

Potreban brži trend rasta

■ Premija osiguranja je na kraju trećeg kvartala ubrzala trend rasta, tako poslednji podaci pokazuju da je rast tržišta osiguranja iznosio 5,9 odsto u odnosu na isti period 2018. godine. Ipak, postoji i dalje netaknuti potencijal ovog tržišta, što se može zaključiti na osnovu podatka od svega dva odsto udela premije u BDP-u

Premija osiguranja je nakon ujednačene stope rasta sa porastom BDP-a u prvih pola godine, treći kvartal započela nešto bržim tempom. Prema statističkim podacima povećanje premije i BDP-a u drugom kvartalu ove godine bilo je na istom nivou, odnosno 2,9 odsto u odnosu na isti period 2018. godine. Ipak, na osnovu preliminarnih rezultata na kraju septembra, rast tržišta osiguranja iznosio je 5,9 odsto u odnosu na isti period 2018. dok se rast BDP-a procenjuje na oko 3,5 odsto.

Poslednji podaci saopšteni su na skupu Srpski dani osiguranja koji su održani u Arandelovcu (od 27. do 29. novembra 2019.) u organizaciji Udruženja osiguravača Srbije. Na tom skupu Željko Jović, viceguverner Narodne banke Srbije rekao je da je premija u prvih devet meseci dostigla 79 milijardi dinara odnosno 672 miliona evra (što je rast od 5,9 odsto u odnosu na isti period 2018).

Takođe, prema podacima koje je viceguverner saopštio profit ovog sektora na

kraju trećeg tromesečja iznosio je 9,3 milijarde dinara, odnosno 73 miliona evra, što je rast od 3,2 odsto u odnosu na isti period 2018. godine.

Najveći udeo u ukupnom portfelju čine neživotna osiguranja i njihova premija učestvuje sa 77,6 odsto, a životna sa 22,4 odsto, dok posmatrano pojedinačno dominira osiguranje od auto odgovornosti 33,3 odsto. Životno osiguranje je imalo udeo od 22,4 odsto, imovinsko 18 odsto, a kasko 9,6 odsto.

Osiguravači ukazuju da stabilnost ove industrije predstavljaju tehničke rezerve koje iznose više od 1,7 milijardi evra. Industrija osiguranja je samo u prošloj godini rešila 6,7 miliona polisa i isplatila oko 385 miliona evra, saopšteno je na skupu u Arandelovcu.

U decembarskoj anketi za Svet osiguranja predsednici Izvršnih odbora osiguravajućih kompanija u Srbiji poredocene trenutnog stanja sektora podsećaju i na veliki, a netaknuti potencijal ovog tržišta. Učešće premije osiguranja i dalje

čini samo dva odsto sveukupnog BDP-a. Srbija i dalje na polju osiguranja uveliko zaostaje ne samo za zapadnim državama već i susednim zemljama. Nerazvijenost domaćeg tržišta potvrđuju podaci o premiji po stanovniku, koja u Srbiji iznosi oko 130 dolara, dok u zemljama Evropske unije iznosi oko 2.400 dolara po stanovniku.

Ukoliko posmatramo čitavu godinu, na tržištu osiguranja se nije desilo ništa spektakularno. Od trećeg kvartala 2018. pa sve do prvog 2019. osiguravači su praktično "ulazili" u zakonske okvire kada je reč o isplati provizija tehničkim pregledima za polise obaveznog autoosiguranja i to je možda obeležilo tržište u poslednje vreme. Zatim, osiguravači se intenzivno okreću ka klijentima, kreirajući nove proizvode, prilagođeni potrebama ljudi, i digitalizujući kako svoje procese tako i same proizvode te se sve više proizvoda može kupiti onlajn. Prema njihovim rečima, to će činiti i u budućnosti. ■

1.

Da li ste zadovoljni ostvarenim rastom premije na tržištu pošto je u prvoj polovini on bio na nivou rasta BDP-a, dok je u trećem kvartalu rast nešto veći?

2.

Šta biste izdvojili kao najvažnije dešavanje na tržištu osiguranja u 2019. a šta za svoju kompaniju?

3.

U kojim segmentima vidite potencijale za rast u narednoj godini?

4.

Kakvu 2020. godinu očekujete?

Održiv privredni rast osnova za razvoj osiguranja



Stabilan i održiv rast privredne aktivnosti uz znatno bolje performanse domaće privrede, stvara dobru osnovu za razvoj delatnosti osiguranja

1. Prema poslednjim objavljenim podacima Narodne banke Srbije, ukupna premija osiguranja u Srbiji u prvoj polovini godine raste po stopi od 2,94 odsto, što je na nivou međugodišnje stope rasta BDP-a u istom periodu. Nešto sporiji rast premije može se objasniti promenom skadence osiguranja kod najvećeg osiguravatelja u državi, čime se postavlja pitanje adekvatnog merenja rezultata delatnosti osiguranja u 2019. godini. Zato sam mišljenja da za potrebe poređenja ostvarenih rezultata, a u cilju dobijanja realnijih rezultata, treba porediti ostvarene polugodišnje prihode od premije gde je međugodišnja stopa rasta viša u odnosu na rast same fakturisane premije. Kad se posmatra ukupna premija osiguranja, bez efekata promene skadence EPS-a, rast iznosi 4,79 odsto. Dodatno, prema najnovijim podacima Privredne komore Srbije za period I–III kvartal 2019. godine, rast bruto premije iznosi 5,92 odsto odnosno 8,91 odsto bez efekata osiguranja EPS-a, što je znatno iznad stope rasta BDP-a. Na kraju, kao što smo prošle godine konstatovali, stabilan i održiv rast privredne aktivnosti uz znatno bolje performanse domaće privrede, kao rezultat preduzetih ekonomskih, fiskalnih i monetarnih mera, stvara dobru osnovu za razvoj delatnosti osiguranja.

