

Rast uticaja u Srbiji

■ **Ukupni prihodi brokera osiguranja rastu stopom od oko 50 odsto godišnje u poslednje dve godine, ali još uvek postoji doza nepoverenja osiguravača koji se često žale na nedovoljan angažman brokera ili njihov nedostatak stručnosti**

Kada sam pre gotovo sedam godina dobar posao u najvećoj domaćoj osiguravajućoj kući zamenio poslom u brokerskoj kući u osnivanju, mnoge kolege su taj potez komentarisale u stilu «praviš od gotovog veresiju». Nisu pomagale ni moje tvrdnje da jesam dobro razmislio, da se radi o svetskom lideru u toj oblasti i da se rast ovog segmenta tržišta osiguranja tek očekuje. Oni drugi su shvatili moje motive da prihvatim izazov i da se oprobam u nečemu drugačijem.

Tokom deset godina rada u osiguravajućoj kući imao sam priliku da se bavim veoma raznorodnim poslovima vezanim za osiguranje, ali me je kombinacija stručnog i operativnog posla kojim se bave brokera u osiguranju privukla i na sva kasnija pitanja tipa «da li si se predomislio», ili «da li si pogrešio», odgovarao sam negativno. Proteklo vreme me nije demantovalo, jer je kroz razvoj profesionalnog odnosa sa klijentima i osiguravačima uloga brokera osiguranja na tržištu osiguranja u Srbiji dobila na značaju.

U to vreme su gotovo svi poslovi u osiguranju a koji su se obavljali van društava za osiguranje i reosiguranje bili predmet delatnosti agencija za poslove pružanja drugih usluga u osiguranju. Neophodnost promena i razdvajanja delatnosti u posebno organizovane i specijalizovane firme prepoznata je tokom kreiranja novog Zakona o osiguranju.



Piše: **Dragan Odžaklijević**,
direktor ACB,
ekskluzivnog korespondenta AON u Srbiji

Donošenjem novog Zakona o osiguranju, delatnost posrednika u osiguranju je po prvi put preciznije definisana. Na ovaj način je u poslovanje posrednika u osiguranju uneto mnogo poboljšanja i pojašnjenja. Ipak, u odnosu na prethodna zakonska rešenja, bilo je i nekih restriktivnih odredbi, kao što je, na primer, nemogućnost da posrednici u osiguranju obavljaju posao reosiguranja.

Uvedena je obaveza posedovanja licence za posao posredovanja u osiguranju, što je omogućilo da se ovim poslom mogu baviti samo osobe koje ispunjavaju određene zakonske i stručne preduslove. Brokera osiguranja u Srbiji često će reći da nemaju ništa protiv ove odredbe, ali da zakon ne predviđa slične preduslove za preuzimanje rizika („undrewritere“) u osiguravajućim kućama, što u praksi ponekad dovodi do neobičnih situacija.

Kod nas, donošenje novog Zakona o osiguranju 2004. godine koincidiralo je sa početkom rada nekoliko brokera osigura-

nja koji su deo međunarodnih brokerskih firmi i ubrzanom privatizacijom u Srbiji, što je sa sobom donelo i veći angažman brokera osiguranja u poslovima ugovaranja osiguranja, pogotovo u sferi međunarodnih korporacija koje su u procesu privatizacije otpočinjale poslovanje u Srbiji.

Na tržištu osiguranja u Srbiji je u tom trenutku već poslovalo nekoliko domaćih brokera osiguranja koji su se odvažno upustili u samostalni posao, uglavnom nakon godina provedenih u osiguravajućim kućama i stečenih znanja i iskustava koja su klijenti (uglavnom domaće privatne firme) na vreme umeli da prepoznaju. Ovi brokera su i danas vrlo važan i aktivan segment tržišta brokera osiguranja u Srbiji.

Takođe, već tada su funcionisali i brokera osiguranja koji su okviru jedne firme ili sistema pregovarali sa osiguravačima o osiguranjima za te firme („in-house brokera“).

