

Osiguravači će biti deo većeg ekosistema

Od 6. do 8. marta, u Sarajevu je održana tradicionalna regionalna konferencija SORS koja je okupila 152 učesnika iz 17 zemalja. Razgovaralo se o potencijalima osiguranja data centara, tržištu vrednom desetine milijardi evra, da li će tehnološke kompanije „progutati“ osiguravače, ili su ipak, sigurni, kao i koja je perspektiva osiguranja života u regionu i brojnim drugim temama

✎ Piše: VESNA LAPČIĆ



NA POČETKU 37. SUSRETA OSIGURAVAČA I reosiguravača Sarajevo – SORS predstavljeno je novoo-

snovano društvo ASA

Re tokom kojeg je rečeno da će to reosiguravajuće društvo praviti tailor made rešenja za svoje klijente. Posebnu pažnju će posvetiti sajber rizicima, agro rizicima i rizicima profesionalne odgovornosti. ASA osiguranje, kako je najavljeno planira regionalni iskorak i bez obzira na osobenosti tržišta, postoje i sličnosti i visoko međusobno razumevanje. „Posebnu pažnju planiramo da posvetimo brokerskom kanalu prodaje. Primjećujemo da ino reosiguravači imaju veoma ograničeno znanje i zastarjele informacije kada su lokalna tržišta u pitanju“, rekli su u ASA osiguranju.

Osiguranje data centara

Adela Onderkova i Milan Kajganović, senior brokeri AON-a održali su predavanje na temu „Gdje ide kapital re/osiguravača: Rast preko granica i kroz inovacije“. Oni su govorili o perspektivi osiguranja data centara.

Trenutno, kako su rekli, postoji osam podatkovnih centara u zemljama bivše Jugoslavije, a najavljena je izgradnja američke kompanije u blizini Zagreba. Vrednost te investicije je 12 milijardi dolara, a izgradnja će početi 2027. i to će biti drugi najveći data centar u Evropi.

Trenutno se u SAD koristi četiri procenta ukupne potrošnje struje za rad data



Adela Onderkova i Milan Kajganović

centara, to je približno godišnjoj potrebi Pakistana što je prilično mnogo. Pored struje ovi centri zahtevaju i veliku količinu vode. Zato postoje ljudi koji ne žele ove centre u svojim okruženjima, rekli su gosti iz AON-a.

Kada je reč o osiguranju neophodna su specifična rešenja. Neophodno je, kako kažu, uskladiti ponudu i potražnju. Data centri su velika mogućnost i oni koji izostanu iz ovog biznisa izgubiće priliku. U narednih pet godina očekuju se investicije od šest triliona dolara u velike data centre. To bi, prema procenama, moglo da generiše 134 milijarde dolara premije osiguranja.

Nordijske zemlje su posebno interesantne zbog hidroelektrana i hladnije klime.

Koji faktori utiču na ovo osiguranje? Infrastruktura, tehnologija, električna energija, sistem hlađenja, lokacija, zaštita od sajber napada, baterije i akumulatori koji mogu uzrokovati požar, voda mora biti dostupna za gašenje požara, utiče i rizik okolišne situacije, adaptivnost, dodatni troškovi koji se mogu pojaviti, rizici od prekida poslovanja.

Postoje tri značajne faze u ovoj oblasti: razvojna faza gde se može uključiti osiguranje kredita, osiguranje od terorizma, opšte odgovornosti itd.



Druga faza je faza izgradnje koja može da uključi osiguranja odgovornosti u različitim oblastim, zatim osiguranje radnika. Treća faza je operativna i može uključiti osiguranje od zagađenja, CAT osiguranja, oštećenje imovine, prekid poslovanja, osiguranje radnika itd.

Interkonekcija rizika

Vincent Hermerier iz Hannover Re je na predavanju „Sistemske promjene i njihov utjecaj na osiguranje“ rekao da rizici više nisu izolovani. Postoji velika interkonekcija različitih rizika zbog čega su oni mnogo kompleksniji za našu industriju. Postoje određeni klasteri rizika koji idu jedni sa drugima: klimatski rizici, geopolitički i ekonomski rizici, tehnološki i infrastrukturni rizici kao i društveni i zdravstveni.

„Kada se dešavaju ovakvi pritisci u društvu to utiče na institucije i mentalno zdravlje ljudi“, rekao je on i naveo primere međusobne povezanosti rizika.

