

UNIVERZITET SINGIDUNUM

**Departman za
poslediplomske studije**

**POSLOVNA EKONOMIJA
MASTER STUDIJSKI PROGRAM**

MASTER RAD

**- BANKOOSIGURANJE -
USLUGE I KONKURENCIJA IZMEĐU PROIZVODA
OSIGURANJA I BANKARSKIH PROIVODA**

Srbija, Beograd 2011. godine

Mentor:
Prof. dr Jasna Pak

Kandidat:
Nemanja S. Jovanović
400903/2009

S A D R Ź A J

	Rezime	02
	Uvod	04
1.	Istorija bankarstva i osiguranja	08
2.	Saradnja banaka i osiguravajućih društava	10
2.1.	Osiguranje za korisnike platnih kartica	10
2.2.	Osiguranje za vlasnike tekućih računa	11
2.3.	Saradnja u domenu osiguranja kredita	11
3.	Pojam i razvoj bankoosiguranja	13
4.	Bankoosiguranje u svetu	20
5.	Bankoosiguranje u Srbiji	26
6.	Funkcionisanje bankoosiguranja u Srbiji	31
6.1.	Zakonski osnov	31
6.2.	Aktivnosti za uvođenje bankoosiguranja	31
6.2.1.	Formiranje tima za saradnju	31
6.2.2.	Definisanje strateških ciljeva i poslovni plan	32
6.2.3.	Protokol o poslovnoj saradnji u oblasti bankoosiguranja	34
6.2.4.	Predugovor o zastupanju u osiguranju	34
6.2.5.	Obuka bankarskih službenika za dobijanje licenci	34
6.2.6.	Polaganje ispita za dobijanje licenci	35
6.2.7.	Zahtev za dobijanje saglasnosti	36
6.2.8.	Ugovor o zastupanju u osiguranju	38
6.2.9.	Obuka bankarskih službenika za prodaju osiguranja	39
6.2.10.	IT podrška	41
6.2.11.	Marketinške aktivnosti	42
6.2.12.	Izveštavanje	43
7.	Bankoosiguranje – konkurentni proizvodi	46
7.1.	Ulog na štednju – bankarska štednja	46
7.2.	Osiguranje života	49
7.2.1.	Vrste životnih osiguranja	50
7.3.	Konkurentnost proizvoda	54
8.	Konkurencija među ostalim proizvodima	59
8.1.	Kreditno pismo	59
8.2.	Osiguranje kredita	60
8.3.	Konkurentnost proizvoda	61
8.4.	Bankarska garancija	62
8.5.	Osiguranje jemstva	65
9.	Bankoosiguranje – SWOT analiza	68
10.	Nadzor u delatnostima osiguranja i bankarstva	69
10.1.	Delatnost osiguranja	69
10.2.	Delatnost bankarstva	73
11.	Zaključak	75
12.	Literatura	77

REZIME

Počev od 90-ih godina prošlog veka dolazi do promena u klasičnom poslovanju banaka i osiguravajućih društava na finansijskom tržištu iz razloga različitih i novih potreba klijenata, jačanja i razvoja konkurencije, smanjenja troškova, u cilju sticanja prednosti, superiornosti i povećanja profita. Menja se način isporuke proizvoda osiguranja razvojem tehnologije i u skladu sa potrebama i željama klijenata, što podrazumeva prodaju osiguranja sa kompletnom finansijskom uslugom. Navedeno podrazumeva inovaciju distributivne mreže prodaje proizvoda osiguranja uz poštovanje zakonske regulative, u smislu različitih oblika saradnje osiguravajućih društava sa finansijskim institucijama – bankama.

Imajući u vidu da su na našem tržištu još uvek dominantni tradicionalni kanali prodaje osiguranja, a da bankoosiguranje ima potencijal, ovim radom želimo prikazati novi trend u distribuciji proizvoda osiguranja na domaćem tržištu putem kanala prodaje – bankoosiguranje.

Banke, kao zastupnici u osiguranju osiguravajućih društava, počinju da prodaju proizvode osiguranja na svojim prodajnim mestima uz svoje postojeće proizvode i na taj način stiču pravo na naknadu (proviziju) po osnovu prodatih proizvoda osiguranja. Proizvodi osiguranja koji će se prodavati na prodajnim mestima banke određuju se dogovorom između banke i osiguravajućeg društva. Kako postoje sličnosti između određenih bankarskih proizvoda i proizvoda osiguranja, tako ti proizvodi mogu postati konkurencija jedni drugima.

U praksi se na prodajnim mestima banke najčešće može naći proizvod osiguranja kao što je osiguranje života, koji može biti konkurencija ulogu na štednju (bankarska štednja). Osiguranje života je proizvod osiguranja koji je najčešće prodavan preko banaka na razvijenim zapadnoevropskim tržištima. Manje je zastupljena ponuda proizvoda osiguranja kredita, koje može biti konkurent bankarskom proizvodu kao što je kreditno pismo, ili pak osiguranje jemstva koji može biti konkurentni proizvod bankarskoj garanciji.

Radom je prezentovan pojam bankoosiguranja, proizvodi koji mogu biti konkurencija jedni drugima, dostignuća u zemljama u kojima je bankoosiguranje na višem stepenu razvoja, kao i u zemljama u kojima je u početnoj fazi razvoja. Takođe je detaljno predstavljena zakonska regulativa Republike Srbije kao osnov za uvođenje bankoosiguranja, sve aktivnosti i procesi koje treba izvršiti u cilju funkcionisanja bankoosiguranja, kao i mišljenje o razvoju i perspektivi bankoosiguranja na tržištu Srbije.

UVOD

“Sama reč osiguranje na raznim jezicima pored svog privrednog pravnog ili tehničkog značenja ima i šire, opšte značenje koje već i po svom etiološkom smislu označava pojam sigurnosti, poverenja u nešto, zaštitu, obezbeđenje, zajamčenost. Ovo opšte značenje reči u stvari sasvim dobro označava svrhu osiguranja koje se zapravo i sastoji u pružanju neke sigurnosti.”¹

Svrha osiguranja da se, objedinjavanjem sredstava osiguranja, obezbedi naknada štete ili isplata ugovorene svote u slučaju nastupanja osiguranog slučaja. Osiguranje ima za cilj obnavljanje uništenog dobra ili, kada je u pitanju osiguranje lica, isplata određene svote. Realizuje se ugovorom o osiguranju, kojim se ugovarač osiguranja obavezuje da osiguravaču plati određeni iznos, a osiguravač obavezuje da, ukoliko nastane događaj – osigurani slučaj, osiguraniku ili nekom trećem licu isplati naknadu, tj. ugovorenu svotu.

Savremeno osiguranje ima sledeće funkcije:²

- zaštitna – pružanje zaštite imovine i lica (najstarija funkcija osiguranja);
- akumulaciona – osiguravajuća društva raspolažu znatnim sredstvima formiranih iz unapred uplaćenih premija osiguranika za naknadu šteta i plasiranje slobodnih sredstava čime se podstiče razvoj privrede;
- socijalna – zaštita i podizanje životnog standarda putem plasmana sredstava, isplate naknada šteta, i primenom stimulacija za savesne i sankcija za nesavesne osiguranike;
- međunarodna – plasiranje viška rizika putem reosiguranja (iz jedne zemlje u drugu čime se postiže disperzija rizika).

¹ Šulejić, Predrag (1997), *Pravo osiguranja*, Beograd, str. 13.

² Mrkšić, Dragan; Petrović, Zdravko; Ivančević, Katarina (2006), *Pravo osiguranja*, Novi Sad, str. 31-34.

Predmet istraživanja je bankoosiguranje kao kanal prodaje proizvoda osiguranja. Osiguranje je „delatnost koja štiti čoveka i njegovu imovinu, a na taj način obezbeđuje sigurnost u privredi i društvu u celini“³, i njome se bave osiguravajuća društva. U uslovima brojnije konkurencije na tržištu osiguranja, izmenjenog stava potrošača i razvoja tehnologije, kanali distribucije proizvoda osiguranja su od izuzetnog značaja za uspešno poslovanje osiguravajućih društava. Prilagođavajući se tržišnim uslovima, osiguravajuća društva menjaju tradicionalni način rada prihvatanjem novih kanala prodaje kao što je bankoosiguranje. Banke se izdvajaju kao kanal sa nižim troškovima pribave osiguranja, gde osiguravajuća društva koriste već postojeću prodajnu mrežu banke – šaltere u filijalama, poslovnica i ekspoziturama. Takođe se kao predmet istraživanja posmatraju uslovi koje banke, neretko u saradnji sa osiguravajućim društvom, moraju ispuniti da bi se bavile poslovima zastupanja u osiguranju, tj. prodaji proizvoda osiguranja od strane zaposlenih na svojim šalterima.

Značaj ovog istraživanja je da se ukaže na značaj bankoosiguranja koje je na tržištu Srbije nerazvijeno, kao i na to da učešće ovog kanala prodaje proizvoda osiguranja može biti merljivo tradicionalnim kanalima prodaje. Svrha je takođe podignuti svest i kod banaka i kod osiguravajućih društava, da zajedničkom saradnjom mogu profitirati i finansijski i u smislu povećanja broja klijenata i njihove zadovoljnosti u smislu povećanja uzajamnog poverenja klijenta i dobavljača usluga.

Naučni cilj ovog istraživanja je da se bankoosiguranje prikaže kao jedan od profitabilnijih kanala distribucije proizvoda osiguranja, kao i da od bankoosiguranja koristi imaju kako banka i osiguravajuće društvo, tako i krajnji korisnik – klijent, koji svoje potrebe za finansijskim proizvodima i proizvodima osiguranja može zadovoljiti na jednom mestu. Društveni cilj je predstaviti sve uslove koje banka mora zadovoljiti da bi mogla da prodaje proizvode osiguranja na svojim prodajnim mestima, u cilju ostvarivanja dodatnih prihoda, a u interesu potrošača bankarskih usluga i usluga osiguranja.

³ Šulejić, Predrag; Vujović, Ratko; Mrkšić, Dragan; Žarković, Nebojša; Rašeta, Jovan; Miloradić, Jova (2008), *Osnovi osiguranja*, Beograd, str. 3.

Generalna hipoteza istraživanja je da se prodajom proizvoda osiguranja kroz kanal prodaje bankoosiguranje stižu novi osiguranici i zadržavaju postojeći, samim time se širi portfelj osiguranja uz niže troškove u odnosu na tradicionalne kanale prodaje proizvoda osiguranja. Generalnu hipotezu operacionalizujemo preko sledećih hipoteza:

- Osiguravajuće društvo banci kao zastupniku isplaćuje unapred dogovorenu proviziju, koja je niža za zastupnike u osiguranju nego za druge kanale prodaje;
- Osiguravajuće društvo za prodaju proizvoda osiguranja koristi prodajnu mrežu banke, tako da nema troškova koji su prisutni kod prodaje osiguranja putem sopstvene prodajne mreže;
- Banka je u stanju da, kao zastupnik osiguravajućeg društva, svojim klijentima ponudi novu uslugu pored svoje primarne finansijske usluge, takođe i da privuče nove klijente objedinjenom i kompletnom uslugom.

Obzirom na specifičnosti predmeta istraživanja, korišćene su različite metode kako bi bili zadovoljeni osnovni metodološki zahtevi nauke:

- sistematičnost – neophodnost da upotrebljeni pojmovi budu što konkretniji i adekvatni iz razloga grupisanja srodnih činilaca i postizanja saglasnosti između principa i saznanja;
- opštost – potreba za otkrivanjem odnosa i veza koje se uspostavljaju među pojavama i procesima;
- objektivnost – sposobnost da naučno saznanje bude nepristrasno i proverljivo od strane pojedinaca;
- pouzdanost – neophodnost da naučno saznanje poseduje odgovarajuće dokaze, bez privrženosti činjenicama.

U radu su primenjene različite osnovne analitičke i sintetičke metode:

- dedukcija – izvođenje novih zaključaka na osnovu već formiranih zaključaka;
- analiza – rastavljanje istraživanja na sastavne delove, kojim se doprinosi dubljem shvatanju istraživanja, kao i njegovom objašnjenju i saznanju;
- sinteza – spajanje pojedinačnih ili posebnih delova u celinu, u cilju shvatanja i saznanja tih celina;
- apstrakcija – izdvajanje bitnih od nebitnih osobina, a samim time i uočavanje suštine istraživanja;
- generalizacija – izvođenje opštih stavova iz pojedinačnih i posebnih ka saznanju njihovih odredaba.

Od opštenaučnih metoda upotrebljene su hipotetičko – deduktivna i uporedna metoda, dok se od tehnika istraživanja u radu koristi tehnika prikupljanja podataka, statistička metoda i analiza sadržaja – analiza pisanih dokumenata u kojima su sadržane informacije od vitalnog značaja za ovo istraživanje i koji je neohodan istraživački metod za svako kompleksnije proučavanje pojava, procesa i odnosa.

Istraživanje se sastoji iz delova:

- Pojam, nastavak i razvoj bankoosiguranja, rezultati i značaj u vidu učešća ovog kanala prodaje proizvoda osiguranja i za osiguravajuće društvo i za banku;
- Bankoosiguranje u svetu – ostvareni rezultati u zemljama Evrope i Sveta, učešće prodaje životnih i neživotnih vrsta proizvoda osiguranja;
- Bankoosiguranje u Srbiji – učesnici na tržištu i njihovi partneri, vrste osiguranja ponuđenih na tržištu;
- Saradnja banaka i osiguravajućih društava van domena bankoosiguranja;
- Konkurencija među proizvodima bankoosiguranja i ostalim proizvodima;
- Nadzor u delatnostima osiguranja i bankarstva;
- Funkcionisanje bankoosiguranja u Srbiji – zakonski osnov, aktivnosti za uvođenje bankoosiguranja;
- SWOT analiza bankoosiguranja – analiza snaga, slabosti, prilika i pretnji bankoosiguranju kao kanalu prodaje proizvoda osiguranja.

1. ISTORIJA BANKARSTVA I OSIGURANJA

„Bankarski poslovi su oni ugovori i drugi pravni poslovi koje zaključuju banke u okviru svoje delatnosti, a njihov predmet je promet novca i hartija od vrednosti, kao i usluge u vezi sa novcem i hartijama od vrednosti. Ovi su poslovi, zapravo, razne forme ugovora u koje stupaju banke, sa jedne strane, i druga pravna i fizička lica, sa druge strane, a kojima se omogućava realizacija ugovora trgovinskog prava, ali i ostvarenje građansko – pravnih poslova između fizičkih lica.“⁴

Bankarski poslovi nastaju pojavom novca kao merila vrednosti i nadgradnjom postojećih ugovora o zakupu, zajmu i jemstvu čime se dolazi do otkrića složenih bankarskih poslova: akreditiva, garancija, lizinga. Jedan od nastarijih zakonika jeste Hamurabijev zakonik koji je sadržavao pravila obligacionog prava, gde se takođe uočavaju i tragovi o menjačkim, zajmovnim i depozitnim poslovima. Kako bankari počinju sa emisionim poslovima otkrićem menice koju izdaju u svoje ime a za račun klijenta, tako menjači koji raspolažu kasama gde su čuvali novac (npr. od krađe), u svoje kase počinju primati i tuđi novac (depozite). Menjači su, za prvo vreme, samo čuvali taj novac (odvojeno od svog) i vraćali ga kasnije klijentu – pravi depozit, dok su kasnije primljeni novac pozajmljivali drugim licima – nepravi depozit. Kako se za svakog klijenta otvarao poseban račun (konto), počeo je prenos novca sa jednog računa na drugi, i samim davanjem naloga banci za prenos sredstava sa jednog računa na drugi, počelo se sa međusobnim plaćanjima – kretanjem novca u krugu klijenata sa kontima kod iste banke – žiro banke (ital. giro – krug).

„Potreba za osiguranjem javila se prvo u obliku samopomoći, odnosno jedne vrste štednje, na osnovu koje je pojedinac koji je pretrpeo štetu, sam štetu iz sopstvenih sredstava i nadoknađivao. Nešto razvijeniji oblici osiguranja predstavljaju razne zajednice koje su, pored svojih primarnih funkcija, imale i obavezu nadoknade štete svojim članovima. Radilo se o društvima, obično religioznim, u Egiptu, Grčkoj u starom veku, koja su nadoknađivala vrlo male, i po obimu i po vrsti, štete svojim članovima. U Hamurabijevom zakoniku iz XVIII veka pre nove ere je bila predviđena obaveza učesnika karavana da nadoknade štetu onom učesniku karavana kojeg su napali razbojnici.

⁴ Spirović – Jovanović, Lucija; Milenković – Kerković, Tamara (2006), *Poslovi trgovinskog prava*, Niš, str. 224.

Iako se odredbe ovog Zakonika pominju kao primer osiguranja, pisci krivičnog prava sa ovim nisu saglasni, jer smatraju da se ovde radi o kolektivnom kažnjavanju, a ne o osiguranju.“⁵

Razvojem pomorskog saobraćaja u srednjem veku dolazi do razvoja osiguranja. U slučaju nastanka štete, pomorskim zajmom⁶ su se umanjivale posledice štete. Sama suština pomorskog zajma je da se, naplaćivanjem kamata većih nego što je potrebno, odvoji jedan deo sredstava koji bi bio isplaćen oštećenom u slučaju nastanka štete. Zabranom zaključivanja pomorskog zajma zbog visokih kamata (Papa Grgur VII, 1277. god.) dolazi do razvoja pomorskog osiguranja. Najstariji ugovori o osiguranju, van pomorskog osiguranja, potiču iz Italije – najstariji ugovor o osiguranju iz 1347. god. (Notarski Arhiv u Đenovi). Barselonska ordonansa (1435. god.), Florentinska ordonansa (1522. god.) i Pomorska ordonansa (1581. god.) predstavljaju prve zakonske izvore prava osiguranja.

„Jedan od bitnih, može se reći osnovnih, elemenata bez kojeg osiguranje ne postoji jeste rizik. Pod rizikom se podrazumeva nastupanje jednog ekonomski štetnog događaja. To je osnovna i ujedno najšira definicija rizika. Ali rizik je samo događaj (npr., požar, poplava, sudar, udar, potonuce i dr.) koji dovodi do primene obaveze osiguravača (organizacije osiguranja) da izvrši isplatu, tj. nadoknadu nastale štete pokrivena uslovima osiguranja. Uobičajeno je da se rizikom naziva i predmet osiguranja (zgrada osigurana protiv požara, brod koji prevozi teret i sam teret, lica za čiji se život zaključuje osiguranje i sl.). U stvari, ovde se ima u vidu opasnost koja ugrožava predmet osiguranja u kvalitativnom i kvantitativnom pogledu.“⁷

Ukoliko postoji određena opasnost (pretnja), javlja se potreba za zaštitom (osiguranjem). Isto tako, u odsustvu rizika, ugovor o osiguranju nema smisla. Rizik predstavlja predmet osiguranja gde je neophodno da ostvarenje rizika bude moguće i da je neizvesno njegovo nastupanje na koje ne utiče volja osiguranika ili trećeg lica.

⁵ Mrkšić, Dragan i dr., *Pravo osiguranja*, Novi Sad, op. cit. str. 17

⁶ Brodar je uzimao zajam za brod i opremanje broda, uključujući i nabavku robe, ugovarajući da će, ukoliko poduhvat uspe, vratiti zajam sa visokom kamatom, a ako brod na putovanju propadne nema obavezu da vrati zajam. Pomorski zajam predstavlja prekretnicu između premijskog i bespremijskog osiguranja.

⁷ Marović, Boris; Mrkšić, Dragan (1996), *Osiguranje i reosiguranje*, Novi Sad, str. 42

2. SARADNJA BANAKA I OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA

U mogućnosti širenja poslovnog portfelja, povećanja profitabilnosti i lojalnosti klijenata prepoznat je interes banaka i osiguravajućih društava za zajedničkim nastupom na tržištu finansijskih usluga. U velikoj borbi i pozicioniranju samih banaka na tržištu, banke svojim klijentima – vlasnicima tekućih računa i platnih kartica, mogu obezbediti dodatne vrednosti, kao što je osiguranje. Banke svojim klijentima obezbeđuju putničko i putno zdravstveno osiguranje, kao i osiguranje od nezgode.