2. Kompanija “Dunav osiguranje” je za prva tri kvartala 2019. godine povećala prihode od premije za 1,2 milijarde dinara odnosno za 7,1 odsto. Neto

dobitak za period 1. 1. – 30. 9. 2019. godine iznosi 2,25 milijardi dinara, što je više od 50 odsto nego u istom periodu prošle godine, tako da ukupna stopa povrata na uloženi kapital iznosi 23 odsto. Stope rasta tehničkih rezervi i investicione aktive kao garant sigurnosti ispunjenja obaveza osiguravajućih društava i dalje su znatno iznad rasta bruto fakturisane premije osiguranja. I ukazuju na strateško opredeljenje Kompanija za adekvatno prikazivanje sopstvenih obaveza i sredstava za njihovo puno pokriće. Najbolja potvrda kontinuiteta uspešnih rezultata jeste činjenica da je Kompanija najbolje rangirana domaća osiguravajuća kuća na listi TOP 100 osiguravača po bruto fakturisanoj premiji u zemljama jugoistočne Evrope u 2018. godini. Naime, naša kompanija se nalazi na devetom mestu, što je skok sa desete pozicije, na kojoj je bila 2017. godine. Kao što smo najavili prošle godine u vreme održavanja Srpskih dana osiguranja, fokus je, u 2019. godini, bio na daljem razvoju personalnih osiguranja, pogotovo u segmentu životnih osiguranja i dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja. Životna osiguranja su za prva tri kvartala rasla po stopi od 11,6 odsto, što je doprinelo daljem rastu tržišnog učešće koje na dan 30. 9. 2019. godine iznosi 10,26 odsto. S druge, strane razvojem i implementacijom nove usluge dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, u saradnji s renomiranom inostranom asistentskom kućom, Kompanija je uspela da poveća premiju ove vrste osiguranja za više od 87 odsto u poređenju s premijom ostvarenom u prvih devet meseci 2018. godine. Dodatno, prodaja usluge “čuvar kuće” u domenu personalnih imovinskih osiguranja beleži znatne stope rasta, dok je razvoj digitalnih kanala prodaje u 2019. godini kompletirao paletu usluga u navedenom tržišnom segmentu.

3. I u narednoj godini očekujemo nastavak razvoja personalnih osiguranja modifikacijom postojećih i razvijanjem novih usluga, gde je, na primer, kod osiguranja poljoprivrede u pripremi realizacija nove usluge na bazi takozvanog parametarskog osiguranja. Ta usluga razvija se u saradnji s najvećim

svetskim reosiguravačem “Swiss Re” i biće u ponudi već na proleće 2020. godine, kada se najveći broj osiguranja poljoprivrede i zaključuje. Kompanija će dodatno obogatiti ponudu svojih usluga, koja će se prodavati putem onlajn platforme, dok će u segmentu životnih osiguranja akcenat ponovo biti na intenziviranju saradnje s bankama koje postaju dominantan prodajni kanal ovog segmenta poslovanja. Izazovi tzv. digitalnih tehnologija, koji već ostavljaju dramatične posledice na poslovanje velikog broja kompanija, sigurno neće zaobići delatnost osiguranja, i neće ostati imuna na disruptivne efekte novih tehnologija. Pravci daljeg razvoja osiguravajućih kuća podrazumevaju primenu digitalnih tehnologija u razvoju novih kanala prodaje osiguranja, zatim efikasniji koncept likvidacije šteta, razvoj personalizovanih usluga osiguranja, primenu prediktivne i preskriptivne analize podataka. U tom kontekstu očekujemo završetak prve faze digitalizacije procesa rešavanja odštetnih zahteva, kao i završetak konsolidacije i optimizacije aplikativnih sistema Kompanije “Dunav”.

4. Naša očekivanja su da zadržimo leadersku poziciju na domaćem tržištu osiguranja uz istovremeno zadržavanje kombinovanog racija na nivou ostvarenja iz 2019. godine, čime bi se stvorili preduslovi za održanje visokih stopa prinosa na uloženi kapital za naše akcionare. Svi izazovi regulatornog karaktera i dalje će biti u fokusu domaćeg tržišta osiguranja (nastavak primene Direktive Solventnosti 2, praktična primena GDPR-a i Direktive o distribuciji osiguranja). S druge strane, izazovi finansijskog tržišta u usloviima permanentnog smanjenja kamatnih stopa sigurno će inicirati preispitivanje mogućnosti generisanja odgovarajućeg rezultata iz investicione aktivnosti i same održivosti modela poslovanja životnog osiguranja. Na kraju očekujem da Kompanija zadrži mesto u prvih 10 osiguravajućih kuća jugoistočne Evrope mereno visinom fakturisane premije i da dodatno poboljša svoju poziciju u odnosu na profitabilnost. ■

Dragan Marković, predsednik Izvršnog odbora Triglav osiguranja

Stabilan rast premije



U 2020. godini može se očekivati rast tržišta iznad rasta planiranog BDP-a. Očekujemo da će 2020. godina biti makroekonomski stabilna, uz dalji rast stranih direktnih investicija i privredne aktivnosti, pad stope nezaposlenosti

se postići, pre svega, kroz izgradnju tržišta vrednosti, podizanje svesti i informisanosti stanovništva o potrebama minimiziranja rizika kojima su u svakodnevnom životu izloženi i kreiranjem proizvoda osiguranja u skladu sa potrebama klijenata.

2. Glavni generatori rasta premije osiguranja u Srbiji proističu iz neživotnih osiguranja i to uglavnom osiguranja motornih vozila (autoodgovornost i autokasko), dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja i osiguranja opšte i profesionalne odgovornosti. Primetan je trend blagog povećanja premije životnog osiguranja. Triglav Osiguranje Beograd pored dvocifrenog rasta premije, odnosno ukazanog poverenja klijenata, profitabilnog i stabilnog poslovanja, karakteriše i rast tržišnog učešća u svim zastupljenijim vrstama osiguranja. Osnovni cilj kompanije je usmerenost ka klijentu, jednostavnost i pouzdanost u pružanju usluga i stvaranju tržišta vrednosti.

