Uticaj stranih ulaganja na razvoj osiguranja u zemljama u tranziciji

By Aleksandra Stojaković II provera

WORD COUNT 48503 TIME SUBMITTED 29-JUN-2016 09:56AM
PAPER ID 23656559



UNIVERZITET SINGIDUNUM

BEOGRAD

DEPARTMAN POSLEDIPLOMSKIH STUDIJA

DOKTORSKA DISERTACIJA

Uticaj stranih ulaganja na razvoj osiguranja u zemljama u tranziciji

Mentor:

Prof. dr Ljiljana Jeremić

Kandidat:

mr Aleksandra Stojaković

Beograd, 2016. godine

Sadržaj

GRAFIKONI 6

PRIKAZI 8

SLIKE 11

TABELE 13

UVODNA RAZMATRANJA 15

1. TEORIJSKI PRISTUP PRIVREDNOM ZNAČAJU OSIGURANJA I STRANIH ULAGANJA U OVU DELATNOST 23

1.1. Pojam i karakteristike osiguranja 25

1.2. Tehnička svojstva funkcionisanja osiguranja 27

1.3. Funkcije osiguranja 31

1.3.1. Funkcije očuvanja i zaštite imovine 31

1.3.2. Funkcija kredita, razmene i trgovine 32

1.3.3. Funkcija akumulacije novčanih sredstava 33

1.3.4. Funkcija sigurnosti ulaganja kapitala 34

1.3.5. Socijalna funkcija 35

1.4. Privredni značaj osiguranja 37

1.4.1. Mesto osiguranja u finansijskom sistemu zemlje 38

1.4.2. Važnost životnih osiguranja 48

1.4.3. Osiguranje i reosiguranje u međunarodnim privrednim odnosima 51

2. OBLICI STRANIH ULAGANJA U OSIGURANJE 56

2.1. Pojam stranih ulaganja 62

2.2. Vrste stranih ulaganja 63

2.3. Kriterijumi podele stranih ulaganja 64

2.3.1. Direktne strane investicije 65

2.3.1.1. Kriterijumi za podelu stranih direktnih investicija 67

2.3.2. Portfolio investicije 68

2.3.3. Zajmovi kao investicija 69

2.3.4. Nove forme investiranja 70

2.4. Osiguranje i globalizacija 70

3. STRANA ULAGANJA I PROCES POSLOVANJA OSIGURAVAJUĆEG DRUŠTVA 75

3.1. Sagledavanje i prognoza tržišta osiguranja 79

3.2. Motiv ulaganja stranih osigaravajućih kompanija 83

3.2.1. Investiciona aktivnost osiguravajućih kompanija 84

3.3. Stanje finnsijskog tržišta Srbije 86

3.3.1. Uslovi i ambijent pod kojim posluju osiguravajuća društva kao investitori 88

3.4. Uticaj priliva direktnih stranih investicija osiguravajućih kompanija 90

3.4.1. Mikroekonomski aspekt 92

3.4.2. Makroekonomski aspekt 93

3.4.3. Posredna ekonomska zaštita 94

3.4.4. Neposredna zaštita 95

3.4.5. Razvojna uloga 96

4. PROMENE U PONUDI OSIGURAVAJUĆIH USLUGA 101
4.1. Značaj inovacija na tržištu osiguranja 102
4.2. Strategija i faze razvoja novog proizvoda u osiguranju 105
4.3. Promene u ponudi osiguranja stranih investitora 108
4.3.1. Osiguranje profesionalne odgovornosti lekara 110
4.3.2. Banko - osiguranje 112
4.3.3. Osiguranje objekata u izgradnji 113
4.4. Budućnost tržišta osiguranja 115

5. PROMENE U VISINI I SASTAVU PREMIJE 119
5.1. Narodna banka Srbije kao regulator tržišta osiguranja 123
5.2. Godišnji pregled premije osiguranja kod osiguravajućih društava 138
5.2.1. Kvartalni pregled premije osiguranja kod osiguravajućih društava 142
5.3. Godišnji pregled premije osiguranja po granama osiguranja 144
5.3.1. Kvartalni pregled premije osiguranja po granama osiguranja 150
5.4. Godišnji pregled isplaćenih šteta po granama osiguranja 151
5.4.1. Kvartalni pregled isplaćenih šteta po granama osiguranja 159
5.5. Uporedni pregledi premije osiguranja i isplaćenih šteta za period 2010.-2014. godina 161

