

Rastu i tržište i poverenje klijenata

"Uvođenjem predugovornog obaveštenja, biće znatno smanjen izvor nezadovoljstva osiguranika. Novi Zakon će tako u velikoj meri eliminisati nerazumevanje koje štete će osiguravajuća kompanija platiti, a koje ne. To bi trebalo da rezultira povećanjem broja osiguranika koji jasno razumeju ugovorenog osiguranja, što će posredno uticati na širenje kulture osiguranja u Srbiji"

Prema zvaničnom izveštaju Narodne banke Srbije, na kraju trećeg kvartala 2015. godine Generali osiguranje Srbija nalazi se na prvom mestu u RS po ažurnosti u rešavanju odštetnih zahteva. Za razliku od prosečne ažurnosti u rešavanju prijavljenih šteta na srpskom tržištu osiguranja, koja iznosi nešto iznad 76 odsto, kod Generali osiguranja Srbija taj procenat je skoro 84,4 odsto. Takođe, od jedanaest osiguravajućih društava koja se bave obaveznim osiguranjem motornih vozila, Generali osiguranje Srbija jedna je od samo tri kompanije koje imaju 100 odsto ažurnosti u isplati šteta. Ovi podaci bili su povod za razgovor sa Brankom Pavlovićem, članom Izvršnog komiteta i Chief Operating Officerom (coo) Generali osiguranja Srbija.

"VREME": Šta vama govori podatak NBS da Generali osiguranje Srbija u prvih devet meseci ima učinak od skoro 85 odsto u ažurnosti u rešavanju šteta?

BRANKO PAVLOVIĆ: Narodna banka smatra da je ažurnost u rešavanju šteta "osnovni kriterijum za procenu dobrog društva za osiguranje". To je odnos broja rešenih šteta u tekućoj godini sa ukupnim brojem šteta koje su mogle biti rešavane u osiguravajućoj kompaniji u istom periodu. Generali osiguranje zauzima prvu poziciju na rang-listi NBS posle tri kvartala, što pokazuje da Generali pruža najbolji servis oštećenima. Ažurnost u isplati šteta je veoma važna, jer pokazuje koliki deo šteta je rešen, odnosno koja kompanija se najviše trudi da što brže isplati naknade oštećenima. Drugim rečima, za vrhunsku ažurnost potrebno je da kompanija investira u kadrovsко-tehničku opremljenost, organizuje proceduru i procese tako da obezbede efikasnost

obrade šteta i uspostavi savremen informacioni sistem koji to može da podrži.

Bilansna suma svih društava za osiguranje u drugom kvartalu 2015. porasla je za više od 10 odsto u odnosu na isti period 2014., uz inflaciju ispod dva odsto, a bilansna suma Generali osiguranja nalazi se na prvom mestu sa više od 37 milijardi dinara. Kako tumačite ovaj rast, i da li rast vaše kompanije prati rast tržišta ili ga nadmašuje?

Bilansna suma je jedan od osnovnih pokazatelja poslovanja kompanija na finansijskom tržištu. Jednaka je ukupnoj aktivi, odnosno ukupnoj pasivi. Drugim rečima, uključuje svu imovinu, odnosno sve obaveze kompanije. Veličina bilansne sume, odnosno trenda njenog rasta, ukazuju koliko je jedna osiguravajuća kompanija uspešna. Rast bilansne sume celog tržišta osiguranja u Srbiji u prethodnoj godini najviše je posledica rasta tehničkih rezervi osiguranja, što proističe iz rasta ukupne premije tržišta. U poslednjih deset godina, bilansna suma domaćeg tržišta osiguranja je skoro učetvorostručena, što je dokaz velikog povećanja kvaliteta osiguravajućih kompanija na srpskom tržištu, kao i poverenja klijenata u domaće osiguravajuće kompanije.

Od početka 2014. godine Generali osiguranje Srbija ima najveću bilansnu sumu na srpskom tržištu osiguranja. U drugom kvartalu 2015. godine, bilansna suma Generalija je povećana 23,5 odsto čime je zabeležen više nego dvostruko veći rast bilansne sume od rasta celog tržišta.

Šta će se promeniti od kraja 2015., kada će početi da se primenjuje nova zakonska regulativa u vezi sa podrškom osiguranicima koji imaju štetu?

Zakon je uveo obavezu davanja određenih informacija ugovaračima osiguranja pre izdavanja polise. Između ostalog, potrebno je precizno navesti pokrivene rizike i isključenja iz pokrića. Do sada se povremeno dešavalo da dođe do nesporazuma između osiguranika i prodavaca osiguranja o tome koja pokrića pruža polisa. Uvođenjem predugovornog obaveštenja, biće znatno smanjen izvor nezadovoljstva osiguranika. Novi Zakon će tako u velikoj meri eliminisati nerazumevanje koje štete će osiguravajuća kompanija platiti, a koje ne. To bi trebalo da rezultira povećanjem broja osiguranika koji jasno razumeju ugovorenog osiguranja, što će posredno uticati na širenje kulture osiguranja u Srbiji.

