



**Branko Pavlović,**  
član Izvršnog komiteta Delta Generali  
osiguranja i predsednik Udruženja  
aktuara Srbije

# Borci protiv stagnacije

- Brzina tranzicije osiguravajuće kompanije najviše će zavisiti od aktuara i informatičara. Njihova svest i razumevanje promena poslovnog okruženja, mogućnost prilagođavanja, ali i sposobnost međusobne saradnje biće ključni za napredak svake kompanije

Pre tridesetak godina za funkcionisanje osiguravajuće kompanije najznačajniji su bili pravnici. Danas su primat preuzeli ekonomisti, dok će za tridesetak godina to biti informatičari i aktuari. Pored važnih zadataka koje i sada obavljaju aktuari, dizajniranje visoko individualiziranih proizvoda u budućnosti će biti mnogo sofisticiranije i kvalitetni aktuari će igrati ključnu ulogu u diferenciranju osiguravajućih kompanija na tržištu. Značaj kvalitetnog informacionog sistema će samo rasti s vremenom, ali će se u budućnosti i većina prodaje obavljati elektronskim putem kroz kanale slične internetu i društvenim mrežama, koje sada ne možemo ni zamisliti, što će značajno pojačati ulogu informatičara u osiguranju. Brzina tranzicije osiguravajuće kompanije najviše će zavisiti od aktuara i informatičara. Njihova svest i razumevanje promena poslovnog okruženja, mogućnost prilagođavanja, ali i sposobnost međusobne saradnje biće ključni za napredak svake kompanije.

Najznačajniji aktuarski poslovi u osiguravajućim kompanijama su rad sa tarifama, obračun rezervacija i određivanje adekvatnosti rezervi, izveštavanje menadžmenta, obračun profitabilnosti proizvoda i davanje mišljenja ovlašćenog aktuara na akta poslovne politike i finansijske izveštaje. Uprava od aktuara najčešće očekuje da svoje poslove obave što bolje, kako znaju i umeju. Zato se aktuari snalaze i nešto rade ručno, deo posla obavljaju pomoću Microsoft Excela, a za određene poslove koriste specijalizovane softvere. Iako je XXI. vek počeo pre više od deset

godina, način na koji aktuari obavljaju posao najviše podseća na rad zanatlije iz vremena pre industrijske revolucije.

Navedeni aktuarski poslovi idealno bi izgledali na sledeći način: statistički podaci za izradu novih tarifa već se nalaze u informacionom sistemu (IS) i aktuari samo zadaju različite kriterijume pretrage. Premija za sve vrste osiguranja obračunava se automatski kroz IS na osnovu unetih parametara. Predlog za unapređenje tarife dolazi iz IS-a na osnovu automatskog obračuna tehničkog rezultata u određenim intervalima. Tehničke rezerve računa IS mesečno na osnovu pravila koja su zadali aktuari, a poslovne izveštaje koje inače pripremaju aktuari služba za kontroling preuzima iz IS-a. I profitabilnost proizvoda određuje se kroz IS, na osnovu odgovarajućih aktuarskih modela uz povremeno ažuriranje parametara, itd.

## Utopija ili ipak ne

Iako većini aktuara ovo zvuči kao utopija, to je u praksi moguće realizovati pod određenim uslovima. Ključna dva su razumevanje uprave za neophodnost unapređenja obavljanja aktuarskih poslova i kvalitetna IT podrška. Odnos sa upravom aktuari grade sami, ali na nivo informatizacije kompanije nemaju uticaja. Potrebne su adekvatno projektovane baze podataka, fleksibilni IS-i, dobri IT stručnjaci, vreme koje informatičari treba da posvete tom neprioritetnom poslu, ozbiljan budžet za realizaciju projekata, posvećenost drugih kolega za unošenje u IS za njih nebitnih podataka, dostupnost javnih statističkih podataka i mogućnost

njihovog automatskog preuzimanja, itd.

Informatičari o većini korisnika IS-a u osiguravajućoj kompaniji, pa i aktuarima, najčešće imaju predrasude da ne umeju da formulišu upotrebljiv IT korisnički zahtev, ne shvataju da mala promena njihovog zahteva znači da u IS-u treba promeniti mnogo toga, za šta je neophodno dodatno vreme, da uvek traže da projekat bude završen odmah i slično. S druge strane, o IT-u, u kompanijama koje nisu naročito uspešne, kolege najčešće misle da se jednostavni IT zahtevi realizuju mesecima, troškovi implementacije su ogromni, za realizaciju većih IT zahteva obično nema tehničkih mogućnosti, informatičari komuniciraju na jeziku koji drugi teško razumeju, itd.