6. DELOVANJE KONKURENTSKE STRATEGIJE ULAGANJA NA TRŽIŠTU OSIGURANJA 171

6.1. Stvaranje konkurentske pozicije osiguravajuće kompanije 173

6.2. Strategija tržišne komunikacije i imidž osiguravajuće kompanije 178

6.2.1. Značaj tržišnih komunikacija sa stanovišta menadžmenta osiguravajuće kompanije 179

6.2.2. Specifičnosti tržišnih komunikacija uslužnog marketinga osiguravajuće kompanije 181

6.3. Ekonomska propaganda u službi promocije proizvoda osiguranja 182

6.3.1. Odnosi sa javnošću - public relations - kao faktor unapređenja poslova osiguranja 184

6.3.2. Lična prodaja usluge osiguranja 187

6.3.3. E - osiguranje 190

6.4. Značaj upravljanja i unapređivanja imidža osiguravajuće kompanije 193

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA 199

LITERATURA 205

GRAFIKONI

Grafikon 1: Komparacija udela premije osiguranja i bruto društvenog proizvoda u zemljama regiona i EU27 za period 2010 - 2014 godina (str.46.)

Grafikon 2: Udeo premije osiguranja u bruto društvenom proizvodu zemalja regiona i EU za period 2010 - 2014 godina (str.81.)

Grafikon 3: Učešće osiguravajućih društava u ukupnoj premiji, po peer grupama, 2010. godina (str.87.)

Grafikon 4: Komparacija pokazatelja razvijenosti sektora osiguranja u 2012.godini (str.127.)

Grafikon 5: Komparacija pokazatelja razvijenosti sektora osiguranja u 2013.godini (str.128.)

Grafikon 6: Tromesečno kretanje ukupne premije u Srbiji od 2012. do 2014.godine (str.129.)

Grafikon 7: Realno kretanje tehničkih rezervi i premije u Srbiji od 2012. do 2014.godine (str.135.)

Grafikon 8: Odnos garantne rezerve i margine solventnosti u Srbiji od 2012. do 2014.godine (str.137.)

Grafikon 9: Uporedni odnos naplaćene premije i isplaćenih šteta u Srbiji za period 2010. – 2014. godina (u RSD) (str.161.)

Grafikon 10: Uporedni odnos naplaćene premije i isplaćenih šteta u Srbiji za period 2010. – 2014. godina (u %) (str.162.)

Grafikon 11: Uporedni odnos naplaćene premije i isplaćenih šteta u Srbiji po kvartalima za 2015. godinu (u RSD) (str.163.)

Grafikon 12: Uporedni odnos naplaćene premije i isplaćenih šteta u Srbiji po kvartalima za 2015. godinu (u %) (str.164.)

Grafikon 13: Uporedni pregled fakturisane premije i isplaćenih šteta u zemljama regiona za period 2010. – 2014. godina (u Eur) (str.166.)

Grafikon 14: Fluktuacija profitabilnosti osiguravajućih društava u zemljama regiona za period 2010. – 2014. godina (u %) (str.168.)

Grafikon 15: Uporedni pregled profitabilnosti društava za osiguranje u zemljama regiona za period 2010. – 2014. godina (u %) (str.169.)

PRIKAZI

Prikaz 1: SWOT analiza zemalja u tranziciji (str.78.)

Prikaz 2: Struktura društava za osiguranje u Srbiji prema vlasništvu u 2014.god (str.100.)

Prikaz 3: Bilansna suma društava za osiguranje u Srbiji prema vlasništvu u 2014.god (str.100.)

Prikaz 4: Pristup modeliranja putem predviđanja procene rizika (str.109.)

Prikaz 5: Pregled podataka premije osiguranja u Srbiji po vlasničkoj strukturi (str.125.)

Prikaz 6: Premija po osiguravačima u Srbiji za period 2010. – 2014. godina (u dinarima) (str.139.)

Prikaz 7: Premija po osiguravačima u Hrvatskoj za period 2010. – 2014. godina (u milionima Eur) (str.140.)

Prikaz 8: Premija po osiguravačima u Crnoj Gori za period 2010. – 2014. godina (u milionima Eur) (str.141.)

Prikaz 9: Premija po osiguravačima u Srbiji po kvartalima u 2015. godini (u dinarima) (str.143.)