3. Prostora za napredak ima gotovo u svim segmentima poslovanja, od uspostavljanja dugoročnog partnerskog odnosa sa klijentima, modernizacije i pojednostavljenja poslovnih procesa i njihove digitalizacije. Zatim, povećanja dostupnosti usluga, pa do edukacije zaposlenih i stvaranja optimalne organizacione klime. Očekujemo da se trendovi iz 2019. godine, prenesu i na 2020. godinu.

4. Očekujemo da će 2020. godina biti makroekonomski stabilna, uz dalji rast stranih direktnih investicija i privredne aktivnosti, pad stope nezaposlenosti i rast životnog standarda. Takođe, sa inflatornim kretanjima u okviru projektovanih, kao i stabilnom vrednošću nacionalne valute. Za 2020. godinu može se očekivati rast tržišta iznad rasta planiranog BDP-a, a kompanijski uspešniju u odnosu na prethodnu u svakom pogledu. ■

1. Rast premije tržišta na nivou rasta BDP-a predstavlja stabilan rast. Imajući u vidu potencijal domaćeg tržišta osiguranja, verujem da će u godinama koje dolaze, ovaj odnos biti još bolji. I može

Započnite
radni dan uz
www.svijetosiguranja.eu

Dragan Filipović, predsednik Izvršnog odbora Generali osiguranja



Nastaviće se trend rasta

Sasvim je sigurno da će se trend rasta ostvaren u trećem kvartalu održati do kraja godine i da će tržište ove godine rasti oko šest odsto u odnosu na 2018. I dalje više rastu neživotna od životnih osiguranja

1. Premija i rast pojedinačnih linija proizvoda rastu u zavisnosti od sezonaliteta. Početkom godine najviše raste privatno zdravstveno osiguranje jer tada poslodavci ugovaraju te polise za svoje zaposlene, tokom leta najviše raste putno zdravstveno osiguranje, i osiguranje poljoprivrede koje se naplaćuje u novembru kako bi se iskoristile subvencije. Da bi se realnije sagledali rezultati treba sačekati kraj godine i period isteka ugovora osiguranja. Sasvim je sigurno da će se trend rasta ostvaren u trećem kvartalu održati do kraja godine i da će tržište ove godine rasti oko šest odsto u odnosu na 2018. I dalje više rastu neživotna od životnih osiguranja kada se posmatra ukupno tržište.

2. Na nivou cele industrije ostvaren je blagi rast u prvih devet meseci, sa tim da je zabeležen veći rast polisa neživotnih osiguranja od životnih. Kad posmatramo pojedinačno prema vrstama osiguranja, istakao bih da je u 2019. godini

osiguranje motornih vozila prošlo bez nekih turbulencija. U našoj kompaniji ostvarili smo značajan rast u oblasti imovinskog osiguranja, zatim osiguranja poljoprivrede i zdravstvenog osiguranja. U segmentu osiguranja imovine zabeležen je rast, pre svega, jer se pojavilo dosta stranih investicija na domaćem tržištu koje naša kompanija osigurava. Na primer, izdvojio bih da kompanija Generali ima zaključen ugovor o osiguranju sa beogradskim Aerodromom Nikola Tesla koji je pod koncesijom francuske kompanije "Vinci Airports". Osim toga, značajno smo unapredili ponudu osiguranja malih i srednjih preduzeća (MSP) i ta vrsta osiguranja ima svakako potencijal za rast na domaćem tržištu. Sveukupno posmatrano 2019. godina je za kompaniju Generali osiguranje u Srbiji bila rekordna godina u pogledu rasta premije i profita.

3. U mnogim vrstama osiguranja prepoznajemo potencijal za rast. Dakle, u 2020. godini vidimo da će se nastaviti rast osiguranja malih i srednjih preduzeća, zatim zdravstvenog osiguranja. Konačno je na tržištu prepoznata potreba za zdravstvenim osiguranjem, ali ovu vrstu osiguranja

trenutno pretežno kupuje menadžment, odnosno kompanije za svoje zaposlene. Još uvek pojedinci nisu počeli da kupuju za sebe ove polise, ali očekujemo da će se ubuduće i to promeniti imajući u vidu koliko je velika potreba da građani imaju ove polise. Zato očekujem da će i dalje da raste ova vrsta osiguranja. U budućuće i osiguranje poljoprivredne proizvodnje, takođe, nastaviće da raste. Smatram da su mere Vlade Srbije u vidu subvencija za poljoprivredne proizvođače značajno doprinele tome i dale rezultate. Subvencije su umnogome pomogle poljoprivrednicima da osiguraju svoju proizvodnju i useve jer polisima plaćaju samo 20 odsto vrednosti premije osiguranja.

4. Tržište svake godine raste, ali sporijim tempom. U poslednjih 15 godina domaće tržište osiguranja je duplirano. I kad je nešto duplo više smatra se da je prilično povećano, ali ako imamo u vidu period u kom je ostvareno povećanje onda ne možemo reći da smo zadovoljni rastom. Podaci pokazuju da je iz godine u godinu rast tržišta jednocifren između tri i sedam odsto. Svakako očekujemo da će se rast nastaviti i u 2020. godini. ■

Đorđo Markeđani, predsednik Izvršnog odbora DDOR Novi Sad



Osiguranje će pratiti trend privrede

Kako bismo ubrzali rast privrede, potrebno je povećanje infrastrukturnih projekata, stope zaposlenosti i plata. Očekivanja opšteg ekonomskog rasta su dobra, a ovaj trend će svakako stvoriti dobro okruženje za sve igrače na tržištu. Osiguranje će pratiti opšti trend privrede

1. Prema informacijama Privredne komore Srbije o preliminarnim rezultatima za treći kvartal, godišnji rast tržišta osiguranja je 5,9 odsto, dok je predviđeni rast BDP-a iznad 3,5 odsto na osnovu poslednjih podataka NBS-a. Dakle, iako

bismo želeli brži rast domaće privrede, ne možemo biti nezadovoljni jer imamo veći rast od rasta BDP-a. Osiguranje nije stvoreno za sprint već za maraton. Kao što sam već napomenuo, kako bismo ubrzali rast privrede, potrebno je povećanje infrastrukturnih projekata, stope zaposlenosti i plata. To znači da postoji potencijal za rast u bilo kojoj oblasti na tržištu.

