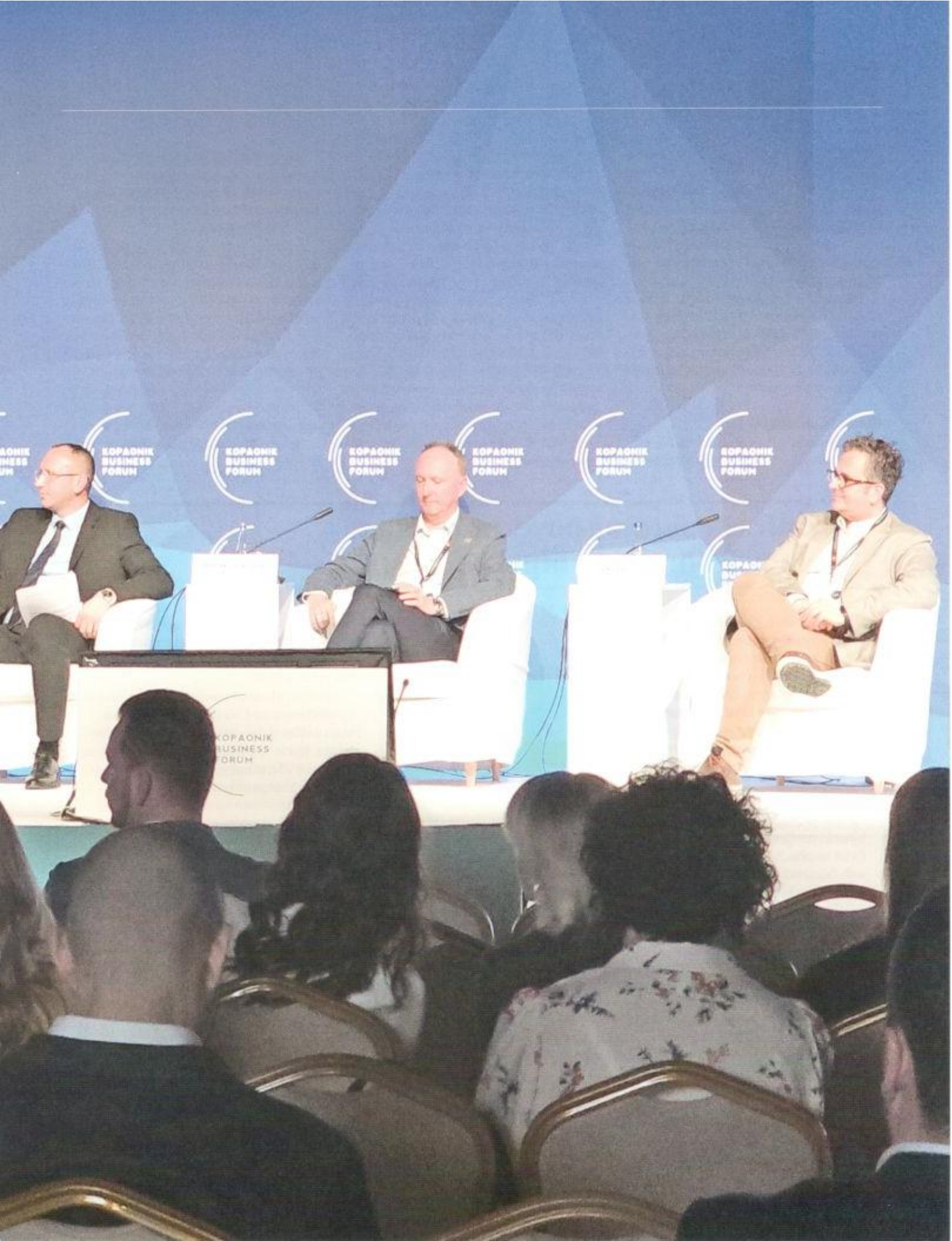


Novi rizici, nova pravila

U društvu se dešavaju velike promene – tehnološke, demografske, klimatske, geopolitičke, a rizici postaju sve kompleksniji. Te promene će morati da isprati i osiguravajući sektor

▲ Piše: VESNA LAPČIĆ







PREDSTAVNICI OSIGURAVAJUĆIH KUĆA SU UČESTVOVALI NA nekoliko panela na 33. Kopaonik biznis forumu, a centralni panel posvećen

samo osiguranju nosio je naziv „Ko osigurava budućnost?“

Panelisti ovog panela su istakli da se odvijaju velike promene u društvu – tehnološke, demografske, klimatske, geopolitičke, te da rizici postaju sve kompleksniji. Te promene će morati da isprati i osiguravajući sektor.