Klimatski rizici, na primer, utiču na fizičke gubitke, ekonomiju, pa čak i na političke intervencije i društvene nemire. Geopolitička fragmentacija utiče na lance snabdevanja, inflaciju, poremećaje u trgovini. Digitalizacija i sajber povećavaju gubitke. Ekonomija i društveni pritisci povećavaju regulatorne intervencije.

„Recimo štrajkovi i građanski nemiri na loklanom nivou mogu biti uzrokovani



Vincent Hermerier

ni nekim globalnim krizama, inflacijom, ojačani su digitalizacijom jer se informacije brzo šire, pa i sami pokreti poput protesta Black life matters. Lokalni događaji prerastaju u svetske i imaju uticaj na portfolio osiguravača. Radimo u svetu gde su rizici volatilni. Naša ključna misija je da obezbedimo stabilnost. Osiguravači moraju da znaju kako da upravljaju rizikom u ovakvim sistemima, a industrija osiguranja postaje sve značajnija“, rekao je Hermerier.

Zorana Pejčić, direktorka SORS Akademije je održala prezentaciju na temu Celoživotna edukacija kroz primer SORS Akademije tokom koje je predstavila njen rad. Ona je istakla da je od osnivanja Akademije radionice pohađalo 350 profesionalaca iz mnogih zemalja sveta, kao i da su predavači bili i internacionalni i domaći.

AI i inovacije

Branko Pavlović, član Izvršnog odbora Globos osiguranja je na predavanju „Veštačka inteligencija prevazilazi očekivanja“ rekao da AI pomaže agentima prilikom prodaje, pruža podršku u proceni rizika. Prodaja određenih proizvoda, poput putnog zdravstvenog osiguranja, automatizuje se, a takode je i u otkrivanju prevara veliki potencijal za primenu AI, kao i u pripremi za prevarne aktivnosti. Takode, AI može da se efikasno koristi i u obradi korisničkih zahteva koje chatbotovi jako dobro mogu da izrade. Procene štete se mogu uraditi preciznije uz AI, ali i predviđanje koji osiguranici planiraju da promene osiguravajuću kompaniju, nakon čega im AI može ponuditi pogodnosti da ipak ostanu.

Vesna Minić Pavlović je u nastavku predstavila kako je moguće napraviti video generisan veštačkom inteligencijom ili ga iskoristiti za predviđanje ili analizu nekih događaja u samom osiguranju.



Panel AI i inovacije

Nakon pojedinačnih izlaganja usledio je panel AI i inovacije kojim je moderirao Branko Pavlović. Na početku su panelisti izneli primere u primeni veštačke inteligencije u svojim kompanijama: AI se u

osiguranju koristi od kreiranja aplikacija, chat botov -a za podršku klijentima, zatim, zaposleni koriste AI aplikacije i alate u svakodnevnom radu.

Primeni AI tehnologije treba odgovor-

no pristupati i ljudi moraju upravljati podacima, a ne treba ni davati sve podatke veštačkoj inteligenciji, upozorili su panelisti. Anketa koja je sprovedena među publikom pokazuje da polovina koristi AI u poslu samo informativno, a tek tri odsto potpuno. Najveći rizik primene AI publika vidi u bezbednosti i privatnosti podataka, oko 40 odsto, a sledeći rizik je regulativa koja ne prati razvoj tehnologije, oko 30 odsto publike je bilo takvog mišljenja, dok je pristrasnost izabralo 14 odsto publike.

Migdat Hodžić, Atri Analytics je rekao da su podaci početak svega i da ljudska ruka mora da ostane uticajna, dakle konačnu odluku mora da donese čovek. AI je, kako je rekao, samo sredstvo koje može da posluži za donošenje odluka. Nedostatak regulative je, prema njegovim rečima, jedan od najvećih rizika kada je reč o veštačkoj inteligenciji. „Tehnološki napredak ide ispred regulative, a zakoni moraju da se uskladjuju. Jedno od ključnih pitanja jesu sigurnost i upravljanje podacima i u kojoj meri možemo da verujemo algoritmima koji se temelje na veštačkoj inteligenciji“, istakao je on.