Napore NBS-a da uvede nove propise, sa ciljem dodatnih poboljšanja sektora osiguranja i finansija u Srbiji, moraju usvojiti svi igrači na tržištu. Krajnje pogodnosti će osetiti korisnici proizvoda osiguranja, građani i kompanije.

2. Ove godine, ostvarili smo napredak u svim oblastima našeg trogodišnjeg

Potrebni profitabilni kanali prodaje



1. Kada govorimo o rastu premije osiguranja, treba napomenuti da pored rasta BDP-a, podjednako važne faktore za razvoj osiguranja predstavljaju i nivo dohotka domaćinstva i kupovna moć ostvarenog dohotka. Rast BDP-a je upotrebljen za snižavanje opšteg duga države, tako da nismo imali značajan rast kupovne moći stanovništva. Kako raspoloživi dohodak bude rastao, tako će rasti poverenje korisnika osiguranja i svest o potrebi za zaštitom kroz osiguranje.

Kompanije koje se bave životnim osiguranjima u 2020. godini nastaviće da se menjaju sa potrebom da povećaju produktivnost prodaje, potrebno je da se okrenu profitabilnim kanalima prodaje

2. Sava životno osiguranje iz godine u godinu unapređuje svoje poslovanje. Prva tri kvartala 2019. godine završavamo sa više od 30 odsto rasta premijskih prihoda i pozitivnim finansijskim poslovanjem nakon dugog vremenskog perioda. U prethodnoj i ovoj godini osiguranicima smo ponudili više proizvoda sa istaknutom dodatom vrednošću za pojedinca. Planiramo da završimo uspešno poslovnu godinu sa nastavkom snažnog rasta i pozicioniranjem na tržištu osiguranja kao inovativnog i potrebama osiguranika okrenutog društva.

U ovoj godini, tržište je pored stagnacije obeležio i dalji trend ukрупnjavanja. Zatim, za životna osiguranja važan je trend održavanja niskih kamatnih stopa, kao rezultat kretanja na svetskom tržištu kapitala, koje se oslikavaju i na naše tržište.

3. Postavili smo planove za rast koji su sa jedne strane ambiciozni, ali uz kapitalizaciju pokrenutih trendova, smatramo ih dostižnim. Naša kompanija rast i razvoj u sledećoj godini bazira kroz nekoliko

aspekata, pre svega, unapređenje već pokrenutih različitih kanala prodaje, uvođenje tehnoloških procesnih unapređenja i novih inovativnih proizvoda za naše osiguranike. U delu proizvodnog portfelja koji se stalno unapređuje i inovira, potencijal za rast vidimo u segmentu dopunskih i investicionih osiguranja.

4. Kad sagledamo šta je sve urađeno u 2019. godini, naša očekivanja za narednu godinu su pozitivna u smislu uspešnog poslovanja. U 2020. godini, kompanije koje se bave životnim osiguranjima nastaviće da se menjaju sa potrebom da povećaju produktivnost prodaje. Takođe, potrebno je da se okrenu profitabilnim kanalima prodaje, kao i da se fokusiraju na proizvode gde osiguranik nosi rizik ulaganja i proizvode koji imaju frekventne dopunske benefite tokom trajanja osiguranja. Pored navedenog, jačanje brenda Sava osiguranja i unapređenje tržišne pozicije postavljaju se veoma visoko na lestvici prioriteta našeg poslovanja u narednoj godini. ■

plana, pogotovo u oblasti revizije proizvoda i efikasnosti naše distribucije, što je imalo dobar efekat na prodaju. Bitan element je bio ulazak DDOR-a na tržište dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja. Naša grupa Unipol je tržišni lider u Italiji u zdravstvenom osiguranju, a Unisalute, naša specijalizovana kompanija posvećena toj oblasti, uslužuje oko osam miliona građana. Dakle, imamo veliko znanje, ali smo čekali da uđemo na ovo veoma konkurentno tržište dok nije postalo stabilno.

Na tržištu smo imali veoma značajne strane investicije u infrastrukturu, koje su uticale i na tržište osiguranja. Nadamo se da će se ova praksa nastaviti i u budućnosti jer veliki infrastrukturni projekti utiču na razvoj različitih poslovnih sektora na kratoročnom i dugoročnom nivou.

3. DDOR se prepoznaje kao partner klijenata svih veličina. Planiramo da zadržimo

i dalje razvijamo tu poziciju uvođenjem novih kanala i modela prodaje, poboljšanjem naše interne mreže i ulaganjem u obrazovanje naših zaposlenih. Uz očekivanje daljeg ekonomskog rasta, možemo očekivati i nastavak trenda kupovine novih vozila među građanima i privredom, što je bitno za tržište osiguranja.

Naš stav je da cenimo svakog klijenta i pružamo usluge najvišeg nivoa, i to ne samo u fazi kupovine polise, već i da budemo naročito pažljivi i pružamo personalizovanu uslugu u fazi procene i likvidacije šteta.

4. U 2020. godini možemo očekivati da će kamatne stope ostati niske, i u tom smislu izgledi su dobri za dalja ulaganja u infrastrukturu, nekretnine i trajnu robu široke potrošnje. Očekivanja opšteg ekonomskog rasta su dobra, a ovaj trend će svakako stvoriti dobro okruženje za sve igrače na tržištu. Osiguranje će pratiti

opšti trend privrede. Naravno, možemo očekivati dobre prilike, ali usled strukture našeg tržišta osiguranja, možemo očekivati i veliku konkurenciju.

