

Očekujemo da se zakonski razgraniče brokeri i agenti

■ **Novi Zakon o osiguranju bi trebalo da eliminiše pojave da se zastupnici u osiguranju, odnosno agenti osiguravajućih kuća, u praksi predstavljaju i ponašaju kao posrednici. Oni za to nemaju ni potrebna znanja ni odgovornost**

Tržište brokera u osiguranju, kao i celokupno tržište osiguranja u Srbiji, još je u razvoju. Nemogućnost brokera osiguranja da kreiraju proizvode za svoje klijente, što je standard na razvijenim tržištima osiguranja je, prema mišljenju Dragana Odžaklijevića, predsednika Grupacije posrednika u osiguranju, jedna od bitnih karakteristika sporijeg razvoja tržišta Srbije.

Prema podacima Narodne banke Srbije, krajem 2012. bilo je registrovano više od 50 posrednika u osiguranju. Međutim, mnogi od njih su, kaže naš sagovornik, registrovani i za zastupanje u jednoj vrsti osiguranja, tako da je teško razlučiti koliko je čistih posrednika, a koliko je onih kojima je pretežna delatnost, u smislu prihoda, upravo zastupanje u osiguranju.

“Rezultati brokera osiguranja su iz godine u godinu sve bolji, uz nekada neočekivane oscilacije pojedinih brokera. Ipak, tržište raste i u pogledu ukupnih prihoda i u pogledu sve većeg učešća brokera u ukupnom tržištu osiguranja u Srbiji”, kaže Odžaklijević.

■ **Koliko je tržište brokera u osiguranju razvijeno u zemljama regiona, u poređenju sa Srbijom?**

Rekao bih da je situacija donekle slična u Sloveniji, Hrvatskoj i Srbiji. Postoji veliki broj brokera, njihov broj i značaj rastu, ali je i dalje malo pravih profesionalnih brokera osiguranja za koje se može reći da posluju po standardima poslovanja na razvijenim tržištima. U ostalim zemljama u regionu broj brokera osiguranja je, kao i njihov značaj, srazmerno manji, iako pomaka ima. Razvijenost tržišta brokera u osiguranju u većini zemalja regiona srazmerna je razvijenosti tržišta osiguranja, a razvoj je dosta povezan sa zakonskim okvirom. Pri tome mislim na članstvo u Evropskoj uniji u slučaju Slovenije

i Hrvatske, na posebne licence za brokere u oba entiteta BiH, kao i na visoki osnovni kapital u Makedoniji.

■ **Kakvo je tržište brokera u osiguranju u razvijenim zemljama? Koliko ugovorene premije osiguranja ide preko brokera i kakav je položaj posrednika?**

U razvijenim zemljama većina premije osiguranja je ugovorena preko brokera. Teško je na globalnom nivou, pa i na nivou pojedinih oblasti, odrediti procentualno učešće, ali ono što je mnogo bitnije je činjenica da se saradnja sa brokerom osiguranja gotovo podrazumeva u svim granama svetске ekonomije.

” **Cilj nam je da klijent ostvari uštedu i u najvećem broju slučajeva to i ostvarimo u dvocifrenom procentu, ali ne možemo klijentu da ne predočimo i nedostatke osiguravajućeg pokrića koje mimo našeg saveta izabere u cilju uštede**

Svest o osiguranju je sasvim drugačija, pa i svest o tome da je za pronalaženje najboljeg rešenja najbolje koristiti profesionalce u tom poslu. Brokeri osiguranja su na mnogim tržištima ne samo značajan partneri osiguravačima, već i inovatori koji osiguravačima nude rešenja za pokrivanje novih i sve neobičnih rizika.

Sve to je u suštini posledica toga da su upravo brokeri ti koji osluškiju potrebe klijenata i u stanju su da rizike koje sagledavaju, na pravi način pokriju osiguranjem.

■ **Šta je sve Grupacija pri PKS uradila od svog osnivanja? Koliko je unapredila samu profesiju?**

Grupacija posrednika u osiguranju pri Privrednoj Komori Srbije je, čini mi se, više učinila na planu uređenja odnosa sa osiguravačima i usklađivanja poslovanja brokera sa zakonskim rešenjima, nego na planu unapređenja profesije. Na žalost, od samog osnivanja, Grupacija je imala zadatak da reši nekoliko bitnih gorućih pitanja, kao što su pokušaji monopolskog ponašanja pojedinih osiguravača, usklađivanja sa propisima o dobrovoljnim penzijskim fondovima, sprečavanje pranja novca javnim nabavkama, ponašanje lizing kompanija i mnoge druge probleme, tako da je ostalo malo prostora za možda najvažnije aktivnosti.