2.1. OSIGURANJE ZA KORISNIKE PLATNIH KARTICA

Korisnicima platnih kartica banke mogu, u saradnji sa osiguravajućim društvima, obezbediti određena osiguranja kao dodatnu vrednost klijentima kao što su:

- osiguranje pomoći na putu u zemlji i inostranstvu – gde se obezbeđuje pokriće troškova osiguranog vozila u slučaju nevoznog stanja ili nepodobnog za dalju sigurnu vožnju. Tada se pokrivaju troškovi organizacije pomoći na putu, popravke vozila u slučaju manjeg kvara, prevoza teže oštećenog vozila, prevoza vozača i putnika do prebivališta ili prenoćišta;
- putničko zdravstveno osiguranje – koje u slučaju bolesti ili povrede obezbeđuje pokriće ambulantnog lečenja, nabavke lekova i materijala, prevoza do najbliže zdravstvene ustanove, bolničkog lečenja, prevoza u zemlju, stomatoloških intervencija i drugih troškova;
- putno osiguranje – gde se vrši isplata određene novčane sume po nastanku osiguranog slučaja. Uobičajeno su osigurani slučajevi gubitak (uništenje) ili kašnjenje prtljaga i kašnjenje leta;
- osiguranje neovlašćenog korišćenja platne kartice – gde se u slučaju zloupotrebe izgubljene ili ukradene kartice pokrivaju troškovi nastali neovlašćenim korišćenjem kartice, kao i troškovi izdavanja nove kartice;
- osiguranje neovlašćenog korišćenja mobilnog telefona osiguranika;

2.2. OSIGURANJE ZA VLASNIKE TEKUĆIH RAČUNA

Kao dodatnu vrednost klijentima – vlasnicima tekućih računa, banka može obezbediti (plaćati) osiguranje nezgode. Ova vrsta osiguranja je posebno interesantna za, npr. nedelju štednje (mesec štednje). Ovom dodatnom uslugom banka može uticati na svoje (već postojeće) klijente koje će stimulisati da štede u svojoj banci, kao i klijente koji će namenski otvoriti račun u toj banci u cilju štednje.

Za vlasnike tekućih računa banka plaća premiju osiguranja, u cilju ublažavanja posledica povreda koje mogu nastati. Obično su osigurani rizici trajnog invaliditeta i smrti kao posledica nesrećnog slučaja. Pod nesrećnim slučajem se podrazumeva svaki neizvesni događaj koji ima za posledicu smrt ili potpuni/delimični invaliditet – nesposobnost za rad. Banci se može predstaviti više ponuda osiguravajućeg društva, zavisno od nivoa pokrivanja invaliditeta i smrti. Ugovarač osiguranja je banka, dok je osiguranik klijent banke koji kod iste ima otvoren tekući račun, tj. ima zaključen ugovor sa bankom.

2.3. SARADNJA U DOMENU OSIGURANJA KREDITA

Kao jedan od vidova obezbeđenja za uredno izvršavanje obaveza ugovornih strana u dužničko – poverilačkim odnosima je polisa osiguranja. Koristi se najčešće kada je banka u ulozi poverioca (kreditora). Kao primer se može uzeti slučaj u kome banka daje stambeni kredit fizičkom licu koje pritom zaključuje ugovor o osiguranju (polisu osiguranja) sa osiguravajućim društvom.

„Polisa osiguranja se visoko rejtinguje na listi sredstava obezbeđenja plaćanja pre svega zbog svoje pouzdanosti i brzine u naplati. Otuda je polisa osiguranja jedan od traženijih instrumenata obezbeđenja plaćanja u domaćem i međunarodnom poslovanju.“⁸

⁸ Bošković-Ibrahimpasić, Margerita (2008), *Polisa osiguranja kao jedan od instrumenata obezbeđenja plaćanja*, Beograd, str. 9

Kada se radi o kreditiranju kupovine objekta (stana, kuće), polisa osiguranja objekta od rizika požara i nekih drugih opasnosti se vinkulira na kreditora (banku). Vinkulacija predstavlja prenos svih prava iz ugovora o osiguranju od strane korisnika kredita na kreditora (banku) posebnim sporazumom izdavaoca i imaoca, pritom se posebnom klauzulom određuje da samo banka može njome raspolagati. Banka na ovaj način štiti svoj interes (odobreni kredit) jer suma osiguranja iz polise odgovara visini kredita, tj. na zahtev banke se vinkulira polisa osiguranja za slučaj totalne štete ili delimične štete. Vinkulacija se izdaje jednom godišnje nakon uplate premije osiguranja, a podrazumeva da će, ukoliko se desi šteta (osigurani slučaj), osiguravajuće društvo isplatiti osiguranu sumu banci (ili jedan njen deo u zavisnosti od toga da li je šteta totalna ili delimična).

Takođe, zalaganje polise je moguće i kod osiguranja života, nezgode i bolesti kao mere obezbeđenja kredita, tako što se polisa zalaže u korist kreditora (banke). U slučaju nastupanja osiguranog slučaja (smrt dužnika), kreditor namiruje iznos neotplaćenog kredita putem ove polise. Na stranim tržištima je ovakav vid obezbeđenja kredita veoma popularan, obzirom da se polisom osiguranja života obezbeđuje mogućnost dobijanja kredita.

3. POJAM I RAZVOJ BANKOOSIGURANJA

Razvojem poslovanja i uvećanjem potreba klijenata, dolazi do promena u poslovanju banaka i osiguravajućih društava u smislu širenja paleta usluga i proizvoda koje kompanije nude svojim klijentima, sa ciljem smanjenja troškova distribucije pomenutih usluga i proizvoda, povećanja profita i pariranja nadolazećoj konkurenciji. S obzirom na napred navedeno, u razvijenim zemljama postepeno dolazi do promena zakona u cilju povećanja efikasnosti i profitabilnosti poslovanja.

U 19. veku dolazi do otkrića da se bankarske usluge i usluge osiguravajućih društava međusobno mogu dopunjavati, i počinju se nuditi istovremeno, najpre u Francuskoj, a potom i u Španiji i Belgiji. Po prvi put banke počinju da zalaze u delokrug rada osiguravajućih društava, što dovodi do nastanka pojma bankarsko osiguranje. Na početku razvoja, na šalterima banaka, pored osnovnih usluga počinju da se nude i usluge osiguranja. Krajem 80-tih godina prošlog veka, u zemljama članicama Evropske Unije dolazi do osnivanja osiguravajućih kompanija od strane velikih banaka, sa ciljem nuđenja proizvoda osiguranja na šalterima banke sa posebnim akcentom na proizvode životnog osiguranja i penzija. Početkom prodaje proizvoda životnih osiguranja i dobrovoljnih penzija kao proizvoda osiguravajućih društava, uočava se pad štednje u bankama, koju banke nadoknađuju uvođenjem ovih proizvoda osiguranja u svoju ponudu. Na tržištima Francuske, Nemačke, Velike Britanije, Irske i Španije prodaja proizvoda osiguranja postaje značajan izvor prihoda banke, što dovodi do toga da banke u saradnji sa osiguravajućim društvima čak i kreiraju specifične proizvode osiguranja.

U određenim zemljama zakoni su bili veoma striktni kada je u pitanju poslovanje banaka i osiguravajućih društava. To se posebno odnosi na kontrolu banaka u poslovima osiguranja iz razloga mogućih malverzacija tj. zloupotreba u poslovanju. U zemlje sa ovako striktnim zakonima ubrajaju se Danska, Holandija, Švedska, SAD i Japan.

Smanjenjem troškova distribucije, prodajući proizvode osiguranja na šalterima svojih prodajnih mesta (ekspoziture i poslovnice) koristeći postojeću bazu podataka o klijentima, banke ostvaruju značajan ukupan prihod, bilo da prodaju proizvode osiguranja u kooperaciji sa partnerom – osiguravajućim društvom, ili osiguravajućim društvima koji su osnovani od strane banke. Osiguravajuća društva kroz ovaj vid saradnje vide priliku za proširenje svog portfelja tj. povećanje broja osiguranja uz niže troškove distribucije, jer koriste već razvijenu prodajnu mrežu banke.

Od strane osiguravajućih društava takođe dolazi do osnivanja ili kupovanja akcija postojećih banaka (preuzimanje banaka) iz razloga nižih troškova pribave osiguranja. Takođe se počinje sa obukom bankarskog kadra u cilju stručnog usavršavanja za prodaju proizvoda osiguranja.

„Bankoosiguranje je puna eksploatacija sinergije između bankarstva i osiguranja, kako bi se proizvodi bankarstva i osiguranja ekonomično plasirali ka zajedničkoj bazi klijenata.“⁹

„Bankoosiguranje predstavlja strategiju prema kojoj banke i osiguravači sarađuju, na manje ili više integrisani način, u nastupu na finansijskim tržištima i ovo uključuje, u svojoj suštini, distribuciju proizvoda osiguranja od strane banaka.“¹⁰

Bankoosiguranje u svom najjednostavnijem obliku je distribucija proizvoda osiguranja kroz banke kao kanal prodaje. U konkretnom smislu bankoosiguranje opisuje paket finansijskih usluga koje mogu da ispune potrebe i bankarstva i osiguranja u isto vreme. Javlja se u raznim oblicima u raznim zemljama, u zavisnosti od demografije i ekonomske i zakonske klime u toj zemlji. Motivi za razvoj bankoosiguranja su različiti. Za banke je to sredstvo raznovrsnosti proizvoda i izvor dodatnog prihoda u vidu naknade. Osiguravajuće kompanije vide bankoosiguranje kao alat za prodor na tržištu i povećanje prometa. Korisnik vidi koristi od bankoosiguranja u smislu smanjenja cena, visokog kvaliteta proizvoda i lične isporuke.¹¹

⁹ Magdić, Ivana (2009), *Bankoosiguranje, Projekat podrške ekonomskom razvoju Srbije*,

http://www.iien.bg.ac.yu/bba/2_godina/bankarstvo/Bankosiguranje.ppt, str. 7. dana 24.12.2010. god.

¹⁰ Swiss Reinsurance Company: Bancassurance developments in Asia – shifting into higher gear, *Sigma* br.7/2002., str. 3.

¹¹ Kumar, Manoj (2000), Bancassurance: A SWOT Analysis, *Financial Express*

Razvoju bankoosiguranja doprinelo je i to što su se korisnici više opredeljivali za investiranje u životno i penzijsko osiguranje koje se prodaje na šalterima banaka nego za bankarske depozite, kao i poreska politika određenih zemalja koja je obezbeđivala stimulatívne mere za ove proizvode osiguranja.

Partner	Pružá	Dobija
Banka	• Brend • Baza klijenata / distribucija • Komplementarni proizvodi	• Prihod unakrsne prodaje • Dodatna barijera izlazu klijenata
Osiguravajuće društvo	• Ekspertiza u osiguravanju i štetama • Kapacitet nošenja rizika	• Pristup brendu i bazi klijenata • Marža na osnovnu delatnost
Klijent	• Lojalnost brendu • Evidencija drugih proizvoda	• Prilagođeni proizvodi koji pružaju vrednost za novac od pouzdanog pružaoca usluge

Tabela 1: Doprinosi i koristi od partnerstva

Postoji četiri osnovna modela bankoosiguranja sa svojim podmodelima.¹²

Prvi model je „distribution agreement“¹³ (distribicioni aranžman), gde distribicioni kanal jednog partnera dobija pristup bazi podataka o klijentima drugog partnera. Bez većih investicija i dublje saradnje ovaj model predstavlja najjednostavniji oblik bankoosiguranja, gde saradnja koja može biti i neiskorišćena ukoliko partneri ne sarađuju dovoljno na razmeni podataka. U ovom slučaju banka obaveštava osiguravajuću kuću o važnim klijentima banke, od kojih može nastati profitabilan prihod za obe strane. Ovaj model bankoosiguranja obično podrazumeva da banka postaje prodajni kanal osiguravajućeg društva, gde se prodaju jednostavni i standardizovani proizvodi osiguranja. Mana ovog modela je dupliranje posla i resursa usled niskog nivoa integracije.

¹² Kapor, Predrag (2007), *Bankarstvo sa osnovama bankarskog poslovanja i međunarodnim bankarstvom*, Beograd, str. 320.

¹³ Ibidem

Drugi model je „strategic alliance“¹⁴ (strateška alijansa) koji predstavlja naredni nivo razvoja bankoosiguranja. Podrazumeva viši nivo poslovne integracije, što uključuje koordinaciju upravljanja, zajednički razvoj proizvoda i deljenje baze klijenata. Navedeni model zahteva finansijska ulaganja u informacione tehnologije i prodajno osoblje. Mana ovog modela ista je kao i kod prvog modela.

Treći model predstavlja zajedničko ulaganje i poznat je pod imenom „joint venture“.¹⁵ Obrazuje se formiranjem novog osiguravajućeg društva od strane već postojeće banke i osiguravajućeg društva, ali se može javiti i putem međusobnog učešća u akcijskom kapitalu (zajednički kapital) banke i osiguravajućeg društva. Ovaj model podrazumeva zajedničko vlasništvo nad klijentima i proizvodima, dugoročnu saradnju i veća investiciona ulaganja.

Četvrti model podrazumeva pružanje različitih finansijskih usluga od strane novostvorene kompanije koja se formira na neki od sledećih načina.¹⁶ Osiguravajuće društvo može osnovati banku ili kupiti postojeću (akvizicija). Banka može osnovati novo ili kupiti postojeće osiguravajuće društvo (u celini ili delimično). Može se vršiti fuzija banke i osiguravajućeg društva na ravnopravnim osnovama i ako je ostvarena visoka fuzija dolazi do integrisanja operativnih sistema i infrastrukture a samim tim i do smanjenja troškova zbog deljenja baze podataka i kanala distribucije.

Takođe, postoji model holding kompanije – finansijski konglomerat, koji u svom sastavu poseduje i nekoliko zavisnih kompanija sa niskim stepenom integracije kao što su banka, osiguravajuće društvo i brokersko društvo u cilju pružanja objedinjenih finansijskih usluga. Ove kompanije nisu konkurenti po pitanju tržišta i proizvoda jer se bave raznim međusobno nepovezanim aktivnostima. Nastaju putem pripajanja i preuzimanja postojećih kompanija u cilju redukcije rizika poslovanja, i uglavnom se formiraju u oblasti finansija. Finansijski konglomerat predstavlja investitora kapitala koji zbog svoje veličine može prouzrokovati neutralisanje antimonopolskih zakona.

¹⁴ Kapor, Predrag: Op. cit., str. 321

¹⁵ Ibidem

¹⁶ Ibidem

Kako finansijski konglomerati mogu poslovati u više država članica Evropske Unije, izdata je Direktiva o finansijskim konglomeratima (br. 2002/87EC), kojom su data dodatna ovlašćenja i sredstva finansijskim supervizorima za nadzor ovih kompanija. Kako se ove kompanije bave poslovima bankarstva i osiguranja u isto vreme, direktivom je propisan dodatan nadzor ovih kompanija. Kako broj pravnih lica u okviru konglomerata može biti veći od 500, pa čak i od 1.000, sva ova lica su pod kontrolom matičnog lica koje donosi odluke i strategije. Ranije je bilo zakonskih prepreka da kompanije koje se bave bankarstvom i osiguranjem posluju u okviru jenog konglomerata, ali je ove prepreke uklonila finansijska liberalizacija. U cilju raspršivanja rizika, Credit Suisse, Allianz, Citigroup, ING i Fortis su počeli da kombinuju bankarstvo i osiguranje, takođe u cilju širenja mogućnosti poslovanja.

Finansijski konglomerati, pod jednim okriljem, pružaju različite usluge kao što su bankarske usluge, usluge osiguranja i ostale proizvode i usluge. Na ovaj način, moguća je raspodela sredstava po segmentima, sposobnost prevazilaženja fluktuacija na tržištu i različitih rizika. Nedostatak je taj što uvek postoji mogućnost prevare, kao što je prenos sredstava u okviru konglomerata kako bi se izbeglo plaćanje poreza i to što se istim kapitalom može koristiti više kompanija u okviru konglomerata. Rizik poslovanja jedne kompanije u okviru konglomerata može ugroziti poslovanje druge kompanije. Celina rizika jednog konglomerata nije zbir svih rizika kompanija tog konglomerata.

Bez obzira na primenjeni model u uspostavljanju bankoosiguranja, za saradnju banke i osiguravajućeg društva izuzetno je značajno definisanje zajedničke strategije i egzaktnih merila kojima bi se vrednovala uspešnost saradnje. U saradnji banke i osiguravajućeg društva može doći do konflikta ukoliko osiguravajuće društvo saradnju sa bankom posmatra samo kao prodaju polisa na eksternom prodajnom mestu. Ovakvim pristupom od strane osiguravajućeg društva, banka može posumnjati u uspešnost saradnje – kooperacije, i može nastati konflikt oko vlasništva nad klijentima – bazama podataka.

Uspešnost saradnje se iskazuje brojem prodatih proizvoda osiguranja (polisa) od strane bankarskog službenika, ali u obzir treba uzeti više pokazatelja, i to:

- iznos premije po svakom osiguranju;
- prosečan iznos premije osiguranja za svakog bankarskog službenika;
- broj otkazanih ugovora o osiguranju;
- bruto i neto prihod od provizije za svakog bankarskog službenika.

Jedan od bitnijih, ako ne i najbitniji činilac, koji je važan za uspešnost saradnje je prodajna snaga banke – razvijenost distribucije banke. Veoma je bitno konstantno unapređivanje kanala distribucije banke, što predstavlja zadatak banke u kome je u velikoj meri može podržati i osiguravajuće društvo. Za banke je važno i konstantno unapređivanje unakrsne prodaje – prodaje paketa finansijskih usluga i usluga osiguranja, jer su banke veoma uspešne u pridobijanju novih klijenata. Većina stručnjaka iz oblasti bankoosiguranja preporučuje ekskluzivnu saradnju – banka prodaje proizvode osiguranja samo jednog osiguravajućeg društva.

Stepen razvijenosti saradnje iskazuje se kroz intenzitet i kvalitet integracije osiguranja u banke. Za visoki stepen integracije bitno je:

- posvećivati veliku pažnju bankoosiguranju stalnim dijalogom između banke i osiguravajućeg društva, koji može dovesti do brisanja granica između banke i osiguravajućeg društva;
- izbor modela prodaje – direktna gde prodaju vrše službenici banke (prodaja sa nižim troškovima), indirektna gde prodaju vrše stručnjaci za osiguranje (prodaja sa višim troškovima).

Potrebno je redovno pratiti operativnu saradnju u cilju identifikovanja slabosti i usklađivanja prema postavljenim ciljevima. Za uspešnost saradnje banke i osiguravajućeg društva neophodno je konstantno praćenje kretanja kompletnog tržišta i mogućnosti uključivanja novih poslova.

Ključni faktor dobrog poslovanja je zajedničko opredeljivanje ponude određenog broja proizvoda – paketa proizvoda, i spremnost na uključivanje dodatnih proizvoda shodno promenama na tržištu.

Na osnovu prethodnog izlaganja, zaključuje se da bankoosiguranje ne predstavlja samo prodaju proizvoda osiguranja na šalterima banke, već je u pitanju veoma složena saradnja koja podrazumeva angažovanje oba partnera u realizaciji projekta u cilju ostvarivanja svojih interesa i interesa klijenata.

4. BANKOOSIGURANJE U SVETU

Tokom poslednje dve decenije bankoosiguranje je postalo ključni distributivni kanal na mnogim tržištima osiguranja, zbog mogućnosti da se preko banaka klijentu ponudi više različitih finansijskih usluga odjednom. Najzastupljenije je na jugu Evrope, ali počinje da uzima maha i na tržištima u razvoju.

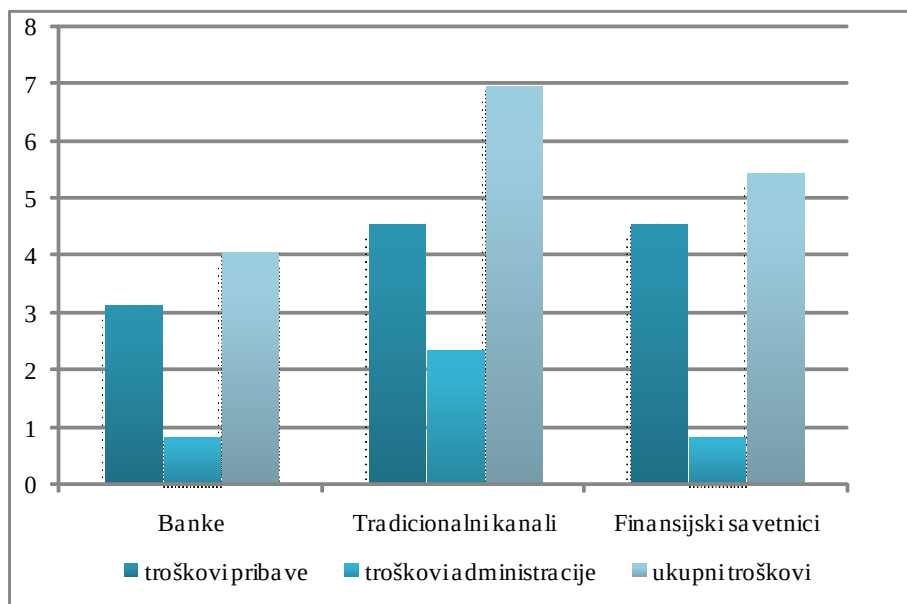
U određenim zemljama kao što su Italija, Španija i Francuska poreski tretman je do 1995. godine stimulisao razvoj proizvoda bankoosiguranja, posebno u Francuskoj gde su obezbeđivane poreske olakšice u visini do 25% premije osiguranja. Ovaj poreski tretman su iskoristili bankoosiguravači nudeći jednostavan proizvod niske cene, kao alternativu tradicionalnim i kompleksnim proizvodima koji su nuđeni od strane osiguravajućih društava. Nakon 1995. godine poreske olakšice su ukinute, ali je bankoosiguranje u Francuskoj povećalo udeo na tržištu i to sa 60% u 2001. godini na 64% u 2006. godini i to zbog visokog stepena elastičnosti.