Polise budućnosti

„U budućnosti će se umesto AO polise kupovati osiguranje profesional-

ne odgovornosti proizvođača autonomnih vozila; umesto osiguranja putnika od nesrećnog slučaja – osiguranje putnika od strujnog udara; umesto osiguranja domaćinstva – osiguranje otplate rate operativnog lizinga nekretnina; umesto osiguranja imovine od provalne krađe – osiguranje digitalne imovine od sajber rizika; umesto putnog osiguranja – osiguranje neprekidnosti isporuke usluge u metaverzumu; umesto stipendijske rente dece – osiguranje kućnih ljubimaca. I na kraju umesto kolektivnog osiguranja zaposlenih od nezgode – zaposlenim robotima će trebati kasko osiguranje“, rekao je Branko Pavlović, član Izvršnog odobra Globos osiguranja.

Mario Batarilo, predsednik IO Milenijum osiguranja je rekao da se za 15 do 20 godina kapitalom neće smatrati samo finansije, već ljudski kapital i znanja, odnosno know-how.

„Danas je na zapadu sve prožeto veštačkom inteligencijom, automatizacijom i digitalizacijom. Osiguranje se takođe mora razvijati u tom pravcu da bi se obuhvatile nove generacije. Generacije Z i Alfa koriste digitalne alate, žele da im osiguranje bude dostupno i jednostavno za ugovaranje, ali i razumevanje. Oni žele da procesi budu brzi, ali im je neophodno i objasniti šta predstavlja koncept osiguranja“, rekao je Batarilo.

Banke su, kako je rekao Nikola Rodić, predsednik IO OTP osiguranja, ispred



Infrastruktura i povezivanje kao temelj održivog i otpornog rasta

Nikola Đukić, predsednik Izvršnog odbora UNIQA neživotnog osiguranja je na panelu „Infrastruktura i povezanost: temelj održivog rasta“ istakao da su adekvatno upravljanje rizicima i održivost projekata ključni faktori njihovog uspeha. Osiguranje danas predstavlja standardni element ugovornih odnosa između investitora i izvođača radova.

„Pored osiguranja radova i odgovornosti prema trećim licima, redovno se ugovaraju i polise profesionalne odgovornosti projektanata i nadzora, kao i osiguranje mašina, čime se obezbeđuje sveobuhvatna zaštita svih učesnika i ključnih elemenata projekta“, istakao je Đukić. On je dodao da savremeni pristup osiguranju infrastrukturnih projekata podrazumeva integrisano sagledavanje rizika – od faze planiranja i izgradnje do faze eksploatacije – uz primenu međunarodnih standarda i snažnih reosiguravajućih kapaciteta.

Tokom diskusije razmatrana je i uloga digitalizacije, veštačke inteligencije i novih tehnologija u unapređenju bezbednosti infrastrukturnih projekata. Primena naprednih alata omogućava preciznije procene rizika, bržu obradu podataka i unapređenje preventivnih mehanizama, čime se dodatno jača sigurnost velikih investicija.

„Upotreba novih tehnologija na gradilištima, kao što su dronovi, omogućava brzu i detaljnu inspekciju terena, dok IoT senzori prate ključne parametre poput vibracija, vlage i temperature, čime se potencijalni problemi mogu uočiti pre nego što izazovu ozbiljne štete. Veštačka inteligencija anali-



zira prikupljene podatke u realnom vremenu, predviđa moguće rizike i pomaže osiguravačima da donesu preciznije odluke“, zaključio je Đukić.

Poseban akcenat stavljen je na održivost i usklađenost sa ESG principima, koji postaju sastavni deo velikih investicionih projekata. Đukić je ukazao na to da se procena rizika sve više povezuje sa klimatskim scenarijima, energetsom efikasnošću i dugoročnim uticajem na zajednicu, čime se doprinosi otpornosti infrastrukture i stabilnosti finansijskog sistema.

„UNIQA grupa je prva kompanija koja je implementirala ESG standarde prilikom procene i preuzimanja rizika. U skladu sa

tim, 2024. godine osnovana je kompanija „UNIQA Sustainable Business Solutions“, koja svojim klijentima u Austriji i Centralno-istočnoj Evropi pruža konsultantske usluge u vezi sa uvođenjem ESG standarda i izgradnji otpornosti na klimatske promene i praćenje njihovog sistema održivosti. Integrišući inovacije, upravljanje rizicima i ekološku odgovornost, UNIQA Sustainable, sa timom od preko 50 stručnjaka za inženjering rizika i održivost, omogućava klijentima da proaktivno identifikuju i ublaže nove rizike pomažući im da pronađu adekvatne odgovore i strategiju za ublažavanje gubitaka i tako obezbede održivost poslovanja u budućnosti. Posebna poslovna jedinica sa fokusom na klijente UNIQA zemlje jugoistočne Evrope (Bugarska, BiH, Hrvatska, Crna Gora, Rumunija i Srbija) formirana je prošle godine“, dodao je Đukić.

osiguravača kada je reč o digitalizaciji jer su i potrebe njihovih klijenata veće.