Prikaz 10: Premija prema vrstama osiguranja u Srbiji od 2010. do 2014. godine (u hiljadama dinara) (str.144.)

Prikaz 11: Premija prema vrstama osiguranja u Hrvatskoj od 2010. do 2014. godine (u milionima Eur) (str.148.)

Prikaz 12: Premija prema vrstama osiguranja u Crnoj Gori od 2010. do 2014. godine (u milionima Eur) (str.149.)

Prikaz 13: Premija prema vrstama osiguranja u Srbiji po kvartalima u 2015. godini (u hiljadama dinara) (str.150.)

Prikaz 14: Rešene štete prema vrstama u Srbiji u periodu 2010. – 2014. godina (u RSD) (str.152.)

Prikaz 15: Rešene štete prema vrstama u Hrvatskoj u periodu 2010. – 2014. godina (u Eur) (str.155.)

Prikaz 16: Rešene štete prema vrstama u Crnoj Gori u periodu 2010. – 2014. godina (u Eur) (str.157.)

Prikaz 17: Rešene štete prema vrstama u Srbiji po kvartalima u 2015. godini (u RSD) (str.160.)

Prikaz 18: Ponude proizvoda u E-osiguranju (str.192.)

SLIKE

Slika 1: Struktura ulaganja osiguravajućih kompanija u Srbiji za period 2004. – 2011. godine (str.42.)

Slika 2: Investicioni portfelj Evropskih osiguravača za period 2004. – 2013. Godina (u milijardama Eur) (str.43.)

Slika 3: Struktura ulaganja osiguravajućih kompanija u Makedoniji za period 2010. – 2014. godina (str.45.)

Slika 4: Podsticaji globalizacije delatnosti osiguranja (str.71.)

Slika 5: Premija neživotnih i životnih osiguranja od 2007.godine do 2012. godine (u mlrd RSD) (str.73.)

Slika 6: Struktura aktive na kraju 2012.god. i na kraju 2013.god. (str.130.)

Slika 7: Struktura aktive na kraju 2013.god. i na kraju 2014.god. (str.132.)

Slika 8: Struktura pasive na kraju 2012.god. i na kraju 2013.god. (str.133.)

Slika 9: Struktura pasive na kraju 2013.god. i na kraju 2014.god. (str.134.)

Slika 10: Struktura pokrića tehničkih rezervi od 2012. do 2014.godine (str.136.)

Slika 11: Ukupna premija prema vrstama osiguranja u Srbiji u 2012. god. (u %) (str.145.)

Slika 12: Ukupna premija prema vrstama osiguranja u Srbiji u 2013. god. (u %) (str.146.)

Slika 13: Ukupna premija prema vrstama osiguranja u Srbiji u 2014. god. (u %) (str.147.)

Slika 14: Specifikacija proizvoda osiguranja (str.174.)

Slika 15: Determinante imidža (str.196.)

TABELE

Tabela 1: Osnovni makroekonomski indikatori za period 2009. - 2015. godina (str.39.)

Tabela 2: Učešće premije u društvenom bruto proizvodu u svetu 2010. godine (u %) (str.47.)

Tabela 3: Nivo premije osiguranja u periodu 2004. – 2014. godine – životna i neživotna osiguranja (str.54.)

Tabela 4: Indeks globalne konkurentnosti – Svetski ekonomski forum (str.66.)

Tabela 5: Udeo fakturisane premije u bruto društvenom proizvodu u zemljama regiona i poređenje sa EU za period 2010. - 2014 godina (str.80.)

Tabela 6: Učešće osiguravajućih društava u stranom vlasništvu na tržištu Srbije za period 2010. – 2014. godina (str.99.)

Tabela 7: Ostvarena premija osiguranja i struktura porfolija u Srbiji i okolnim zemljama za period 2010. – 2014. godina (u Eur) (str.121.)

Tabela 8: Ostvarena premija osiguranja i struktura osiguranja u Srbiji po kvatralima u 2015. godini (u EUR) (str.122.)

Tabela 9: Učešće u ukupnom finansijkom sektoru u Srbiji za period 2010. – 2014. godina (str.124.)

Tabela 10: Struktura društava za osiguranje u ukupnoj premiji prema peer grupama u periodu 2012. - 2014. godina (str.126.)

