



INTERVJU: Dragan Odžaklijević

april 2016.

Direktor društva za posredovanje u osiguranju ACB doo

AON Korporacija je najveća svetska firma u pružanju usluga risk menadžmenta, posredovanja u osiguranju i reosiguranju i konsaltingu u oblasti ljudskih resursa.

O stanju na tržištu osiguranja, ulozi i značaju brokera i poslovnim rezultatima vodećeg brokera osiguranja u Srbiji, govori direktor društva za posredovanje u osiguranju **ACB doo**, ekskluzivni korespondent AON-a u Srbiji, gospodin **Dragan Odžaklijević**.

Kako vidite razvoj tržišta osiguranja u Srbiji?

U jednoj rečenici: kao konstantan, ali još uvek nedovoljno brz.

Razvoj se ne ogleda samo u ukupnoj premiji osiguranja, već i u broju i raznovrsnosti proizvoda koje nude osiguravači. Utisak mi je da su osiguravači nedovoljno svesni mogućnosti koje pruža novi Zakon o osiguranju u pogledu uvođenja novih proizvoda i njihovog adekvatnog plasmana na tržištu.

Pored inovativnosti i povoljnijeg zakonskog okvira, preduslov za razvoj tržišta osiguranja su i kontinuirana edukacija i usavršavanje znanja. Na ovom planu se možda najmanje i radi: interne edukacije, stručni seminari i konferencije su se svojevremeno podrazumevale, dok je sada situacija obrnuta – retki su, usmereni ka teroriji i vrlo malo primenljivi u praksi. Kao da su sve oštrija tržišna utakmica i naponi ka ostvarivanju rezultata odveli fokus tržišta sa ovog izuzetno važnog preduslova razvoja.

Razvoj brokera i agenata osiguranja je očigledan, ali na žalost i on prati ovaj ukupni tržišni trend. Obaveza kontinuiranog usavršavanja je predviđena samo za brokere i agente, a trebalo bi da važi i za druge učesnike na tržištu. Međutim, način na koji se do sada stručno usavršavanje realizovalo u praksi kroz obuke bi trebalo menjati: neprilagođenost tema realnim potrebama, slaba primenljivost u praksi i, na kraju, neusaglašenost sa aktuelnim svetskim trendovima su tema o kojoj često razgovaram sa kolegama iz drugih brokerskih kuća.

Da li su domaći privrednici prihvatili svetske standarde osiguravajućeg pokrivanja?

Donekle. Nasleđe prošlosti, koje se ogleda u nepoverenju prema osiguranju kao konceptu i doživljaju osiguranja samo kao troška, a ne realne potrebe poslovanja je još uvek prisutno. Sa druge strane, ni tržište nije učinilo dovoljno da na jasan način iskomunicira domaćim privrednicima da je upravo osiguranje dobro sredstvo da se zaštite teško stečena sredstva i ukupno poslovanje firmi.

Međutim, ukoliko se domaćim privrednicima na jasan, konkretan, profesionalan i jednostavan način predoče sve mogućnosti da se osiguranjem pokriju svi važni rizici poslovanja, uspeh je izvestan. Organizacija poslovanja domaćih firmi i savremenost pogleda na sve aspekte poslovanja su važni preduslovi za prihvatanje svetskih standarda. Ovde kao presudnu vidim ulogu profesionalnih brokera osiguranja i sa zadovoljstvom naglašavam da su među klijentima ACB-a upravo mnoge domaće firme koje su blagovremeno prihvatile koncept da ne samo u svom poslovanju, već i u delu koji odnosi na osiguranje idu u korak sa svetom.

Koje su razlike između posla brokera osiguranja u Evropi i u Srbiji?