Prodaja proizvoda osiguranja je visoka u zemljama gde su proizvodi relativno jednostavni, kao što su jednostavni „unit – linked“ proizvodi (investiciono životno osiguranje u kome je ulaganje direktno vezano za kretanje vrednosti investicione jedinice izabranog fonda i gde rizik investiranja preuzima osiguranik)¹⁷ i paketni proizvodi za pozajmice, depozite ili hipoteke. Kao primer možemo uzeti imovinska osiguranja, osiguranje kredita i hipotekarna osiguranja. U nekim zemljama, kao što su Velika Britanija i Holandija, došlo je do toga da je ograničen prodor bankoosiguranja, jer je tržište proizvoda osiguranja više naklonjeno kompleksnim proizvodima koji su prodavani preko brokerskog sektora.

¹⁷ Paunović, Marija (2007), *Novi proizvodi životnog osiguranja Unit – Linked proizvodi*, <http://aktuari.googlepages.com/UNITLINKEDproizvodisr.pdf>, str. 2. dana 17.09.2011. god.

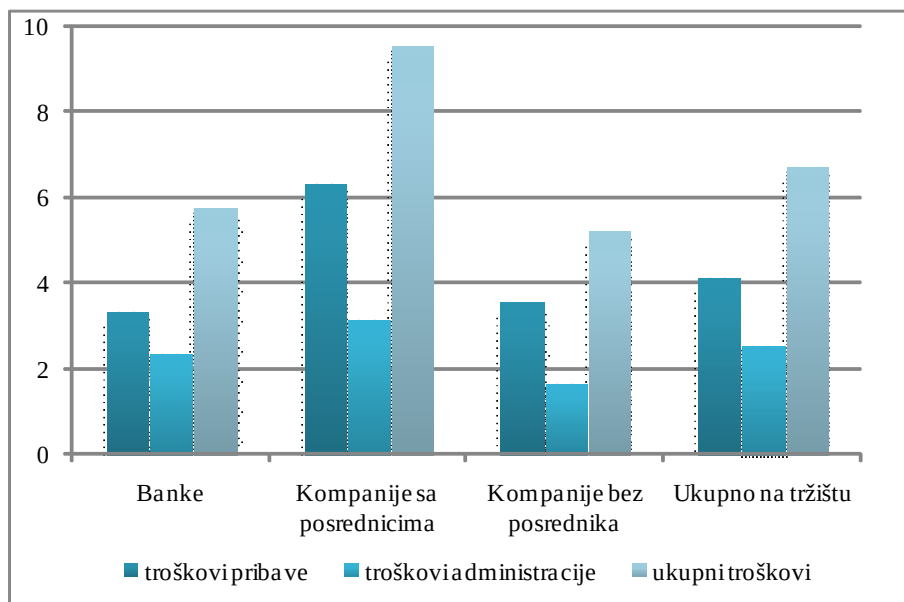
Bankoosiguranje je isplativije za osiguravajuća društva od tradicionalnih kanala kao što su agencije i brokeri. Ogromna prednost u distribuciji proizvoda preko banaka je odnos koji banka ima sa kupcima – klijentima. Ako za primer uzmemo prijavu klijenta za hipotekarni kredit, banka u ovom slučaju može pored svoje osnovne delatnosti (izdavanje kredita) klijentu ponuditi i osiguranje, čime banka ostvaruje dodatni prihod i smanjuje troškove prodaje. Takođe, sposobnost nivelisanja fiksnih troškova, poznatost brenda, česta interakcija sa klijentima i široka upotreba tehnologije, daju značajnu prednost bankoosiguranju nad ostalim distributivnim kanalima.

Kada je reč o bankoosiguranju, podaci o troškovima i profitabilnosti su ograničeni, ali prema raspoloživim podacima, bankoosiguranje prema ukupnim troškovima, ima prednost u odnosu na agente i finansijske savetnike (grafikon 1 i 2).



Grafikon 1: Odnos troškova kod životnog osiguranja (procenat bruto premije) u Italiji 2006.¹⁸

¹⁸ Swiss Reinsurance Company: Bancassurance: emerging trends, opportunities and challenges, *Sigma* br.5/2007., str. 8



Grafikon 2: Odnos troškova kod životnog osiguranja (procenat bruto premije) u Francuskoj 2005.¹⁹

Najveći prodor na tržišta bankoosiguranje je ostvarilo u Evropi, i to u sferi životnog osiguranja koje donosi više od polovine ukupnih premija na većini tržišta. Na tržištima Severne Amerike, bankoosiguranje je znatno manje razvijeno zbog restriktivnih propisa u pogledu prodaje osiguranja od strane banaka. U Australiji, bankoosiguranje je veoma razvijeno i to u životnom osiguranju, prvenstveno zbog toga što su bankarske grupacije preuzele mnoge kompanije koje se bave životnim osiguranjem. Takođe, bankoosiguranje je u razvoju i na tržištima u Aziji, centralnoj i istočnoj Evropi i Južnoj Americi.

¹⁹ Swiss Reinsurance Company: Op. cit, str. 9.

	Neživotna osiguranja				Životna osiguranja			
	Bankoosiguravači	Agenti	Brokери	Ostali	Bankoosiguravači	Agenti	Brokери	Ostali
SAD	/	/	/	/	2.0	/	/	/
Kanada	zanemarljivo	18.0	74.0	8.0	1.0	60.0	34.0	5.0
Brazil	13.3		71.6	/	55.0	/	30.0	/
Meksiko	10.0	25.0	50.0		10.0	←	90.0	→
Čile	18.8	←	81.2	→	13.0	←	87.0	→
Velika Britanija	10.0	4.0	54.0	32.0	20.3	~10,0	~65,0	~5,0
Francuska	9.0	35.0	18.0	38.0	64.0	7.0	12.0	17.0
Nemačka	12.0	57.0	22.0	9.0	24.8	27.1	39.4	8.7
Italija	1.7	84.2	7.6	6.5	59.0	19.9	9.4	11.7
Španija	7.1	39.5	28.3	25.2	71.8	15.4	5.4	7.4
Belgija	6.1	10.1	65.6	18.2	48.0	3.2	26.5	22.3
Portugalija	10.0	60.7	16.7	12.6	88.3	6.9	1.3	3.5
Poljska	0.6	58.2	15.7	25.5	14.4	39.7	4.3	41.6
Turska	10.0	67.5	7.8	14.7	23.0	30.1	0.8	46.2
Japan	/	92.9	0.2	7.0	/	/	/	/
Južna Koreja	4.0	49.7	0.9	45.4	8.5	←	91.5	→
Kina	/	45.4	2.0	52.6	16.3	←	83.7	→
Tajvan	/	62.0	30.0	8.0	33.0	11.7	6.6	48.7
Malezija	10.0	40.0	23.0	27.0	45.3	49.4	2.4	2.9
Australija	/	21.0	74.0	5.0	43.0	←	57.0	→

Tabela 2: Učešće bankoosiguranja na raličitim tržištima²⁰

Na tržištima koja su u razvoju bankoosiguranje je uglavnom zastupljeno u životnim osiguranjima i to u Južnoj Americi, centralnoj i istočnoj Evropi i Aziji, dok su rezultati u neživotnom osiguranju veoma skromni, osim u Južnoj americi gde su rezultati u prodaji neživotnih osiguranja prethodili razvoju životnih osiguranja.

	Životna osiguranja		Neživotna osiguranja	
	Trenutan razvoj	Promene od 2000.	Trenutan razvoj	Promene od 2000.
Severna Amerika	nisko	srednje visoko	nisko	srednje visoko
Južna Amerika	nisko do srednje	visoko	nisko	visoko
Evropa	visoko	beznačajno	nisko	srednje visoko
Centralna i Istočna Evropa	nisko	visoko	nisko	beznačajno
Japan	nisko	visoko	nisko	visoko
Azija (bez Japana)	nisko do srednje	visoko	nisko	beznačajno
Srednji Istok	beznačajno	beznačajno	beznačajno	beznačajno
Afrika	nisko	beznačajno	nisko	beznačajno
Okeanija	visoko	beznačajno	nisko	srednje visoko

Tabela 3: Promene u razvoju bankoosiguranja posle 2000. god.²¹

²⁰ Swiss Reinsurance Company: Op. cit, str. 11.

²¹ Ibidem, str. 12.

Ukoliko se posmatra samo tržište Evrope, dolazi se do zaključka da je bankoosiguranje najznačajniji distributivni kanal za prodaju životnog i penzijskog osiguranja, međutim, dolazi i do napretka u prodaji neživotnih osiguranja. U prodaji životnog osiguranja banke su dominantni kanal prodaje, i to u Španiji sa 72%, Francuskoj sa 64%, Italiji sa 59% i Belgiji sa učešćem od 48%. U određenim zemljama ovo učešće je mnogo manje i to u Nemačkoj (25%), Velikoj Britaniji (20%), Holandiji (19%) i Švajcarskoj (2%).²²

Kada su u pitanju neživotna osiguranja, bankoosiguranje ima manji udeo na tržištima Evrope, obzirom da agencije i brokeri i dalje predstavljaju dominantni kanal prodaje za ove vrste osiguranja. Udeo bankoosiguranja se kreće od 1,7% u Italiji, do 7,1% u Španiji.²³ Na pojedinim evropskim tržištima banke su relativno skoro počele da nude proizvode neživotnog osiguranja, kao što su imovinska i kreditna osiguranja, koje je lakše prodati kroz pakete proizvoda ili putem unakrsne prodaje sa osnovnim bankarskim proizvodima (hipotekarni i potrošački krediti).

Osiguranje domaćinstva predstavlja najznačajnije tržište za bankoosiguranje u većini zemalja Evrope, i to u Španiji (32%) i Velikoj Britaniji (26%). Udeo bankoosiguranja kod osiguranja motornih vozila je na veoma niskom nivou, uglavnom ispod 5%, osim u Francuskoj gde je udeo 8,3% i Belgiji 5,9%.²⁴

Glavni razlozi za slabu distribuciju proizvoda neživotnih osiguranja preko banaka su nedostatak znanja o proizvodima, smatranje da su rezultati prodaje neživotnih proizvoda osiguranja promenljivi u odnosu na rezultate prodaje bankarskih proizvoda i proizvoda životnih osiguranja, kao i veći broj šteta u odnosu na životna osiguranja.

²² Swiss Reinsurance Company: Op. cit., str. 13.

²³ Ibidem str. 15.

²⁴ Ibidem

Veća popularnost se javila početkom 90 – tih godina, kada su banke počele sa prodajom imovinskih osiguranja. U Francuskoj se, u periodu od 1994. do 2006. godine, javio porast sa 4% na 9%. Kao primer možemo uzeti „Sogessur“ koji je proizvode osiguranja prodavao ekskluzivno kroz mrežu „Société Générale“ banke. Za bankoosiguranje je takođe zanimljivo osiguranje motornih vozila, obzirom da je ovo osiguranje najveće po obimu na većini tržišta. Iako je učešće bankoosiguranja tj. distribucije proizvoda osiguranja motornih vozila putem banaka malo (u Italiji 1,1%, u Francuskoj 8,3%), očekuje se porast u predstojećim godinama.²⁵

Ukoliko se sagledava status bankoosiguranja na području Balkana, jako su zanimljivi rezultati na tržištu Hrvatske. Kao primer možemo uzeti „Erste VIG“ osiguravajuće društvo, kod koga se prodaja proizvoda i usluga zasniva isključivo na banci kao kanalu prodaje. Ovo osiguravajuće društvo prodaje isključivo jedan proizvod – životno osiguranje kroz ovaj kanal i to samo putem jedne banke. Efikasnom prodajom ostvareni su izuzetni rezultati. U toku 2009. godine je ostvarena bruto premija u iznosu od 12.100.000 evra. Obzirom da ovo društvo ima 31 zaposlenog, premija po zaposlenom banke iznosi 390.000 evra. Posmatrajući ostvarenu premiju po zaposlenom, dolazi se do zaključka da je ovo društvo, isključivo kroz kanal bankoosiguranja, ostvarilo jednu od najvećih premija po zaposlenom posmatrajući sva osiguravajuća društva na tržištu, i to nakon samo par godina primene ovog kanala prodaje. Za ovakve rezultate je zaslužan sistem edukacije bankarskih službenika, kao i redovan obilazak i kontrola poslovnica banaka i zaposlenih banke od strane lica zaposlenih u osiguravajućem društvu. Takođe se konstantno vrši edukacija zaposlenih banke.²⁶

²⁵ Swiss Reinsurance Company: Op. cit., str. 35.

²⁶ Bertoncelj, Snježana (2010), Vrijeme bankoosiguranja tek dolazi, *Svijet osiguranja*, broj 3

5. BANKOOSIGURANJE U SRBIJI

Poslovna saradnja između banaka i osiguravajućih društava uspostavljena je pre stvaranja zakonskog okvira za bankoosiguranje u Srbiji. Predmet saradnje su proizvodi osiguranja koje banka, uglavnom u svojstvu ugovarača osiguranja, obezbeđuje svojim klijentima. U paketu sa bankarskim proizvodima (tekući računi, platne kartice, krediti), uključeni su proizvodi: osiguranje imovine, putničko zdravstveno osiguranje, dobrovoljno zdravstveno osiguranje.

Početak razvoja bankoosiguranja u Srbiji vezan je za zakonsku regulativu i stupanje na snagu Zakona o bankama,²⁷ kojim se bankama dozvoljava da obavljaju poslove zastupanja u osiguranju (član 4. pomenutog Zakona), kao i za Odluku o bližim uslovima za davanje bankama saglasnosti za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju koju je donela Narodna Banka Srbije, kao nadzorni organ za delatnost banaka i osiguranja.²⁸

Shodno napred navedenom, banke mogu dobiti dozvolu za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju (prodaja proizvoda osiguranja), uz uslov da bankarski službenici dobiju licencu po položenom ispitu koji sprovodi NBS, tj. da se licenciraju za poslove zastupanja u osiguranju. Trenutno je za ove poslove na tržištu Srbije licencirano 16 banaka (od 34 na tržištu) i to: Alpha Bank Srbija a.d., Banca Intesa a.d., Čačanska Banka a.d., Crédit Agricole Banka Srbija a.d., Credi Banka a.d., Erste Bank a.d., Hypo – Alpe – Adria Bank a.d., Jubmes Banka a.d., Komercijalna Banka a.d., Otp Banka Srbija a.d., Piraeus Bank a.d., Privredna Banka Beograd a.d., Raiffeisen Banka a.d., Razvojna Banka Vojvodine a.d., Société Générale Banka Srbija a.d., Unicredit Bank Srbija a.d., Volksbank a.d. i Eurobank EFG a.d.²⁹

²⁷ Zakon o bankama, *Službeni glasnik RS* broj 107/2005

²⁸ Odluka o bližim uslovima za davanje bankama saglasnosti za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju, *Službeni glasnik RS* broj 57/2006

²⁹ Nadzor osiguranja, *Narodna banka Srbije*, http://www.nbs.rs/internet/cirilica/60/60_1/60_1_6.html dana 05.12.2011. god.

U cilju obavljanja poslova bankoosiguranja, napred navedene banke su uspostavile poslovnu saradnju sa društvima za osiguranje na našem tržištu. Na osnovu pribavljenih informacija i promovisane saradnje, sledećom tabelom je prikazana poslovna veza banaka i društava za osiguranje.

Red. br.	Banka	Osiguravajuće društvo
1.	Alpha Bank Srbija a.d.	• Axa a.d.
2.	Banca Intesa a.d.	• Delta Generali a.d.
3.	Čačanska Banka a.d.	• Dunav osiguranje a.d.o. • Grawe a.d. • Wiener Stadtische osiguranje a.d.
4.	Crédit Agricole Banka Srbija a.d.	• Axa a.d.
5.	Credy Banka a.d.	• Dunav osiguranje a.d.o. • Takovo a.d. • Delta Generali a.d. • Triglav Kopaonik a.d.
6.	Erste Banka a.d.	• Wiener Stadtische osiguranje a.d.
7.	Hypo – Alpe – Adria Bank a.d.	• Grawe a.d.
8.	Jubmes Banka a.d.	• nepoznato
9.	Komercijalna Banka a.d.	• Dunav osiguranje a.d.o.
10.	OTP Banka a.d.	• Basler a.d.
11.	Piraeus Bank a.d.	• Metlife a.d.
12.	Privredna Banka Beograd a.d.	• Dunav osiguranje a.d.o.
13.	Raiffeisen Banka a.d.	• Uniqa a.d.
14.	Razvojna Banka Vojvodine	• DDOR osiguranje a.d.
15.	Société Générale Banka Srbija	• Societe Generale osiguranje a.d.
16.	Unicredit Bank Srbija a.d.	• Wiener Stadtische osiguranje a.d.
17.	Volksbank a.d.	• AMS osiguranje a.d. • Wiener Stadtische osiguranje a.d. • Delta Generali a.d.
18.	Eurobank EFG a.d.	• Delta Generali a.d. • Wiener Stadtische osiguranje a.d.

Tabela 4: Pregled saradnje učesnika na tržištu bankoosiguranja u Srbiji

Banke svojim klijentima nude kako životna tako i neživotna osiguranja. U ponudi su:

- osiguranje nezgode,
- osiguranje imovine fizičkih i pravnih lica,
- putničko zdravstveno osiguranje,
- automobilska odgovornost i kasko osiguranje motornih vozila,
- pomoć na putu,
- zdravstveno osiguranje,
- vinkulirane polise osiguranja za hipotekarne kredite,
- mešovito i riziko osiguranje,
- osiguranje života kod stambenih kredita.

Najznačajnija razlika između bankoosiguranja u zemlji i inostranstvu je ta što se u Srbiji ovaj kanal prodaje proizvoda osiguranja uspešnije primenjuje za prodaju neživotnih osiguranja i kao takav je u usponu, dok se proizvodi životnih osiguranja slabije prodaju iz razloga niskog nivoa razvoja ovih vrsta osiguranja usled istorijskih razloga (inflacija, ratovi) i toga da polisa životnog osiguranja najčešće nije obavezan element uz kreditne proizvode.

Na tržištu Srbije, bankoosiguranje je tek na početku razvoja. Kod banaka je preovlađujući stav da je bankoosiguranje niskoprofitabilan posao, stoga nisu zainteresovane za razvoj ovog kanala prodaje. Razvoju bankoosiguranja ne doprinose ni korisnici jer još uvek nemaju izražen interes za raznim vrstama osiguranja koja se nude na tržištu. Društva za osiguranje su još uvek usmerena na svoju prodajnu mrežu, pritom problem predstavljaju i softverska rešenja za obavljanje poslova bankoosiguranja.

Jedna od prvih banaka koja je počela distribuciju proizvoda bankoosiguranja je Raiffeisen Banka a.d. u saradnji sa osiguravajućim društvom Uniqa a.d. U ponudi su, kako neživotna, tako i životna osiguranja. Od neživotnih, klijenti mogu kupiti polisu osiguranja nekretnine koja služi kao predmet obezbeđenja stambenog kredita Raiffeisen banke. Od životnih, klijenti mogu odabrati jedan od paketa koji su kreirani od strane osiguravajućeg društva, koji predstavljaju i vid štednje i osiguranje u slučaju smrti, kao i riziko polisu osiguranja.

Među domaćim učesnicima na tržištu, izdvaja se saradnja kompanije „Dunav osiguranje“ a.d.o. i Čačanske Banke a.d. Početak prodaje polisa osiguranja na šalterima banke je otpočeo meseca jula 2008. godine. Banka u svojstvu zastupnika osiguravajućeg društva klijentima, pored bankarskih proizvoda, nudi i proizvode neživotnih osiguranja kao što su putničko zdravstveno osiguranje, osiguranje imovine, osiguranje vozila – autokasko i osiguranje od automobilske odgovornosti. Banka je lider u pružanju bankarskih usluga u regionu zapadne Srbije, fokusirana na saradnju sa malim i srednjim preduzećima i stanovništvom.

