “Obaveza distributera na informisanje potrošača proizvoda osiguranja prema odredbama EU direktive o distribuciji proizvoda

osiguranja”. Dr. sc Katica Tomić napisala je rad na temu “Digitalizacija industrije osiguranja i pravo merodavno za mart (pametne) ugovore”. Doc. Dr sc Maja Mihelja Žaja i doc. Dr sc Mihovil Anđelinović su pisali rad “Uloga digitalizacije u upravljanju katastrofalnim rizicima”.

Dipl. Ing. El. Branko Pavlović napisao je stručni rad na temu “Softverski roboti u funkciji razvoja digitalnog poslovanja osiguravača”. Davor Škobić, dr sc Krešimir Fertetelj, redovni profesor napisao je rad “Integracija podataka osiguravajućih društava”. Zoran Milošević je pisao članak “Više lica digitalizacije u osiguranju”, a Mr sc Anida Lachević Hot, dipl. Oec. “Digitalizacija kao faktor konkurentne prednosti osiguravajućih društava”. Alen Žagar je predstavio aplikaciju Generali Srbija MobApp, a Dr sc Enes Sadović je u svom radu govorio o digita-

lizaciji u osiguranju sa posebnim osvrtom na životna i zdravstvena osiguranja. Dr sc Mirjana Babić pisala je stručni rad pod nazivom “Donacije i sponzorstva u funkciji jačanja imidža socijalno odgovornog društva za osiguranje u Republici Hrvatskoj”. Mr. Sc Fikret Plevljak, dipl. Ing. napisao je rad “Digitalizacija kao alat strateškog razvoja društva za osiguranje u funkciji procene rizika, individualizacije premije osiguranja i izvoda i procjene štete”. Sunčica Đorđević je napisala rad u kojem obrađuje “uticaj elektronske trgovine na zaštitu konkurencije u prodaji polisa auto odgovornosti”. Zorica L. Šipovac napisala je stručni rad “Digitalna (r)evolucija u osiguranju Republike Srbije”. Vladimir Đorđević pisao je rad: “Životna osiguranja vezana za jedinice investicionih fondova, strateški put za razvoj životnih osiguranja”.

Okrugli sto

“Vozač kao treća osoba”

Vozači nisu informisani o mogućnosti da uz mali doplatk na AO polisu pokriju i štetu koju sami pričinu u saobraćaju. Ipak, pokrića osiguranja auto nezgode nisu naročito velika te bi trebalo razmotriti mogućnosti na koji način se vozači mogu zaštititi kao treće osobe jer je reč o društvenom interesu, rečeno je na okruglom stolu “Vozač kao treća osoba”, koji je održan drugog dana Konferencije SORS.

Prof. dr Marijan Ćurković je, kao moderator okruglog stola, rekao da je vozač koji je načinio štetu isključen iz pokrića u standardnoj AO polisi, a da vozači takođe trpe štetu. “U Švedskoj je nadoknada štete za vozača, na primer, paušalno određena i limiti su visoki. Postoji državno telo koje određuje visinu štete i gotovo da nema sporova iako štetnici mogu da ih pokrenu ako nisu zadovoljni iznosima. Takođe, Badinterov zakon u Francuskoj propisuje da vozač koji je stradao i kriv je za štetu ima pravo na naknadu štete. Istinna, postoje ograničenja u zavisnosti od stepena krivice. Kada je donošen zakon Badinter je rekao da njega ne zanima osiguranje od odgovornosti već osiguranje od naknade štete u saobraćaju”, rekao je Ćurković i dodao da je u SFRJ postojala polisa AO plus koja je podrazumevala doplatk premije – oko 20 odsto – na osnovnu AO polisu i pokrivala je i vozače koji su skrivili nesreću.

“U Hrvatskoj danas postoji sličan proizvod, ali postoje brojna isključenja, određuju se paušalni iznosi štete, uvode se posebni uslovi i medicinske tablice. Osigurane sume su male, nema mnogo podataka o ovoj vrsti osiguranja, a neznanično sam saznao da su rezultati



osiguravača mnogo bolji nego kod standardnih AO polisa”, rekao je on.

Na okruglom stolu se moglo čuti da se u Srbiji i Sloveniji ovaj rizik pokriva kroz osiguranje od auto – nezgode.

