

Fokus na malim i srednjim preduzećima

■ Jačanje privrede zahtevaće profesionalniji pristup svakom segmentu poslovanja. Odabir posrednika u osiguranju, kao nekog ko će ubuduće voditi računa o osiguranju svojih klijenata svakako ide u prilog tome. Najveći rast vidim u daljem razvoju malih i srednjih preduzeća i taj deo tržišta biće posrednicima ubuduće u posebnom fokusu, kao i u razvoju novih proizvoda koje će posrednici moći da ponude svojim klijentima

Već duže vreme je veoma aktuelno pitanje učešća posrednika u javnom sektoru i to je, kako kaže Aleksandar Ždero, direktor društva za posredovanje u osiguranju EL-COM, pitanje na koje i posrednici čekaju odgovor. "Ukoliko su posrednici u osiguranju prisutni u gotovo svim stranim kompanijama koje posluju u Srbiji, ukoliko su potrebni domaćim privrednicima, onda su više nego potrebni javnom sektoru. U trenucima kada se svi suočavamo sa racionalizacijom budžetskih troškova, domaćinski pristup trošenju sredstava koja se izdvajaju iz budžeta za osiguranje više je nego neophodan", kaže naš sagovornik i dodaje kako je dosadašnja praksa pokazala da ljudi koji rade na poslovima osiguranja vrlo često nisu dovoljno stručni iz ove oblasti i da im je posao osiguranja samo jedan od poslova koje obavljaju u svojim firmama. Posrednicima, kao stručnim licima iz oblasti osiguranja, treba omogućiti značajniju ulogu u javnom sektoru, smatra Ždero, uz veću kontrolu samih posrednika od strane zakonodavca i sa jasno definisanim načinom rada. "Na ovakav način vrlo brzo bi se pokazali puni efekti rada posrednika koji bi doveli do značajnih ušteda kao i do mnogo kvalitetnijih ugovora", dodaje on.



■ Kako ocenjujete tržište posrednika u osiguranju u Srbiji u odnosu na period od pre deset godina?

Tržište posrednika u osiguranju u Srbiji je daleko bolje i uređenije nego 2004. godine, kada je u to vreme novi Zakon o osiguranju dozvolio rad posrednika u

osiguranju, ali i dalje ono nije dovoljno dobro ako se uporedi sa razvijenim tržištima na kojima poslovi posredovanja u osiguranju postoje decenijama. Zakonske regulative iz ove oblasti koje će biti usvojene u narednom periodu, a koje bi trebalo da budu u skladu sa Direktivama

EU, kao i jačanje domaće privrede, doprineće daljem razvoju tržišta posredovanja u osiguranju.

■ Dosta se govori u poslednje vreme o uređenju tog tržišta pa i potrebi da se donese zakon koji bi se odnosio samo na zastupnike i posrednike. Kakav je Vaš stav o zakonskom uređenju te oblasti u Srbiji?

Smatram da nije potrebno donošenje posebnog Zakona o zastupnicima i posrednicima u osiguranju, već da se kroz javnu raspravu i kroz sagledavanje iskustava posrednika i zastupnika u osiguranju ista uvažuje i implementiraju u novi Zakon o osiguranju koji nas očekuju. U trenutku kada razgovaramo o ovoj temi novi nacrt Zakona o osiguranju se pojavio i mi ga trenutno iščitavamo. Ono što se da uočiti na prvo čitanje je da je bolje definisan od trenutnog Zakona i da mnogo bolje određuje ulogu učesnika na tržištu osiguranja. Grupacija posrednika u osiguranju prosledila je zakonodavcu predloge za izmene pojedinih članova Zakona, za koje smo smatrali da nisu dovoljno dobri i sada ostaje da vidimo da li će zakonodavac uvažiti naše mišljenje kao nekog kome je taj Zakon i namenjen.

■ Šta vidite kao najveće probleme na tržištu brokera u osiguranju?

Teška ekonomska situacija dovela je do toga da veoma često privrednici koji su osigurali svoju imovinu i radnike, zbog racionalizacije troškova u poslovanju daju naloge posrednicima o suženju širine pokrića za rizike kojima su oni svakako izloženi. Ukoliko je posrednik u osiguranju prisutan kod osiguranih već duže vremena svojim aktivnostima doveo je do optimalnog odnosa cene koštanja osiguranja i rizika koji se osigurava. Težnja ka smanjivanju troškova u ovim situacijama dovodi do toga da je neophodno izbaciti neki rizik iz pokrića, iako ste kao posrednik svesni toga da se štete u takvim slučajevima vrlo često dešavaju upravo na rizicima koje ste izuzeli.