U javnosti nisu dostupni podaci o efektima saradnje, odnosno visini premije ostvarene putem bankoosiguranja. Međutim, zaključak je da razvoj bankoosiguranja na finansijskom tržištu Srbije ima perspektivu.

Za uspeh bankoosiguranja potrebni su sledeći ključni elementi:

- menadžmenti banke i osiguravajućeg društva moraju razumeti važnost projekta bankoosiguranja;
- partnerstvo između banke i osiguravajućeg društva mora biti dugoročno;
- u procesu saradnje moraju se razviti modeli prodajne strategije – vrsta saradnje, kanali distribucije, vrsta ponuda;
- proizvodi se specijalno kreiraju;
- postojanje IT podrške;
- stalan proces edukacije i sistem nagrađivanja bankarskih službenika;
- razvijanje sistema unakrsne prodaje bankarskih proizvoda i proizvoda osiguranja.

Takođe, neophodno je izvršiti kvalitetnu analizu baze podataka banke o klijentima, tj. izvršiti segmentaciju klijenata po dohotku, starosti, načinu zaposlenosti jer su klijenti različitih segmenata u suštini kupci različitih bankarskih proizvoda i proizvoda osiguranja.

Kvalitetno izvršenom segmentacijom klijenata banke određuje se distribucija – način pristupa i prodaje proizvoda klijentu. Za klijente sa niskim potrebama primenjuje se integrisana distribucija – prodaja na šalteru. Za klijente veće finansijske moći, prodaju proizvoda osiguranja obavljaju specijalisti u osiguranju, jer su ovi klijenti veoma svesni svojih potreba. VIP klijente sa jasnim idejama koji imaju potrebu za kompleksnijim proizvodima osiguranja opslužuju finansijski planeri – bankarski savetnici.

Za kreiranje proizvoda osiguranja za svaki segment klijenata su ključni faktori:

- jednostavnost proizvoda osiguranja koje je neophodno da razumeju i službenik banke i klijent – jednostavni uslovi i upitnik za preuzimanje rizika, kao i plaćanje premije;
- brzina – administriranje polise, trajanje prodaje polisa od par minuta do maksimum pola sata
- usluga – postojanje Call centra kojem se obraćaju klijenti za informacije i nedoumice, kao i marketing.

Uobičajene greške koje se javljaju su nerazumevanje i nedovoljno investiranje u projekat, nerealna očekivanja pošto je neophodno saradnju graditi postepeno, neprevazilaženje razlike u kulturi poslovanja, nedovoljna obučenost bankarskih službenika, kao i to da proizvodi osiguranja koji će se prodavati preko banke nisu prilagođeni zahtevima nove klijentele.

6. FUNKCIONISANJE BANKOOSIGURANJA U SRBIJI

6.1. ZAKONSKI OSNOV

Na osnovu člana 143. „Zakona o osiguranju“ („Službeni Glasnik RS“ br.55/2004) koji glasi: „Narodna banka Srbije donosi propise radi sprovođenja odredaba ovog zakona.“, guverner Narodne banke Srbije donosi „Odluku o sprovođenju odredaba zakona o osiguranju koje se odnose na izdavanje dozvola i saglasnosti Narodne banke Srbije“ („Službeni Glasnik RS“ br.42/2005, Odluka br.41 od 17. maja 2005.), na osnovu koje NBS izdaje dozvole i saglasnosti. Odredbe ove odluke se primenjuju na društvo za osiguranje, posredovanje i zastupanje, kao i fizičko lice – preduzetnika, agencije za pružanje drugih usluga u osiguranju i drugo pravno lice koje ima posebno organizovan deo za pružanje drugih usluga u osiguranju.

Na osnovu „Zakona o bankama“ koji se primenjuje od 01. oktobra 2006. godine („Službeni Glasnik RS“ br.107/2005), bankama se omogućava da se bave poslovima zastupanja u osiguranju uz prethodnu saglasnost NBS. Primenom člana 4., stav 3. „Zakona o bankama“ koji glasi: „Bliže uslove i način davanja i oduzimanja saglasnosti iz stava 2. ovog člana propisuje Narodna banka Srbije.“, guverner Narodne banke Srbije donosi „Odluku o bluzim uslovima za davanje bankama saglasnosti za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju“ („Službeni Glasnik RS“ br.57/2006, Odluka br.81 od 30. juna 2006.).

6.2. AKTIVNOSTI ZA UVOĐENJE BANKOOSIGURANJA

6.2.1. FORMIRANJE TIMA ZA SARADNJU

Jedan od vitalnih uslova za ostvarivanje saradnje na polju bankoosiguranja između banke i osiguravajućeg društva je formiranje tima za saradnju. Svrha je upoznavanje članova tima iz različitih sfera poslovanja, sa ciljem njihovog međusobnog upoznavanja i ostvarivanja tesne saradnje na poslovima od velikog značaja za funkcionisanje bankoosiguranja. Članovi tima su nadležni za poslovno odlučivanje u svim aktivnostima poslovanja.

Potrebno je definisati osobe – članove tima koji će zastupati interese banke i društva u sledećim aktivnostima:

• Izrada programa i plana obuke	• Marketing
• Tehnologija rada	• Računovodstvo
• IT podrška	• Operativa – zaduženje/razduženje obrazacastorevidencije (polise) i fakturisanje provizije
• Pravni poslovi – ugovor, registracija	• Otvaranje računa kod banke od stranaosiguravajućeg društva za uplatu premiosiguranja
• Razvoj proizvoda – uslovi, tarife, procedure	• Koordinacija aktivnosti

Tabela 5: Aktivnosti za uvođenje bankoosiguranja u poslovanje

6.2.2. DEFINISANJE STRATEŠKIH CILJEVA I POSLOVNI PLAN

Obzirom na obostranu zainteresovanost, uspostavlja se saradnja između banke i osiguravajućeg društva u segmentu bankoosiguranja sa ciljem da partnerstvo bude dugoročno, profitabilno, strateško i inovativno sa fokusom na klijenta. Ulažući svoj brend, bazu klijenata i distributivnu mrežu u saradnju sa osiguravajućim društvom, cilj banke je dodatni prihod putem provizije, širenje poslovnog portfelja, povećanje profitabilnosti prodajne mreže i lojalnosti klijenata, unapređenje prodajne kulture i povećanje konkurentnosti na tržištu. Osiguravajuće društvo pruža brend, ekspertizu u osiguranju i kapacitet nošenja rizika, pri čemu je cilj novi kanal prodaje, tj. mogućnost za ostvarenje prihoda i smanjenje troškova, kao i prostor za inovaciju proizvoda.

Definisanje strateških ciljeva podrazumeva definisanje načina prodaje, segmentacije baze klijenata, izbora proizvoda, IT sistem, obuku i motivaciju (stimulaciju) bankarskih službenika, marketing, kao i rokove za definisanje pomenutog.

Prethodno pomenutom Odlukom br.41 NBS („Službeni Glasnik RS“ br.42/2005), za potrebe dobijanja licence za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju, banka je u obavezi dostave poslovnog plana kao zastupnika, koga sačinjavaju zajednički banka i osiguravajuće društvo za period ne manji od tri godine. Poslovnim planom se definišu planirani prihodi i rashodi, očekivani rezultat poslovanja i ocena ekonomske opravdanosti.

Za planiranje polaznih osnova za izradu poslovnog plana, koriste se podaci o bazi klijenata (depoziti, katicе, krediti...), broj planiranih ugovora o osiguranju za sve vrste osiguranja sa iznosom premije osiguranja, pokazatelji iz poslovnog i akcionog plana banke, organizacija i plan razvoja poslovne mreže (filijale, ekspoziture...), kao i podaci o ljudskim resursima.

Plan za 20__ . godinu		
Vrsta osiguranja	Broj planiranih ugovora o osiguranju	Planirani iznos premije osiguranja
Osiguranje imovine od rizika požara (uz stambene kredite)	__ kom.	_____ din.
Osiguranje života – riziko (uz stambene kredite)	__ kom.	_____ din.
Osiguranje života – mešovito	__ kom.	_____ din.
Kasko osiguranje vozila	__ kom.	_____ din.
Osiguranje autoodgovornosti	__ kom.	_____ din.
Putničko zdravstveno osiguranje	__ kom.	_____ din.
Osiguranje nezgode i ostala osiguranja	__ kom.	_____ din.
Ukupno	__ kom.	_____ din.

Tabela 6: Primer planiranja broja ugovora o osiguranju

Napomena: planiranje broja ugovora se radi za jednu celu godinu, a najmanje tri godine

Pri planiranju prihoda, projektuju se podaci o visini zastupničke provizije – naknade koju banka ostvaruje za zaključene ugovore o osiguranju. Planiranje provizije se vrši na osnovu pripadajuće provizije za određenu vrstu osiguranja, koja je dogovorena između banke i osiguravajućeg društva.

Kod planiranja rashoda, planiraju se troškovi za obuku zaposlenih banke, polaganje stručnog ispita za dobijanje licence zastupnika u osiguranju koju mora imati svaki zaposleni banke tj. budući prodavac osiguranja, marketing, izradu softverske podrške, kao i troškovi po pitanju stimulacije zaposlenih banke za prodaju osiguranja.

Razlika planiranih prihoda i rashoda predstavlja očekivani rezultat poslovanja. Kod ocene ekonomske opravdanosti uzima se u obzir da se uvođenjem poslova zastupanja u osiguranju povećava lojalnost klijenata, širi asortiman instrumenata za obezbeđenje kredita čime se povećava sigurnost istih i povećava produktivnost službenika banke.

6.2.3. PROTOKOL O POSLOVNOJ SARADNJI U OBLASTI BANKOOSIGURANJA

Predmet Protokola o poslovnoj saradnji je razvoj poslovne saradnje između banke i osiguravajućeg društva, u smislu uvođenja proizvoda osiguranja u poslovanje banke. Obe strane tokom trajanja poslovnog procesa zajednički razvijaju proizvode osiguranja (životne i neživotne) u skladu sa potrebama, obavljaju edukaciju zaposlenih i snose troškove marketinških aktivnosti. Ovaj dokument nije obavezan.

6.2.4. PREDUGOVOR O ZASTUPANJU U OSIGURANJU

Predugovorom o zastupanju u osiguranju ugovorne strane utvrđuju međusobna prava i obaveze. Predmet Predugovora su poslovi zastupanja u osiguranju pri zaključivanju ugovora za određenu vrstu osiguranja, kako za životna, tako i neživotna osiguranja. Ugovaraju se vrste osiguranja koje će biti u ponudi banke, kao i visina novčane naknade – provizije za zaključene ugovore o osiguranju. Ovaj dokument se zaključuje u cilju izdavanja dozvole banci za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju od strane NBS, pritom se banka obavezuje da, po dobijanju dozvole, zaključi ekskluzivni Ugovor o zastupanju u osiguranju sa navedenim osiguravajućim društvom. Osiguravajuće društvo se može saglasiti da banka obavlja poslove zastupanja u osiguranju i za druga društva shodno članu 89. Zakona o osiguranju.

6.2.5. OBUKA BANKARSKIH SLUŽBENIKA ZA DOBIJANJE LICENCI

Jedan od uslova za prodaju proizvoda osiguranja preko banaka kao distributivnog kanala, je taj da svi zaposleni u banci koji će se baviti ovim poslovima, moraju kod Narodne banke Srbije položiti stručni ispit za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju, kako bi dobili licencu koja im omogućava bavljenje zastupničkim poslovima. Ovo je isti ispit i licenca koju moraju imati zastupnici prodaje osiguranja u agencijama i drugim zastupničkim firmama, i polaže se pismeno – testiranjem. Uslov za dobijanje zastupničke licence, u pogledu stručne spreme, je srednja stručna sprema. Dosadašnja praksa je pokazala da obuku treba da drže zaposleni osiguravajućeg društva, i to oni istaknuti, sa dugogodišnjom praksom i vrsnim poznavanjem kako važećih zakona, tako i delatnosti osiguranja.

6.2.6. POLAGANJE ISPITA ZA DOBIJANJE LICENCI

Narodna banka Srbije je 2006. godine donela „Odluku o sadržini i načinu polaganja stručnog ispita za obavljanje poslova posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju i načinu dokazivanja ispunjenosti drugih uslova za dobijanje ovlašćenja za obavljanje tih poslova“³⁰, kojom se definiše, između ostalog, i Stručni ispit koji obuhvata proveru znanja iz predmeta pravo osiguranja, obligaciono i privredno pravo, kao i osnove poslovanja društva za osiguranje.

Ispiti za dobijanje licenci u Republici Srbiji se održavaju dva puta u toku godine, u mesecu maju i novembru. Prijavljivanje se vrši do 15 – tog u mesecu koji prethodi mesecu polaganja ispita.

Kandidati za licencu su u obavezi dostave, uz prijavu koja se može naći na sajtu NBS, i sledeća dokumenta:

1. overenu kopiju diplome;
2. uverenje o prebivalištu – obavezno je da kandidat ima prebivalište na teritoriji Republike Srbije (Zakon o osiguranju – član 95. stav 2. tačka 1.);
3. izvod iz matične knjige rođenih – obavezno je da je kandidat punoletan (Zakon o osiguranju – član 95. stav 2. tačka 2.);
4. uverenje nadležnog trgovinskog suda – da kandidat nema zabranu obavljanja delatnosti (Zakon o osiguranju – član 95. stav 2. tačka 4.);
5. dokaz o plaćenju naknadi za polaganje stručnog ispita.

³⁰ Odluka br. 104, *Službeni glasnik RS* br. 80/2006

6.2.7. ZAHTEV ZA DOBIJANJE SAGLASNOSTI

Na osnovu dokumenta „Kako osnovati društvo za zastupanje u Srbiji“³¹ za izdavanje dozvole zastupniku u osiguranju, uz zahtev se podnosi i sledeće:

1. osnivački akt;
2. dokaz o indentitetu zastupnika u osiguranju (lično ime, broj lične karte i jedinstveni matični broj građana);
3. dokaz o prebivalištu zastupnika u osiguranju;
4. dokaz o uplati novčanog dela osnovnog kapitala;
5. dokaz o stručnoj spremi zastupnika u osiguranju;
6. dokaz da zastupnik u osiguranju u poslednje tri godine nije bio član uprave, nadzornog odbora ili nosilac posebnih ovlašćenja u pravnom licu nad kojim je sproveden postupak likvidacije, odnosno stečaja;
7. dokaz da zastupnik u osiguranju nije bezuslovno osuđivan na kaznu zatvora dužu od tri meseca;
8. dokaz nadležnog organa uprave o izmirenju poreza, ne stariji od šest meseci;
9. overena kopija rešenja nadležnog organa uprave o utvrđivanju i naplati poreza za tekuću, odnosno prethodnu godinu;
10. dokaz da zastupnik u osiguranju poseduje ovlašćenje za zastupanje u osiguranju;
11. poslovni plan;
12. predugovor ili ugovor o zastupanju sa društvom za osiguranje;
13. dokaz o kadrovskoj i tehničkoj osposobljenosti;
14. dokaz o povezanosti po osnovu kapitala ili na drugi način sa društvima za osiguranje, društvima za zastupanje u osiguranju ili društvima za posredovanje u osiguranju.

³¹ Kako osnovati društvo za zastupanje u Srbiji, *Narodna banka Srbije*, http://www.nbs.rs/export/sites/default/internet/latinica/60/60_3/osnivanje_zastupanje.pdf, dana 17.09.2011. god.

Na osnovu Odluke NBS ³², pravna lica (u ovom slučaju banke) koja poslove zastupanja u osiguranju obavljaju na osnovu posebnog zakona, uz zahtev za upis u registar podnose dokaz o upisu u registar pravnih lica, dokaze o kadrovskoj i tehničkoj osposobljenosti za obavljanje tih poslova (sa dokazom o broju zaposlenih koji imaju ovlašćenje za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju), akt o evidenciji polisa osiguranja i o načinu njihove prodaje, kao i ugovor o posredovanju, odnosno zastupanju zaključen s društvom.

Pored navedenih dokumenata, Odlukom NBS ³³, banke uz zahtev za dobijanje saglasnosti za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju dostavljaju sledeće:

1. dokaz da lica zaposlena u banci koja će obavljati poslove zastupanja u osiguranju imaju ovlašćenje za obavljanje tih poslova, u skladu sa Zakonom o osiguranju ³⁴;
2. odgovarajući dokaz da je u njenim poslovnim prostorijama vidno označeno mesto na kome se obavljaju poslovi zastupanja u osiguranju i istaknut naziv društva za osiguranje koje zastupa;
3. dokaz da u poslovnim knjigama vodi posebnu evidenciju o obavljanju poslova zastupanja u osiguranju i o društvima za osiguranje u čije ime i za čiji račun obavlja ove poslove, odnosno akt nadležnog organa banke kojim se utvrđuju osnovni elementi te evidencije, po vrsti osiguranja;
4. dokaz da je utvrdila interne procedure kojima je bliže precizirana obaveza banke da novčana sredstva i ostale instrumente plaćanja i obezbeđenja plaćanja koje je naplatila, odnosno preuzela od osiguranika, odnosno ugovarača osiguranja u ime i za račun društva za osiguranje uplati u korist tog društva istog dana, a najkasnije narednog radnog dana od dana naplate ili preuzimanja, odnosno da u istom roku preda ostale instrumente plaćanja i obezbeđenja plaćanja i da ih čuva na sigurnom mestu do isplate, odnosno predaje društvu za osiguranje, kao i da je utvrdila interne procedure zaštite dokumenata i informacija koje se odnose na klijente.

³² Odluka o sprovođenju odredaba zakona o osiguranju koje se odnose na izdavanje dozvola i saglasnosti Narodne banke Srbije br.41 od 17. maja 2005. godine, *Narodna banka Srbije, Službeni glasnik RS br.42/2005*

³³ Odluka o bližim uslovima za davanje bankama saglasnosti za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju br.81 od 30. juna 2006. godine, *Narodna banka Srbije, Službeni glasnik RS br.57/2006*

³⁴ *Narodna banka Srbije, Službeni glasnik RS br.55/2004 i br.61/2005*

Dobijanjem saglasnosti Narodne banke Srbije za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju stiču se uslovi da banka, nakon upisa u registar pravnih lica, otpočne sa obavljanjem poslova zastupanja u osiguranju.

6.2.8. UGOVOR O ZASTUPANJU U OSIGURANJU

Predmet Ugovora su poslovi zastupanja u osiguranju pri zaključivanju ugovora o osiguranju, kako za životna, tako i neživotna osiguranja, gde osiguravajuće društvo ovlašćuje banku – zastupnika da, po dobijanju dozvole za rad banke od strane NBS, u ime i za račun društva obavlja poslove zaključivanja ugovora o osiguranju i vrši naplatu premija za određene vrste osiguranja.

Društvo banci obezbeđuje svoje poslovne akte kao što su uslovi za osiguranje, premijske sisteme sa tarifama premija, uputstva za rad na poslovima zaključivanja ugovora o osiguranju, uputstvo stroga evidencija, postupke osiguranja itd.

Društvo se obavezuje da: izvrši obuku službenika banke – zastupnika za rad na poslovima zaključivanja ugovora o osiguranju, obaveštava banku o izmenama i dopunama poslovnih akata, zadužuje i razdužuje banku obrascima stroge evidencije, vrši kontrolu obavljenih poslova, obaveštava banku o greškama i propustima i načinu otklanjanja istih, kao i da isplaćuje naknadu – proviziju banci i obezbedi podršku informacionom sistemu banke.

Banka je u obavezi da, u poslovnim prostorijama gde obavlja poslove zastupanja u osiguranju, vidno istakne klijentima da je zastupnik osiguravajućeg društva, da poverene poslove obavlja odgovorno, ažurno i kvalitetno u skladu sa zakonima, odlukama i uredbama države i društva, da nepravilnosti ili greške u radu na poslovima zaključenja ugovora o osiguranju ispravi u skladu sa nalogom društva, poslovne akte društva čuva kao poslovnu tajnu, kao i da vodi evidenciju ugovora o osiguranju.

Ovim ugovorom, tj. aneksom ovog ugovora određuje se visina naknade – provizije koju banka ostvaruje po osnovu zaključenih ugovora o osiguranju. Naknada se banci isplaćuje samo ako su ovi poslovi obavljeni u skladu sa uputstvima osiguravajućeg društva.

6.2.9. OBUKA BANKARSKIH SLUŽBENIKA ZA PRODAJU OSIGURANJA

Za potrebe prodaje proizvoda osiguranja na šalterima banaka, potrebno je izvršiti obuku službenika banke koji će se baviti ovim poslovima. Službenici banke moraju biti obučeni za pojedine aspekte osiguranja, kao što su:

- karakteristike proizvoda;
- identifikovanje i pristup potencijalnom kupcu;
- osnovne potrebe za osiguranjem;
- osnovne primedbe klijenta;
- procedure;
- sistem nagrađivanja;
- kultura osiguravača;
- usluga klijentima – briga o kupcu.