Mirko Petrović, predsednik Izvršnog odobradunav osiguranja je, napomenuvši da ta osiguravajuća kuća proda oko 900.000 AO polisa, rekao da auto nezgodu kupuje svega 15 odsto klijenata. “Trudimo se da povećamo taj procenat. Tehnički rezultat je neverovatno dobar. Činjenica je, međutim, da vozači nisu adekvatno zaštićeni, a često i nisu dobro informisani pa misle da AO polisa štiti njih. Svakako ne treba očekivati da se ovo pokri-

će uvede kao obavezno osiguranje. Zato smo mnogo radili na edukaciji i verujem da na taj način možemo da dođemo do toga da imamo bar trećinu osiguranih vozača. U ovom segmentu je i proces edukacije komplikovan jer se AO polise prodaju u značajnom broju preko eksternih kanala prodaje”, istakao je Petrović.

U Crnoj Gori, kako se moglo čuti na okruglom stolu, takođe postoji auto nezgoda, pet do sedam odsto je doplatk na osnovnu AO premiju i osiguravači imaju dobar tehnički rezultat, ali se ove polise ne prodaju mnogo. Zaključak okruglog stola je bio da bi svakako trebalo unaprediti zaštitu vozača štetnika.

bude uzrok rasta premije kasko osiguranja”, rekla je Krumberger i dodala da u toj zemlji postoji inicijativa da se podignu limiti šteta pričinjenih trećim licima. “U našem komšiliku, Italiji, odštete su jako visoke tako da očekujemo raspravu povodom tog pitanja”, rekla je ona.

Inače, slovenačko tržište je, kako kaže, stabilno i zdravo. Još uvek dolaze novi igrači pa je tako kroz akviziciju jednog društva na tržište ušao Coface koji se bavi osiguranjem potraživanja. Došli su i Allianz i Croatia.

“U samom Udruženju dosta radimo na sprečavanju prevara i ulažemo mnogo novca u baze podataka. U poslednje tri godine prevare su otkrivene u devet odsto prijavljenih šteta kod kasko osiguranja”, rekla je ona.

Što se tiče novih trendova, Krumberger je istakla da je cilj odgovoriti potrebama potrošača. U Sloveniji su uradili

anketu finansijske pismenosti stanovništva na osnovu koje su videli da ljudi od 20 do 30 godina žele da koriste aplikaciju, da završe sve što im treba brzo. Oni stariji od 45 spremni su da odlaze u banku. “Poenta je da odgovorimo zahtevima potrošača”, naglasila je ona.

Duško Jovanović, generalni sekretar Udruženja osiguravača Srbije, kazao je da nisu preterano zadovoljni ostvarenim rastom osiguranja od 7,65 odsto u 2018. te da se svi trude da stope rasta budu bolje. “Nismo tako loši kada se poredimo sa zemljama u razvoju, ali smo daleko od zemalja EU. U Srbiji posluje 20 društava za osiguranje i moj lični utisak je da će se konsolidacija na tržištu Srbije nastaviti”, rekao je Jovanović.

On je dodao da je Dunav osiguranje lider na tržištu kada je reč o osiguranju neživota, a Generali osiguranje kada je reč o

osiguranju života. Tehničke rezerve u Srbiji su, dodao je, dostigle 1,5 milijardi evra.

Jovanović je istakao da srpsko tržište još uvek nije spremno za liberalizaciju tržišta AO, a da se trenutno priprema novi zakon o obaveznom osiguranju od auto odgovornosti. “Kod prodaje AO polisa smo smanjili trošak koji je iznosio i do 40 odsto na pet odsto. Suočili smo se sa katastrofalnim otporom prodajnih mesta. Zahvaljujući naporu koji su učinili svi na tržištu 50 miliona evra je preliveno iz sive zone u “džepove” osiguravača. Novim zakonom bi trebalo i blago korigovati na više proviziju od pet odsto za prodaju AO polisa”, rekao je Jovanović.

Osvrnuvši se na temu konferencije – digitalizaciju – Jovanović je rekao da svi učesnici na tržištu u Srbiji posmatraju iskustva iz regiona i sveta i pažljivo donose odluke i preuzimaju dobre primere iz prakse. ■



Digitalizacija u regionalnim društvima za reosiguranje

- Digitalizacija u (reginalnim) društvima za osiguranje i reosiguranje je na početku, te se očekuju njen dalji rast i razvoj, kao i otvaranje novih mogućnosti koje tek treba adekvatno razumeti, iskoristiti i prilagoditi potrebama savremenog tržišta osiguranja i reosiguranja, povećavajući generalnu kulturu osiguranja i javnu svest o osiguranju običnog čoveka

Uvodnom izlaganju o digitalizaciji u reosiguranju, po rečima Zlatana Filipovića, moderatora i generalnog sekretara SORS-a, koji je ujedno i direktor Bosna Re-a, konstatovano je da je digitalna revolucija u reosiguranju tek na početku.