■ **Šta bi trebalo da se uradi u cilju unapređenja profesije brokera u osiguranju?**

Grupacija bi trebalo da organizuje tematske radionice, okrugle stolove, sastanke sa udruženjima iz regiona, na kojima bi se obrađivale određene stručne i operativne teme i na koje bi svakako trebalo pozvati i ostale bitne učesnike na tržištu osiguranja, naravno i NBS. Trebalo bi da članovi češće uzimaju učešća na stručnim skupovima, da izlažu svoje referate i da Grupacija možda čak i inicira stručni skup vezan za tematiku posredovanja u osiguranju. Kroz saradnju sa Udruženjem osiguravača, trebalo bi dogovarati i unapređivati saradnju, sprečiti pojave nekorektnih uzajamnih odnosa i neprofesionalnog odnosa prema klijentima.

■ **Uskoro bi ponovo trebalo da se raspravlja o Nacrtu zakona o osiguranju. Šta bi novi zakon trebalo obavezno da reguliše, po Vašem mišljenju?**

Sa stanovišta posrednika, novi Zakon bi trebalo da eliminiše pojave da se zastupnici



u osiguranju, odnosno agenti osiguravajućih kuća u praksi predstavljaju i ponašaju kao posrednici. Oni za to nemaju ni potrebna znanja ni odgovornost. Isto važi i za lizing kuće koje kroz razne vidove uslovljavanja korisnika usluga, pokušavaju da istisnu posrednike iz posla, uz čest blagoslov osiguravača. Zbog takvog ponašanja, na kraju, najviše trpe klijenti.

Trebalo bi jasno razgraničiti poslove agnata, pravnih i fizičkih lica koji prodaju tipska osiguranja, od poslova posrednika koji i savetuju klijenta i daju mu ponudu koja je najbolje prilagođena njegovim potrebama.



Ukupan prihod brokera u 2012. je porastao za više od 13 odsto, tako da brokera sve više učestvuju u ukupnoj premiji osiguranja

Posrednicima bi, u duhu procesa pridruživanja EU, trebalo omogućiti i posredovanje u poslovima reosiguranja.

Neke zemlje imaju posebne zakone o posredovanju u osiguranju. Kod nas to možda i nije neophodno u ovom trenutku,

ali se od novog zakona u svakom slučaju očekuje da uvede red u poslove posredovanja i zastupanja u osiguranju.

■ **Kakva su Vam predviđanja u pogledu profesije u narednom periodu? Gde je očekivan najveći rast korišćenja usluga posrednika u osiguranju?**

Rekao bih da su u oblastima javnih preduzeća, javno-privatnog partnerstva i domaćih privatnih kompanija najveće šanse za masovnije uključivanje brokera osiguranja. Preduslov kod prve dve oblasti su zakonska rešenja. Što se domaćih privatnih kompanija tiče, potreban je razvoj svesti o potrebama za osiguranjem kod vlasnika i direktora ovih kompanija, ali i razbijanje iluzija da je dugogodišnja saradnja sa osiguravačem ujedno i najbolje rešenje. Duboko sam uveren da pogled iz nezavisnog ugla, stručni savet i operativno sprovođenje ugovora o osiguranju imaju mnogo više smisla. Zato brokera i jesu najbolje rešenje za domaće privatne firme.

■ **Koliko se premija realizuje preko brokera, a koliko direktno preko osiguravajućih kuća?**

Jedini zvaničan podatak koji je Grupacija dobila od NBS je iz 2010. godine i govori o velikom učešću premije ugovorene preko brokera, oko 40 odsto. Međutim, moguće je da su tadašnji podaci koje posrednici šalju u NBS bili netačni. Realno je taj procenat ipak manji. Sa druge strane, tržište brokera osiguranja daleko brže raste od tržišta osiguranja. U 2012. godini je ukupan prihod brokera porastao za više od 13 odsto, tako da brokera sve više učestvuju u ukupnoj premiji. Nadam se da će u budućnosti brokera doprineti rastu ukupnog tržišta osiguranja.

■ **Kakva je saradnja osiguravajućih kuća i posrednika u osiguranju?**

Sve bolja. Nakon početnih poteškoća, uzajamnih nerazumevanja i nekorektnih poteza, sada su osiguravači kroz posebno oformljene timove za saradnju sa brokerima ipak saradnju doveli u vrlo korektno okvire. Problema, naravno, i dalje ima, ali se i oni sada lakše prevazilaze. Situacija nije ista kod svih osiguravača, ali moramo priznati da ni svi brokera ne pristupaju ovoj saradnji na pravi način.

