

TEMA BROJA

Anketa predsednika i članova IO osiguravajućih društava

Olivera Bojić

Onlajn borba za opstanak

■ U otežanim uslovima poslovanja, sektor osiguranja ipak je ostvario rast premije u prvih devet meseci 2020. godine od oko dva odsto, navode menadžeri osiguravajućih kompanija. Ali, očekuje se da će se negativni efekti sigurno odraziti na profitabilnost na kraju godine, koju je obeležila pandemija. Usavršavanje onlajn usluga postalo je borba za goli opstanak

Sa krajem nepredvidive i nimalo lake godine, razgovarali smo sa menadžerima osiguravajućih kuća o nestabilnim uslovima poslovanja tokom pandemije i o tome kako je industrija osiguranja prilagodila poslovanje tokom krize 2020. godine. Osiguravajuće kompanije nisu potpuno izgubile godinu, kao što je slučaj sa turističkim, avio-kompanijama, ugostiteljima, kojima je zdravstvena kriza nanela katastrofalne gubitke i štete.

Na globalnom nivou, osiguravači svet-skog glasa imaju ogromne finansijske gubitke zbog zdravstvene krize. Čuvena osiguravajuća londonska kuća „Lloyd’s”, prilikom objavljivanja rezultata u prvoj polovini 2020. godine, potvrdila je da očekuje da će isplatiti pet milijardi funti štete osiguranicima zbog korone. U ovako haotičnom okruženju, domaća industrija osiguranja, kako navode njeni predstavnici, pokazala je fleksibilnost i otpornost na krizu izazvanu koronavirusom.

Na kraju septembra 2020. godine, sektor osiguranja ostvario je ipak rast premije. Naime, premija osiguranja zabeležila je realan rast oko dva odsto, prema rečima menadžera osiguravajućih

kompanija, koji u ovom novogodišnjem dvobroju „Sveta osiguranja”, tradicionalno ocenjuju poslovanje industrije osiguranja. Ali, prema njihovoj proceni očekuje se da će profit na kraju godine koju je obeležila pandemija biti manji nego 2019. godine.

Usled pandemije i od početka vanrednog stanja, kad je bio *lockdown* u Srbiji osiguravajuće kuće reorganizovale su poslovanje i zaposleni su se preorijentisali na rad od kuće. Ujedno, osiguravajuće kompanije fokusirale su se na digitalne kanale prodaje, što je i najveća promena u poslovanju od početka krize. Pored toga, zbog neizvesne situacije klijenti su se sve više interesovali za polise životnog i zdravstvenog osiguranja koje pokrivaju i rizik od korone. Ipak, kako ističu predstavnici osiguravajućih kuća, sve je ostalo na povećanom interesovanju, ali nije značajno povećana i prodaja.

Od svih vrsta osiguranja, najveći pad imaju polise putnog zdravstvenog osiguranja pošto su građani manje putovali, dok kod ostalih vrsta osiguranja nije bilo znatnijih promena. U prvih devet meseci 2020. godine, prema preliminarnim

podacima NBS-a, ostvaren je rast dobrovoljnog zdravstvenog, imovinskih i kasko osiguranja. Izmenjeni uslovi poslovanja uticali su na to da osiguravajuće kompanije unaprede svoje usluge i poslovanje što više okrenu savremenim tehnološkim rešenjima. U novim, otežanim okolnostima, nastala su i već se primenjuju mnoga rešenja koja na jednostavniji i brži način omogućavaju osiguravačima da rade. Iako se i prethodnih godina, digitalno poslovanje isticalo kao jedan od prioriteta u poslovanju finansijskih institucija, osiguravači napominju da je odjednom usavršavanje onlajn usluga postalo borba za goli opstanak.

I nakon završetka pandemije ostaće velike društvene i finansijske posledice, biće potrebno osmišljavanje novih mera za stabilizovanje i aktiviranje ekonomije. Uveliko već osiguravajuće institucije širom sveta, razmatraju nove načine za pokriće rizika pandemije u budućnosti.