„Oba sektora kubure sa kadrovima, a zahtevi su sve veći i u pogledu pružanja usluga i u pogledu regulative. Ukoliko klijenti od Netflixa dobiju uslugu „na klik“ pitaju se zašto ne bi i od osigura-

nja. To je trend ka kom se ide“, rekao je Rodić.

On je međutim istakao i da treba obratiti pažnju na to da veliki deo stanovništva u Srbiji čine starije generacije, pa bi se moglo pomisliti da su „stari naša budućnost“.

Govoreći o tome da li su insurtech kompanije konkurencija osiguravačima, Branko Pavlović je rekao da su načela po kojima rade te kompanije potpuno drugačije i da osiguravači nemaju razloga za strah u tom kontekstu. „Te kompanije rade brzo, idu na masovnost, a osiguravajuću industriju ‘čuva’ komplikovana regulativa“, rekao je Pavlović i dodao da korisnici danas žele nižu premiju i da kupe proizvod koji im treba iz fotelje.



Štete sve izvesnije, jaz između osiguranih i neosiguranih sve veći

U Evropi je samo 25 odsto šteta od prirodnih katastrofa pokriveno osiguranjem i raspon osiguranih i neosiguranih šteta je sve veći uprkos tome što su štete poput poplava, grada, oluja sve izvesnije, rekao je Zoran Blagojević, predsednik IO Wiener Städtische osiguranja na panelu „Klimatske promene – Zapadni Balkan u svetu koji se zagreva“.

„Za sada osiguravači prihvataju te rizike poput poplava, oluja, grada. Važno je znati da je za osiguravače važno da postoji veliki broj osiguranika, u suprotnom osiguranje ne bi bilo dostupno jer bi polise bile preskupe ili se neki rizici uopšte ne bi prihvatili. Svedočili smo da su osiguravači u Kaliforniji prestali da osiguravaju neke rizike. U ovom regionu, na primer, prolećni mraz je bio uobičajeni rizik koji se osiguravao, ali danas, kada je on postao izvestan, teško ga je i osigurati“, objasnio je Blagojević.

On je dodao da rizik sagledavaju na drugi način, koriste AI alate, koji su pomoć u svakodnevnom radu. „Veštačka inteligencija nam omogućava da na neporedivo brži način obradimo veliki broj podataka. To svakako donosi određena unapređenja. Ranije su za određene poslove, recimo, bili zaduženi samo aktuari, a danas aktuari i inženjeri“, rekao je Blagojević.



Šta će se prodavati u Srbiji?

Na tržištu Srbije će i ubuduće među najzastupljenijima biti AO polise, mišljenja je Mario Batarilo, ali će rasti nastaviti i polise dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja i sajber polise. „AO polise bi trebalo da posluže i za prikupljanje podataka o navikama korisnika. Sa rastom digitalnih alata rašće i kibernetički rizici, pa je logično da će rasti i sajber polise“, rekao je Batarilo.

Gost na panelu osiguravača je bio Siniša Kurteš, član Asocijacije osiguravača Republike Srpske, koji je istakao da građani u BiH i dalje imaju nisku svest o osiguranju što se ogleda i u niskom osiguranju imovine fizičkih lica. On je dodao da se savremena tehnologija može iskoristiti i za direktan kontakt sa osiguranikom koji neretko izostaje jer dobar deo prodaje osiguranja ide putem zastupnika i posrednika u osiguranju.

Panel je moderirao Milo Marković, član IO Dunav osiguranja.



Osiguravači – najveći institucionalni investitori

Na panelu „Sledeće poglavlje finansijske industrije: rast, poverenje i inovacije“, Kristof Rat, član Upravnog odbora Vienna Insurance Group je rekao da industrija osiguranja u Evropi ulaže 10,5 trilion evra i jedan je od najvećih institucionalnih investitora.

Ipak, poverenje je za industriju osiguranja najvažnije, te su i investicije u sigurne instrumente. Na pitanje da li osiguravači investiraju u start up kompanije odgovorio je pozitivno, ali i napomenuo da se ne ulaže novac klijenata, već kompanije zbog velikog rizika.

