

Dragan Filipović, generalni direktor Generali osiguranja Srbija

2016. GODINA PUNA IZAZOVA ZA INDUSTRIJU OSIGURANJA

Generali osiguranje Srbija ostvario je značajan rast u oblasti životnog osiguranja tokom 2015. godine. To prvenstveno možemo da zahvalimo izuzetno dobro obučenoj i posvećenoj internoj prodajnoj sili, kvalitetnim proizvodima koje plasiramo, kao i eksternim partnerima, posebno bankama, koje su se pokazale kao dobar kanal prodaje

Kakva će 2016. godina biti za industriju osiguranja u Srbiji?

Ova godina će biti godina puna izazova za industriju osiguranja. Prvenstveno jer je 1. juna 2015. godine stupio na snagu novi Zakon o osiguranju, koji je dodatno, značajno približio osiguranje u Srbiji zakonima i regulativama koje postoje u zemljama zapadne Evrope, što je dobro. S druge strane je potrebno, a veoma je važno za industriju osiguranja, da se donese novi Zakon o obaveznom osiguranju motornih vozila, jer postojeći ima dosta propusta i onemogućava razvoj ove vrste osiguranja na najbolji način.

Kretanje premija osiguranja imovine će zavistiti od direktnih stranih, ali i domaćih investicija. Tu vidim šansu za dalji razvoj i nadam se da će Srbija u očima investitora i dalje biti povoljno tlo za investicije, čime će se dodatno razviti i industrija osiguranja.

U 2015. povećana je premija na nivou cele industrije za oko 18 odsto (prema podacima za prva tri kvartala). Šta je dovelo do rasta premije s obzirom na skroman rast BDP-a?

Glavni generator rasta industrije osiguranja u 2015. godini je promena cene polise obaveznog osiguranja od auto-odgovornosti, koja

se dogodila sredinom 2014. godine, nakon što je prethodnih pet godina bila nepromenjena. Zbog toga je u 2015. zabeležen veći rast premije u odnosu na 2014. godinu, jer se efekat povećanja cene odnosio na celu godinu.

Kad se isključi efekat premija obaveznog osiguranja od auto-odgovornosti, možemo reći da generalno, industrija osiguranja u Srbiji, godinama stagnira.

Za razliku od neživotnih osiguranja, životna osiguranja su u toku 2015. zabeležila značajan rast u odnosu na 2014. godinu, i sa zadovoljstvom mogu da istaknem da je glavni generator tog trenda rasta bila naša kompanija, koja je apsolutni lider na tržištu u ovoj vrsti osiguranja.

Koji su najveći problemi u osiguranju i koja rešenja predlažete?

Najveći problem u osiguranju je pre svega nedovoljno razvijena svest o potrebi osiguranja, kako kod naših građana, tako i u privredi. Na osiguranje se u našoj zemlji još uvek gleda kao na trošak i dodatnu obavezu, a ne kao na instrument zaštite od neželjenih štetnih događaja, koji nas mogu zadesiti, i posledica koje iz njih proizlaze. Rešenje



vidim u dodatnom pojašnjenju i ukazivanju na važnost osiguranja, dodatnoj edukaciji stanovništva, koja pre svega treba da bude inicirana od strane naše industrije osiguranja i na tome se u Udruženju osiguravača Srbije već pripremaju određeni projekti. Pored toga, treba raditi na pojednostavljenju proizvoda i uslova osiguranja, usavršavanju pružanja usluga klijentima i brizi o klijentima, u čemu je **Generali Srbija** lider na našem tržištu.

Zivotno osiguranje je zabeležilo skroman rast učešća u ukupnoj premiji, manji nego prethodnih godina. S druge strane imamo rast premije od auto-odgovornosti. Šta ovo govori o tržištu osiguranja?

Kao što sam već istakao, **Generali osigura-**

nje Srbija ostvarila je značajan rast u oblasti životnog osiguranja tokom 2015. godine, čak značajno viši od tržišta. Na tome prvenstveno možemo da zahvalimo izuzetno dobro obučenoj i posvećenoj internoj prodajnoj sili, kvalitetnim proizvodima koje plasiramo, kao i eksternim partnerima, posebno bankama, koje su se pokazale kao dobar kanal prodaje. Premija osiguranja od auto-odgovornosti učestvuje u ukupnoj premiji tržišta osiguranja u Srbiji, sa oko 50%, ali takva raspodela je prisutna već desetinama godina i ne može se lako promeniti.

Podsetiću da je osiguranje motornih vozila jedino obavezno osiguranje u zemlji, a da su sva ostala osiguranja dobrovoljna i da je put ka povećanja ostalih vrsta osiguranja u ukupnoj strukturi, veoma težak i spor.