Bitan element su i izmene propisa u oblasti osiguranja, imajući u vidu potrebe sofisticiranijeg okruženja u kome se Srbija nalazi, čak i pre ulaska u EU. Mislim da će ove izmene propisa zahtevati veoma blisku saradnju osiguravajućih društava i NBS-a. Radujem se saradnji UOS-a i NBS-a u svojim ulogama kako bi se izgradio privlačan okvir tržišta, obezbedila finansijska stabilnost, posvetila pažnja potrebama klijenata i doprinelo napretku Srbije. Kad je u pitanju DDOR i predviđanje potreba za buduće aktivnosti, posebno obraćamo pažnju na ljude i tehnologiju: digitalni i tehnološki razvoj, kao i odabir i obrazovanje naših zaposlenih. To je ključan faktor za pobedu i suočavanje sa budućim izazovima. ■

Zoran Blagojević, predsednik Izvršnog odbora Wiener Stadtische osiguranja



Neophodan brži rast tržišta

Da bismo dostigli tri odsto učešća premije osiguranja u BDP-u neophodno je da uložimo mnogo energije uz snažniji fokus na naše klijente i obučeniiju i motivisaniju prodajnu silu. Za životno osiguranje rast bi u tom smislu trebalo da bude dvocifren u narednom periodu

1. Nakon drugog kvartala ove godine tržište osiguranja je poraslo za 2,9 odsto u odnosu na prošlu godinu čime smo se izjednačili sa rastom BDP-a. Smatram da tim rastom ne možemo biti zadovoljni imajući u vidu da je učešće premije osiguranja za 2018. godinu i dalje na nivou od dva odsto ukupnog BDP-a Srbije i da smo još uvek daleko od proseka učešća ukupne premije osiguranja u bruto proizvodu zemalja u razvoju gde osiguranje učestvuje sa 3,3 odsto. Neophodan nam je brži rast tržišta osiguranja u odnosu na stopu rasta BDP-a Srbije do kraja 2019. godine, kao i da taj trend nastavimo u narednim godinama. Uz naglasak na značajniji rast premije životnog osiguranja u odnosu na premiju neživotnih osiguranja, što je posebno važno zbog veoma niske stope rasta u prvom polugodištu kod životnih osiguranja od samo 1,31 odsto. Poznata je priča da rast tržišta osiguranja u Srbiji ipak ne može da se meri sa istim pokazateljima kod zemalja u razvoju gde je prognozirani rast za 2019. godinu iznosi oko osam odsto dok životno osiguranje treba da raste devet odsto. Još uvek kaskamo ne samo za razvijenim zemljama nego i za onima u okruženju. Da bismo dostigli tri odsto učešća premije osiguranja u BDP-u neophodno je da uložimo mnogo energije uz snažniji fokus na naše klijente i obučeniiju i motivisaniju prodajnu silu. Za životno osiguranje rast bi u tom smislu trebalo da bude dvocifren u narednom periodu.

2. Nakon prva dva kvartala naša kompanija zabeležila je rast od 6,8 odsto, što u odnosu na pomenuti rast tržišta predstavlja razlog za zadovoljstvo. Ovde posebno izdvajamo rast premije životnog osiguranja od 17 odsto, što je daleko više od rasta celokupnog tržišta. Naša očekivanja su da će se taj trend nastaviti do kraja ove godine. Po obimu premije na tržištu je i dalje primetan rast

zdravstvenog osiguranja od oko 27 odsto u odnosu na prošlu godinu, dok je značajno pomenuti i rast osiguranja od profesionalne odgovornosti i posebno od finansijskih gubitaka koje u prva dva kvartala beleži rast od 50 odsto. Od ostalih vrsta osiguranja može da zabrinjava jeste pad imovinskih osiguranja na celokupnom tržištu. Za kompaniju Wiener Städtische osiguranje 2019. godina je od posebnog značaja. Ove godine napravili smo veliki korak u pogledu investicija, ulaganjem u nekretnine i sredinom jula postali smo vlasnici poslovne zgrade "Wiener Plaza" u centru Beograda. Ovo ulaganje uklapa se u strategiju investiranja zasnovanu na sigurnosti i dugoročnosti. Ono predstavlja potvrdu snage naše kompanije i afirmiše opredeljenost matične kompanije Vienna Insurance Group da dugoročno posluje u Srbiji. Takođe, značajno ulažemo u digitalne i poslovne procese i inicijative kojima ćemo obezbediti efikasniji servis u cilju unapređenja zadovoljstva naših cenjenih klijenata.

3. Činjenično stanje je da jedva 20 odsto građana Srbije ima neku polisnu osiguranja, ako se izuzme obavezno osiguranje od autoodgovornosti. Ako se primera radi fokusiramo na osiguranje lične imovine koje u ovoj godini beleži pad u odnosu na prošlu godinu, to znači da je veliki deo posla i dalje pred nama. Osiguranje ne može da zaštiti kuću ili stan, ali može da pomogne vlasniku da nakon poplave ili neke druge nepredviđene okolnosti, vrati svoje domaćinstvo u pređašnje stanje. Što je zemlja razvijenija to je svest o osiguranju na višem nivou. Primera radi, u Sjedinjenim Američkim Državama je više od 50 odsto domaćinstava oštećenih u velikom uraganu Katrina (2005. godine) bilo osigurano. Stoga smatramo da značajan potencijal leži na polju osiguranja privatne imovine. Kod neživotnih osiguranja prostor za rast vidimo i u osiguranju malih i srednjih preduzeća, kao i novim proizvodima osiguranja koji se nameću brzim rastom digitalnih tehnologija, novim poslovima poput "sajber" rizika, ali i profesionalne odgovornosti, odgovornosti članova uprava i drugih.