Premija na tržištima regiona

Dr Safet Kozarević je prezentovao rezultate poslovanja osiguravača u Adria regiji i rekao da je najznačajnija karakteristika nastavak rasta bruto zaračunatih premija, s izraženom dominacijom segmenta neživotnog osiguranja i stabilizacijom kretanja u segmentu životnog osiguranja. U Bosni i Hercegovini rast od osam odsto je postignut u oba sektora. U Crnoj Gori sektor osiguranja pokazuje stabilnu ekspanziju, a ukupna premija je porasla 10,5 odsto u prošloj godini u odnosu na 2024. U Hrvatskoj je ukupna premija prikupljena u prošloj godini porasla 7,5 odsto pri čemu je rast neživotnog osiguranja bio devet odsto, dok je sektor životnog osiguranja stagnirao. U Severnoj Makedoniji tržište osiguranja beleži stabilan rast od 12,2 odsto uz dominaciju neživotnog osiguranja. U Sloveniji je prema preliminarim podacima premija porasla neverovatnih 33,3 odsto. U Srbiji je premija, prema određenim procenama budući da zvanični podaci nisu dostupni, porasla 8,5 odsto. Prema istim prognozama premija životnog osiguranja je pala, naveo je Kozarević.

Tržište osiguranja zemalja ADRIA regije i dalje karakteriše relativno niska razvijenost u odnosu na proseku Evropske unije, odnosno Evropskog ekonomskog prostora što se ogleda u nižim stopama penetracije osiguranja i gustine premije osiguranja.

Jedno od pitanja o kojem se diskutovalo je bilo i da li će osiguravači ostati značajan igrač ili biti samo deo šireg ekosistema.

Vladimir Pavlović, Sava osiguranje, rekao je da velike tehnološke kompanije imaju određene prednosti u odnosu na osiguravače, u stalnoj su interakciji sa klijentima, a imaju i analitiku ponašanja klijenata. Ipak, osiguranje je striktno regulisana branša i smatra da će tehnološke kompanije zapravo biti distribucionim kanal za osiguravače jer klijenti imaju veće poverenje u kompanije sa kojima imaju svakodnevnu interakciju. Osiguravači će praktično biti infrastruktura u pogledu kreiranja proizvoda i analize rizika. Konkurenti u pogledu prodaje neće biti samo tehnološke kompanije već i banke, mišljenja je on.

Tokom panela je organizovano i glasanje publike. Naime, polovina publike je glasalo da će osiguranje ostati ključni igrač, dok blizu 40 odsto misli da će biti deo većeg ekosistema.

Ana Reidman iz kompanije Swiss Re se složila da će osiguravači biti deo većih ekosistema budući da je osiguranje delat-

nost koja je visoko regulisana, te da su rizici kompleksni, ali da treba biti oprezan jer isto tako osiguravači mogu i nestati.

Fazira Kahrman, Vienna osiguranje VIG, složila se da je regulativa realna barijera koja postavlja granice da ne može bilo ko da prodaje osiguranje. Partnerstvo sa drugim igračima poput tehnoloških kompanija je realniji scenario. „Velike tehnološke kompanije će imati deo kolača, osiguravači moraju da pronađu način da kreiraju proizvode koji će odgovoriti na potrebe klijenata“, naglasila je ona.

Govoreći o trendovima Ana Reidman je kao primer navela promene u autoosiguranju, te da se tržište okreće recimo robotaksiju ili pak osiguranju flota automobila budući da sve više ljudi nema svoje automobile već ih iznajmljuju po potrebi. Fazira Kahrman je rekla da će sve popularnije biti ugrađeno osiguranje, dakle osiguranje koje se prodaje uz određenje proizvode.

Panel Životno osiguranje

Treći panel na konferenciji bio je posvećen osiguranju života. Moderator Nada Grković iz DDOR osiguranja je re-

kla da je veoma važno kako ukupni sistem, regionalni i regulatorni, podstiče i razvija životna osiguranja. Ključno pitanje je da li regulativa obezbeđuje adekvatan okvir da životna osiguranja budu ključni instrument finansijske stabilnosti građana.

Irena Žujović iz kompanije Wiener Städtische osiguranje je podsetila da je u Srbiji učešće osiguranja života u ukupnoj premiji 2020. godine bilo 23 odsto, a da je danas 16 odsto.

„Veliki rast se ostvaruje u dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju, kao i kasko osiguranju i sve to je promenilo strukturu premije osiguranja na tržištu. Kao industrija treba da vidimo kako da ponovo oživimo životno osiguranje, da analiziramo da li smo negde pogrešili, pronađemo uzroke za nisku stopu rasta osiguranja života, prilagodimo proizvode zahtevima klijenata“, objasnila je Irena Žujović.