Ujedno je konstatovano da su u 2018. štete smanjenje u odnosu na 2017. i njihova procenjena vrednost je iznosila 165 milijardi dolara, pokazuje istraživanje kompanije SWISS Re. Od toga su štete nastale usled prirodnih opasnosti iznosile 155 milijardi dolara, a one nastale ljudskom aktivnošću su procenjene na oko devet milijardi dolara. Ovo je tek četvrti put u poslednjih 50 godina, koliko SWISS

Re prati svetsko tržište osiguranja, da su štete "pale". Takođe je istaknuto da tržišta Afrike postaju sve interesantnija za industriju osiguranja i reosiguranja.

Prvi koraci digitalizacije u reosiguranju

Zlatan Filipović je istakao da je uticaj digitalizacije vidljiviji u osiguranju dok je u reosiguranju indirektan uticaj. "Postoji elektronsko poslovanje, slanje fizičke dokumentacije skenirano mejlom, dok se podaci još uvek ručno ubacuju u sisteme koji su neophodni za automatizaciju i elektronsko poslovanje u pravom smislu... Digitalizacija u reosiguranju je spora iz nekoliko razloga: pravnog neregulisanja te problema merodavnog prava

u sajber rizicima... Napredak postoji u poboljšanju poslovnih procesa, preuzimanju rizika i modelovanju podataka. Očekuje se razvoj i sve veća upotreba digitalnih arhiva, automatski pripremljenih obračuna, statističkih podataka, praćenja šteta, automatskog knjiženja, te elektronskog bankarstva i šira upotreba u ljudskim resursima, poput upotrebe za registraciju prisustva zaposlenih na radnom mestu", rekao je Filipović.

Zorana Pejčić, predsednica izvršnog odbora Dunav Re-a, rekla je da ta kompanija razvija interni model digitalnog poslovanja koji je zasnovan na temeljima i zahtevima Solventnosti II. "Poslovanje je prebačeno na elektronsko poslovanje

(“papir je prevaziđen”), upotrebljavamo šifrovani pristup serverima za razmenu podataka koji smanjuju procenite sistemskih grešaka i olakšavaju poslovanje. ipak, reosiguravači nisu dovoljno digitalizovani, ali se nadam da smo na dobrom putu”, rekla je ona.

Boško Petrović, predsednik Izvršnog odbora Generali Re Srbija, istakao je da je Generali Grupa u potpunosti odgovorila na potrebe i zahteve tržišta osiguranja Evropske unije, te je i ogranak kompanije sa sedištem u Srbiji veoma napredan u digitalnom pogledu. “To je posledica poslovanja i unificiranja poslovanja matične kompanije, njene organizacije i poslovne komunikacije sa regionalnim kompanijama u svakoj državi u kojoj poslujemo”, rekao je Petrović.

Jedan od predloga za sledeći SORS 2020. godine je bio da se za okrugli sto pripreme primeri iz prakse, kako bi se olakšala razmena informacija reosiguravajućih kompanija i stvorila jasnija slika i uvid u konkretne korake koje preduzima ju kompanije u svom poslovanju koje nisu deo poslovne tajne, a sigurno bi doprneli boljem razvoju reosiguranja na globalnom nivou.

Po rečima, Zorana Blagojevića, predsednika izvršnog odbora Wiener Staedtische osiguranja Srbija, i Wiener Re usko saraduje sa matičnom kompanijom i prenosi modele poslovanja. On, međutim, smatra da je digitalizacija značajnija u osiguranju, nego reosiguranju, a posebno je značajna u odnosu ka krajnjem klijentu ili pristupu tržištu osiguranja. “NBS je već objavila Strategiju – Agendu 2020, u kojoj je digitalizacija visoko pozicionirana. Mnogo projekata je otvoreno, ali se još efekti i rezultati ne vide. Svakako se treba blagovremeno prilagođavati tržištu i zahtevima osiguranja”, rekao je on.