Tabela 11: Isplaćene štete prema vrstama u Srbiji u periodu 2010.– 2014. godina. (u RSD) (str.154.)

Tabela 12: Isplaćene štete prema vrstama u Hrvatskoj u periodu 2010.– 2014. godina (u Eur) (str.156.)

Tabela 13: Isplaćene štete prema vrstama u Crnoj Gori u periodu 2010.– 2014. godina (u Eur) (str.158.)

Tabela 14: Pregled fakturisane premije i isplaćenih šteta u zemljama regiona za period 2010. – 2014. godina (u Eur) (str.165.)

Tabela 15: Odnos isplaćenih šteta i fakturisane premije u zemljama regiona za period 2010. – 2014. godina (u %) (str.167.)

UVODNI DEO

UVODNA RAZMATRANjA

U sveobuhvatnom razmatranju uspešnosti i rezultata rada osiguravajućih društava, kako u Srbiji tako i ostalih zemalja u tranziciji, može se započeti analiza sagledavajući uticaj ulaganja u pravcu različitih razvojnih ciljeva. Ukazujući na dosadašnje probleme u regulisanju tržišta osiguranja većina ekonomista se slaže u jednom da je uređeno tržište glavni preduslov za njegov rast i da je umereni pomak već veliki uspeh u većini zemalja u tranziciji. Važno je naglasiti da se istraživanjem i analizama ostvarenih rezultata aktuelnih osiguravajućih kompanija može ukazati na razvojni put u kojem će se tek u dužem vremenskom periodu videti uticaj inostranih ulaganja između različitih tržišta osiguranja u našoj i okolnim zemljama.

Naglasak i **predmet rada** doktorske disertacije je uticaj stranih investicija i društava za osiguranje na razvoj ove delatnosti, kako u Srbiji tako i u ostalim regionalnim zemljama u tranziciji.

Ciljevi obrade disertacije su:

1. da se utvrdi mesto osiguravajućih društava i stranog kapitala na tržištima zemljama u tranziciji,
2. da se utvrdi njihov upliv na razvitak domicilnog tržišta osiguranja,
3. da se utvrdi delovanje stranog kapitala preko društava za osiguranje na opšti privredni razvoj analiziranih zemalja, kao i
4. da se posebno istakne uticaj inostranih osiguravača na unapređenje osiguravajućeg tržišta u Srbiji.

Osiguravajuće kompanije, kao institucionalni investitori, imaju značajnu ulogu na tržištu kapitala. Uticaj osiguravača se manifestuje kako u obezbeđivanju stabilnosti ulaganja tako i u jačanju konkurencije. Primetan trend u poslednjih nekoliko godina i sasvim realna očekivanja su, da će osiguravajuće kompanije u budućnosti steći poziciju vodećih finansijskih investitora koji svojim značajnim iznosima kapitala investiraju u različite oblasti finansijskog tržišta.

Analizom značaja u razvoju osiguranja za privredu, naročito uticaj koja osiguranja imaju na strana ulaganja, u svakoj zemlji u tranziciji očekuje se određeni povrat investicije odnosno postoje visoka očekivanja od prihoda od premije u odnosu na investicije koje su učinjene u tim zemljama. Veliki broj zemalja u svetu se nalazi u procesu tranzicije u kojima je privreda nestabilna, a posebno zbog generalne ekonomske situacije u Evropi poslovni rezultati nisu podjednako zadovoljavajući kako u zemljama koje su prošle tranzicione reforme tako i u zemljama kod kojih još uvek traju. U takvom sličnom položaju se nalazi i naša zemlja. Ovakva situacija umnogome otežava poslovanje stranih preduzeća, a kao garanciju da strana preduzeća osiguravaju svoje investicije, pa tako sa investicijama dolaze i strani **i** domaći osiguravači. Jedino se u povoljnom položaju nalaze domaće osiguravajuće kuće koje u velikim projektima vrše osiguravajuće poslove u korist stranih ulagača, jer dolaskom stranih osiguravača i investicija utiče se na plan razvoja tržišta osiguranja.