Postoje regulatorni izazovi kada je reč o životnom osiguranju koji u praksi generišu dodatne operativne troškove osiguravačima, dodala je ona. Na primer, Zakon o finansiranju i sprečavanju tero-



Panel Životno osiguranje

rizma koji ne pravi razliku između riziko i štednog osiguranja života.

„Razumemo da riziko osiguranje nije bez apsolutnog rizika, ali Zakon uopšte nije risk based orijentisan, pa ovaj proizvod nije tretiran bar kao nisko rizičan. To otežava sklapanje grupnih proizvoda životnog osiguranja namenjenih poslodavcima. To utiče i na smanjenu konkurentnost tih jednostavnih proizvoda koji bi mogli da se prodaju kroz digitalne kanale prodaje. Trebalo bi da se ide ka izmenama regulative i te izmene su inicirane kroz Udruženje osiguravača Srbije. Drugi problematičan zakon jeste Zakon o korišćenju finansijskih usluga na daljinu. Naime, vrednost ugovora koji se može sklopiti na taj način je kod banaka i lizing kuća podignuta na 1.200.000 dinara (1 evro = 117,4 RSD) dok je kod osiguranja vrednost 600.000 dinara. Na toj inicijati-

tivi radi takode Udruženje. I treća važna stvar su poreske olakšice. U Srbiji apsolutno ne postoje nikakve poreske stimulacije kada je reč o životnom osiguranju. Industrija osiguranja takode treba da se usaglasí oko ciljeva i namera kada je reč o životnom osiguranju, ne treba da se plašimo da će poreske olakšice ugroziti druge proizvode poput DZO ili DPF jer za sve proizvode postoji mesta, budući da je penetracija životnog osiguranja 0,4 odsto, a gustina 40 odsto, dok je u Evropskoj uniji 1000 evra“, objasnila je Žužović.

Nada Grković je rekla da veruje da će do rešenja sigurno doći, a da će inicijative i dalje biti pokretane kroz Udruženje osiguravača Srbije.

Nataša Matić iz Zavarovalnice Triglav je rekla da su oni u Sloveniji akcenat stavili na bankoosiguranje i da zahvaljujući tome ostvaruju rast u životnom osigura-

nju. „Banke su dosta brže od osiguravača u smislu razvoja, savetovanja, imaju dosta informacija o klijentima kako se ponašaju, možda i više nego osiguravači. Oni su nam produžena ruka do klijenta, a mi smo ti koji treba da kreiramo proizvod na osnovu tih informacija koje dobijamo. Najviše se prodaju jednostavni proizvodi, na primer, ako se kupuje stan kupuje se osiguranje imovine ili životno riziko osiguranje, neretko se dobijaju i povoljnije kamatne stope. Digitalizacija takode pomaže. Jedna banka u Sloveniji, 40 odsto kredita realizuje preko svoje platforme, pa bankarima ostaje više vremena da se posvete savetovanju u vezi sa kompleksnijim proizvodima poput unit lineked. Taj proizvod je jako dobro prihvaćen u bankama i zbog toga ostavljamo rast. Naravno da može bolje i više“, rekla je Matić.



Okrugli stolovi o autooodgovornosti i reosiguranju

Ovim panelom zaključen je prvi dan konferencije. Drugi dan su održana dva okrugla stola. Na temu autoosiguranja prezentaciju je održala dr. sc. Vesna Lazić Buljan sa Ekonomskog fakulteta u Sarajevu, a ona je nakon toga vodila i razgovor sa predstavnicima osiguravača na temu Konkurencija zakonskih i sudskih kriterija za naknadu nematerijalne štete u AO osiguranju u Federaciji Bosne i Hercegovine. Moglo se čuti da je važna standardizacija zdravstvenih kriterijuma kod nematerijalne štete u AO osiguranju, ali i da bi sudije trebalo malo više da se odvaži, te da ne prihvataju „zdravo za gotovo“ procene veštaka, odnosno da bi sudovi trebalo objektivno da cene nalaze veštaka. Pojedini su mišljenja da kriteriji doprinose stabilnijoj i pravičnijoj nadoknadi štete.