Odnos „starosedeoaca“ i „novajlija“ na tržištu je u samom početku bio korektan, ali su se neretko čuli disonantni tonovi vezani za ulogu i poslovanje brokera. Stica-

Posebno pitanje predstavlja angažman brokera u javnim preduzećima i procesima javnih nabavki, koji je, sa skorašnjim zakonskim izmenama, potrebno ponovo definisati i razjasniti

njem važnih i velikih klijenata, međunarodni brokera osiguranja su promovisali i afirmisali koncept ugovaranja osiguranja preko brokera kod samih klijenata, ali i kod osiguravajućih kuća, koje nisu u početku blagonaklono gledale na sve veći broj brokera na tržištu. I pored deklarativno korektnih namera i postupaka osi-

guravača, u praksi je u to vreme dolazilo do potpuno obrnutih situacija - od pokušaja osiguravača da u poslu marginalizuju ili „preskoče“ ovlašćenog brokera osiguranja, do sporova vezanih za provizije. Možda je prelomni trenutak za ukupne odnose brokera i osiguravača i brokera međusobno bio upravo spor vezan za uslove ugovora i visine provizija od pre nekoliko godina, a koji je za pregovarački sto doveo bitne učesnike u ovom poslu i koji je rezultirao ukupnim poboljšanjem odnosa.

Primedbe osiguravača

Tada je i pri Odboru za bankarstvo i finansije Privredne komore Srbije osnovana Grupacija posrednika u osiguranju, koja i danas suštinski čini samo začetak pravog Udruženja posrednika u osiguranju. Na osnivanju i punom funkcionisanju ovakvog Udruženja valja raditi, pogotovu

Problem u praksi predstavlja i nedovoljno razvijeno tržište: nedefinisane cene usluga u slučajevima kada klijent plaća brokera osiguranja ili nedovoljno jasna ovlašćenja koje broker dobija od klijenta

imajući u vidu postojeće stanje na tržištu: i pored pozitivnih trendova u poslovanju brokera osiguranja, postoje i određeni praktični problemi i pojave koji kvare ukupnu sliku.

Pozitivni trendovi su, pre svega rast od 50 odsto u ukupnim prihodima brokera

osiguranja u Srbiji u 2007. godini u odnosu na 2006. godinu. Potom, na tržištu postoji sve veći broj društava za posredovanje u osiguranju koji su, prirodno, zadobili poverenje sve većeg broja preduzeća u Srbiji da u njihovo ime pregovaraju sa osiguravačima. Na kraju, svi vodeći osiguravači u Srbiji su prepoznali i uvažili ulogu brokera i saradnju sa brokerima organizuju preko uređenih kanala komunikacije, za to zaduženih predstavnika i/ili posebnih organizacionih celina. Odnos brokera i osiguravača je bitno poboljšan i u mnogim drugim aspektima saradnje.

Osiguravači koji do danas nisu ostvarivali saradnju sa brokerima, prepoznali su i ulogu i značaj brokera na tržištu i sve više iniciraju ovu saradnju koja im može doneti povećanje portfelja.

Na žalost, upravo osiguravači sve češće upućuju pritužbe na rad nekih brokera osiguranja, koje se kreću od primedbi na nestručnost i nekompetentnost do onih vezanih za nedovoljan angažman takvih brokera osiguranja.

Naime, veća konkurencija na tržištu brokera osiguranja u Srbiji nije sa sobom donela i bolji kvalitet posla i usluga koje su u mogućnosti da ponude klijentima. U nekim slučajevima su brokeri osiguranja svoju ulogu nesvesno ili svesno ograničili na dovođenje u vezu ugovarača osiguranja i osiguravača: drugim rečima, rizici koji ugrožavaju poslovanje klijenta nisu dobro (nekad čak ni uopšte) definisani, kao ni obim preporučenog osiguravajućeg pokrivača. Prema rečima osiguravača, zahtevi za davanje ponude za osiguranje koji se upućuju osiguravačima od strane takvih brokera su nekompletni, nejasni i često nestručni. Dešava se i da broker jednostavno uđe u postojeći odnos osiguravača i osiguravanih i da, uz minimalne ili nikakve intervencije vezane za samo osiguravajuće pokrivače, ostvari pravo na proviziju, ne ispunjavajući ni pro-

