



## E-osiguranje u zemlji Srbiji



*U oblasti osiguranja, elektronsko poslovanje je u našoj zemlji trenutno na vrlo niskom nivou razvoja...*

**Z**a razvoj pune usluge elektronskog osiguranja potrebno je da budu ispunjeni izvesni preduslovi (da Internet bude dostupan širokom krugu korisnika, razvijen sistem plaćanja platnim karticama i elektronskim novcem, obezbeđena puna sigurnost prenosa podataka, pravna regulativa koja podržava elektronsko poslovanje), a kako kod nas većina ovih uslova nije ispunjena, zanimljivo je videti šta su uopšte domaća osiguravajuća društva uradila u datim okolnostima. Naime, čak i kada ne postoji mogućnost plaćanja preko Interneta, moguće je mnogo uraditi na predstavljanju osiguravajućih društava i njihovih usluga na Internetu, kao i na poboljšanju komunikacije sa postojećim i potencijalnim klijentima.

U leto 2003. godine svoje prezentacije na Internetu imala su sledeća osiguravajuća društva: AMS osiguranje ([www.ams.co.yu](http://www.ams.co.yu)), Auto-Nena osiguranje ([www.auto.nenaosiguranje.co.yu](http://www.auto.nenaosiguranje.co.yu)), Balkan osiguranje ([www.balkanosiguranje.co.yu](http://www.balkanosiguranje.co.yu)), Globos osiguranje ([www.globos.co.yu](http://www.globos.co.yu)), Grawe osiguranje ([www.zivotno-osiguranje.co.yu](http://www.zivotno-osiguranje.co.yu)), DDOR Novi Sad ([www.ddor.co.yu](http://www.ddor.co.yu)),

Delta osiguranje ([www.delos.co.yu](http://www.delos.co.yu)), Delta Life ([www.deltalife.co.yu](http://www.deltalife.co.yu)), Delta Re ([www.zivotnoosiguranje.co.yu](http://www.zivotnoosiguranje.co.yu)), Dunav osiguranje ([www.dunav.co.yu](http://www.dunav.co.yu)), Dunav-TBIH ([www.dunav-tbih.co.yu](http://www.dunav-tbih.co.yu)), Evropa osiguranje ([www.evropaosiguranje.co.yu](http://www.evropaosiguranje.co.yu)), Zepter osiguranje ([www.zepteros.co.yu](http://www.zepteros.co.yu)), Imperijal osiguranje ([www.imperial.co.yu](http://www.imperial.co.yu)), Kopaonik osiguranje ([www.kopaonik.co.yu](http://www.kopaonik.co.yu)), Plava tačka osiguranje ([www.plavatacka.co.yu](http://www.plavatacka.co.yu)), Sim osiguranje ([www.sim-osiguranje.co.yu](http://www.sim-osiguranje.co.yu)), Strela osiguranje ([www.strela-osiguranje.co.yu](http://www.strela-osiguranje.co.yu)), Takovo osiguranje ([www.takovo-osiguranje.co.yu](http://www.takovo-osiguranje.co.yu)).

Na svega jednoj strani osnovne podatke su dali Autokomerc osiguranje ([www.autokomerc.co.yu](http://www.autokomerc.co.yu)), Energoprojekt Garant ([www.energopojekt.co.yu](http://www.energopojekt.co.yu)), Jugins osiguranje ([www.voban.co.yu/sr/jugins.htm](http://www.voban.co.yu/sr/jugins.htm)) i Top Gan osiguranje ([www.topgan.co.yu](http://www.topgan.co.yu)).

Domene su registrovala i imala prezentacije u pripremi osiguravajuća društva Ekos ([www.ekososiguranje.co.yu](http://www.ekososiguranje.co.yu)), Milenijum ([www.milenijum-osiguranje.co.yu](http://www.milenijum-osiguranje.co.yu)), Polis ([www.polis.co.yu](http://www.polis.co.yu)) i Wiener Stadtische ([www.wiener.co.yu](http://www.wiener.co.yu)).