Blagojević je istakao i da nam stiže tzv. “palac generacija” ne samo kao klijenti već i kao zaposleni i svojevrsni način života. “Ipak, naša matična kompanija poštuje mentalitet svake zemlje u kojoj posluje jer postoji značajna razlika između austrijskog i sprskog tržišta. Za pohvalu je austrijsko poverenje u lokalni menadžment i razumevanje da će najbolje umeti da proizvod i poslovanje prenese i prilagodi lokalnom tržištu”, rekao je on.

Značaj finansijskog opismenjavanja

Prof. dr Željko Šain, profesor Ekonomskog fakulteta Sarajevo, izneo je svoj stav da je neophodno raditi na većoj finansijskoj pismenosti te istakao da je neophodno pravno urediti ovu oblast u BiH nakon čega bi se stvorili osnovi za uvođenje digitalizacije. On je takođe istakao da se u toj zemlji osiguranje počelo akademski izučavati tek 2003. godine.



Master pravnik Zorica L. Šipovac, direktor Međunarodnog instituta za osiguranje iz Novog Sada, podržala je potrebu finansijskog opismenjavanja društva, kao i uvođenja savremenih digitalnih oblika poslovanja u osiguranje i reosiguranje. Ona je naglasila da je, ipak, neophodan “pred-korak” - razumevanje klijenta i njegovih potreba za osiguranjem u današnjem vremenu i shodno tome se tek mogu

Stiže nam tzv. “palac generacija” ne samo kao klijenti već i kao zaposleni i svojevrsni način života

praviti sledeći koraci poslovanja i digitalizacije istog. “Svi učesnici na tržištu osiguranja bi trebalo da prihvate osiguranje kao “deo kulture savremenog načina života” i pristupe mu multidisciplinarno – potrebno je spojiti teoriju sa praksom osiguranja, sve učesnike u osiguranju (aktuare, ekonomiste, pravnike, informatičare, menadžere, prodavce) i pružiti im priliku da svako iznese viđenje i odgovori na pitanje: “Šta su prednosti, a šta mane trenutnog savremenog osiguranja?”. Samo integracijom različitih mišljenja i zaključaka se može adekvatno pristupiti ka krajnjim korisnicima osiguranja i upravo tako im se može podizati i svest o potrebi za osiguranjem. Plastično objašnjeno, informatičar ne može napraviti sjajnu aplikaciju za prodaju polisa, ukoliko mu ekonomista, aktuar i pravnik ne kreiraju tarife osiguranja i uslove osiguranja u skladu sa pravnim sistemom države u kojoj se taj proizvod osiguranja prodaje/kupuje, a opet za

aplikaciju i proizvod osiguranja je neophodan i dobar marketinški pristup”, rekla je Zorica L. Šipovac.

Činjenica je da, prema njenim rečima, digitalizacija menja način života i stvara jaz između generacija, ali je nesporno da je osiguranje “celoživotno” – osiguravaju se klijenti od rođenja pa do smrti. “Zato “svest običnog čoveka” treba razumeti. Pažnja i zainteresovanost mladih generacija je, na primer, slična pažnji i interesovanju trogodišnjeg deteta. Konkretnije, ukoliko se ne odgovori na potrebu klijenta za osiguranjem u roku od jedan do tri minuta i virtuelno ne privuče pažnja, taj klijent “ide dalje”. Digitalizacija jeste zastrašujuća, jer je nepoznata, ali nije neosvojiva i baš zato joj treba sistemski pristupiti”, naglasila je ona.

Daniel Stanko, iz Truste Re-a sa Kipra, smatra da lepo zvuči da se spoje sve sturke u osiguranju, ali da u stvarnosti visok prosek na fakultetu pri zaposlenju u praksi osiguranja ne znači ništa jer kompanije loše tretiraju početnike i karijera se gradi od “nule”.

Rešenje ovog problema se spomenu- lo kroz spajanje tri elementa: adekvatnog znanja, novca i volje za promenom.

Moderator okruglog stola, Zlatan Filipović izneo je na kraju zaključak da je “digitalizacija u (regionalnim) društvima za osiguranje i reosiguranje na početku, te se očekuje njen dalji rast i razvoj, kao i otvaranje novih mogućnosti koje tek treba adekvatno razumeti, iskoristiti i prilagoditi potrebama savremenog tržišta osiguranja i reosiguranja, povećavajući generalnu kulturu osiguranja i javnu svest o osiguranju običnog čoveka”.

Zorica L. Šipovac, master pravnik ■