■ Koliko je o ulozi brokera obavešten prosečan klijent u Srbiji?

Prosečan klijent u Srbiji još uvek nije dovoljno obavešten o ulozi posrednika u osiguranju zato što je posao posredovanja u osiguranju u našoj zemlji prisutan svega deset godina. Međutim, svakim danom uloga posrednika u osiguranju na tržištu je sve značajnija i sve veći broj osiguranih koristi naše usluge. Osiguranje je kao oblast veoma kompleksno za korisnike tako da su posrednici u osiguranju neko ko ih sa jedne strane edukuje, a sa druge strane vodi računa da dobiju osiguranje koje će imati što optimalniji odnos cene

i kvaliteta. Korisnicima usluge osiguranja posrednici su svakako potrebni kako bi na najbolji mogući način osigurali rizike kojima su izloženi.

■ Kakav je odnos brokera sa osiguravajućim kućama, DPF i lizing kućama danas u Srbiji? Na kakve ste probleme nailazili na početku i na kakve nailazite danas?

Odnos posrednika u osiguranju sa osiguravajućim kućama danas je mnogo bolji nego na samim počecima. Dolaskom posrednika u osiguranju, slika tržišta kao i sam princip rada su se u potpunosti promenili u odnosu na vremena pre toga. Osiguravači koji su tada bili prisutni nisu blagonaklono gledali na činjenicu da se posrednici pojavljuju kao neko ko stoji između njih i osiguranih, smatrajući da gube dotadašnji uticaj koji su imali kod svojih klijenata. Vreme koje je prošlo od tada do danas, kao i osiguravači koji su u međuvremenu došli na tržište Srbije sa tržišta koja imaju veću tradiciju po pitanju poslova posredovanja u osiguranju, doprineli su u značajnoj meri da se odnos popravi i da danas osiguravači posmatraju

Praksa pokazuje da se vrlo često dešava da dolaskom posrednika kod nekog klijenta cena koštanja usluge osiguranja, za isti ili bolji ugovor bude znatno povoljnija u odnosu na ugovor koji je klijent imao ranije

posrednike kao jedan od kanala prodaje. U cilju ostvarivanja dodatnih prihoda lizing kuće u Srbiji se danas osim svog primarnog posla bave i poslovima posredovanja i zastupanja u osiguranju, na način da klijentu kome pruže uslugu lizinga u isto vreme pruže uslugu posredovanja ili zastupanja u osiguranju, da li preko posredničke ili zastupničke kuće koja je njihova partnerska firma ili direktno sa osiguravajućim kućama sa kojima imaju sklopljene ugovore. Problem nije u činjenici koju sam izneo, s obzirom na to da svi mi koji se bavimo ovim poslom to radimo i zarad profita, nego u načinu na koji se dolazi do istog. Vrlo često se klijentima koji već duže vremena sarađuju sa posrednicima u osiguranju ne dozvoljava da za potrebe osiguranja predmetnog lizinga dostave polise koje je uradio posrednik, nego isključivo lizing kuća na načine koje sam pomenuo. To stvara problem u odnosima posred-

nika i lizing kompanija i mišljenja sam da bi svakako te odnose trebalo urediti jer i za jedne i za druge ima mesta na tržištu osiguranja.

■ Da li imate neki primer na kome bi se najbolje videla prednost odabira brokera u osiguranju umesto direktnog osiguravanja u osiguravajućeg kući?

Primer je mnogo i sa njima se susrećemo svaki dan u poslovanju. Posrednik u osiguranju za potrebe osiguranih snima rizik, iznosi ga na tržište osiguranja gde dobija više ponuda i neretko sa osiguravačem koji ima najpovoljniju ponudu, dalje pregovara oko korigovanja cene. Ako se sam osiguranik obrati osiguravaču, uzimajući u obzir kompleksnost snimanja rizika pitanje je koliko će ga dobro koncipirati i znati da na adekvatan način istumači ponudu koju mu je dostavio osiguravač, pogotovo ako znamo da svaku ponudu osiguranja prate uslovi koji su neretko različiti kod različitih osiguravača. Prednost je i u tome što ćete uz posrednika u osiguranju dobiti stručno lice koje se bavi isključivo poslovima posredovanja u osiguranju i u svakom trenutku zna trenutna dešavanja na tržištu, što je veoma bitno kod odabira osiguravača kod koga ćete se osigurati. Prednost rada preko posrednika u osiguranju je i u tome što svaki posrednik mora po zakonu da ima polis osiguranja od profesionalne odgovornosti, što znači da ukoliko svojim delovanjem ugrozi interes osiguranih, osiguranik može pretrpiti štetu da naplati preko pomenu te polise, što nije slučaj kada se osiguranik direktno osigurava.