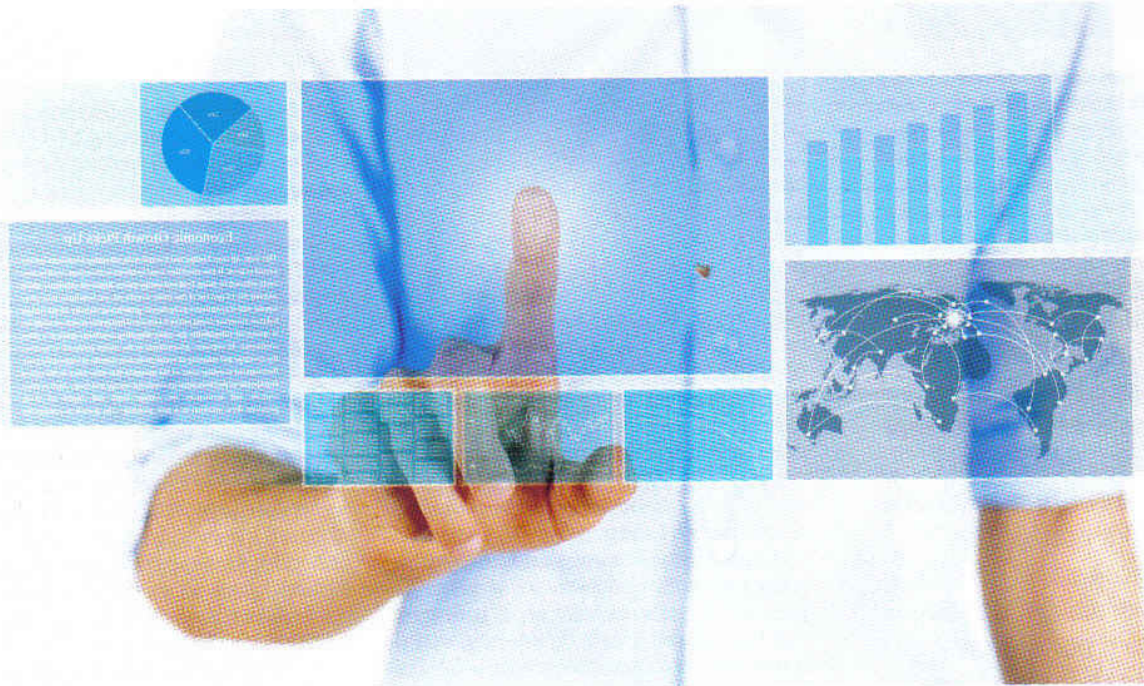
Za uspešno poslovanje u sadašnjosti i budućnosti potrebno je pomoći aktuarima i informatičarima da se međusobno razumeju. Ključne karakteristike i aktuara i informatičara su: matematičko-inženjerski način razmišljanja, preciznost, detaljnost, računarska pismenost, većina ostalih zaposlenih ne razume šta oni stvarno rade, velika odgovornost, ljubav prema sopstvenom poslu i otežana komunikacija sa ostalim kolegama u kompaniji. Pošto postoji velika sličnost između aktuara i informatičara, njihova dobra međusobna saradnja je prirodna. Ta saradnja može biti dvosmerna. Informatičari mogu ubrzati i automatizovati svakodnevni aktuarski posao, ali i aktuari mogu rasteretiti informatičare i preuzeti deo njihovog posla. Postoji nekoliko načina da se obračunavaju tarife i tehničke rezerve. Najmanje efikasno je

ručno računanje, a zatim poluautomatski obračun pomoću Microsoft Excela. Najčešće informatičari programiraju složene aktuarske formule, koje ne razumeju. Najefikasnije je da aktuari sopstvene formule, koje dobro razumeju, i koje relativno lako mogu da testiraju, implementiraju u programske funkcije. Takve funkcije zatim informatičari samo uključe u IS i pozivaju predavanjem definisanih parametara, odnosno koriste rezultate koje funkcije vraćaju. Mana ovog pristupa je što je za pisanje ovakvih funkcija, aktuarima potrebno poznavanje svih programskih jezika kojim su pisani različiti delovi