Takođe je ovde dosadašnja praksa je pokazala da obuku treba da drže zaposleni osiguravajućeg društva sa dugogodišnjom praksom i vrsnim poznavanjem kako važećih zakona, tako i delatnosti osiguranja.

S obzirom da se obuka bankarskih službenika za prodaju osiguranja vrši i za životna i za neživotna osiguranja, najbolji model obuke je obuka po vrstama osiguranja koja će se prodavati na šalterima banke. Službenici banke se upoznaju sa uslovima, tarifama, uputstvima, sistemom obračuna premije i načinom popunjavanja polise. To podrazumeva da se obuka vrši na sledeći način (okvirna projekcija - primer):

1. dan – motorna vozila			
• autokasko	• delimični kasko (lom stakala)	• autoodgovornost	• pomoć na putu
2. dan			
• putno osiguranje	• putničko zdravstveno osiguranje	• osiguranje od nezgode	• bolesti i hirurške intervencije
3. dan			
• osiguranje imovine u vlasništvu fizičkih lica		• osiguranje stvari domaćinstva	
4. dan			
• osiguranje imovine u vlasništvu pravnih lica			
5. dan – životna osiguranja			
• riziko osiguranje	• mešovito osiguranje	• osiguranje uz stambeni kredit	
dodatno za određene vrste osiguranja			
• vinkulacija polisa – prenos prava na naknadu štete sa osiguranika na treće lica – korisnika vinkulacije (u ovom slučaju banka)			

Tabela 7: Primer obuke bankarskih službenika

S obzirom da je Protokolom o poslovnoj saradnji u oblasti bankoosiguranja definisano da se obuka službenika banke vrši zajednički između banke i osiguravajućeg društva, to podrazumeva da i troškove takođe snose zajedno. Ovo napominjemo jer ovaj trošak nije mali, obzirom da se ovde ubrajaju troškovi smeštaja (za službenike banke iz unutrašnosti), troškovi štampe materijala neophodnog za učesnike obuke, troškovi prevoza i dr.

6.2.10. IT PODRŠKA

Za razvoj bankoosiguranja od krucijalne važnosti je IT podrška, tj. informatičko povezivanje i usklađivanje tehnologije rada banke sa tehnologijom rada osiguravajućih društava, zbog specifičnosti pojedinih vrsta osiguranja. Neophodno je definisati organizaciju informatičke podrške za poslove bankoosiguranja, odnosno razraditi organizaciju informacionih sistema specijalizovanih za bankoosiguranje.

IT podrška, tj. informacioni sistem mora da poseduje:

- fleksibilnost – zahvaljujući pristupu putem interneta, lako i brzo se implementira na svakoj lokaciji;
- pouzdanost – promene proizvoda su odmah dostupne u celoj mreži zahvaljujući direktnom pristupu bazi podataka;
- stabilnost – zaposleni banke su naviknuti na aplikaciju koju koristi banka i sa povećanim komforom poslovanja, stoga je teško ostvariva promena na papirni režim rada ili na drugu aplikaciju;
- identitet – klijent oseća da je uslužen od strane banke, koji takođe daje banci udobnost kontrole kontakata klijenta (nisu uključeni agenti osiguranja);
- efikasnost – učiniti proces efikasnim i komfornim za svaku stranu primenom računarske tehnologije i interneta.

Proces koji se odvija između klijenta i zaposlenog na šalteru banke prilikom prodaje polise osiguranja građevinskih objekata i stvari domaćinstva vinkulirane u korist banke za potrebe stambenog kredita prikazuje se kao primer:

1. korak	bankarski službenik upoznaje klijenta sa proizvodima osiguranja
2. korak	bankarski službenik putem informacionog sistema popunjava ponudu sa osnovnim podacima i predaje je klijentu
3. korak	klijent od ovlašćenog sudskog procenitelja donosi procenu nepokretnosti i neophodnu dokumentaciju
4. korak	na osnovu pomenute dokumentacije bankarski službenik dopunjuje ponudu ostalim neophodnim podacima na kojoj će se naći potpis službenika i klijenta
5. korak	po odobravanju kredita od strane banke, bankarski službenik putem informacionog sistema izrađuje polisu na osnovu već unete ponude u informacioni sistem
6. korak	bankarski službenik potom izrađuje vinkulaciju baziranu na podacima u informacionom sistemu na osnovu već izrađene polise, i predaje klijentu uplatnicu putem koje klijent vrši plaćanje
7. korak	bankarski službenik štampa polisu i vinkulaciju u određenom broju primeraka na kojima će se naći potpis službenika i klijenta, klijent zadžava jedan primerak polise
8. korak	polisa, vinkulacija, uplatnica, kopija lične karte i dokumentacija o nepokretnosti podneta od strane klijenta se dostavlja osiguravajućem društvu – odeljenju za imovinska osiguranja od strane bankarskog službenika
9. korak	putem informacionog sistema zaposleni osiguravajućeg društva/banke, kod višegodišnjih osiguranja, obaveštava klijenta o datumu zaključenja polise, iznosu premije, datumu dospeća naplate zbog plaćanja premije za narednu godinu

Tabela 8: Proces između klijenta i službenika banke pri prodaji osiguranja

6.2.11. MARKETINŠKE AKTIVNOSTI

U smislu promocije bankoosiguranja kao prodaje proizvoda osiguranja na šalterima banke, potrebno je pokretanje teme bankoosiguranja u javnosti u saradnji sa medijima, kako bi se uvećalo interesovanje i javnost uputila u značaj ovakvog načina prodaje. To podrazumeva najavu saradnje između banke i osiguravajućeg društva u medijima putem konferencije za novinare i saopštenja za javnost. Poželjno je i organizovanje intervjua i oglašavanje u dnevnim novinama i nedeljnicima, kao i internet kampanja tj. promocija putem interneta.

Kako će se prodaja proizvoda osiguranja vršiti na šalterima banaka, potrebno je izvršiti obeležavanje – brendiranje prodajnih mesta banke, kao zastupnika osiguravajućeg društva, putem:

- nalepnica na šalterima;
- postavljanja visećih reklama u poslovnom prostoru banke;
- postavljanja promotivnog materijala osiguravajućeg društva, kao što su:
 - leci i flajeri za upoznavanje klijenata sa novim uslugama banke,
 - rolap – ovi,
 - oglasi,
 - plakati,
 - zastavice i dr.

Sadržaj i obim marketinških aktivnosti čine predmet dogovora između banke i osiguravajućeg društva i definiše se planom aktivnosti shodno postavljenim ciljevima.

6.2.12. IZVEŠTAVANJE

Proces izveštavanja obuhvata izradu izveštaja opšteg tipa i analitičkih izveštaja o efektima/rezultatima bankoosiguranja.

Izveštaji opšteg tipa treba da obezbede podatke o trenutnom razvoju bankoosiguranja i to u sferi tržišnog okruženja – aktivnosti konkurencije, zakona, proizvoda i distribucije. Sagledavajući aktivnosti, prilike i buduće izazove dolazi se do vitalnih informacija o tome kojim merama bi se poslovanje pospešilo i poboljšalo, u cilju formulisanja strategija za uvećanje prihoda na tržištu.

Takođe je potrebno pratiti i sačinjavati izveštaje o samoj saradnji u toku ugovornog procesa. Ovde se ubrajaju razni zaključci i izveštaji sa sastanaka obe ugovorne strane, ponude za zaposlene kako banke tako i osiguravajućeg društva po pitanju usluga koje pružaju po povlašćenim cenama, naredni koraci u realizovanju saradnje kao što su definisanje tima za saradnju, obuka zaposlenih banke za prodaju osiguranja, obeležavanje – brendiranje prodajnih mesta banke, evidencija kontakt osoba banke i osiguravajućeg društva za potrebe prodaje osiguranja, podrška informacionog sistema i dr.

Izrada izveštaja o efektima / rezultatima bankoosiguranja vrši se i u banci i u osiguravajućem društvu. Predmetni izveštaji podrazumevaju pripremu podataka o prodaji polisa preko šaltera banke. Neophodno je dnevno i mesečno praćenje realizacije i učinka zaposlenih prodajnih mesta banke. Najznačajniji podaci o učinku i realizaciji predstavlja fakturisana premija, naplaćena premija i broj zaključenih Ugovora o osiguranju na osnovu kojih se formira provizija – naknada banci. Kako se provizija banci razlikuje po vrstama osiguranja, neophodno je voditi evidenciju o premiji i broju polisa po vrsti osiguranja.

Navedeni podaci su neophodni:

- banci – zbog praćenja realizacije prihoda po osnovu prodatih polisa osiguranja i analize uspešnosti prodaje osiguranja po prodajnim mestima, u cilju preduzimanja adekvatnih mera za poboljšanje rezultata i planiranja strategije za naredni period poslovanja;
- osiguravajućem društvu – zbog utvrđivanja produktivnosti ovog kanala prodaje, uporednog pregleda troškova prodaje putem bankoosiguranja i ostalih kanala prodaje i zbog plaćanja naknade – provizije banci.

Shodno navedenom, pomenutim izveštajima mora da raspolaže i društvo za osiguranje i banka kako bi se prezentovali efekti saradnje menadžmentu i banke i osiguravajućeg društva, u cilju donošenja daljih strateških odluka.

Vrste izveštaja kreiraju banke i osiguravajuća društva shodno svojim potrebama. U daljem tekstu prikazujemo po jedan primer izveštaja koji je potreban banci i osiguravajućem društvu:

- banci – u cilju praćenja realizacije prodaje proizvoda osiguranja po prodajnim mestima, vrsti osiguranja i ostvarenoj proviziji za određeni vremenski period;
- osiguravajućem društvu – u cilju praćenja prodaje proizvoda osiguranja putem banke po vrsti osiguranja (broj i premija) i obračunate provizije.

Izveštaj za period: _____ Vrsta osiguranja: _____						
Red. Br.	Prodajno mesto	Fakturisana premija	Naplaćena premija	Broj polisa	Provizija (%)	Iznos provizije
1.	Filijala 1 (2 službenika)	0,00	0,00	0	___%	0,00
		0,00	0,00	0	___%	0,00
2.	Filijala 2	...	...	...	...	...
3.	Filijala 3	...	...	...	...	...
Ukupno		0,00	0,00	0	/	0,00
Broj prodajnih mesta: _____ Broj prodavaca: _____						

Tabela 9: Primer izveštaja banke za prodaju osiguranja

Banka	Kvartal	Mesec	Vrsta osiguranja	Fakturisana premija	Naplaćena premija	Broj osiguranja	Provizija (%)	Iznos provizije
Banka A	I	I	Autokasko	0,00	0,00	0	__%	0,00
			Putničko zdravstveno osiguranje	0,00	0,00	0	__%	0,00
			Pomoć na putu	0,00	0,00	0	__%	0,00
		II	...	...	...	...	...	...
		III	...	...	...	...	...	...
Ukupno Banka A				0,00	0,00	0	/	0,00
Banka B	I	I	Autokasko	0,00	0,00	0	__%	0,00
			Putničko zdravstveno osiguranje	0,00	0,00	0	__%	0,00
			Pomoć na putu	0,00	0,00	0	__%	0,00
		II	...	...	...	...	...	...
		III	...	...	...	...	...	...
Ukupno Banka B				0,00	0,00	0	/	0,00
Ukupno Bankoosiguranje				0,00	0,00	0	/	0,00

Tabela 10: Primer izveštaja osiguravajućeg društva za prodaju osiguranja u bankama

7. BANKOOSIGURANJE – KONKURENTNI PROIZVODI

Najčešći i najzastupljeniji oblik saradnje banaka i osiguravajućih društava u razvijenim zemljama u oblasti bankoosiguranja odnosi se na proizvode životnih osiguranja.

S obzirom da većina oblika životnih osiguranja, osim osiguravajuće zaštite ima i štedni karakter, postoji sličnost ovog proizvoda sa proizvodom banke – bankarskom štednjom. Karakteristike ovih proizvoda svedoče i o njihovoj različitosti i značaju za klijente, što detaljno objašnjavamo u daljem izlaganju.

7.1. ULOG NA ŠTEDNJU – BANKARSKA ŠTEDNJA

Odnos između banke – depozitara i klijenta banke – deponenta predstavlja ugovor o depozitu, gde se banka obavezuje da primi na čuvanje novac, dragocenosti ili hartije od vrednosti od klijenta na određeni vremenski period, nakon čega je u obavezi da klijentu iste vrati, uz obavezu klijenta da banci plati ugovorenu naknadu. Depozitni poslovi su, prema Zakonu o bankama, ekskluzivni bankarski poslovi kojima se niko sem banaka ne može baviti.

Posmatrajući pravo koje banka ima na deponovanim sredstvima, postoje pravi i nepravi depoziti. Kod pravog depozita, banka ima pravo državine ali nema pravo svojine nad stvarima, tako da je u obavezi klijentu vratiti iste stvari koje je od njega primila kao depozit. Ova vrsta depozita je prevaziđena, dok se ovde ubrajaju nenovčani depoziti i ugovor o sefu. Kod nepravog depozita, banka se može služiti sredstvima – novcem koji je dobila na čuvanje, jer je u obavezi klijentu vratiti istu vrstu, količinu i vrednost deponovanih sredstava. Ovde se ubrajaju bankarski novčani depoziti, ulog na štednju i tekući račun.

Posmatrajući vreme čuvanja depozita, postoje depoziti po viđenju (štedni depoziti) i oročeni depoziti. Kada su u pitanju depoziti po viđenju, klijent u svakom trenutku može tražiti povraćaj sredstava jer vreme čuvanja i otkazni rok nisu utvrđeni. Klijent samo ima obavezu da najavi banci povraćaj sredstava. Ukoliko to ne učini banke imaju mogućnost primene penala, kao što je otpis kamate za nekoliko meseci. Kod oročenih depozita, otkazni rok je utvrđen.

Posmatrajući predmet depozita, postoje novčani i nenovčani depoziti. Prema Zakonu o obligacionim odnosima, u bankarske novčane depozite se ubrajaju novčani depozit i ulog na štednju, dok se u nenovčane depozite ubrajaju hartije od vrednosti.

Ugovor o novčanom depozitu je prema zakonu bankarski posao, kod koga se banka obavezala da primi, a deponent da položi kod banke određeni novčani iznos, na kome banka stiče pravo svojine, a time i ovlašćenje raspolaganja, uz obavezu banke da deponovani novac vrati prema uslovima predviđenim u ugovoru.³⁵

Kod ovog ugovora deponent gubi svojinu nad novcem ali stiče pravo potraživanja prema banci na isti iznos uvećan za kamatu, dok banka stiče pravo korišćenja uz obavezu vraćanja novca deponentu. Ovi depoziti su povoljniji za banke. Prikupljanjem ovih slobodnih sredstava od pravnih lica (privrednih subjekata) i fizičkih lica, banke stvaraju novčana sredstva neophodna za druge poslove, kao što su kreditni poslovi.

Po zaključivanju ugovora o novčanom depozitu, banka ima sledeće obaveze:

- otvaranje i vođenje računa novčanog depozita – redovna obaveza banke, upisuju se sva potraživanja i dugovanja poslovanja banke i klijenta, kao i klijenta i trećih lica;
- izvršavanje deponovanih naloga – dužnost banke da vrši isplate sa računa do visine raspoloživih sredstava po nalogima klijenta;
- obaveštavanje – obaveza banke o uplatama i isplatama sa računa;
- vraćanje novčanog iznosa – osnovna obaveza banke da klijentu vrati isti iznos koji je primila prema dogovorenim uslovima;
- plaćanje kamate – plaćanje naknade od strane banke za usluge korišćenja deponovanog novca.

Po zaključivanju ugovora o depozitu, klijent ima sledeće obaveze:

- polaganje ugovorenog novčanog iznosa – obaveza klijenta da položi dogovoreni novčani iznos;
- pokriće i plaćanje kamate po dugovnom saldu – obaveza klijenta samo u slučaju negativnog salda na računu depozita nastalog zbog naloga klijenta.

³⁵ Spirović – Jovanović, Lucija; Milenković – Kerković, Tamara; Op. cit., str. 235.

Zaključivanjem ugovora o ulogu na štednju, tj. predajom novca, klijent – deponent ulaže novčana sredstva. Banka raspolaže novčanim sredstvima uloženim od strane klijenta, uz obavezu da ta novčana sredstva vrati uz kamatu nakon isteka određenog vremenskog perioda. Kamata i period vraćanja novčanih sredstava određeni su samim ugovorom o ulogu na štednju.

Razlike između novčanih depozita i uloga na štednju su sledeći:

	Novčani depozit	Ulog na štednju
Učesnici	• banke • pravna i fizička lica	• banke i štedno – kreditne organizacije • fizička lica
Praćenje stanja sredstava deponenta	• račun	• štedna knjižica
Mogućnost pasivnog salda	• da	• ne
Obaveze	• Banka • deponent	• banka
Mesto plaćanja	• banka u kojoj je račun otvoren	• bilo koja poslovnica banke • korespondentske banke

Tabela 3: Razlike između novčanih depozita i uloga na štednju ³⁶

Po zaključenju ugovora o ulogu na štednju banka se obavezuje da:

- izda štednju knjižicu;
- prima i vrši isplate, uz upisivanje u štednu knjižicu;
- jednom godišnje plaća kamatu čija visina zavisi od vrste uloga, u onoj valuti koja je definisana samim ugovorom.

Štedna knjižica je dokument – pismena isprava, koju banka izdaje deponentu, u koju se unose uplate i isplate po ugovoru o ulogu na štednju i predstavlja dokaz postojanja samog ugovora i uloga na štednju. Dokaz o uplatama i isplatama predstavljaju upisi u štednu knjižicu potpisani od strane ovlašćenog lica i pečatirani od strane banke. Takođe, služi kao vrsta legitimacije deponenta ispred banke.

³⁶ Spirović – Jovanović, Lucija; Milenković – Kerković, Tamara: Op. cit., str. 238.

7.2. OSIGURANJE ŽIVOTA

„Osiguranje života je kombinacija štednje i osiguranja. Ovo osiguranje predstavlja dugoročnu namensku štednju, pa se radi toga i razlikuje od drugih vrsta osiguranja. Zatim, razlika se ogleda i u tome što kod osiguranja života u svakom slučaju dolazi do obaveze osiguravača da izvrši isplatu osigurane sume, i to po isteku ugovorenog roka trajanja osiguranja ili posle smrti osiguranog lica ako smrt nastupi u toku trajanja osiguranja.“³⁷

„Osiguranje života predstavlja oblik zaštite osiguranika ili njemu bliskog lica za slučaj nesreće koja ga može zadesiti. Na ovaj način čovek se na vreme obezbeđuje od rizika smrti, odnosno gubitka ili smanjenja sposobnosti privređivanja. Životno osiguranje otklanja štetne posledice oba rizika. Iako dugo zabranjivano, zbog objašnjenja da je nemoralno izvlačiti korist od smrti ili nezgode, danas je ugovor o životnom osiguranju opšte prihvaćen u svim pravnim sistemima.“³⁸

Obzirom da državni penzioni fondovi i u razvijenim društvima sve teže podnose opterećenje sve većeg broja penzionera, životnim osiguranjima (za slučaj doživljenja pre svega) i privatnim penzijskim osiguranjem se vrši korigovanje sistema penzijskog osiguranja. Ovo čini socijalnu funkciju životnog osiguranja. S obzirom na dugoročnost životnih osiguranja, plaćanjem premija životnih osiguranja formiraju se sredstva koja se mogu upotrebiti za investiranje i kreditiranje, što je značajno za razvoj privrede zemlje. Osim navedenog, polisa životnog osiguranja može se upotrebiti kao mera obezbeđenja kredita, što pak obezbeđuje sredstva za ulaganje.

U većini zemalja Evropske Unije³⁹, životnim osiguranjima se pridaje veliki značaj obzirom da ova osiguranja imaju veliki značaj za privredu neke zemlje tako što se vrši stimulisanje ove vrste osiguranja putem oslobađanja od plaćanja poreza.

³⁷ Marović, Boris; Mrkšić, Dragan: Op. cit., str. 265.

³⁸ Mrkšić, Dragan; Petrović, Zdravko; Ivančević, Katarina: Op. cit., str. 262

³⁹ Ćurković, Marijan (1998): Ugovor o životnom osiguranju, *Svijet osiguranja*, broj 1, Životna osiguranja su oslobođena plaćanja poreza u Danskoj, Nemačkoj, Holandiji, Portugaliji, Španiji, Velikoj Britaniji, Finskoj, Islandu, Švedskoj i Švajcarskoj.