Takođe, potencijal vidimo i na polju životnih osiguranja, sa posebnim akcentom na proizvod "unit-linked" koji je naša kompanija uvela pre dve godine, a odnosi se na mogućnost ulaganja u investicione fondove uz istovremeno osiguranje života.

4. Usaglašavanje sa novom regulativom svakako će obeležiti period pred nama, a posebno 2020. godinu. Međutim, to nas ne sme omesti u našem osnovnom zadatku da intenziviramo sve neophodne aktivnosti u cilju realizacije pomenutih potencijala za razvoj. Industrija osiguranja u Evropi je jedan od najsnažnijih institucionalnih investitora, a iznos kojim raspolaže meri se desetina milijardi evra. U Srbiji je stanje nešto drugačije. Ipak, trend ulaganja kapitala u nekretnine očekujemo da se nastavi tokom 2020. godine. Mi raspolažemo kapitalom koji možemo da uložimo na duži period. Zapravo, možemo da budemo potencijalni investitori u preko potrebne državne infrastrukturne projekte. Za nas je država pouzdan i siguran deponent. Pored ulaganja u državne obveznice, Wiener Städtische osiguranje traži nove pristupe investicionoj politici i prihvatljive modele koji će unaprediti našu strategiju dugoročnog ostanka na ovom tržištu. Dodatno, šansu vidimo u nastavku priliva direktnih stranih investicija što je dobro za osiguravajuću industriju, jer većina stranih investitora ne počinje poslovanje bez odgovarajućih polisa osiguranja. Međutim, šansu za rast naše kompanije vidimo i u rastu domaćih investicija, što čekamo već duže vreme. Dodatni pad kamatnih stopa neće ići u prilog štednji i predstavlja priliku za osiguranje da se fokusira na suštinu, finansijsku zaštitu korisnika od različitih rizika.

Osiguranje od autoodgovornosti koje je trenutno najzastupljenije osiguranje predstavlja poseban izazov za našu kompaniju. Naime, u prethodnom periodu nismo imali značajnu ulogu u tom delu tržišta. Međutim, imajući u vidu naše strateške ciljeve, ići ćemo u pravcu značajnije participacije kod ove linije posla. ■



Verujemo da će tržište brže da raste

Rast premije je u skladu sa rastom BDP-a i nema promene u odnosu na prethodne godine. Verujemo da će tržište nastaviti sa rastom i većim od rasta BDP-a. Poreski podsticaji svakako pozitivnu utiču na rast premije osiguranja. To se najbolje vidi na primeru privatnog zdravstvenog osiguranja

1. Sektor osiguranja u Srbiji u prvoj polovini godine nastavio je trend, možda ne toliko brzog, koliko sigurnog i zdravog rasta. Rast premije je u skladu sa rastom BDP-a i nema promene u odnosu na prethodne godine. Podaci pokazuju da premija osiguranja u Srbiji čini oko dva odsto bruto društvenog proizvoda, dok u državama Evropske unije iznosi oko sedam. U Srbiji se za osiguranje, po glavi stanovnika, izdvaja oko 102, u Hrvatskoj 290, a u Sloveniji gotovo 1.020 evra godišnje. Međutim, ako se ovoj statistici priđe sa uverenjem da je čaša napola puna, a ne napola prazna, spoznaje se izuzetan potencijal za dalji rast i razvoj osiguranja na lokalnom tržištu. Tržište osiguranja je u poslednjem periodu beležilo konstantan rast koji je na kraju rezultirao dupliranim iznosom. Uz to, njegov rast je bio brži od rasta BDP-a, a pokazalo je i veliku elastičnost u doba svetske ekonomske krize. Svakako potencijal domaćeg tržišta daleko je veći od brojnih zemalja u regionu i mogao bi da iznosi i šest milijardi evra, a ne 600 miliona evra koliko iznosi sada. Poreski podsticaji svakako pozitivnu utiču na rast premije osiguranja. To se najbolje vidi na primeru privatnog zdravstvenog osiguranja. Veoma obećavajući podatak je da interesovanje za ovo osiguranje beleži dinamičan rast koji iznosi gotovo 30 odsto.

2. Velikih dešavanja na tržištu osiguranja Srbije nije bilo. Osiguravači su prethodnih meseci angažovani na punoj primeni nove zakonske regulative vezane za Zakon o zaštiti podataka o ličnosti. To je dovelo to toga da su svi učesnici na tržištu nastavili da unapređuju svoje odnose sa klijentima, ali i na dodatnom povećanju transparentnosti. Nastavljene su i pripreme za primenu Solventnosti II. Uz to, sprovode se aktivnosti na smanjenju broja prigovora na rad osiguravajućih kompanija koje su u ovoj godini beležili rast. Kad je u pitanju UNIQA osiguranje, naš fokus aktivnosti je u 2019. godini ostao usmeren na klijente, usled čega smo radili na unapređenju naših usluga, internih servisa i procesa, kreiranju novih digitalnih rešenja, ali i daljoj profesionalizaciji poslovanja. Našu jaku i stratešku opredeljenost na online servise dopunili smo i novinama kad je u pitanju privatno zdravstveno osiguranje kreiranjem posebnog mikrosajta na kom su dostupne sve informacije i usluge namenjene postojećim i novim klijentima, sa mogućnošću izračunavanja i premije osiguranja. Ipak, ono što se posebno ističe je naš novi i jedinstveni servis, video-procena šteta, koji je kao velika inovacija u poslovanju prepoznat i van granica Srbije. Sve ove aktivnosti su nam omogućile da nastavimo rast, dodatno poboljšamo naš poslovni rezultat i upišemo još jednu izuzetno dobru godinu, izvršnu kako po izvanrednom poslovnom rezultatu i broju novih klijenata, tako i po rastu pojedinih vrsta osiguranja.