On je istakao da su veštačka inteligencija, automatizacija i digitalizacija ključne za razvoj održivih finansijskih rešenja, uz upozorenje da digitalno okruženje koje se ubrzano menja donosi nove rizike koje je neophodno adekvatno osigurati. Takođe je naglasio važnost transformacije obrazovnog sistema kako bi se mladim generacijama obezbedila znanja i veštine potrebne za budućnost oblikovanu veštačkom inteligencijom.



Najveći rizici po poslovanje

Top pet najvećih rizika po poslovanje su: geoekonomske konfrontacije, dezinformacije i pogrešne informacije, društvene polarizacije, ekstremne vremenske prilike i državni ratni sukobi, rekao je Guillaume Lehallier iz kompanije Marsh.

„Ovi rizici su povezani i zbog toga se multiplikuju. Recimo dezinformacije i polarizacije u društvu dovode do toga da pada poverenje u državne institucije. Sama AI uvećava dezinformacije što povećava sajber rizike. Sve zajedno utiče na društvo“, objasnio je on na specijalnoj prezentaciji u okviru Kopaonik biznis foruma.

U specijalnom istraživanju rizika koji kompanija Marsh tradicionalno priprema za Svetski ekonomski forum u Davosu, primetno je da se pad ekonomije nalazi u svim zemljama u prvih pet rizika, sem u Španiji.

„U Adria regionu, pad ekonomije je top jedan rizik, a slede inflacija, nedostatak radne snage, dezinformacije i lažne informacije, javni i korporativni dug. Ako se taj region suzi na balkanski, prvi rizik je geopolitička nestabilnost, a slede sajber rizici, dezinformacije i lažne informacije i prirodne katastrofe“, rekao je on.

Na pitanje koja polisa osiguranja će prema njegovom mišljenju biti najtraženija u budućnosti, uzimajući u obzir aktuelne rizike, rekao je da će to svakako biti sajber osiguranje i kod kompanija i kod građana.



AI – desna ruka osiguravača

Veštačka inteligencija je „game changer“ kakav nije postojao od nastanka interneta rečeno je na panelu „Inteligentna budućnost: AI i poslovna transformacija“ na kom je učestvovao Bojan Mijailović, predsednik IO Sava neživotnog osiguranja.

„AI ima značajne primene u osiguranju. Procesi u osiguranju su idealni za automatizaciju. Podrška klijentima je

takođe idealno polje za korišćenje AI. U osiguranju su zastupljene prevare, a AI može mnogo da pomogne u njihovom otkrivanju. Industrija osiguranja radi sa niskom profitnom marginom, svega pet odsto, tako da sve što može da pomogne u ostvarivanju te profitne margine je korisno“, rekao je Mijailović i dodao da je za njih važno da koriste dokazane modele, ali da su spremni da neke specifične modele i sami razvijaju.

Kada je reč o prodaji osiguranja, Mijailović je istakao da AI može da omogući brzu i efikasnu prodaju i da će rezultati sigurno biti fantastični, ali da je čovek nezamenjiv kada je potrebno uključiti empatiju. „AI ne preuzima odgovornost, nema empatiju kao čovek i biće zanimljivo pratiti dalji razvoj“, rekao je on.



Neki zakoni podsticajni neki problematični

Na panelu „Institucionalne i strukturalne barijere za razvoj finansijskih tržišta“ govorilo se i o neophodnosti unapređenja zakonodavnog okvira u cilju unapređenja tržišta.

Nenad Grujić, direktor pravnog odeljenja, Generali osiguranja je podsetio da u Srbiji postoji oko 40 obaveznih osiguranja. Neka od njih su preregulirana, a neka nisu uopšte. Jedno od „problematičnih“ je osiguranje od povreda na radu i profesionalnih oboljenja. Najveći problem je, kako je rekao, to što nisu propisane osigurane sume što dovodi do „praznih“ odnosno nefunkcionalnih polisa jer se ugovaraju uglavnom najniže osigurane sume.

„Korisnici bivaju isplaćeni, ali nisu zadovoljni. To nije dobro



jer je poverenje ključno u osiguranju, a ono se stiče upravo momentom isplate štete. Svi ti ljudi, a njih nije malo, budu uredno isplaćeni, ali nisu zadovoljni“, objasnio je Grujić.

Kada je reč o regulativi koja se tiče distribucije osiguranja, bilo digitalne ili klasične, nema zamerke, ali je istakao da bi trebalo osiguravačima omogućiti da nude i bankarske proizvode kao što banke imaju mogućnost da prodaju različite polise osiguranja.

„Kako rastu mlađe generacije digitalni alati će se sve više koristiti. Regulativa bi trebalo ubuduće da reguliše korišćenje veštačke inteligencije u distribuciji osiguranja. Verujem i da će veštačka inteligencija imati mnogo više uspeha u primeni AML regulative od prirodne“, rekao je on.