Veća konkurencija na tržištu brokera osiguranja u Srbiji nije sa sobom donela i bolji kvalitet usluga. U nekim slučajevima brokeri osiguranja svoju ulogu ograničili su na dovođenje u vezu ugovarača osiguranja i osiguravača. Drugim rečima, rizici koji ugrožavaju poslovanje klijenta nisu dobro (nekad čak ni uopšte) definisani, kao ni obim preporučenog osiguravajućeg pokrivača

fesionalne norme ni očekivanja ugovornih strana. Posebno pitanje predstavlja angažman brokera u javnim preduzećima i procesima javnih nabavki, koji je, sa skorašnjim zakonskim izmenama, potrebno ponovo definisati i razjasniti. U ovakvim slučajevima je stručnost i profesionalizam brokera osiguranja na posebnom ispitu, s obzirom na složene rizike i vrste osiguranja koje je potrebno ugovoriti.

Ne ulazeći u sve razloge za ovakve pojave, bitno je istaći da izbor brokera osiguranja treba da predstavlja dodatnu vrednost za klijenta, a ne puki izbor spoljnog saradnika koji ima ustaljenu saradnju sa osiguravačima iz koje može obezbediti niz standardnih ponuda i povoljne premije osiguranja.

Kodeks ponašanja i ključne reči

Delovanje takvih brokera na tržištu suštinski ne predstavlja konkurenciju za profesionalne brokere, već, na žalost, može dovesti do derogiranja brokerske struke i promene odnosa klijenata prema ulazi brokera. Ipak, ovo su samo skorašnje pojave koje trenutno ne dovode u pitanje pozitivan trend razvoja tržišta i struke brokera osiguranja. „Međunarodni“ i „domaći“ brokeri osiguranja, koji su profesionalnim poslovanjem, znanjem i radom stvorili poverenje kod klijenata i dobre odnose sa osiguravačima i dalje su lideri na tržištu i u budućnosti treba da teže razvoju struke i unapređenju usluga koje nude klijentima.

Konkurencija na tržištu brokera još uvek ne poprima odlike neloyalne konkurencije. Veći problem u praksi predstavljaju

Organizovanje brokera

Zakonom predviđeni organizacioni oblici društva za posredovanje u osiguranju su društvo sa ograničenom odgovornošću i akcionarsko društvo. Društvo za posredovanje u osiguranju se ne može baviti poslovima zastupanja u osiguranju, osim za određenu (jednu) vrstu osiguranja, u kom slučaju mora imati veći osnovni kapital. U praksi je ovo neredak slučaj, pri čemu je najčešći izbor vrste osiguranja za poslove zastupanja uglavnom osiguranje motornih vozila. Osiguranje od profesionalne odgovornosti za greške u poslovanju je takođe obavezno prema Zakonu, uz minimalni limit od 100 hiljada evra.

Iako je u nekim drugim zemljama poslovanje brokera osiguranja definisano posebnim zakonima, postojeće zakonsko rešenje u Srbiji (u okviru jedinstvenog Zakona) u praksi je potvrđeno kao dobro. Primer zasebnog zakona iz zemalja u okruženju možemo naći u Hrvatskoj, gde je takav zakon na snazi već gotovo deset godina. Iako u najvećoj meri sličan našim rešenjima, ovaj zakon sadrži još neke dobre odredbe koje bi se u budućnosti mogle primeniti i kod nas (zaposleno najmanje dva ovlašćena posrednika, mogućnost posredovanja u reosiguranju, pravila vezana za upravljanje tuđim sredstvima, sadržaj naloga za posredovanje).

karakteristike još uvek nedovoljno razvijenog tržišta, kao što su: nedefinisane cene usluga u slučajevima kada klijent plaća usluge brokera osiguranja ili nedovoljno

Za preuzimače rizika (underwritere) u osiguravajućim društvima Zakon ne predviđa slične stručne preduslove kao za brokere, pa se u praksi ponekad događaju neobične situacije

jasna ovlašćenja koje broker traži / dobija od klijenta, što bi se sve moralo prevazići u bližoj budućnosti.