■ **Kako osiguravajuće kuće prihvataju postojanje posrednika u odnosu sa klijentom i da li se taj odnos menja na bolje?**

Osiguravači sve bolje prihvataju postojanje profesionalnog posrednika, uviđajući da mnoge radnje koje prethode davanju ponude i ugovaranju osiguranja, kao što su pregled rizika, tehničke karakteristike, vrednosti, konkretizovanje zahteva

za osiguranjem, razne tabele, pregledi i dokumenta, obavlja posrednik. Kod šteta, opet je tok dokumentacije ubrzan. Uz ovakvog brokera, ima manje praznog hoda i osiguravač je bolje fokusiran na sam rizik. Na žalost, ovaj odnos ponekad kvare pojedini brokeri koji ne donose praktično nikakvu stvarnu korist ni za jednu stranu i koji se pojavljuju samo kao neko ko dovodi u vezu dve ugovorne strane, što posebno iritira u slučajevima kada su te dve strane već ranije bile u vezi.

■ **Da li imate neki primer, gde se najbolje vidi prednost odabira brokera u osiguranju umesto direktnog osiguravanja u osiguravajućeg kući?**

Često govorim da biti broker osiguranja u stvari znači imati pogled sa brda. Možemo da dobro sagledamo stanje na tržištu, trendove, razlike u premijama, razlike u uslovima osiguranja, poznajemo način na koji osiguravači tretiraju odštetne zahteve. Broker ne šteti samo novac kroz povoljniju premiju osiguranja, već i kroz resurse koje bi klijent morao angažovati da sam organizuje osiguranje. Pregovaračka moć je, takođe, vrlo bitna kategorija.

Možda je najbolji primer našeg angažovanja iznalaženje rešenja za osiguranje jednog velikog i važnog objekta našeg klijenta, gde smo u fazi gradnje omogućili uštede od skoro 50 odsto u odnosu na cenu koju je dobio izvođač, uz pokriće koje je na najbolji način štitilo interes našeg klijenta kao investitora. U operativnoj fazi, na osnovu zahteva koji su pred našeg klijenta postavljeni, ali i sagledavanja potreba klijenta, postavili smo standard osiguranja koji je i danas teško dostići i po uslovima i po ceni.

” **Nakon početnih poteškoća, uzajamnih nerazumevanja i nekorektnih poteza, sada su osiguravači saradnju sa brokerima doveli u vrlo korektne okvire**

■ **Da li to znači da klijent uvek može da očekuje određenu uštedu kroz odabir prave polise?**

Cilj nam je da klijent ostvari uštedu i u najvećem broju slučajeva to i ostvarimo u dvocifrenom procentu. Međutim, odabir prave polise ne znači uvek i uštedu. To je nešto što uvek govorimo klijentima. Ne možemo klijentu da ne predočimo i nedostatke osiguravajućeg pokrića koje mimo našeg saveta izabere u cilju uštede. Na žalost, pojedini klijenti to ne razumeju do kraja, a ni pojedini brokeri koji su nesvesni svoje profesionalne odgovornosti i akcenat stavljaju isključivo na uštedu.



■ **Iz kojih sektora su kompanije koje su najčešći korisnici usluga posrednika u osiguranju u Srbiji?**

Iz domaćeg privatnog sektora, sektora internacionalnih kompanija, a sve češće i iz javnog sektora.

■ **Znači li to da se i javna preduzeća okreću uslugama brokera u osiguranju?** Grupacija posrednika pri PKS je preduzela brojne aktivnosti na ovu temu. Pomaka ima, vezani su za novi Zakon o javnim nabavkama i Direktive EU, pa očekujemo da posrednici budu u punom kapacitetu sve češće učesnici u postupcima javnih nabavki usluga osiguranja.

■ **Da li ste imali slučajeve da su vaše usluge u Srbiji tražila fizička lica?**

Najčešće naše usluge fizička lica traže kao predstavnici kompanija sa kojima saradujemo. Ima i dosta individualnih obraćanja baziranih na reputaciji i na preporukama. Zahtevi se uglavnom odnose na lične nekretnine i na automobile. Imamo i zahteve vezane za životna osiguranja, gde se možemo pohvaliti drugačijim pristupom koji podrazumeva personalizovanje pokrića, pregled ponuda

više osiguravača i pružanje prostora klijentu da se odluči za neku opciju. Klijent na ovaj način nije pod presijom da donese tako bitnu odluku kao što je ugovaranje polise životnog osiguranja. U domenu životnog osiguranja, brokeri osiguranja imaju obavezu usklađivanja sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

■ **Kakve je poslovne rezultate ostario ACB broker, kakva je trenutna tržišna pozicija i na koji način saradujete sa kompanijom Aon?**

U 2012. godini ACB je ostvario najbolji rezultat na domaćem tržištu brokera osiguranja. Aon je broj jedan i u svetu. Naša saradnja sa Aon-om je izuzetna i podrazumeva preuzimanje i praktično vanje Aon-ovih vrednosti i principa u poslovanju u Srbiji. Do 2008. godine bili smo u vlasništvu Aon-a, a nakon promene, saradnja se još i poboljšala i unapredila, kroz sve veći broj internacionalnih klijenata u Srbiji, pristup Aon-ovim resursima, kao i kroz učešćima na stručnim skupovima.

Ana Krajnc ■