Pored tehničkih razlika (mogućnost naplate premije, prikupljanja sredstava za isplatu šteta, izdavanja sertifikata osiguranja, ...), najvažnije razlike se ogledaju u mogućnosti kreiranja posebnih uslova osiguranja namenjenih jednom klijentu ili grupi klijenata, a po kojima bi se izdavale polise i vršilo osiguranje. Verujem da će uskoro i ovo biti moguće kod nas, ali bi prethodno veći broj brokera (u odnosu na postojeći) morao da se profesionalno osposobi i za ove poslove.

Koji su izazovi sa kojima se suočavate?

Najveći izazov ACB-a je održati se na vrhu. Šalu na stranu, posao brokera i jeste takav da izazove može da očekuje i u odnosu sa osiguravačima (npr. nedostupnost pokrića) i sa klijentima (teški i složeni zahtevi), ali i od konkurenata, pa i onih koji to nominalno nisu ali dolaze u poziciju da na neki način odlučuju o osiguranju, što dovodi do opstrukcija i derogiranja uloge brokera. Sa svim tim se već godinama suočavamo, rekao bih uspešno.

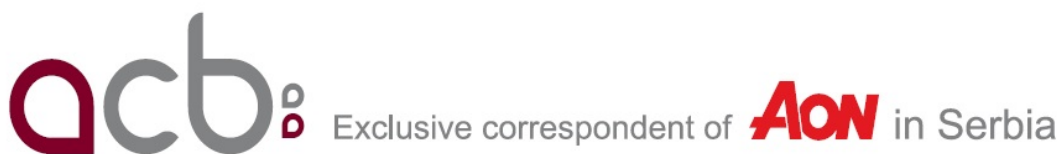
Da li postoje dobri razlozi da kompanije i građani koriste znanje ovlašćenog brokera u osiguranju?

Moja koleginica je na samom početku svoje karijere u osiguranju jednom rekla: "izaći sâm na tržište tako složeno kao što je tržište osiguranja bez brokera u osiguranju bilo bi jednako nesmotreno kao izaći na sud bez advokata". Kao odgovor na Vaše pitanje, ja bih samo dodao i to da su upravo znanje i iskustvo presudni kod odluke da se koristi broker u osiguranju, ali i kod odluke kog brokera izabrati. Kao što ni svi advokati nisu isti, tako se i brokeri značajno razlikuju ne samo po znanju i iskustvu, već i po odnosu prema klijentima.

Koje biste nam rizike preporučili kao posebno važne u osiguranju, a koji se nedovoljno često osiguravaju?

Kod osiguranja imovine, rekao bih da je to osiguranje prekida rada. Nekada je materijalna šteta, koja se često osigurava, zanemarljiva u odnosu na štetu usled izgubljenog profita u periodu u kome je firma prinuđena da obustavi poslovanje. Dodatne mogućnosti kod pokrića prekida rada, koje su gotovo postale standard u svetu, se još ređe i nude i ugovaraju.

Razne vrste odgovornosti takođe. Ovde je na tržištu na žalost i dalje prisutan problem nedovoljno dobrog razumevanja pokrića i razgraničenja po vrstama osiguranja odgovornosti, što dovodi do apsurdnih zahteva koje se postavljaju pred neke od klijenata, a posledično i pred brokere.



Društvo za posredovanje u osiguranju ACB d.o.o.

Osiguranje direktora i članova uprave (D&O) je takođe nedovoljno prisutno. Sa profesionalizacijom menadžmenta ne samo kod privatnih, već i kod državnih kompanija, ovo je osiguranje postalo neophodnost. U nekim zemljama u regionu je ono čak i obavezno, a šteta ima sve više.

Rastući rizik poslovanja kompanija je i Cyber Risk, koga je AON uvrstio u najizraženije i nabraže rastuće rizike poslovanja u Svetu. Neverovatni su podaci koliko je raznih delatnosti i na koje sve različite načine ugroženo ovim rizikom. Iako za sada nema lokalno razvijenih uslova osiguranja, očekujem da će se tržište relativno brzo prilagoditi potrebama.

Postoji li razlika u shvatanju važnosti osiguranja, ako poredimo domaće i kompanije sa stranim kapitalom?