3. U zavisnosti od generacijskih potreba i navika, potencijal za rast imaju i tradicionalni i web korisnici. I dalje imamo visok procenat onih građana koji više vole "živu" reč i odlazak u poslovnici da bi zaključili osiguranje, dok je sve više onih koji to vole da završe "online".

Nevezano od starosne grupe klijenata, potencijal za rast leži u imovinskim osiguranjima, osiguranju malih i srednjih preduzeća, ali i osiguranju domaćinstva i privatnom zdravstvenom osiguranju, za koje građani iskazuju sve veću potrebu i interesovanje.

4. Godinu 2020. očekujemo sa puno optimizma. Verujemo da će tržište nastaviti sa rastom i većim od rasta BDP-a. Da bismo to ostvarili očekujemo i veća ulaganja u promociju i unapređenje servisa ka klijentima na svim poljima. Informisanje građana je od velike važnosti da bi razumeli i prepoznali sve prednosti posedovanja polise osiguranja. Zbog toga, nastavljamo da istražujemo njihove potrebe kako bismo ih prepoznali i na njih adekvatno odgovorili. Nekad nije dovoljno samo promovisati vrstu osiguranja kao proizvod, već i samu komunikaciju svesti na takav nivo da bude jasna i razumljiva. Paralelno sa spoljnim aktivnostima, pripremamo se i interno kako bi svi delovi kompanije bolje prepoznali potrebe klijenata i unapredili međusobno razumevanje. Ukoliko je kompanija orijentisana na klijenta, neophodno je da stalno radi na unapređenju kvaliteta servisa, ali i prisutnosti svuda gde to klijenti očekuju. U osiguranju se zaista pokazalo kao najtačnije da je zadovoljan klijent najbolja preporuka. Zbog toga je besprekorni servis klijenata naša želja da im uvek budemo na jedan korak bliže, na svakom mestu u svako vreme, uvek je jedan od prioriteta u radu UNIQA osiguranja. Ponosni smo što je ovo prepoznato od strane naših klijenata, ali i kroz mnogobrojna priznanja. Poslednje u nizu je sertifikat i zlatna medalja "Customers' Friend", koje smo za izvrstan odnos prema klijentima dobili od strane prestižne organizacije ICERTIAS. ■

Ljubiša Veljković, predsednik Izvršnog odbora Milenijum osiguranja

U fokusu profitabilnost i disperzija portfelja



Osiguravajućim kompanijama u ovoj godini posebno je važna intenzivna priprema za ulazak u okruženje direktive Solventnost 2. Osiguravači u pripremi za novi standard usmeravaju pažnju povećanju profitabilnosti i disperziji portfelja

do promene skadenci kod pojedinih velikih imovinskih osiguravača. Ali i ove godine aktuelna su osiguranja infrastrukturnih projekata, koja su se dogodila u drugoj polovini godine.

2. I za tržište i za našu kompaniju u ovoj godini je posebno važna intenzivna priprema za ulazak u okruženje direktive Solventnost 2. Osiguravači, u pripremi za novi standard, usmeravaju pažnju povećanju profitabilnosti, disperziji portfelja, kao i daljem unapređenju celokupnog sistema upravljanja rizicima.

3. U oblasti neživotnih osiguranja prepoznajemo rast u većini segmenata.

Naročito je intenzivan rast u dobrovoljnim zdravstvenim osiguranjima, čijem razvoju i implementaciji posvećujemo posebnu pažnju. Rastom privredne aktivnosti, te ubrzanjem kreditnih aktivnosti stvaraju se pretpostavke za dalji razvoj imovinskih osiguranja i kasko osiguranja, dok infrastrukturni projekti doprinose rastu specifičnih osiguranja koja ih prate.

4. Naš tim je ambiciozan, želimo da nastavimo sa ostvarivanjem dobrih poslovnih rezultata. Pre svega, uvećanjem broja klijenata, daljim unapređenjem poslovnih procesa, jačanjem kvaliteta usluge, zadovoljstva kupaca i razvojem ljudskih potencijala. ■

1. Zadovoljni smo. Rast premije je prisutan u kontinuitetu u prethodnim godinama, što je veoma važno i pokazuje da se tržište osiguranja razvija i da je rast ili iznad ili na nivou rasta BDP-a. U tom pogledu treba da budemo strpljivi i pogledamo rast premije na nivou cele godine, s obzirom na to da je došlo

Milorad Bosnić, predsednik Izvršnog odbora Sava neživotnog osiguranja

Rast premije zavisi od životnog standarda



Usporavanje rasta BDP se očekivalo imajući u vidu usporavanje svetske ekonomije i smanjenje rasta BDP članica Evropske unije. Najveći uticaj na rast premije osiguranja, posebno na obim premije osiguranja građana, svakako ima životni standard stanovništva

1. Prema poslednjim zvaničnim podacima rast BDP-a i rast premije osiguranja bio je gotovo identičan 2,9 odsto u drugom kvartalu 2019. u odnosu na drugi kvartal 2018. godine. Usporavanje rasta BDP se očekivalo imajući u vidu usporavanje svetske ekonomije i smanjenje rasta BDP članica Evropske unije. Shodno tome, BDP je jedan od značajnih faktora koji se uzima prilikom kreiranja strateških planova osiguravajućih društava, ali je istovremeno jedan od osnovnih parametara, odnosno pokazatelja razloga za povećani ili smanjeni rast. Sava neživotno osiguranje u navedenom periodu je ostvarilo nešto veći rast premije u odnosu na rast premije tržišta

osiguranja, i to 3,2 odsto za drugi kvartal. Takođe, za navedeni period ispunili smo plan premije osiguranja, što potvrđuje da možemo biti zadovoljni. Prema našim statističkim podacima za devet meseci 2019. godine ostvarili smo rast premije 7,6 odsto u odnosu na isti period prethodne godine. Ovaj podatak je još jedan razlog više da budemo zadovoljni.