„Ugovor o osiguranju života je ugovor kojim se osiguravač obavezuje da osiguraniku ili licu koga on odredi, isplati određenu sumu ili rentu u slučaju smrti osiguranika ili osiguranog lica, ili u slučaju doživljavanja određenog vremena, a osiguranik se obavezuje da plati premiju osiguranja.“⁴⁰

Potrebno je razlikovati sledeće pojmove ugovora o osiguranju života:

- ugovarač osiguranja – lice koje zaključuje ugovor i plaća premiju;
- osiguravač – društvo za osiguranje;
- osiguranik – lice na čiji je život zaključeno osiguranje;
- korisnik osiguranja – lice kome pripada pravo na osiguranu sumu iz ugovora o osiguranju;
- premija osiguranja – novčani iznos koji osiguravaču plaća ugovarač osiguranja;
- osigurana suma – iznos koji osiguravač isplaćuje korisniku osiguranja na osnovu nastalog osiguranog slučaja;
- osigurani slučaj – događaj od koga zavisi isplata naknade po ugovoru o osiguranju;
- dobit – novčani iznos koji se godišnje pripisuje osiguranoj sumi;
- polisa osiguranja – pismena isprava o zaključenom ugovoru o osiguranju.

7.2.1. VRSTE ŽIVOTNIH OSIGURANJA

Uzevši u obzir način zaključenja ugovora o osiguranju, ugovor može biti zaključen sa ili bez lekarskog pregleda. Ukoliko se ugovor zaključuje sa velikim osiguranim sumama, uobičajeno je da se, zbog procene rizika, ugovor zaključi posle obavljenog lekarskog pregleda. Ako je zaključen ugovor o osiguranju za slučaj smrti i nije obavljen medicinski pregled, a smrt nastupi u prvih šest meseci osiguranja, osiguravajuće društvo je u obavezi isplate polovine osigurane sume.⁴¹ Ako je medicinski pregled obavljen, osiguravajuće društvo je u obavezi isplate osigurane sume u celosti.

Prema broju lica koja se osiguravaju, razlikuju se individualna osiguranja kod kojih se za svakog osiguranika zaključuje poseban ugovor, i kolektivna osiguranja gde, npr. poslodavac osigurava svoje zaposlene ili se osiguravaju životi članova nekog udruženja i sl.

⁴⁰ Mrkšić, Dragan; Petrović, Zdravko; Ivančević, Katarina: Op. cit., str. 265

⁴¹ Ibidem, str. 266

Prema ugovorom o osiguranju obuhvaćenom riziku, postoje:

- osiguranje za slučaj smrti – može biti doživotno osiguranje za slučaj smrti gde se osigurana suma isplaćuje nakon smrti lica a premija se plaća do smrti ili do nekog drugog ugovorenog momenta (najčešće do odlaska u penziju osiguranika), i može biti osiguranje za slučaj smrti sa određenim rokom trajanja gde se osigurana suma isplaćuje samo ako je smrt osiguranika nastupila u ugovorenom vremenskom periodu, ukoliko smrt ne nastupi u tom vremenu uplaćena premija ostaje osiguravajućem društvu – osiguranje za zaštitu hipoteke, za pokriće potraživanja i sl.;
- osiguranje za slučaj doživljenja – osiguranje kod koga osigurani slučaj nastupa kada osigurano lice doživi određeni broj godina i osiguravajuće društvo je dužno isplatiti osiguranu sumu (ukoliko osiguranik umre osiguravajuće društvo nema obaveza);
- mešovito osiguranje – osiguranje za slučaj smrti i za slučaj doživljenja, gde osiguravajuće društvo isplaćuje osiguranu sumu ukoliko osiguranik umre za vreme trajanja osiguranja i ukoliko doživi kraj osiguranja, tj. osiguravajuće društvo je u obavezi isplate osigurane sume određenog datuma bez obzira da li je osiguranik živ (isplata osiguraniku) ili je umro (isplata korisnicima osiguranja). Ova vrsta osiguranja sadrži i elemenat štednje;
- osiguranje sa utvrđenim rokom isplate – osiguranje gde je osiguravajuće društvo u obavezi isplate osigurane sume osiguraniku ili korisniku (korisnicima) osiguranja po isteku roka koji je određen ugovorom o osiguranju.

Prema načinu isplate osigurane sume, postoje osiguranje kapitala gde je isplata osigurane sume u jednokratnom iznosu (za slučaj smrti ili doživljenja), i osiguranje rente gde se isplata osigurane sume isplaćuje u jednom određenom periodu ili doživotno.

Prema licu koje osiguranik obezbeđuje postoji lično osiguranje gde po nastupanju osiguranog slučaja (doživljenje, invaliditet) osiguranik prima osiguranu sumu, i osiguranje u korist trećih lica gde osiguranik obezbeđuje lica (članove porodice i sl.) u slučaju svoje smrti.

Na osnovu individualne pismene ponude osiguravajućeg društva, zaključuje se osiguranje života. Prema opštim uslovima koji zavise od samog osiguravajućeg društva, mogu se osigurati zdrava lica sa određenim brojem godina (npr. 14 – 65 god.). Lica koja nisu zdrava, ili su mlađa odnosno starija od propisanih godina starosti se osiguravaju na osnovu posebnih uslova. Polisa osiguranja života se, kao isprava o zaključenom ugovoru o osiguranju života, izdaje na osnovu pismene ponude i uslova za osiguranje života. Ova vrsta osiguranja je dugoročna jer se zaključuje na period od više godina (5, 10 i više godina). Visinu osigurane sume i premije određuju osiguravajuće društvo i ugovarač osiguranja na osnovu tarife, godina života osiguranika i trajanja osiguranja. Uz osiguranje života se može zaključiti i dopunsko osiguranje od posledica nesrećnog slučaja (riziko osiguranje).

Kako se osiguranje života zaključuje na period od više godina, ugovorne strane su svesne povećanja rizika koje dolazi starenjem osiguranika. To povećanje rizika se unapred predviđa i izračunava. Ugovara se srednja premija, koja je ista tokom trajanja osiguranja, i sastoji se od prvog dela premije koja služi za pokriće rizika u tekućoj godini (riziko premija) i drugog dela premije za izravnavanje prvog dela premije za svo vreme trajanja osiguranja (štedna premija). Štednu premiju osiguravajuće društvo ne sme trošiti, već je prenosi iz godine u godinu do isteka osiguranja, i samim time se iz ove premije formira matematička rezerva koja se mora izračunati na kraju svake godine kako bi se obezbedila sredstva za njeno pokriće. Zadatak matematičke rezerve je obezbeđivanje sredstava za buduće obaveze.

„Društvo, pored matematičke rezerve, obrazuje i rezervu za učešće u dobiti – i to kad osiguranici prihvate da snose rizik deponovanja i ulaganja sredstava tehničkih rezervi. Sredstva matematičke rezerve i rezerve za učešće u dobiti obrazuju se u iznosu koji obezbeđuje ispunjavanje svih obaveza koje je društvo preuzelo ugovorom o osiguranju. Kod životnih osiguranja kod kojih ugovarač snosi rizik ulaganja i deponovanja sredstava tehničkih rezervi, rezerva za učešće u dobiti direktno je vezana za rizik ulaganja.“⁴²

⁴² Odluka o bližim kriterijumima i načinu obračunavanja matematičke rezerve i rezerve za učešće u dobiti, *Služeni Glasnik RS*, broj 7/2010

Svi osiguranici životnog osiguranja, osim osiguranika riziko životnog osiguranja, učestvuju u dobiti koju osiguravajuće društvo ostvaruje upravljanjem sredstvima životnih osiguranja. Osiguranik prvi put učestvuje u dobiti nakon dve odnosno tri godine trajanja osiguranja. Osiguranicima se pisanim putem dostavljaju obaveštenja o pripisanoj dobiti.

„Jedno od najbitnijih pitanja kod osiguranja života je definisanje mogućnosti otkupa. Osnovno pravilo je da se zbog karaktera osiguranja života, koje u sebi sadrži i elemente štednje, osigurana suma isplaćuje nastupanjem osiguranog slučaja. Međutim, na zahtev ugovarača osiguranja, kod mešovitog osiguranja života, osiguravač je dužan, ukoliko su ispunjeni određeni uslovi, da mu isplati otkupnu vrednost polise, pod uslovom da su do tada plaćene bar tri godišnje premije.“⁴³

Za isplatu otkupne vrednosti polise, u samoj polisi moraju biti navedeni uslovi pod kojima se može izvršiti otkup i način izračunavanja iznosa otkupa (tabela koja se daje u prilogu). Iznos otkupa će biti isplaćen na zahtev korisnika osiguranja (ukoliko je određivanje korisnika neopozivo), dok poverilac ugovarača osiguranja ne može zahtevati pravo otkupa, osim ukoliko je njemu polisa predata u zalog a potraživanje (radi kog je polisa založena) nije namireno.

„Ugovarač osiguranja ima pravo na otkup osiguranja samo u slučaju doživotnog osiguranja, zato što se uplatama premija po osnovu osiguranja života za ceo život osiguranika formira matematička rezerva i akumuliraju sredstva iz kojih se može isplatiti otkupna vrednost polise onim ugovaračima osiguranja koji to zatraže, pa je tako otkup jedan od posebnih načina prestanka ovih ugovora o osiguranju života, jer je osiguravač dužan da prihvati zahtev za otkup.“⁴⁴

⁴³ Marović, Boris; Mrkšić, Dragan: Op. cit., str. 272.

⁴⁴ Mrkšić, Dragan; Petrović, Zdravko; Ivančević, Katarina: Op. cit., str. 277-278. – pozivajući se na presudu Vrhovnog suda Srbije Prev. 742/97 od 17. decembra 1997. god. – tuženi (strana osiguravajuća organizacija) je u obavezi isplate iznosa na ime otkupne vrednosti polise životnog osiguranja tužiocu (96 radnika) kao bivšem osiguraniku druge osiguravajuće kuće koji je pri prelasku kod tuženog stekao pravo otkupa. Svi ugovarači osiguranja koji nastavljaju sa osiguranjem kod tuženog stižu pripadajuća prava pri proteku određenog vremena prema uslovima osiguranja tuženog od momenta izvršene prve uplate kod tuženog. Ne prihvata se da se pravo na otkup stiče nakon plaćanja bar tri godišnje premije istom osiguravajućem društvu, jer se ne radi o novom ugovoru o osiguranju života već o preuzimanju osiguranika drugih osiguravajućih društava, gde se mora imati na umu pravo od premija uplaćenih bivšem osiguravajućem društvu.

Osiguravajuće društvo može na osnovu osiguranja života zaključenog na ceo život, a po zahtevu ugovarača osiguranja, isplatiti deo osigurane sume (predujam) do visine otkupne vrednosti polise koji ugovarač osiguranja vraća kasnije i na koji plaća kamatu. Ukoliko se kasni sa plaćanjem kamate, postupa se kao da je ugovarač osiguranja podneo zahtev za otkup. U polisi moraju biti navedeni uslovi davanja predujma, visina kamatne stope i posledice ne plaćanja kamate.

Polisa životnog osiguranja može biti založena samo uz pismeno obaveštenje osiguravajućem društvu sa naznakom poverioca. Ukoliko glasi po naredbi, zalaganje polise se vrši indosamentom (izjava dosadašnjeg korisnika kojom se prenosi na drugog korisnika – ispisuje se na poledini). Moguće je napraviti ugovor o zalozi između poverioca i dužnika (ukoliko se ne radi o naredbi) o čemu se mora obavestiti osiguravajuće društvo. Takođe se polisa može založiti i cesijom, gde se prava i obaveze prenose na poverioca, pritom poverilac postaje dužnik prema osiguravajućem društvu, tj. on plaća premiju osiguranja. Ukoliko se dug vrati pre isteka ugovora o osiguranju poverilac mora vratiti polisu dužniku, a dužnik vratiti uplaćene premije.

7.3. KONKURENTNOST PROIZVODA

Banka na svojim prodajnim mestima može uzimati sredstva klijenata na štednju, kao i nuditi proizvode osiguranja života. Iz perspektive banke, ova dva proizvoda mogu predstavljati konkurenciju jedan drugom. Obzirom da je, po prirodi stvari, u interesu banke da forsira sopstvene proizvode, banka mora uvideti da, za svoj proizvod – štednju, ostvaruje dobit ukoliko je kamata po osnovu plasmana tih sredstava (štednje) veća od kamate koju je dužna isplatiti deponentima čime nosi rizik poslovanja, dok kod proizvoda osiguranja ostvaruje prihod po osnovu provizija za prodaju proizvoda životnog osiguranja.

Iako oba proizvoda predstavljaju štednju klijenata, oni se međusobno razlikuju. Bankarska štednja podrazumeva ulaganje izvesnog novčanog iznosa na ugovoreni period i ostvarivanje dodatnog iznosa na ime ugovorene kamate po isteku ugovorenog perioda štednje. Proizvod osiguranja života podrazumeva da se u ugovorenom periodu trajanja osiguranja plaća ugovorena premija osiguranja i to godišnje, polugodišnje, kvartalno ili mesečno (po izboru i u skladu sa platežnom mogućnošću klijenta). Po isteku trajanja osiguranja, klijentu se isplaćuje osigurana suma ugovorena pri zaključenju ugovora o osiguranju kao i dobit koju osiguravajuće društvo ostvari plasmanom sredstava osiguranja. Osim navedenog, osiguranje života obezbeđuje da se, u slučaju smrti osiguranika u toku trajanja osiguranja, korisniku osiguranja isplaćuje ugovorena osigurana suma stim da nema obaveze daljeg plaćanja premije. Prethodno navedeno predstavlja ključnu razliku između bankarske štednje i proizvoda osiguranja.

Vodeći konstantnu brigu o svojim klijentima, banka treba da uzme aktivno učešće u upoznavanju klijenata o svim uslugama koje može ponuditi (proizvodi banke i osiguravajućih društava). Tako u slučaju otpočinjanja prodaje proizvoda osiguranja života, banka ovaj proizvod može ponuditi kao pandan štednji, koji osim svog štednog karaktera, doprinosi obezbeđenju finansijske sigurnosti porodice klijenta za slučaj njegove smrti i samog klijenta za slučaj invaliditeta.

Koristi od životnih osiguranja su višestruke. Za pojedinca su to zaštita porodice za slučaj njegove smrti ili invaliditeta, oblik dugoročne štednje za sigurniju budućnost obzirom da je penzija uvek manja od zarade, oblik štednje za važna životna pitanja npr. školovanje dece, kupovina stana ili kuće. Takođe, polisa životnog osiguranja se može iskoristiti za obezbeđenje potraživanja, kao hartija od vrednosti u obliku vinkulacije (ustupanje prava na isplatu osigurane sume poveriocu, npr. banci) ili zaloge za obezbeđenje vraćanja duga, npr. u slučajevima uzetog hipotekarnog kredita (kredita za kupovinu nepokretnosti – nekretnina).

Koristi od životnih osiguranja za državu su velike, jer ono predstavlja dugoročnu štednju, koja se može koristiti za investiranje u infrastrukturu podstičući razvoj privrede, a samim time i poboljšavanja kvaliteta života kako sadašnjih tako i budućih generacija. Država može podsticati razvoj životnog osiguranja kroz poreske olakšice kako bi se stvorila štednja za budućnost populacije, koju može koristiti kao izvor finansiranja i ubrzavanja ekonomskog razvoja tako što će usmeriti kapital ka stabilnim učesnicima na finansijskom tržištu. Ovaj kapital se takođe može usmeriti u finansiranje javnog duga.

Evidentno je da se obezbeđivanje finansijske sigurnosti može ostvariti putem štednog elementa oba proizvoda, uz napomenu da je proizvod osiguranja kompleksniji jer pruža i osiguravajuću zaštitu:

- klasična bankarska štednja – omogućava očuvanje vrednosti uložених sredstava uz ostvarivanje prinosa (kamate). Sigurnost pomenutih sredstava je određena poslovanjem banke u kojoj su sredstva uložena, dok su iznosi do 50.000 evra osigurani uz garanciju Republike Srbije. Ovaj vid štednje je uslovljen oročavanjem sredstava (u domaćoj ili stranoj valuti), i veći je prinos što je rok oročavanja duži. Kod ulaganja sredstava u banke, deponent (klijent banke) ima informaciju o kamati koja mu pripada nakon isteka određenog vremenskog perioda. Kako banka ova sredstva ulaže u sopstvene investicije prema svojoj poslovnoj politici, deponent ima na osnovu ovih poslova određeni procenat koji je naravno manji od procenta koje banka obezbeđuje putem uložених sredstava.;
- štednja kroz osiguranje života – omogućava ostvarivanje unapred poznatog iznosa (osigurane sume) koja sadrži i iznos na ime uračunate kamatne stope. Obzirom da je osiguranje života dugoročno, pri kreiranju proizvoda osiguranja važan je izbor kamatne stope. Za obračunsku kamatnu stopu se ne može uzeti aktuelna kamatna stopa jer se ona menja u skladu sa uslovima na tržištu, već se koristi nešto niža stopa od aktuelne koja osiguravajućem društvu garantuje da će prihodi od plasmana biti veći od njihove kamatne stope. Sigurnost uložених sredstava (u domaćoj ili stranoj valuti) je određena poslovanjem osiguravajućeg društva u kojem su sredstva uložena, dok su uplate sredstava definisane ugovorom o osiguranju.

„Životno osiguranje je aktivnost koja se pokazala veoma korisnom, kao da zadovoljava potrebe za štednju i zaštitu populacije. Pored toga, doprinosi ukupnom razvoju zbog stabilne investicije, s obzirom da se radi o dugoročnoj štednji, a to je prirodni izvor sredstava za emisiju obveznica i stimulaciju tržišta hartija od vrednosti.“⁴⁵

Koristi i značaj navedenih proizvoda procenjuje klijent i opredeljuje se za jedan ili čak oba proizvoda, u zavisnosti od svojih potreba, motiva, platežne mogućnosti i planova za budućnost.

Sledećim tabelama prikazani su primeri za proizvode bankarske štednje i osiguranja života na tržištu Republike Srbije.

Banka sa ponudom kamate 7,75%	
Period ulaganja	20 godina
Godišnji ulog	500 evra (bez podizanja kamate)
Ukupna uložena sredstva	10.000 evra
Ukupna sredstva sa kamatom	22.417 evra
Kamata	12.417 evra

Tabela 4: Obračun kamate na oročena sredstva u devizama⁴⁶

	Grawe osiguranje	Dunav osiguranje	Wiener Stadtische osiguranje	Delta Generali osiguranje
Trajanje ugovora	20 godina	20 godina	20 godina	20 godina
Pristupna starost	30 godina	35 godina	30 godina	45 godina
Godišnja premija	500 evra	600 evra	624 evra	700 evra
Osigurana suma	10.438 evra	12.747 evra	13.280 evra	14.007 evra
Očekivana dobit	4.029 evra	nepoznato	3.984 evra	nepoznato
Ukupna dobit	14.467 evra	napoznato	17.264 evra	nepoznato

Tabela 5: ponude osiguravajućih društava za mešovito osiguranje života u devizama⁴⁷

⁴⁵ Benini, Guglielmo (2009), Dugoročna štednja značaj za državu, *Svet osiguranja i finansija*

⁴⁶ bez podizanja sredstava po osnovu kamate

⁴⁷ www.grawe.rs, www.dunav.com, www.wiener.co.rs, www.deltagenerali.rs, dana 06.11.2010. god.

Kod bankarske štednje, koristeći pogodnosti u smislu visine kamatne stope u nedelji (meseu) štednje, godišnja kamatna stopa se može kretati u visini od 4,50% do 7,75%.⁴⁸ Visina uračunate kamatne stope kod osiguranja života (iskazana u ugovorenoj osiguranoj sumi) varira u zavisnosti od izabranog osiguravajućeg društva, a kreće se oko 3% za osiguranja života u devizama. Osim ove kamatne stope može se isplatiti i dobit koja se ostvari plasmanom sredstava osiguranja. Ista nije zagarantovana, već zavisi od poslovanja osiguravajućeg društva (u tabeli je prikazana dobit koju je procenilo osiguravajuće društvo na osnovu iskustva u pripisivanju dobiti).