Osnivanje i funkcionisanje Udruženja brokera, izrada kodeksa ponašanja i definisanje stručnih kriterijuma za članstvo samo je jedan od načina za ostvarenje ovog cilja.

Ankete kojim bi se i klijenti i osiguravači izjasnili o postojećoj saradnji sa brokerima, dali predloge za unapređenje nivoa usluga i poboljšanje elemenata saradnje bile bi takođe dobro sredstvo za razvoj tržišta sa profesionalnog stanovišta. Okrugli stolovi, seminari i razmena iskustava su takođe mogućnosti da se tržište brokera osiguranja unapredi.

U vreme zaključenja ovog broja nisu poznati rezultati društava za posredovanje u osiguranju u 2008. godini. Očekuje

Brokeri i sami moraju da se osiguraju od profesionalne odgovornosti za greške u poslovanju, a najniža osigurana suma iznosi 100 hiljada evra

se da će se rast ukupnih prihoda nastaviti i da će uloga brokera na tržištu osiguranja u Srbiji biti veća, barem u ovom segmentu. Međutim, ono što je još važnije je da ova uloga bude sve veća i sa stručnog i sa operativnog stanovišta. Ključne reči u poslu brokera osiguranja: „poverenje“, „stručnost“ i „efikasnost“ su postavke poslovanja na čijem očuvanju i učvršćenju treba kontinuirano i predano raditi.

BANKE NA BEOGRADSKOJ BERZI

Istopile se 1,2 milijarde evra tržišne vredosti

■ Najviše je izgubila Metals banka, slede Privredna banka Beograd, kragujevačka Kredi, Agrobanka i AIK banka

Desetak banaka čijim se akcijama najviše trguje na Beogradskoj berzi, našlo se u veoma problematičnoj situaciji. Pojedinačno, tržišna vrednost banaka za godinu dana prosečno se sunovratila po oko 80 odsto, što je u zbiru više od 120 milijardi dinara, to jest preko 1,2 milijarde evra - kapitalizacija AIK banke, inače najlikvidnije hartije na Beogradskoj berzi pala je sa 55 milijardi dinara u martu prošle godine, na blizu devet milijardi, Komercijalne banke sa 61 na 15 milijardi, Agrobanke sa 11,7 na 1,8 milijardi dinara...

Kada se pad u milijardama prevede na svakodnevni jezik i posledice, situacija je više nego tragična. Iz ugla investitora, sunovrat bankarskih akcija znači da umesto ranjih sto dinara danas imaju oko 20 dinara vrednosti, kod pojedinih akcija i manje od 15. Iz ugla banaka, situacija je frapantnija.

Najslikovitiji je primer Univerzal banke. Govorilo se pre godinu dana o namerama ruske Gasprom banke da je otkupi od akcionara za oko 230 miliona evra, što je značilo cenu od 40000 dinara po akciji. Prema nezvaničnim informacijama Rusi su ponovo zainteresovani za kupovinu

te beogradske banke, ali po ceni od oko 50 miliona evra, što je tek petina cene iz februara prošle godine!

Akcija „Univerzal banke“ na Beogradskoj berzi sredinom marta vredela je 6700 dinara, a ukupna tržišna

Najslikovitiji je primer Univerzal banke. Govorilo se pre godinu dana o namerama ruske Gasprom banke da je otkupi od akcionara za oko 230 miliona evra. Prema nezvaničnim informacijama Rusi su ponovo zainteresovani za kupovinu te beogradske banke, ali po ceni od oko 50 miliona evra, što je tek petina cene iz februara prošle godine

PROPADANJE BROKERA

U jeku finansijske krize u Srbiji, zatvorene su tri brokerske kuće „PS broker“, „Atlas broker“ i „Jubmes broker“. Za sada opstaju 84 brokerske kuće, a prema nekim procenama, sve dublja kriza na tržištu kapitala, do kraja godine, mogla bi da prepolovi trenutan broj domaćih kuća koje se bave brokerskim poslovima. U Komisiji za hartije od vrednosti ne mogu da procene koliko će brokerskih kuća okončati rad, ali ne negiraju da će neke sigurno „zatvoriti vrata“.