Postoji, ali je sve manja. Kod stranih kompanija, važnost osiguranja je prihvaćena odavno i na neki način samo transponovana i na poslovanje ovih kompanija u Srbiji. Kod domaćih kompanija, potrebno je ne samo sveobuhvatno sagledati važnost osiguranja za poslovanje, već i steći poverenje prema osiguranju kao konceptu, o čemu sam već govorio.

Da li su brokeri u osiguranju konkurencija prodajnim kanalima i zastupnicima osiguravajućih kuća?

Ne. Ali obrnuto važi. Da pojasnim: broker je taj koji radi za klijenta i onog časa kada mu klijent ukaže poverenje, on je taj koji zastupa interese klijenta na tržištu osiguranja. Tu ne bi trebalo dalje niko da se meša niti da i dalje nastoji da "proda" svoju i samo svoju priču, već da poštuje odluku klijenta a samim tim i brokera kojem je ukazano poverenje. U praksi to nije uvek tako, a rekao bih da je situacija i gora kod agenata koji zastupaju više osiguravajućih kuća, preuzimajući ulogu brokera i čak se i lažno predstavljajući kao broker. Nadam se da će buduća zakonska rešenja ispraviti ovu negativnu pojavu.

Da ste zadovoljni dosadašnjim poslovnim rezultatima?

Da. Poslovni rezultati ACB-a su iz godine u godinu sve bolji, od samog osnivanja svake godine beležimo rast prihoda. Naravno, izazovi su samim tim veći.

Podrška AON-a, kao vodećeg svetskog brokera osiguranja, reosiguranja i konsultanta u oblasti ljudskih resursa je od izuzetne važnosti. Ono što, međutim, i tržište prepoznaje kao snagu ACB-a je lokalni portfelj osiguranja koji smo izgradili.

Pod dobrim poslovnim rezultatima ACB-a podrazumevam i tim profesionalaca koji smo okupili oko iste ideje i koji deli iste vrednosti kada su profesionalni pristup poslu, proaktivan nastup i efikasnost u poslovanju u pitanju.

Još jedan poslovni rezultat ACB-a imam potrebu da istaknem: sve navedeno, kontinuirana briga o klijentima, kao i stručni saveti koje im svakodnevno dajemo su doprineli da imamo mnogo vrlo vernih klijenata, sa saradnjom i od preko 10 godina.

Na koji uspeh Vašeg tima ste lično ponosni?

Ponosan sam na mnoge naše uspehe, ali me najviše lično obraduju pohvale i preporuke koje dobijamo i kao tim i kao pojedinci. U današnje vreme su ljudi dosta škrti u pogledu pohvala i preporuka, poslovni i životni tempo je takav da ćete čak i iz vrlo dobre namere radije istaknuti prigovor ili kroz komunikaciju više naglasiti sporne situacije. Kada neko odvoji vreme da vas pohvali, da vam se zahvali na dobrom obavljenom poslu, to je i uspeh i podstrek za dalji rad. Mnoge preporuke za nove poslove smo dobijali od ljudi od kojih to nismo ni očekivali, a sa kojima smo čak i imali određene sporne situacije – tada smo bili i najzadovoljniji, jer smo shvatili da je ACB ostavio pravi utisak.

Da li podržavate misiju Centra za osiguranje usmerenu u pravcu razvoja i jačanja svesti o značaju osiguranja?

Svaka aktivnost usmerena na razvoju svesti o osiguranju je svakako dobrodošla i ima moju podršku. [Centar za osiguranje](#) je svoje aktivnosti zamislio i započeo na vrlo savremen način, korišćenjem Interneta, izradom Newsletter-a, itd. i već ostvario dobre rezultate. Sledeći koraci koje bih bio slobodan da predložim bi bili usmereni ka okupljanju i animiranju veće grupe stručnih ljudi, organizaciju skupova i organizovanju raznih promotivnih aktivnosti na razne teme iz oblasti osiguranja.