Na osnovu izloženog, može se zaključiti da je bankarska štednja (ulog na štednju) i dalje povoljniji način uštede sredstava. Međutim, treba imati u vidu koristi i značaj proizvoda osiguranja života koji ne postoje kod bankarske štednje:

- kod osiguranja života, u periodu trajanja osiguranja u slučaju smrti osiguranika se isplaćuje osigurana suma iako nisu uplaćene sve premije osiguranja;
- mogućnost zalaganja polise kod banke kao mera obezbeđenja kredita, u slučaju smrti osiguranika osiguravajuće društvo banci isplaćuje dug po osnovu kredita čime je zaštićena porodica osiguranika od potraživanja banke;
- uz osiguranje života se može ugovoriti i dopunsko osiguranje od nezgode, čime se pruža pokriće dodatnih rizika – invaliditeta ili smrti osiguranika usled nesrećnog slučaja, i obezbeđuje isplata ugovorene osigurane sume ili njenog dela.

⁴⁸ Specijalna ponuda za nedelju štednje u devizama, Izvor: www.kamatica.com, dana 06.11.2010. god.

8. KONKURENCIJA MEĐU OSTALIM PROIZVODIMA

8.1. KREDITNO PISMO

Kreditno pismo je vrsta uputnice u vezi sa bankarskim poslovima naslovljena na korisnika. Izdavalac kreditnog pisma je banka, koja daje nalog drugoj banci (najčešće u drugom mestu ili državi) da korisniku pisma – fizičkom ili pravnom licu, isplati određeni novčani iznos. Kreditno pismo služi kao sredstvo za razmenu novca, obzirom da se postiže isplata novca u mestu plaćanja.

Banka izdaje kreditno pismo korisniku – klijentu koji kod nje ima otvoren račun, blokira deo sredstava sa računa klijenta, mada se banci može i uplatnicom doznačiti određena suma novca koja će služiti kao pokriće izdatog pisma. Banka može, po osnovu kreditnog pisma, vršiti isplatu u gotovom novcu ili prenosom na račun korisnika pisma. Ukoliko banka koja isplaćuje sredstva isplati korisniku pisma sredstva u celini, zadržava kreditno pismo. Ukoliko se sredstva ne isplate u celini, svaka isplata se notira na pismu i ono vraća korisniku sve dok se ne izvrše sve isplate i ne istekne rok za naplatu po kreditnom pismu.

Takođe, domaća pravna i fizička lica mogu primati strana kreditna pisma koja su naplativa u našoj zemlji. Primer za ovo je plaćanje kupovne cene za domaću robu koja se prodaje u inostranstvu ili za plaćanje po izvršenim domaćim uslugama stranim komitentima.

Postoje tri vrste kreditnog pisma:

- obično kreditno pismo – kada se kao partner izdavaoca kreditnog pisma pojavljuje samo jedna banka, tada je korisniku dozvoljeno da samo u toj banci vrši naplatu novčanih sredstava po osnovu kreditnog pisma;
- cirkularno kreditno pismo – kada se kao partner izdavaoca kreditnog pisma pojavljuje više banaka, tada je korisniku omogućeno da vrši naplatu novčanih sredstava u različitim mestima (često i različitim državama);
- specijalno trgovačko kreditno pismo – kada je striktno određena banka kod koje je korisniku pisma dozvoljeno vršenje naplate novčanih sredstava.

8.2. OSIGURANJE KREDITA

„Kreditno osiguranje ili osiguranje kredita je posebna grana osiguranja u kojoj ugovarač osiguranja, tj. davalac kredita stiče pravo da, u slučaju ostvarenja rizika, a to je nenaplata potraživanja od korisnika kredita, koje je nastalo na osnovu prethodno zaključenog ugovora o kreditu, naplati svoje potraživanje od osiguravača.“⁴⁹

Osiguranje kredita se deli na:⁵⁰

- delkredere osiguranje kredita – osiguranje u užem smislu, gde se ugovor o osiguranju sklapa između poverioca i osiguravajućeg društva (dužnik je izuzet iz ugovora, pritom često ne zna da je zaključen ugovor o osiguranju). Poverilac se osigurava u slučaju nemogućnosti naplate potraživanja ukoliko dužnik nije u stanju ispuniti svoju obavezu;
- kaucijsko osiguranje – garancijsko kreditno osiguranje, gde se ugovor o osiguranju sklapa između osiguravajućeg društva i dužnika u korist svog poverioca. Dužnik zaključuje ugovor u cilju zadobijanja poverenja poverioca, na osnovu koga pruža garanciju da potraživanje poverioca neće ostati nenaplaćeno. Usled neizvršenja obaveza od strane dužnika, poverilac ima pravo da od osiguravajućeg društva traži naknadu štete. Na osnovu pomenutog, poverilac se u ovom odnosu javlja kao osiguranik. U cilju izbegavanja finansijskih malverzacija, osiguravajuće društvo ima pravo uvida u finansijsko stanje dužnika, koji ne sme bez znanja osiguravajućeg društva preuzeti druge obaveze koje bi mogle da mu štete.
- osiguranje poverenja – osiguranje gde jedno lice poverava drugom licu sopstvenu imovinu ili novac, dok je drugo lice u obavezi čuvanja i vraćanja neoštećene imovine. Ugovor o osiguranju sa osiguravajućim društvom može sklopiti poverioc ili lice kome je imovina (novac) poverena, ali je poverilac uvek osiguranik. Ukoliko nastane osigurani slučaj, lice kojoj je poverena imovina nije oslobođeno od odgovornosti za štetu koja je nastala, već, ukoliko se utvrdi da je to lice odgovorno za nastalu štetu, osiguravajuće društvo ima pravo da od tog lica traži naplatu i naknadu štete poveriocu.

⁴⁹ Mrkšić, Dragan; Petrović, Zdravko; Ivančević, Katarina: Op. cit., str. 235

⁵⁰ Ibidem

8.3. KONKURENTNOST PROIZVODA

Osiguravajuća društva svojim proizvodima osiguranja, kao što je osiguranje kredita, predstavljaju direktnu konkurenciju bankama kao pružaocima usluga. Banke izdaju kreditna pisma koja predstavljaju čist bankarski proizvod koji je direktan konkurent proizvodu osiguranju kredita, koji nude osiguravajuća društva.

Banka, po izdavanju kreditnog pisma, garantuje korisniku kreditnog pisma plaćanje određenog iznosa u određenom periodu, u slučaju da klijent nije u stanju da plati ili ne želi platiti uslugu (ili npr. robu). Kreditno pismo se najviše koristi u međunarodnom prometu ili trgovini i može se dobiti do one vrednosti koju dozvoli banka.

„Osiguranje kredita je važan instrument u borbi od rizika neplaćanja ili neurednog plaćanja kredita.“⁵¹

Osiguranje kredita omogućava osiguranicima da izbegnu nelikvidnost i stečaj kontrolišući svoju solventnost kada imaju potraživanja koja se naplaćuju na duži period. Tako, kod prodavaca koji prodaju na odloženo plaćanje, osiguranjem kredita se dozvoljava poslovanje na osnovu kreditiranja kupaca. Samim time, sva preduzeća imaju potrebu za ovom vrstom osiguranja kao vidom zaštite. Preduzeća se na ovaj način štite od rizika neurednog vraćanja ili nevraćanja kredita.

Dok se kreditno pismo odnosi na tačno određenu transakciju, osiguranje kredita pokriva sve transakcije (poslove) osiguranika, pritom se kod osiguranja kredita polisom osiguranja obezbeđuje npr. prodavac bez uključivanja kupaca.

⁵¹ Pak, Jasna: „Evropski put“ Prava osiguranja Srbije, posebno ugovora o osiguranju, Zbornik radova, *Pravna priroda i savremeni značaj osiguranja kredita i jemstva*, Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Palić, april 2008., str. 338

8.4. BANKARSKA GARANCIJA

„Bankarskom garancijom se obavezuje banka prema primaocu garancije (korisniku) da će mu za slučaj da mu treće lice ne ispuní obavezu o dospelosti izmiriti obavezu ako budu ispunjeni uslovi navedeni u garanciji. Garancija mora biti izdata u pismenoj formi. Banka izmiruje obavezu iz garancije u novcu i u slučaju da se garancijom obezbeđuje nenovčana obaveza. Ako druga banka potvrdi obavezu iz garancije, korisnik može svoje zahteve iz garancije podneti bilo banci koja je izdala garanciju, bilo onoj koja ju je potvrdila. Svoja prava iz bankarske garancije korisnik može ustupiti trećem samo sa ustupanjem potraživanja koje je obezbeđeno garancijom i prenosom svojih obaveza u vezi sa obezbeđenim potraživanjem.“⁵²

Postoje određene primedbe da je prethodno navedenim (ZOO, član 1083.-1086.) regulisan pojam bankarskog jemstva⁵³, dok se bankarska garancija reguliše članom 1087., stav 1. ZOO⁵⁴.

„Bankarskom garancijom se banka (kao garant) obavezuje da će izvršiti ugovorenu obavezu predviđenu u garanciji umesto dužnika (komitenta za koga garantuje) ako to sam dužnik ne učini u roku i na način kako je to ugovorom predviđeno.“⁵⁵

Bankarskom garancijom se obezbeđuje korisnik garancije u svojstvu poverioca, za slučaj neplaćanja ugovorene obaveze od strane dužnika u svojstvu nalogodavca garancije, međutim se može koristiti i za slučajeve neispunjavanja ili neuredna izvršavanja ugovornih obaveza koje su garancijom predviđena. Izdaje se u pismenoj formi i omogućava korisniku garancije da bez spora i brzo realizuje svoja potraživanja prema dužniku.

⁵² Zakon o obligacionim odnosima, članovi 1083. – 1086.

⁵³ Šogorov, Stevan: *Bankarska garancija*, Beograd, 1985.

⁵⁴ član 1087. stav 1. ZOO: „Ako bankarska garancija sadrži klauzulu „bez prigovora“, „na prvi poziv“ ili sadrži reči koje imaju isto značenje, banka ne može isticati prema korisniku prigovore koje nalogodavac kao dužnik može isticati prema korisniku po obezbeđenoj obavezi“

⁵⁵ Dušanić, Jovan (2006), *Bankarsko poslovanje*, Beograd, str. 203

Bankarske garancije su postale neophodni uslov u poslovanju kome su doprineli faktori kao što su privredne krize, mere države koje ograničavaju uvoz i izvoz, nepoverenje između partnera i pouzdanost banaka.

Postoje četiri stadijuma izdavanja bankarske garancije⁵⁶:

- zaključenje osnovnog ugovora sa garancijskom klauzulom – ugovor između dužnika (nalogodavca) i poverioca (korisnika garancije) koji u sebi sadrži garancijsku klauzulu čini osnov za izdavanje garancije. Garancijska klauzula treba da sadrži sve elemente od značaja za izdavanje garancije (banka, iznos garancije, rok važenja garancije, vrsta garancije, uslovi garancije, rok za predaju garancije);
- zahtev za izdavanje bankarske garancije i zaključenje ugovora o davanju garancije – dužnik daje nalog banci da za njega izda garanciju licu koga on odredi, tj. zaključuje se ugovor (o nalogu) između banke i njenog klijenta, u ovom slučaju dužnika. Da li će garancija biti izdata ili ne odlučuje banka na osnovu kredibiliteta i renomea dužnika;
- izdavanje garancije korisniku garancije, tj. zaključenje ugovora o bankarskoj garanciji – banka izdaje garanciju u pismenom obliku i obaveštava korisnika o izdatoj garanciji, tj. zaključuje se jednostrano obavezujući ugovor između banke i korisnika garancije gde se banka obavezuje da će, ukoliko se steknu uslovi ili to zahteva korisnik, isplatiti određeni novčani iznos korisniku garancije;
- isplata po garanciji na poziv korisnika garancije – isplata korisniku se po garanciji vrši u slučaju ne izvršavanja obaveza iz ugovora između dužnika i poverioca. Ovo je direktna garancija.

⁵⁶ Spirović – Jovanović, Lucija; Milenković – Kerković, Tamara: Op. cit., str. 348.

U međunarodnom platnom prometu se pojavljuju sledeće garancije⁵⁷:

- nostro garancije – u korist inostranog korisnika garancije domaća banka izdaje garanciju po nalogu domaćeg komitenta (dužnika);
- loro garancije – u korist domaćeg korisnika garancije strana banka izdaje garanciju po nalogu stranog komitenta (dužnika);
- supergarancije – u slučaju nepoverenja korisnika garancije u banku garanta (dužnika), korisnik može zahtevati pribavljanje garancije neke poznate banke (supergarant) i predstavlja dvostruku garanciju – garanciju na garanciju tj. garantovanje obaveze iz osnovne garancije;
- kontragarancije – u slučaju kada se dužnik i banka garant nalaze u drugoj zemlji, tada banka garant stupa u kontakt sa bankom u zemlji korisnika garancije i daje joj nalog za izdavanje garancije korisniku garancije. Banka garant izdaje kontraganciju banci u zemlji korisnika na osnovu koje banka u zemlji korisnika izdaje garanciju korisniku garancije.

⁵⁷ Dušanić, Jovan; Op. cit., str. 233 – 234

8.5. OSIGURANJE JEMSTVA

„Ugovor o osiguranju jemstva se razlikuje od ugovora o jemstvu jer jemac garantuje poveriocu da će mu dug biti plaćen, a osiguravač garantuje poveriocu da će ga obešteti ako dužnik ne izvrši obavezu. Obaveza osiguravača i obaveza jemca mogu nastati samo ako dužnik ne ispunji svoju obavezu iz razloga koji su predviđeni ugovorom. Međutim, dok plaćanje duga od strane jemca oslobađa glavnog dužnika dotle kod osiguranja jemstva osiguravač ima pravo da se regresira od dužnika.“⁵⁸

Obzirom da je davanje garancija bilo čist bankarski posao, u sukob sa bankama su ušla osiguravajuća društva jer su počela davati garancije preduzećima koja su za to imala potrebe. Kako je sporno to da li su se ovim poslom mogla baviti osiguravajuća društva, osiguranje jemstva je direktivom o usaglašavanju propisa u oblasti započinjanja i obavljanja poslova osiguranja uvršteno u osiguranje imovine, kao vrsta ovog osiguranja. Moralo je biti prihvaćeno jemstvo koje daje ono osiguravajuće društvo, koja ima dozvolu nadležnog organa za bavljenje tim poslom. Osiguravajuća društva mogu dati garanciju i za jemstvo koje je dala banka.

U slučaju kada dužnik ne ispunji svoju obavezu, a pritom je osiguravajuće društvo izdalo bond⁵⁹ za izvršenje posla, kako bi ostvario pravo prema osiguravajućem društvu, korisnik mora prijaviti neizvršenje obaveze dužnika. Da li su ispunjeni uslovi ili ne utvrđuje osiguravajuće društvo, ukoliko su ispunjeni izvršava obavezu koju ima kao garant, ukoliko nisu ispunjeni uslovi štiti interese dužnika.

Prednosti ovakvog odnosa su te da raste verovatnoća završetka posla, kreditna sposobnost dužnika se povećava (do iznosa jemstva), bez jemstva poverilac možda ne bi zaključio ugovor ili bi ga zaključio pod manje povoljnim uslovima.

⁵⁸ Pak, Jasna; Op. cit, str. 340

⁵⁹ Bond u anglosaksonskom pravu je pojam koji se koristi da označi pismenu ispravu kojom se jedno lice obavezuje drugom da će mu platiti određeni novčani iznos, bilo odmah ili u određenom roku. Istinitost sadržine isprave potvrđuje se potpisom lica koje se ispravom obavezuje, overenim pečatom. (Marković-Bajalović, Dijana: Bond kao sredstvo obezbeđenja u anglosaksonskom i međunarodnom privrednom pravu, Institut za uporedno pravo, Beograd, 1989., str. 5)

Pre samog zaključenja ugovora o jemstvu, osiguravajuće društvo proverava bonitet dužnika. Potrebno je utvrditi finansijsko stanje (u poslednjih nekoliko godina), sposobnost i urednost izvršavanja obaveza, kadrovsku osposobljenost. Jedinu zaštitu koju sebi može priuštiti osiguravajuće društvo je reosiguranje (upravljanje rizicima u cilju sprečavanja insolventnosti).

Jemstva mogu biti ⁶⁰:

- direktna – koja se u teoriji ne smatraju poslovima osiguranja (osiguravajuće društvo plaća dug ukoliko to ne učini dužnik), iz razloga da dužnik ne može da se osigura od rizika da neće izvršiti svoje ugovorne obaveze, tj. neplaćanje može da bude posledica njegove volje i zlonamernog postupanja. Ukoliko je ugovarač osiguranja dužnik tada je u pitanju jemstvo, a kada je ugovarač poverilac tada u pitanju može biti osiguranje ili jemstvo. Poslovima osiguranja se smatra slučaj kada poverilac zaključi osiguranje za svoje potraživanje. Ukoliko dužnik zaključi osiguranje, tada osiguravajuće društvo nema pravo na obeštećenje od dužnika (ima pravo samo ako dužnik nije u svojstvu osiguranika);
- indirektna – koja se u praksi smatraju poslovima osiguranja, jer osiguravajuće društvo pokriva rizike kojima je izložen jemac. Jemac se osigurava (zaključuje ugovor o osiguranju i plaća premiju) za slučaj da od dužnika ne namiriti svoja potraživanja (ono što je platio za njegov račun). Ukoliko ovaj slučaj nastupi, osiguravajuće društvo koje je obeštetilo jemca se može refundirati od dužnika.

⁶⁰ Pak, Jasna; Op. cit., str. 342

Postoje sledeće vrste osiguranja jemstva ⁶¹:

- osiguranje jemstva za izvršenje ugovornih obaveza – npr. izvođač građevinskih radova kao ugovarač osiguranja zaključuje ugovor o osiguranju u korist investitora;
- osiguranje jemstva za ispunjenje zakonskih obaveza – najčešće se primenjuje kod vršenja poreskih obaveza, npr. uvoznik zaključuje ugovor o osiguranju kao garanciju da će roba za koju nije plaćena carina biti vraćena u zemlju porekla, koju zahtevaju carinski organi;
- osiguranje poverenja – kao posebna vrsta osiguranja jemstva koju zaključuju poslodavci u cilju zaštite od zloupotreba zaposlenih kod onih poslova kao što su poslovi vezani za novac ili hartije od vrednosti. Kao ugovarači osiguranja se najčešće javljaju banke u cilju zaštite svog poslovanja od prevara zaposlenih. Polisa osiguranja može pokrivati krađu, sve vrste prevara od strane zaposlenih, zloupotrebu informacionog sistema, odavanja poslovnih tajni. Osiguranje često zaključuju i zaposleni, jer ova polisa osiguranja predstavlja uslov za zaposlenje, pritom polisa pokriva sve radnje i zloupotrebe koje su se desile za vreme trajanja osiguranja, bez obzira kada je prevara (zloupotreba) otkrivena.

⁶¹ Pak, Jasna; Op. cit., str. 343

9. BANKOOSIGURANJE – SWOT ANALIZA

Kako SWOT analiza bankoosiguranja u Srbiji podrazumeva definisanje četiri ključna koraka bitna za analizu – snage (Strenghts), slabosti (Weaknesses), prilike (Opportunities) i pretnje (Threats), prezentujemo predmetnu analizu o razvoju i uspešnosti bankoosiguranja kao predmetnog kanala distribucije u Srbiji:

• Snage u Republici Srbiji (bez Kosova i Metohije) živi 7,5 miliona ljudi. Obzirom da je životno osiguranje nerazvijeno, ovaj broj predstavlja potencijal za razvoj prodaje ove vrste osiguranja. Potencijal takođe leži i u osiguranju domaćinstva, motornih vozila, boravka u inostranstvu. Snaga se ogleda i u broju banaka i osiguravajućih društava koji posluju na tržištu. Većina banaka sa perspektivom već ima široko razgranatu prodajnu mrežu filijala i ekspozitura bitnu za prodaju proizvoda osiguranja	• Slabosti stepen razvoja informacionih tehnologija koji je veoma bitan za razvoj bankoosiguranja je na niskom nivou. Niska platežna sposobnost građana i rast zaduživanja po osnovu kredita su ograničavajući faktori za kupovinu osiguranja
• Prilike baze klijenata banaka moraju biti segmentirane po grupama kako bi se izvršilo pravilno pozicioniranje proizvoda osiguranja, gde uz dobru IT podršku bankoosiguranje ima šansu za uspeh. Prilikom predstavlja i mogućnost da se klijentu ponudi kompletan paket proizvoda sa jedne strane, manja ulaganja i troškovi za ovaj kanal prodaje sa druge strane	• Pretnje uspeh bankoosiguranja zavisi od promene pristupa i kulture rada kako banke tako i osiguravajućeg društva. Kako su zaposleni naviknuti na klasičan način rada, postoji rizik otpora prema promenama koje može doneti bankoosiguranje. Takođe, postoji rizik nezainteresovanosti klijenata za novoponuđene proizvode ukoliko nisu kreirani u skladu sa njihovim potrebama

10. NADZOR U DELATNOSTIMA OSIGURANJA I BANKARSTVA

10.1. DELATNOST OSIGURANJA

U cilju uspostavljanja integrisane supervizije finansijskog sektora u celini, Zakonom o osiguranju i Zakonom o Narodnoj banci Srbije, nadzor nad obavljanjem delatnosti osiguranja je poveren Narodnoj banci Srbije.