Dakle, polovina osiguravajućih društava razvija elektronsko poslovanje, četvrtina tek radi na svom predstavljanju na Internetu, dok je poslednja četvrtina očigledno nezainteresovana za nove tehnologije.

Među postojećim Internet prezentacijama postoje one koje se izdvajaju ne toliko po dizajnu koliko po kvalitetu ponudjenog sadržaja. Tako DDOR Novi Sad ([www.ddor.co.yu](http://www.ddor.co.yu)) jedini nudi zainteresovanima tabele i grafikone sa rezultatima poslovanja, kao i englesku verziju prezentacije. Takođe, može se pogledati desetak audio i video spotova ovog renomiranog osiguravajućeg društva. Tabelarno su predstavljene i cene dopunskog zdravstvenog osiguranja, životnog i rentnog osiguranja i dati su opširni opisi svih programa osiguranja.

Delta osiguranje je jedino u zemlji pre dve godine ponudilo interaktivno izračunavanje izuzetno složenih cena životnog i penzionog osiguranja. Klijent, naime, unosi nekoliko podataka o sebi i željenom programu osiguranja, a zatim mu se interaktivno određuje premija, odnosno osigurana suma. Kasnije su dodati i ostali programi osiguranja namenjeni fizičkim licima, tako da se sada na Deltinim prezentacijama mogu interaktivno izračunati i cene osiguranja kuća i stanova, osiguranja od auto-odgovornosti i osiguranja putnika u inostranstvu. Pored toga, samo na ovoj prezentaciji postoji i sistem za pretraživanje prezentacije po ključnoj reči, slike i elektronske adrese većine agenata za osiguranje života, tekući i zatvoreni kon-

kursi za radna mesta, slika dela plana grada sa lokacijom Delta osiguranja, odgovori na često postavljana pitanja, komentari klijenata o osiguranju stanova, slike i adrese ljudi koji su postavili prezentaciju (web team) i link "osigurajte se preko Interneta", koji je još u pripremi. Postoji i deo prezentacije za interne

korisnike zaštićen lozinkom. Pored svih ovih zanimljivosti, Delta osiguranje je jedna od retkih kompanija u Srbiji – ne samo u oblasti osiguranja, koja nudi mogućnost svim svojim zaposlenima da preko Interneta pristupaju svojoj kompanijskoj elektronskoj pošti, na način sličan Hotmailu.

Evropa osiguranje je planiralo interaktivne proračune cena osiguranja, tako da već sad postoji link "proračunajte", ali je taj deo prezentacije još uvek u pripremi. Tabelarno su prikazane cene osiguranja života, stana, mobilnih telefona, itd. Zatim, dati su izgledi dva obrasca – za prijavu štete na mobilnom telefonu i za obustavu od plate za osiguranje stana, tako da ih osiguranici mogu odštampati i kasnije popuniti bez dolaska u prostorije Evropa osiguranja. Posebno treba pohvaliti ovu prezentaciju zbog bogatog rečnika

pojmovia iz oblasti osiguranja, kao i opširnih objašnjenja usluga osiguranja iz njihove ponude. Linkovi "proračun", "knjiga utisaka" i "mailing lista" su još uvek u pripremi.

Imperijalova prezentacija se izdvaja po "Site mapi", odnosno sadržaju prezentacije koji nekad može da bude veoma koristan, integrisanom prozoru najpoznatijeg domaćeg pretraživača - Krstarice, kao i opširnim objašnjenjima usluga osiguranja iz njihove ponude. Posebno je zanimljiv elektronski obrazac u koga treba upisati podatke o vlasniku i vozilu i koji se protokolom za elektronsku poštu šalje osiguravajućem društvu, čiji službenici određuju cenu i e-mailom šalju ponudu za osiguranje od auto-odgovornosti.