jako teško ga je zameniti novim. Zato se najčešće uvodi delimična modernizacija IS-a. Time se situacija dodatno komplikuje, jer pored svih nerešenih problema rada sa starom tehnologijom, pojavljuje se i problem međusobne razmene podataka raznorodnih IS-a. Slične probleme imaju i domaće osiguravajuće kompanije koje dugo posluju. Domaće kompanije koje su formirane u poslednjih petnaestak godina nisu imale teret zastarele tehnologije iz prošlosti, ali većina nije imala mogućnosti da nabavi odgovarajući IS na srpskom IT tržištu. Zbog toga su nabavljani pojedini delovi IS-a zasnovani na različitim

IT kompanije imaju veliki potencijal, kroz obezbeđivanje različitih informatičkih usluga i rešenja integrisanih IS-a za većinu osiguravajućih društava.

Savremeni aktuari jednostavno moraju da unapređuju obavljanje svojih poslova uz korišćenje, u današnje vreme dostupnih, moćnih IT alata. Većina aktuarata zna i radi na tome, ali najvažnije je razumeti da je korišćenje IT-a na pravi način, kroz usluge integrisanog IS-a, umesto kombinacije različitih fragmentiranih programa i softverskih alata jedini put koji vodi u budućnost. Kvalitetan IS jednostavno nema alternativu u obavljanju



IS-a. Da bi rešila ovaj problem kompanija CSC je razvila softverski alat VP/MS. Za svaki proizvod se napiše jedna programska funkcija koja se čuva na jednom mestu i koristi iz svih delova IS-a. Funkcije su nezavisne od konkretnog programskog jezika u kom su napisane aplikacije IS-a i mogu se koristiti u bilo kojoj aplikaciji. Sintaksa je jednostavna tako da je aktuari mogu relativno brzo i lako naučiti. Korišćenjem ovog ili sličnih alata, informatičari i aktuari počinju da igraju u istom timu.

Važan faktor uspešnog poslovanja osiguravajuće kompanije na tržištu je dobro organizovan, integrisan IS. Osiguravajuće kompanije koje su članice grupa iz zemalja zapadne Evrope, najčešće imaju problema što su IS-i u sedištima grupa napravljeni tehnologijom osamdesetih godina, a IS u svim članovima grupe mora biti unificiran zbog konsolidacije podataka. Pošto potpuno novi IS nije moguće brzo razviti, a postojeći funkcioniše pouzdano,

### **Savremeni aktuari jednostavno moraju da unapređuju obavljanje svojih poslova uz korišćenje, u današnje vreme dostupnih, moćnih IT alata**

tehnologijama, čime se postigao određeni stepen informatizacije poslovanja, ali i javili problemi nestabilnosti delova IS-a i međusobne saradnje raznorodnih delova IS-a. Aktuari obično rade u Microsoft Excel fajlovima sa velikim brojem podataka, što podrazumeva veliku mogućnost pojave greške ili koriste specijalizovane softverske alate koji nisu integrisani u IS.

#### **Velik potencijal lokalnih IT kompanija**

Kada se objektivno sagleda situacija sa informacionim tehnologijama u osiguranju u Srbiji, može se zaključiti da lokalne

svih poslova, pa i aktuarskih, u uspešnoj kompaniji za osiguranje, i nije daleko trenutak kada će se ostvariti vizija da sve ono što nije u informacionom sistemu ni ne postoji ili je nebitno za poslovanje ozbiljne kompanije.

Bez obzira na svu pomoć koju IT aktuarima obezbeđuje, aktuari britanske kompanije Churchill Insurance su se im se zahvalili tako što su proglasili informatičare za najgore vozače. Kao što je poznato, u uslovima liberalizovanih cena, rizičnosti zanimanja diktiraju višu cenu polise osiguranja motornih vozila. Rezultati aktuarskih istraživanja, koje su obavili pre nekoliko godina, su pokazala da su britanski informatičari u tri posmatrane godine imali najviše saobraćajnih nesreća, a sledili su ih direktori prodaje, kuvari, studenti i lekari. Informatičari mnogo rade i često su pod stresom, zbog čega voze umorni i dekoncentrisani, tako da nije čudno što su rezultati takve vožnje loši. ■