Nestabilni uslovi poslovanja, prema proceni stručnjaka u domaćoj industriji osiguranja, nastaviće se i u 2021. godini i biće potrebno još rada na ponudi i olakšanom pristupu proizvodima. ■

1.

Osim pandemije, šta je po vama obeležilo 2020. godinu u ekonomskom smislu? Šta je u sektoru osiguranja bilo značajno?

2.

U kojoj meri je pandemija uticala na ostvarivanje rezultata?

3.

Kakva je strategija napravljena za 2021. budući da čak i ako bude vakcine ona sasvim sigurno neće doći do svakog građanina ni do kraja iduće godine?

TEMA BROJA

Anketa predsednika i članova IO osiguravajućih društava

Branko Pavlović, član Izvršnog odbora „Globos osiguranja“



Rast sektora uprkos krizi

U prvih devet meseci ove godine, premija osiguranja zabeležila je realan rast više od dva odsto. To je za oko četiri procentna poena manje od prosečnog rasta premije u prethodne tri godine, ali je i dalje rast, što je veoma retko u drugim sektorima privrede u postojećim okolnostima

1. Pandemija je izazvala veliku ekonomsku krizu u celom svetu. Sektor osiguranja u Srbiji pokazao se kao prilično otporan na negativne trendove. U prvih

devet meseci ove godine, premija osiguranja zabeležila je realan rast više od dva odsto. To je za oko četiri procentna poena manje od prosečnog rasta

premije u prethodne tri godine, ali je i dalje rast, što je veoma retko u drugim sektorima privrede u postojećim okolnostima.

Pored velike krize, najznačajnija karakteristika poslovanja u 2020. godini je ubrzana digitalizacija svih procesa. Osiguravajuće kompanije su veliki broj procesa prebacile na bespapirno poslovanje, da bi omogućile zaposlenima da rade od kuće. Tokom prvog udara koronavirusa, sredinom marta, bilo je nemoguće naći u slobodnoj prodaji laptop i skener. Mislim da će najveću korist od osavremenjivanja načina rada osiguravajućih kompanija imati osiguranici, jer će im se brže i kvalitetnije pripremati ponude, izdavati polise i rešavati štete.

2. Profitabilnost sektora osiguranja biće sigurno manja nego prethodne godine, ali očekujem da će osiguravajuće kompanije pokazati da i u izuzetnim okolnostima mogu da posluju pozitivno. „Globos osiguranje“ je promenilo vlasnika neposredno pred prvi veliki udar koronavirusa u Srbiji. Nova uprava je uz veliko zalaganje zaposlenih i podršku većinskog vlasnika, obezbedila veliki rast premije u 2020. godini od oko 750 odsto u odnosu na 2019. godinu. Pored toga, u vreme krize, kad je većina kompanija jedva zadržala ili smanjila broj zaposlenih, „Globos osiguranje“ krajem ove godine ima oko sedam puta više zaposlenih nego prošle godine.

3. Nepovoljni uslovi poslovanja za sektor osiguranja potrajace određeno vreme

i u 2021. godini, što će dovesti do toga da se svi učesnici na tržištu potrudu da zadovolje specifične zahteve klijenata. Planiramo otvaranje kancelarija u Subotici, Sremskoj Mitrovici, Šapcu, Loznici, Čačku, Zaječaru, Vranju, Zrenjaninu, koje će pomoći da se približimo osiguranicima i tako obezbedimo još kvalitetniju uslugu. Usvojili smo ambiciozan plan rasta „Globos osiguranja“ sledeće godine. Pored osiguranja u autoodgovornosti, koje je u najvećoj meri zaslužno za rezultate u 2020. godini, planiramo povećanje aktivnosti i u drugim vrstama neživotnog osiguranja. Važna karakteristika svih napora koje zaposleni „Globos osiguranja“ čine u svakodnevnom radu je da osiguranicima postanemo, kako naš moto kaže – siguran životni oslonac. ■