Prezentacija "Kopaonika" je posvećena kako klijentima, tako i zaposlenima, pošto postoji deo "Interne informacije", koji je zaštićen lozinkom. Interesantno je da su prikazane slike važnijih rukovodilaca, ali i njihove elektronske adrese, što može da bude vrlo korisno za bolji kontakt sa klijentima. Kontakt sa klijentima je obezbeđen i preko elektronskog obrasca u koga treba upisati podatke o klijentu, vrsti osiguranja za koje je on zainteresovan i

želji da se sklopi ili obnovi osiguranje ili dobiju dodatne informacije. Obrazac se šalje protokolom za elektronsku poštu, a zatim se njome klijentu vraća potrebna informacija.

Strela osiguranje se potrudilo da i u postojećim uslovima učini što je moguće više na promovisanju elektronskog poslovanja. Pored Delte, samo još na ovoj prezentaciji se može interaktivno odrediti cena nekog osiguranja, a samo Strela daje popust (čak do 40%) klijentima koji žele pri registraciji da osigura-

raju vozilo preko Interneta. Klijent može da vidi cene osiguranja u tabelama, a zatim popunjava elektronski obrazac. Na kraju mu se interaktivno odredi popust i protokolom za elektronsku poštu obrazac se šalje. Službenici osiguravajućeg društva zatim telefonom proveravaju narudžbinu, štampaju papirnu polisnu i šalju je poštom naručiocu, koji plaća pouzecem kada mu je donese poštar. Takođe, samo ovde se može naći mogućnost da se preko Interneta prijavi šteta na motorom vozilu koje je osigurano od auto-odgovornosti. Treba popuniti elektronski obrazac koji se zatim šalje e-mailom. Ovaj način prijavljivanja štete je ravnopravan sa ručnim popunjavanjem papirnog obrasca u prostorijama društva, a naročito je zgodan za klijente iz gradova gde Strela nema filijale.

Na kraju da pomenemo i najveće osiguravajuće društvo u Srbiji, Dunav osiguranje (www.dunav.co.yu), čija prezentacija, međutim, pokazuje da u njegovoj strategiji nastupa na tržištu Internet nije naročito bitan element.

Rezultati poslovanja 15 najvećih osiguravajućih društava u Srbiji u 2002. godini (prikazani u tabeli) pokazuju da su najveći rast ostvarili Delta osiguranje (skoro 3 puta veća premija), Strela osiguranje (oko 2,5 puta) i Imperijal osiguranje (oko 2 pu-

ta). Dakle, upravo ona koja imaju najrazvijenije Internet prezentacije. Iako se ne može izvesti zaključak da je taj uspeh po-

| Osiguravajuće društvo | Premija u hiljadama din. |            | % rasta premije |
|-----------------------|--------------------------|------------|-----------------|
|                       | 2002. god.               | 2001. god. |                 |
| Dunav osiguranje      | 7,648,779                | 6,056,960  | 26              |
| DDOR Novi Sad         | 7,497,996                | 5,976,463  | 25              |
| Imperijal osiguranje  | 1,024,899                | 476,152    | 115             |
| Takovo osiguranje     | 550,504                  | 352,052    | 56              |
| AMS osiguranje        | 473,928                  | 453,357    | 5               |
| Kopaonik osiguranje   | 463,518                  | 539,265    | -14             |
| Evropa osiguranje     | 367,773                  | 509,482    | -28             |
| Delta osiguranje      | 348,741                  | 121,182    | 188             |
| Sim osiguranje        | 346,012                  | 340,976    | 1               |
| Strela osiguranje     | 238,089                  | 97,017     | 145             |
| Polis osiguranje      | 231,272                  | 288,449    | -20             |
| Prizma osiguranje     | 185,434                  | 319,750    | -42             |
| Top-gan osiguranje    | 171,806                  | 123,144    | 40              |
| Plava tačka           | 160,229                  | 124,213    | 29              |
| AutoNena osiguranje   | 141,459                  | 196,326    | -28             |

sledica isključivo razvoja elektronskog poslovanja, svakako je i trud koji su ova osiguravajuća društva uložila u predstavljanje na Internetu doprineo toj uspešnosti.

Branko Pavlović  
branko@delos.co.yu