Imovinska osiguranja beleže smanjenje premije. Da li su građani već zaboravili poplave? Koliki je rizik neosiguravanja imovine?

Kada su u pitanju imovinska osiguranja, tu je situacija loša. Umesto da se tržište osiguranja imovine povećava kroz više osigurane sume, šira pokriva i veće premije, situacija je obrnuta. Od osiguravajućih kuća se uglavnom očekuje da preuzimaju veći rizik, uz smanjenje obima premije, što je kontradiktorno. S tim u vezi, neophodna je otvorenja komunikacije između privrednih subjekata i osiguravajućih društava u cilju veće zaštite imovine, ali ne na uštrb premije osiguranja.

Kod osiguranja od posledica poplava, mogu reći da su podaci poražavajući. Nakon katastrofalnih poplava koje su zadesile našu zemlju u 2014. godini nije se mnogo odmaklo, pogotovo kada je u pitanju stanovništvo, to jest osiguranje kuća i stanova naših građana u područjima koja su obeležena kao rizična iz ugla potencijalnih poplava. Ni pre, a ni posle poplava naši građani ne prepoznaju potrebu da se osiguraju, nego se nadaju da se to neće desiti, a ako se desi onda će tražiti pomoć od države. Po mom mišljenju, treba prekinuti sa praksom saniranja posledica šteta od prirodnih katastrofa, davanjima iz budžeta države, već treba jasno i transparentno reći da je to posao osiguravajućih kuća i pozvati građane da se osiguraju. Jedino na taj način građani mogu da obezbede adekvatnu isplatu štete, u slučaju štetnih događaja.

Na koji način se osiguranje, a posebno životno i ostala dobrovoljna osiguranja mogu približiti građanima i na koji način osiguravajuće kuće mogu preuzeti veću ulogu institucionalnih investitora?

Osiguranje može da bude motor nacionalne ekonomije od izuzetnog značaja. Kako? Osiguravajuće kompanije predstavljaju institucionalne investitore sa velikim kapacitetima investiranja, koje država treba da iskoristi na najbolji način. Poseban značaj ima i činjenica da se sredstva, na primer od osiguranja živo-

ta, investiraju prevashodno u najmanje rizične oblike, kao što su državne hartije od vrednosti, čime obezbeđujemo dugoročnu sigurnost našim klijentima. Ulaganja su direktno povezana sa brigom o klijentima, sa zaštitom njihovih interesa i naravno sigurnosti osiguranika. S druge strane, sredstva koja ulažu osiguravajuće kuće, sa stanovišta nacionalne ekonomije, racionalno se mogu usmeriti u finansiranje razvoja, pre svega na primer infrastrukturnih projekata. Izdavanjem hartija od vrednosti osiguravačima država obezbeđuje privremena kvalitetna sredstva, koja mogu da se koriste za društveno značajne projekte. Takvi projekti omogućavaju otvaranje novih radnih mesta, a opet i radna populacija dobija mogućnost da ponovo ulaže u osiguranje, i to je neprekidan proces, u kojem svako ima koristi.

Kakvi su planovi Generali osiguranja u 2016?

Generali osiguranje Srbija je lider na tržištu Srbije u većini vrsta osiguranja: životnom, putnom, zdravstvenom. Nameravamo da zadržimo te pozicije, a tamo gde nismo lideri da se približimo tim pozicijama. Nastavićemo sa daljim uvođenjem inovativnih proizvoda na tržištu, po čemu smo do sada bili poznati. Širićemo mrežu naših filijala u gradovima gde utvrdimo da za tim ima potrebe, i želimo da nastavimo da dajemo doprinos smanjenju stope nezaposlenosti u našoj zemlji kroz nova zapošljavanja, što smo i do sada radili. Radićemo na daljem usavršavanju odnosa sa klijentima, pružanjem dobrih usluga. Prošle godine smo prvi na tržištu uveli NPS (Net Promoter Sistem) program koji nam pomaže da se fokusiramo na klijente i distribuciju, tako što na osnovu povratnih informacija koje dobijamo od naših klijenata menjamo ili ukidamo procese koje su oni okarakterisali kao „bolne tačke“. Briga o klijentima je veoma važna za uspeh poslovanja. Dobijanje pravovremenih, povratnih informacija, pomaže nam da odgovorimo na potrebe naših klijenata na efikasniji način.

Na kraju želim da kažem da Generali osiguranje Srbija želi da bude prvi izbor kod naših klijenata kada pomisle na osiguranje.