Na drugom okruglom stolu koji se održavao paralelno pod nazivom „Uloga brokera osiguranja i reosiguranja kada nastane štetni događaj“ kojim je moderirala Zorana Pejčić, SORS Akademija, zaključeno je da je uloga brokera izuzetno bitna, te da on ima ulogu dirigenta, kako u prvim danima nastanka štete, tako i tokom celog procesa. Istaknuto je da je važno prilikom sklapanja polise razjasniti sve nedoumice kako ne bi bilo nejasnoća prilikom isplate štete. Sami uslovi reosiguranja su jako kompleksni, mnogo je klauzula i isključenja, te ako nije dobro objašnjeno i napisano, mogući su i sudski procesi. Do grešaka neretko dolazi prilikom prevođenja dokumenata, a kada se desi šteta onda se, kako su rekli panelisti, gleda svaka sitnica zbog čega je važno unapred sve definisati. Brokeri imaju ulogu u edukaciji osiguravača prilikom sklapanja ugovora reosiguranja, kao i da ukažu na kritične tačke. Na panelu su učestvovali Goran Čubrilo, brokerska kuća Apo plus, Tatjana Komnenić, Math Re i Tomislav Malenica, Fortius Inter Partes.



Okrugli sto o autooodgovornosti



Okrugli sto o reosiguranju



Panel štete u osiguranju

Ona je podsetila i da je dopunsko zdravstveno osiguranje u toj zemlji prošle godine prešlo na kasu države što je možda ugrozilo one osiguravače koji su najviše prihoda ostvarivali od tog proizvoda.

„Sada smo fokus stavili na individualne polise dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja, a tu vidim i potencijal da preko DZO osiguranja dodamo i do polisa životnog osiguranja. AML regulativa jeste problematična u smislu da kada prodajemo preko banke proveru radi banka, a onda istu proveru moramo i mi dodatno da uradimo. Sada tražimo rešene za to pitanje“, rekla je ona.

Što se tiče poreskih olakšica one u Sloveniji postoje za dugoročne polise životnih osiguranja koje se ugovaraju na period duži od 10 godina. U tom slučaju se ne plaća porez na dohodak, niti porez na premiju. Međutim, ukoliko se desi trajna invalidnost na osnovu takve polise pre isteka tih prvih 10 godina, plaća se porez na isplatu štete što nije dobro rešenje, kako je dodala.

Kada je reč o promociji životnog osiguranja i kanalima prodaje Irena Žujović

je rekla da je Gen Z skolana sopstvenom istraživanju ili preporuci prijatelja, a manje traži savet od finansijske institucije.

„To znači da prvi pristup treba da bude digitalan. Oni čak veruju više influencerima nego institucijama jer nemaju osećaj da im neko nešto prodaje, već da im prenosi svoje iskustvo“, rekla je ona.

Tržište influencer marketinga, prema njenim rečima, vredi 1,4 milijarde dolara, a do kraja 2033. se procenjuje da će vredeti 180 milijardi dolara.

„Treba da se okrećemo tržištu influencer marketinga jer je mnogo veći ROI od klasičnog marketinga. Ovim putem se ne može do kraja objasniti kompleksan proizvod, ali se može pojednostaviti. To je dobro za jednostavne proizvode. Tradicionalni model prodaje je baziran na poverenju, ali je skup i spor i nije u skladu sa očekivanjem klijenata. Integrirane/ugradene polise, mikro osiguranje i jačanje životnog osiguranja kroz društvene mreže, odnosno pomenuti influencer marketing je put kojim se mogu ostvariti rezultati u budućnosti“, mišljenja je ona.

Nataša Matić je rekla da su počele da rade radionice sa ciljem da osiguravajući jezik približe mladim generacijama.

„Termini su prevedeni na dečji jezik. Dakle, deca neće danas da sklapaju životna osiguranja, ali se nadamo da će da se sažive sa životnim osiguranjem, te da će u budućnosti biti kupci tih polisa“, zaključila je Matić.

Na panelu Štete u osiguranju kojim je moderirao Mahir Omerhodžić iz Viena osiguranja VIG govorilo se o upotrebi podataka i poštovanju GDPR regulative. Na panelu su učestvovali Danijela Ziser iz kompanije Swiss Re, Ivana Vujica iz kompanije Croatia osiguranje BiH, Jernej Štesl iz Zavarovalnice Triglav i Jasmina Đokić iz Adriatic osiguranja Sarajevo. Panelisti su istakli problem pribavljanja medicinske dokumentacije od zdravstvenih ustanova. U Hrvatskoj je, kako su rekli, izmenjen zakon i dostavljanje podataka je postalo stvar javnog interesa kada za to postoji osnov. Ipak, zaštita ličnih podataka upravo jeste ključna u skupljanju ličnih podataka u zdravstvenom osiguranju, složili su se panelisti.