„U okviru svoje nove funkcije, Narodna banka će vršiti nadzor nad obavljanjem delatnosti osiguranja, izdavati dozvole za obavljanje poslova osiguranja, reosiguranja, posredovanja i zastupanja u osiguranju, kao i za obavljanje poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja, davati saglasnost na akte i radnje propisane zakonom, donositi akte propisane zakonom, obrađivati statističke i druge podatke i razmatrati prigovore osiguranika i drugih korisnika osiguranja.“⁶²

Narodna banka Srbije može vršiti nadzor i nad pravnim licima koja su povezana sa licima nad kojima vrši nadzor i ostvariti uvid u poslovne knjige svih učesnika u poslu ukoliko je to neophodno. Ukoliko nad pravnim licem nadzor vrši drugi nadzorni organ, Narodna banka Srbije će u saradnji sa ovim organom izvršiti nadzor nad poslovanjem pomenutog pravnog lica. Narodna banka Srbije izdaje jednom godišnje izveštaj o stanju na tržištu osiguranja, tromesečno i godišnje izdaje izveštaj o poslovima nadzora nad obavljanjem delatnosti osiguranja i vodi registar o osiguravajućim društvima kojima je izdala dozvolu za rad.

⁶² Nadzor osiguranja, Izvor: www.nbs.rs, dana 27.03.2011. god.

Narodna banka Srbije vodi evidenciju o sledećim učesnicima na tržištu osiguranja:

- društva za osiguranje;
- društva za osiguranje u likvidaciji i stečaju;
- društva za posredovanje u osiguranju, društva za zastupanje u osiguranju i agencija i poslovnih jedinica za poslove pružanja drugih usluga u osiguranju;
- preduzetnici – zastupnici u osiguranju, koji poseduju dozvolu za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju;
- pravna lica koja poslove posredovanja i zastupanja u osiguranju obavljaju na osnovu posebnog zakona;
- agencije i poslovne jedinice kojima su oduzete dozvole za rad;
- lica koja imaju ovlašćenje Narodne banke Srbije za posredovanje u osiguranju;
- lica koja imaju ovlašćenje Narodne banke Srbije za zastupanje u osiguranju;
- lica koja imaju ovlašćenje Narodne banke Srbije za posredovanje i zastupanje u osiguranju;
- ovlašćeni aktuari.

Narodna banka Srbije vodi evidenciju o sledećim podacima o poslovanju osiguravajućih društava⁶³:

- mesečni izveštaj:
 - pregled osiguranja i šteta u obaveznom osiguranju vlasnika motornih vozila od odgovornosti za štetu pričinjenu trećim licima (po osiguravajućim društvima);
- tromesečni (kvartalni) izveštaji:
 - ukupna premija i raspored premije u poslovima osiguranja društava za osiguranje (po osiguravajućim društvima);
 - ukupna premija i premija u samoprdržaju u poslovima reosiguranja društava za osiguranje (po vrstama osiguranja);
 - rešene štete u poslovima osiguranja društava za osiguranje (po osiguravajućim društvima);
 - rešene štete u poslovima reosiguranja društava za osiguranje (po vrstama osiguranja);

⁶³ Nadzor osiguranja, Izvor: www.nbs.rs, dana 27.03.2011. god.

- tehničke rezerve u poslovima reosiguranja društava za osiguranje (po vrstama osiguranja);
- tehničke rezerve u poslovima osiguranja društava za osiguranje (po osiguravajućim društvima);
- ukupna premija i raspored premija po vrstama osiguranja;
- rešene štete po vrstama osiguranja;
- tehničke rezerve po vrstama osiguranja;
- godišnji izveštaj:
 - pregled broja osiguranja i premija po vrstama i tarifama osiguranja;
 - broj i iznos šteta po vrstama i tarifama osiguranja;
 - promene kod životnih osiguranja;
 - broj članova i ugovora dobrovoljnog penzijskog osiguranja;
 - broj odštetnih zahteva i njihov status kod dobrovoljnog penzijskog osiguranja;
 - stanje na računima fondova dobrovoljnog penzijskog osiguranja na dan 31. decembra;
 - starosna i polna struktura osiguranih lica dobrovoljnog penzijskog osiguranja na dan 31. decembra;
 - pregled broja osiguranja i premija po društvima za osiguranje;
 - broj šteta po društvima za osiguranje;
 - rešene i rezervisane štete po društvima za osiguranje;
 - ukupna premija osiguranja po društvima i vrstama osiguranja;
 - rezervisane štete po društvima i vrstama osiguranja;
 - rezervisane štete 31. decembra po društvima i vrstama osiguranja;
- bilansi stanja i bilansi uspeha društava za osiguranje po godinama.

„Nadzor Narodne banke Srbije nad poslovanjem društava za osiguranje obuhvata:

- obavljanje delatnosti osiguranja u skladu sa izdatom dozvolom;
- usklađenost opštih akata i akata poslovne politike sa zakonom i drugim propisima;
- nadzor nad zakonitošću rada društva;
- likvidnost i solventnost u obavljanju delatnosti osiguranja;
- način utvrđivanja tehničkih rezervi;
- izvršavanje preuzetih obaveza po osnovu ugovora o osiguranju;

- deponovanje i ulaganje sredstava osiguranja u skladu sa zakonom;
- sastavljanje knjigovodstvene i druge dokumentacije, vođenje poslovnih knjiga i sastavljanje finansijskih izveštaja u skladu sa zakonom, drugim propisima, opštim aktima i aktima poslovne politike društva;
- sprovođenje mera koje je naložila Narodna banka Srbije;
- način obavljanja interne revizije;
- ispunjenost uslova propisanih ovim zakonom za osnivače društva i kvalifikovane imaoce i za lica koja obavljaju funkcije člana uprave i nadzornog odbora društva;
- kadrovsku i tehničku osposobljenost društva;
- troškove provizije za posredovanje i zastupanje u osiguranju;
- troškove uprave i nadzornog odbora;
- nenaplaćene premije i druga potraživanja društva;
- sprovođenje politike saosiguranja i reosiguranja;
- druga pitanja propisana zakonom.⁶⁴

Narodna banka Srbije u skladu sa zakonom izriče mere nadzora na osnovu izvršenog nadzora i podnosi prijave nadležnim organima u slučaju osnovane sumnje da nepravilnosti i utvrđene nezakonitosti sadrže obeležja krivičnog dela, prestupa ili prekršaja. Sam nadzor vrši inspektor osiguranja – ovlašćeno lice Narodne banke Srbije koje ima pravo uvida u akta, poslovne knjige, dokumentaciju i podatke društva, i pravo zahteva pružanja informacija i objašnjenja od strane članova uprave i nadzornog odbora. Osiguravajuće društvo na zahtev inspektora osiguranja mora omogućiti kontrolu poslovanja u sedištu i svim drugim prostorijama društva, kontrolu dokumentacije, ispravnost poslovnih knjiga i finansijskih izveštaja, kao i obezbediti izvod podataka.

⁶⁴ Mrkšić, Dragan; Petrović, Zdravko; Ivančević, Katarina: Op. cit., str. 107

„Mere nadzora su:

- mere za otklanjanje nezakonitosti i nepravilnosti;
- mere zbog nepostupanja u skladu sa pravilima o upravljanju rizikom;
- prenos portfelja osiguranja;
- preuzimanje kontrole nad poslovanjem društva za osiguranje;
- oduzimanje dozvole;
- privremene mere;
- mere prema članovima uprave, nadzornog odbora i licima sa posebnim ovlašćenjima i kvalifikovanim imaćima.“⁶⁵

Iako se pod nadzorom ne podrazumeva davanje ili oduzimanje saglasnosti za obavljanje poslova funkcije člana uprave ili člana nadzornog odbora osiguravajućeg društva, kao deo kompletne kontrole Narodne banke Srbije je i ovo ovlašćenje. Narodna banka Srbije može predložiti osiguravajućem društvu preduzimanje mera (prestanak radnog odnosa – razrešenje, privremenu zabranu obavljanja poslova osiguranja, naknadu štete) prema članovima uprave i članovima nadzornog odbora.

10.2. DELATNOST BANKARSTVA

Usvajanjem Zakona o bankama (2005. godine), Narodna banka Srbije je zadužena za izdavanje dozvola za rad i vršenje nadzora nad bankama, sprovođenje zakona, propisivanje prudencijalnih standarda, zaštitu stabilnosti i integriteta bankarskog i platnog sistema zemlje.

Narodna banka Srbije vodi evidenciju o podacima o bankama:

- spisak banaka;
- vlasnička struktura i bilans stanja i uspeha banaka;
- predstavništva stranih banaka;
- banke ovlašćene za poslovanje sa inostranstvom.

⁶⁵ Ibidem, str. 109

Narodna banka Srbije vodi evidenciju o sledećim analizama i izveštajima o poslovanju banaka⁶⁶:

- kontrola o poslovanju banaka (tromesečni – kvartalni izveštaj): osnovni podaci, aktiva, obaveze i kapital, profitabilnost, statistički aneks;
- analiza odgovora na upitnike dostavljene bankama o njihovim aktivnostima iz oblasti spečavanja pranja novca.

⁶⁶ Kontrola banaka, Izvor: www.nbs.rs, dana 27.03.2011. god.

11. ZAKLJUČAK

Bankoosiguranje je posledica promena u sektoru finansijskih usluga, sa najjačim trendom razvoja u Evropskoj Uniji. Na tržištu Srbije je, može se reći, u početnoj fazi razvoja. Međutim, mišljenja smo da ambijent rastuće konkurencije u bankarskom sektoru i delatnosti osiguranja očekivano rezultira daljem razvoju bankoosiguranja.

Banke i osiguravajuća društva, kao pružaoci finansijskih usluga, nastoje da putem poslovne saradnje klijentima nude raznovrsne proizvode sa finansijskim elementima i elementima osiguravajuće zaštite. Navedena poslovna saradnja ima za cilj njihov obostrani interes, u smislu zadržavanja postojećih klijenata i sticanje novih, veću profitabilnost u poslovanju, kao i interes klijenata u smislu zadovoljavanja njihovih potreba i zahteva.

Oblici saradnje banaka i osiguravajućih društava su različiti. Moguće je da banka bude korisnik usluga osiguravajućeg društva, u smislu ugovarača osiguranja za određene proizvode čime svojim klijentima obezbeđuje, pored bankarskih proizvoda, osiguravajuću zaštitu kao benefit – dodatnu uslugu. Takođe je moguće da banka kao zastupnik u poslovima osiguranja vrši prodaju proizvoda osiguranja, čime ostvaruje dodatni prihod (naknadu), a istovremeno klijentima pruža mogućnost zadovoljenja potreba za bankarskim proizvodima i proizvodima osiguranja na jednom mestu.

Bez obzira na postojanje konkurentnosti između određenih bankarskih proizvoda i proizvoda osiguranja, evidentne su značajne mogućnosti za poslovnu saradnju. Praksa razvijenih evropskih zemalja potvrđuje navedenu činjenicu. Izuzetno dobri poslovni rezultati u oblasti bankoosiguranja, ostvareni su u Francuskoj, Italiji, Španiji, Portugaliji i Belgiji. U Republici Srbiji i zemljama u okruženju poslovna saradnja je još u fazi razvoja.

Osnovni uslov daljeg uspešnog razvoja je prepoznavanje značaja bankoosiguranja i ciljeva koje mogu ostvariti partneri u ovom poslu:

- banke – ostvarenje provizijskog prihoda, kompletan paket finansijskih proizvoda i proizvoda osiguranja za svoje klijente, bolja iskorišćenost kapaciteta;
- osiguravajuća društva – pristup novim klijentima (klijenti banke), rast prodaje proizvoda osiguranja a samim tim i premije, niži troškovi distribucije.

Potencijal u smislu mogućnosti rasta tržišta osiguranja u Srbiji takođe obezbeđuje mogućnost za razvoj bankoosiguranja. Može se očekivati da putem banaka bude zastupljena prodaja i neživotnih i životnih osiguranja, sa time da u budućem periodu bude veći udeo životnih osiguranja obzirom na evidentnu tendenciju rasta ovog osiguranja i očekivanu veću potrebu građana za osiguranjem života kao modelom finansijske sigurnosti u uslovima planiranih reformi penzijskog sistema.

Na tržištu Republike Srbije, već je uspostavljena saradnja između banaka i osiguravajućih društava te se, u narednim godinama, mogu očekivati značajniji rezultati, u skladu sa kretanjem na tržištu, potrebama i platežnim mogućnostima klijenata. Boljim rezultatima će takođe doprineti uspostavljene veze banaka i osiguravajućih društava po pitanju vlasništva koje su već prisutne na domaćem finansijskom tržištu.

Nesporno je da će se bankoosiguranje na našem tržištu razvijati u narednom periodu, da će razvoj biti postepen, uslovljen inicijativom glavnih subjekata. Nije realno u bliskoj budućnosti očekivati veliki udeo prodaje osiguranja putem banaka, u odnosu na tradicionalne kanale prodaje osiguranja. Ali, taj će udeo svakako biti u porastu.

12. LITERATURA

- [1] Bancassurance developments in Asia - *shifting into higher gear*, Sigma br.7/2002.
- [2] Bancassurance: *emerging trends, opportunities and challenges*, Sigma br.5/2007.
- [3] Benini, Guglielmo: Dugoročna štednja značaj za državu, *Svet osiguranja i finansija*, jul 2009.
- [4] Bertancelj, Snježana: Vrijeme bankoosiguranja tek dolazi, *Svijet osiguranja*, br.3, mart 2010.
- [5] Bošković – Ibrahimpašić, Margerita: Polisa osiguranja kao instrument obezbeđivanja plaćanja, Beograd, 2008.
- [6] Vuković, Mirjana: *Kanali distribucije u osiguranju*, Zbornik radova, *Osiguranje u susret procesu pridruživanja Srbije i Crne Gore Evropskoj Uniji*, Udruženje za pravo osiguranja Srbije i Crne Gore, Palić, april 2006.
- [7] Delta Generali: Procedura za bancassurance - Procedura za tok dokumenata od ponude do polise za pojedine programe DGO koji se prodaju u bankama, Beograd, 2006.
- [8] Gloginić, Aleksandar: Ugovor o jemstvu, *Pravni život*, br.11/2007
- [9] Gorčić, Jovan: Priručnik za upravljanje rizicima banke prema zakonu o bankama – Sistem, organi, standardi I procedure, Beograd, 2006.
- [10] Đuričić, Svetlana: Jemstvo u krivičnom postupku, Beograd, 1997.
- [11] Ivančević, Katarina: *Banke kao aktivni učesnici u poslovima osiguranja*, Zbornik radova, *Osiguranje u svetlu novog zakonodavstva*, Udruženje za pravo osiguranja Srbije i Crne Gore, Palić, april 2005.
- [12] Jovanović, Marija: *Unit-linked modeli u životnom osiguranju*, Novi Sad, 2009.
- [13] Jovanović, Slobodan: *Posebno jemstvo u osiguranju u našem i uporednom pravu*, Zbornik radova, *Novo zakonodavstvo u osiguranju imovine i lica*, Udruženje za pravo osiguranja Jugoslavije, Palić, april 2002.
- [14] Kapor, Predrag: *Bankarsko osiguranje*, Zbornik radova, *Osiguranje na prekretnici*, Ekonomski fakultet Univerziteta u Beogradu i Udruženje aktuara Srbije, Vrnjačka Banja, jun 2004.
- [15] Kapor, Predrag: *Bankarstvo sa osnovama bankarskog poslovanja i međunarodnim bankarstvom*, predavanja Univerziteta “Megatrend”, Beograd 2007., www.megatrend.edu.rs, pristupljeno 10.09.2010.

- [16] Karić, Dušica; Bojović, Petar; Nedeljković, Olivera; Aničić, Anđelka; Rujan, Đorđeta; Marković, Jovana; Miletić, Mićo: *Praktikum iz osiguranja*, Beograd, 2010.
- [17] Kumar, Manoj, Bancassurance: A SWOT Analysis, *Financial Express* april 2000.
- [18] Labudović, Jasmina: Finansijske usluge sa posebnim osvrtom na usluge osiguranja, *Ekonomski anali* br.161, april – jun 2004.
- [19] Magdić, Ivana: *Bankoosiguranje*, Projekat podrške ekonomskom razvoju Srbije, jun 2009.
- [20] Marković – Bajalović, Dijana: Bond kao sredstvo obezbeđenja u anglosaksonskom i međunarodnom privrednom pravu, Beograd, 1989.
- [21] Marović, Boris; Mrkšić, Dragan: *Osiguranje i reosiguranje*, Novi Sad, 1996.
- [22] Mašić, Nikola: Bankoosiguranje, *Osiguranje* br.4, april 2003.
- [23] Mrkšić, Dragan; Petrović, Zdravko; Ivančević, Katarina: *Pravo osiguranja*, IV izmenjeno i dopunjeno izdanje, Novi Sad, 2006.
- [24] Müller, Michael: How may Information Technology support successful bancassurance partnerships, *Jacob Fleming Conferences*, Budimpešta, januar 2008.
- [25] Pajtić, Bojan: Jemstvo, Jemstvo, *Pravo – teorija i praksa*, br.12, decembar 2010.
- [26] Pak, Jasna: *Pravna priroda i savremeni značaj osiguranja kredita i jemstva*, Zbornik radova, “Evropski put” prava osiguranja Srbije posebno ugovora o osiguranju, Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Palić, april 2008.
- [27] Paunović, Marija: Novi proizvodi životnog osiguranja Unit - Linked proizvodi, jun 2007.
- [28] Radović, Zoran: *Osiguranje izvoznih kredita, ugovor o osiguranju izvoznih kredita*, Beograd, 1989.
- [29] Savić, Ana: Bankarsko osiguranje – nuđenje usluga, *Ekonomska politika* br. 2569 i 2660
- [30] Savić, Ana: Strategijsko pozicioniranje na finansijskim tržištima uvođenjem bankarskog osiguranja, *IX Međunarodni simpozijum “SymOrg”*, Zlatibor, jun 2004.
- [31] Savremena Administracija: *Pravna Enciklopedija*, Beograd, 1979.
- [32] Spirović – Jovanović, Lucija; Milenković – Kerković, Tamara: *Poslovi trgovinskog prava*, Niš, 2006.
- [33] Ćirović, Milutin: *Bankarski menadžment*, Beograd, 1995.
- [34] Ćurak, Marijana: Konvergencija između banaka i osiguravajućih društava, *Osiguranje* br.7/8, jul/avgust 2004.

- [35] ŠarkiĆ, Nebojša: Jemstvo po Zakonu o izvršnom postupku, *Izbor sudske prakse*, br.5/2005
- [36] Šulejić, Predrag; Vujović, Ratko; Mrkšić, Dragan; Žarković, Nebojša; Rašeta, Jovan; Miloradić, Jova: Osnovi osiguranja, Beograd, 2008.
- [37] Šulejić, Predrag: Pravo osiguranja, Beograd, 1997.
- [38] www.grawe.rs, pristupljeno dana 06.11.2010. god.
- [39] www.dunav.com, pristupljeno dana 06.11.2010. god.
- [40] www.deltagenerali.rs, pristupljeno dana 06.11.2010. god.
- [41] www.kamatica.com, pristupljeno dana 06.11.2010. god.
- [42] www.nbs.rs, *Nadzor osiguranja*, pristupljeno dana 27.03.2011.
- [43] www.nbs.rs, *Bankarski sistem*, pristupljeno dana 27.03.2011.
- [44] www.nbs.rs, *Kontrola Banaka*, pristupljeno dana 27.03.2011.
- [45] www.nbs.rs, Kako osnovati društvo za zastupanje u Srbiji, pristupljeno 03.09.2010.
- [46] www.nbs.rs, Kontrola banaka, pristupljeno 03.09.2010.
- [47] www.nbs.rs, Nadzor osiguranja, pristupljeno 03.09.2010.
- [48] www.nbs.rs, Odluka o bližim uslovima za davanje bankama saglasnosti za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju (Službeni glasnik RS br.57/2006), pristupljeno 03.09.2010.
- [49] www.nbs.rs, Odluka o sprovođenju odredaba zakona o osiguranju koje se odnose na izdavanje dozvola i saglasnosti Narodne banke Srbije (Službeni glasnik RS br.42/2005), pristupljeno 03.09.2010.
- [50] www.nbs.rs, Zakon o bankama (Službeni glasnik RS br. 107/2005), pristupljeno 03.09.2010.
- [51] www.wiener.co.rs, pristupljeno dana 06.11.2010. god.