■ Možemo li okvirno govoriti, u procentima, koliku uštedu brokera u osiguranju mogu da donesu klijentu kroz odabir prave polise?

Malo je nezahvalno licitirati sa procentima, jer na taj način posao posrednika u osiguranju neko može pogrešno da razume. Primarna stvar treba da bude optimizacija između cene koštanja osiguranja i kvaliteta same polise. Važno je istaći da posrednike u osiguranju plaćaju osiguravači ukoliko to ugovorom sa osiguranikom nije drugačije definisano. Cena koštanja usluge osiguranja koju nudi osiguravač preko posrednika u osiguranju ne može da bude skuplja nego kada osiguravač uzima rizik u pokriće bez posrednika i to je regulisano međusobnim ugovorima između osiguravača i posrednika. Ova činjenica govori u prilog tome da se cena koštanja usluge posredovanja u osiguranju ne nadograđuje na cenu usluge osiguranja nego je sadržana u njoj. Praksa, sa druge strane, pokazuje da se vrlo često dešava da dolaskom posrednika

▶ kod nekog klijenta cena koštanja usluge osiguranja, za isti ili bolji ugovor bude znatno povoljnija u odnosu na ugovor koji je klijent imao pre dolaska posrednika odnosno kada je direktno sarađivao sa osiguravajućom kućom.

■ Iz kojih sektora su kompanije koje su najčešći korisnici usluga posrednika u osiguranju u Srbiji, konkretno i u Vašoj kompaniji? Kakav je slučaj sa javnim preduzećima?

Posrednici u osiguranju u Srbiji sarađuju sa kompanijama iz gotovo svih sektora privrede. Ne bih mogao posebno da izdvojim sektor privrede u kome su posrednici u osiguranju najzastupljeniji. S obzirom na to da je naš diapazon delovanja u ovoj oblasti veoma širok, trudimo se da svakom klijentu izademo maksimalno u susret.

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

Usluge posredovanja u osiguranju sve više traže i fizička lica. Na početku rada posrednika u osiguranju u fokusu njihovog angažovanja bila su svakako pravna lica koja su kao klijenti iziskivali veću angažovanost samih posrednika, ali su donosila i veći profit. Danas sve veći broj fizičkih lica, poučen dobrim iskustvom iz svojih firmi ili

saznanjem od prijatelja, obraća nam se za usluge. Klijenti prepoznaju našu posvećenost i to je još jedan od razloga zbog koga nam se sve više obraćaju.

Vrlo često se klijentima koji već duže vremena sarađuju sa posrednicima u osiguranju ne dozvoljava da za potrebe osiguranja predmetnog lizinga dostave polise koje je uradio posrednik, nego isključivo lizing kuća što stvara problem u odnosima posrednika i lizing kompanija

■ Kakve je poslovne rezultate ostvarila kompanija El-com u 2013, kakva je trenutna tržišna pozicija?

U 2013. društvo za posredovanje u osiguranju El-com ostvarilo je odličan rezultat. Uvećan je broj klijenata koji se osiguravaju uz naše posredovanje, ostvaren je rast, kako premije osiguranja koja je zaključena uz naše posredovanje, tako i same provizije. Poslovnu godinu

El-com je završio na 13. mestu od ukupno 65 društava za posredovanje koja posluju na našem tržištu. Želim da napomenem da pored dobrih rezultata u 2013. El-com ima stabilnu poziciju na tržištu posredovanja u osiguranju, jer je ona zasnovana na tradiciji od 22 godine i na profesionalnom pristupu poslu, koji je korak po korak od osnivanja 1992. do danas učinio El-com prepoznatljivim na tržištu posredovanja u osiguranju.

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

Profesija posredovanja u osiguranju sigurno ima dalju perspektivu na tržištu osiguranja u Srbiji. Jačanje privrede zahtevaće profesionalniji pristup svakom segmentu poslovanja. Odabir posrednika u osiguranju, kao nekog ko će ubuduće voditi računa o osiguranju svojih klijenata svakako ide u prilog tome. Najveći rast vidim u daljem razvoju malih i srednjih preduzeća i taj deo tržišta biće posrednicima ubuduće u posebnom fokusu, kao i u razvoju novih proizvoda koje će posrednici moći da ponude svojim klijentima.

Ana Krajnc ■