Osim toga, Generali priprema i android aplikaciju za mobilne telefone i ostale uređaje pod radnim naslovom "Šta da radim kad mi se desi šteta". U decembru će besplatna aplikacija biti dostupna na internetu i omogućiti svim zainteresovanim građanima da saznaju kako treba da postupe u slučaju da im se desi saobraćajna nesreća, požar, krađa itd. Građani će imati mogućnost da jednim klikom pozovu pomoć – na primer, da pozovu vatrogasce u slučaju požara – kao i da pročitaju da li treba da pozovu policiju u slučaju saobraćajne nesreće ili je dovoljno popunjavanje Evropskog zapisnika. Ukoliko imaju Generalijevu polisu odgovarajućeg osiguranja, aplikacija će pomoći razumevanju potrebnih koraka u proceduri prijave štete, kao i prikupljanje potrebnih dokumenata, što će klijentima dodatno smanjiti vreme od štete do isplate naknade i omogućiti zakazivanje lekarskog pregleda u Generalijevoj mreži zdravstvenih ustanova u slučaju bolesti.

Takođe, za sledeću godinu Generali



priprema web-portal preko koga će osiguranici moći da prijave štetu online, što bi trebalo da dodatno olakša i ubrza proces prijave i rešavanja šteta.

Osiguranje od auto-odgovornosti čini više od trećine ukupne premije osiguranja u Srbiji, i u odnosu na pre godinu dana, poraslo je za skoro 40 odsto. Kakve novosti imate u vezi sa ovom vrstom osiguranja?

Najvažnija promena desila se pre oko godinu dana, ali građani nisu dovoljno informisani o tome. Povećani su limiti za maksimalnu štetu koju osiguravajuća kompanija može da plati na osnovu auto-odgovornosti, sa 200.000 dolara na milion evra. To znači da ukoliko vozač u

Srbiji napravi štetu trećim licima od npr. 300.000 dolara, ranije bi osiguranje platilo 200.000, a vozač bi morao sam, od svoje imovine, da nadoknadi 100.000 dolara, dok sada osiguravajuće kompanije plaćaju ceo iznos. Drugo, cena obavezognog osiguranja prethodni put je promenjena u avgustu 2008. godine, i, gledano u evrima, cena koja se danas plaća slična je onoj od pre sedam godina.

Najsvežije vesti su vezane za početak važenja polisa srpskih osiguravajućih kompanija na Kosovu. Iako je to počelo tek letos, pa još ne postoje sredeni podaci, može se sa velikom verovatnoćom očekivati znatno povećanje prijavljenih šteta.

Prema vašem iskustvu, koje prevarе

klijenti najčešće pokušavaju da sproveđu u vezi sa osiguranjem, koliko im to često uspeva, i na koji način se borite protiv tih prevara?

Prema podacima američke grupe organizacija koje se bore protiv prevara u osiguranju (*Coalition Against Insurance Fraud*), skoro 10 odsto svih prijavljenih šteta neživotnog osiguranja može se okarakterisati kao prevara u osiguranju. U nekim slučajevima osiguravajuće kompanije takve štete na vreme prepoznaju i odbiju, ali se dovoljno veliki deo takvih šteta platiti, pa pokušaja prevara uvek ima. Osiguravajućim kompanijama je veoma važna borba protiv prevara, jer na taj način odgovorno postupaju novcem osiguranika. Generali je ove godine identifikovao oko 450 pokušaja prevara sa štetama. I dugo-godišnje zatvorske kazne, na koje osobe koje izvrše prevaru budu osuđene, deluju kao dobra preventiva protiv budućih pokušaja prevara. Skoro sve veće srpske osiguravajuće kompanije imaju formirane organizacione delove za sprečavanje prevara, koje se sa većim ili manjim uspehom bore protiv prevara. U cilju što efikasnije borbe sa prevarantima, Udruženje osiguravača Srbije je pre nekoliko meseci obezbedilo osiguravajućim kompanijama moćan alat za borbu protiv prevara, britanski softver Frops. Kako identifikacija indikatora za prevaru u praksi izgleda, može da posluži primer prve polise u Srbiji. Lazar Zuban, učitelj, pisar, prevodilac sa pet jezika i sudija Apelacionog suda, bio je jedan od zaslужnijih ljudi za formiranje moderne srpske države. Učestvovao je u donošenju Sretenjskog ustava. Za industriju osiguranja, Lazar je naznačajniji po tome što je prvi sklopio ugovor o osiguranju u Srbiji. Kod osiguravajućeg društva Assicurazioni Generali Austro-Italiche 1839. godine, osigurao je svoju kuću u beogradskom predgradu Savamala od požara. Sve bi bilo u redu da mu samo nekoliko dana kasnije kuća nije do temelja izgorela. U današnje vreme, osigurani slučaj koji se desi posle nekoliko dana jedan je od osnovnih indikatora da je u pitanju prevara u osiguranju. Tada su ipak bila druga vremena, Lazar je bio jedan od najuglednijih ljudi u Srbiji i nije bilo dokaza da sve ipak nije samo slučajnost, tako da mu je Generali isplatio 175 talira.

R. MARKOVIĆ