2. U 2019. godini bilo je značajnijih promena na tržištu osiguranja u segmentu prilagođavanja poslovanja osiguravajućih društava brojnim novodonetim zakonskim aktima. Od 16 zakona koji su u vezi sa poslovanjem osiguravajućih

Nema inovativnih proizvoda



1. Usporavanje rasta premije životnog osiguranja je povezano sa nekoliko faktora, pre svega, pad kamatnih stopa koji se nastavio i u 2019. godini, imao je za posledicu pad prodaje jednokratnih polisa. Pored toga, nije bilo novih inovativnih

Tržište životnog osiguranja je i pored usporavanja, pokazalo stabilnost i kvalitet kako bi korisnici životnog osiguranja bili adekvatno zaštićeni

pristupa ili proizvoda koji bi privukli nove klijente. Isto tako, tradicionalni pristup i kanali prodaje pokazuju svoje limite u privlačenju novih klijenata.

2. Tržište životnog osiguranja je i pored usporavanja, pokazalo stabilnost i kvalitet kako bi korisnici životnog osiguranja bili adekvatno zaštićeni. Što se tiče OTP osiguranja, ostvaren je napredak u odnosu na prethodnu godinu, osmislili smo nove proizvode koji su unapredili ponudu i omogućili pristup novim klijentima. Dodatno smo unapredili operativnu efikasnost i otvorili nove kanale prodaje, napravili prve korake u kreiranju digitalne strategije. Sve ovo predstavlja dobar osnov za dalji razvoj OTP osiguranja.

3. Prilika za rast ima mnogo. Izdvojio bih oblasti na kojima treba raditi. Najpre, pojednostaviti ponudu i komunikaciju kada su životna osiguranja u pitanju i na taj način se približiti potencijalnim klijentima. Zatim, potrebno je koristiti digitalne kanale za komunikaciju i približiti osiguranje novim generacijama. Takođe, pružiti klijentima dodatnu vrednost i poboljšati kvalitet usluge tokom perioda trajanja polise osiguranja. I stvarati partnerstva sa drugim industrijama ili tržištima, gde osiguranje može da pruži dodatni kvalitet i sigurnost.

4. Očekujem i nadam se da će 2020. godina doneti nove ideje i inicijative kada je životno osiguranje u pitanju. ■

kompanija izdvojamo nekoliko najvažnijih: Zakon o računovodstvu, Zakon o reviziji, Zakon o elektronskoj trgovini i Zakon o bezbednosti saobraćaja na putevima. Sava neživotno osiguranje u 2019. godini je unapredilo nekoliko paketa osiguranja sa ciljem obezbeđivanja brže i jednostavnije usluge za klijente. U skladu sa planom, akcenat smo stavili na imovinska osiguranja i to prvenstveno na osiguranja od požara, zatim na određene vrste transportnih osiguranja i osiguranja od opšte odgovornosti. Takođe, u skladu sa zahtevima tržišta plasirali smo novi paket osiguranja "Produžena garancija za poljoprivredne mašine". Intenzivirali smo saradnju sa Sava životnim osiguranjem u zajedničkom nastupu prema klijentima. Pored toga, objedinili smo istorodne poslove, sa ciljem optimizacije i povećanja profitabilnosti poslovanja obe kompanije. U skladu sa ciljevima i opredeljenjima, u oblasti društveno odgovornog poslovanja, Sava neživotno osiguranje, u maju ove godine, dobilo je sertifikat - Sistem upravljanja društvenom odgovornošću IQNet SR 10. Ovaj sertifikat u Srbiji je do sada dobilo svega desetak kompanija

i velika nam je čast što se Sava neživotno osiguranje nalazi u društvu tako eminentnih kompanija.

3. Od prošle godine počeli smo intenzivnije da prodajemo online osiguranja i to u segmentu putnih osiguranja. Sa željom da omogućimo osiguranicima da što više vrsta osiguranja mogu zaključiti putem online prodajnog kanala, za 2020. godinu planirali smo uvođenje novih webshop paketa osiguranja. Takođe, za narednu godinu planirali smo rast osiguranja u oblasti osiguranja od profesionalnih odgovornosti. Naša usmerenja polaze od strateških, ključnih ciljeva Sava Insurance Group koji su vezani za digitalizaciju i tehnološku modernizaciju operacija kako bi se klijent postavio u središte usluga i rada, s posebnim naglaskom na web prisutnost i mobilne aplikacije. Razvoj Sava neživotnog osiguranja, takođe, biće fokusiran na inovativne usluge i proizvode koji su podržani novim tehnologijama. Važan segment u poslovanju svih učesnika u Grupaciji u 2020. godini planirano je da bude sinergija, deljenje stečenih znanja i razmena dobre prakse članica Sava Insurance Group.

4. Tržište osiguranja je deo celokupnog ekonomskog ambijenta i sve promene na makroekonomskom nivou direktno ili indirektno utiču na uspešnost poslovanja osiguravajućih kompanija. Najveći uticaj na rast premije osiguranja, posebno na obim premije osiguranja građana, svakako ima životni standard stanovništva. Polazeći od potencijala tržišta osiguranja i mogućnosti primene novih tehnologija u finansijskom sektoru, kao i od novih i drugačijih zahteva i potreba klijenata, za 2020. godinu planiramo plasiranje nekoliko novih paketa osiguranja, ali i prilagođavanje postojećih za prodaju preko različitih distributivnih kanala. U segmentu online prodaje za narednu godinu već smo započeli sa kreiranjem novih webshop paketa osiguranja. Saradnja sa bankarskim i brokerskim kanalima imaće kao i u prethodnom periodu značajno mesto u našem poslovanju. Naša očekivanja su da će 2020. godina za Sava neživotno osiguranje biti povoljna, očekujemo da ćemo u narednoj godini, uz sve inovacije i promene, uspeti da premašimo sve ciljeve i planove koje smo već definisali. ■