Prema napred iznesenom postavlja se **generalna hipoteza** da se u delatnosti osiguranja odvijaju mnoge ekonomske promene koje menjaju uslove i proizvode osiguranja, kao i privredni doprinos u pozitivnom ili negativnom razvoju **u** Srbiji i drugim zemljama u tranziciji. Ova hipoteza se dokazuje i u pravcu osnovnog merila uspešnosti kroz postizanje obaveza osiguravača i dostizanja ciljnog profita. Takođe se nadovezuju i **posebne hipoteze** formulisane kroz stavove koji glase:

1. u Republici Srbiji i okolnim zemljama dolazak stranih osiguravača utiče na razvoj tržišta osiguranja;

2. na taj način strana društva za osiguranje utiču na sveukupan privredni i društveni razvoj;

3. deo društava osiguranja treba da ostane u domaćem vlasništvu, kao unosna delatnost sa velikim potencijalom.

Hipoteza istraživanja je postavljena tako da se dođe do određenih saznanja sa aspekta značaja stranih ulaganja za proces razvoja zemalja u tranziciji.

Korisnost delovanja stranih osiguranja ogleda se prvenstveno u donošenju novih proizvoda i prenosu znanja, jer je domaća ponuda prilično tradicionalna. Inostrana društva za osiguranje utiču na sveukupan privredni razvoj na duži vremenski period, što ukazuje da je konkurentski uticaj u unapređenju usluga osiguranja usko povezano sa ekonomskim razvojem zemalja u tranziciji. Isto tako, inostrana preduzeća, fondovi i slično koji posluju u Srbiji treba da odaberu osiguravajuću kuću koja će im ponuditi najbolje uslove: najraznovrsniju ponudu, najniže cene i najpovoljnije uslove plaćanja. Pošto, nisu obavezne da poznaju domaće tržište osiguranja, ovaj posao će umesto njih odraditi agencija odnosno broker za posredovanje u osiguranju. Klijenti su uglavnom strane, multinacionalne kompanije i kojima je potrebno adekvatno osiguranje. Agencija umesto njih pronalazi najbolje rešenje, tako što prikuplja ponude od najreferentnijih osiguravajućih kuća, i procenjuje koja bi za stranog klijenta bila najbolja. Strane kompanije koje se preko agencije osiguravaju često traže neke usluge koje domaće kuće nemaju, ali su one ipak prilagodljive u interesu obostrane saradnje da bi se osigurali zaposleni i imovina. Ostvarena ušteda u vremenu obezbeđuje veću pouzdanost prilikom odabira osiguravača, s obzirom da su manje upoznati sa uslovima u domaćem tržištu osiguranja. Primena strategije pozicioniranja na tržištu osiguranja podrazumeva posvećivanje značajne pažnje, kako tehničkom kvalitetu, tako kvantitetu i imidžu osiguravajuće kuće. Ujedno i konkurencija dovodi doboljeg kvaliteta zaključenih osiguranja i menja pristup u sagledavanju obuhvata tj. rizika koji se pri tome pokrivaju, što predstavlja ravnomernu utakmicu za zadovoljnog klijenta osiguranja. Zbog samog društvenog i ekonomskog interesa osiguranje predstavlja specifičnu vrstu zaštite, sigurnosti, kao i obezbeđenja i poverenje (Marović, Kuzmanović, Njegomir, 2009: 19).

Iz navedenog cilja i hipoteze istraživanja proističu način i primenjene **metode istraživanja**. Kategorije, procesi i faktori koji su povezani sa predmetom istraživanja posmatrani su i analizirani u međusobnoj uslovljenosti, tako da će biti primenjen dijalektički metod.

Osim toga, istraživanje i rad na samoj disertaciji odvija se i primenom sledećih metoda u istraživanju:

- induktivna metoda – istraživanje obuhvata osiguravajuća društva u Srbiji i okolnim zemljama pri čemu se izvode opšti zaključci, metoda analize i sinteze,

- komparativna metoda – upoređuje se više različitih pristupa realizaciji stranih ulaganja u osiguranje kako u Srbiji, tako i u regionu; metoda SWOT analize i načini na koji se oni dopunjavaju (snage i slabosti osiguravajućeg društva; prednosti i opasnosti iz okruženja), metoda deskripcije i komparacije,

- metode analize sadržaja zasnovane na finansijskim izveštajima osiguravajućih kompanija i Narodne Banke Srbije,

- ostale naučne metode, dijalektički metod i metoda strukturalizacije.

U istraživanju i radu na samoj disertaciji primenjuje se standardni metodološki pristup koji sadrži istraživanje domaće i strane stručne ekonomske literature u vezi sa osiguranjem i njegovim razvojem sa prilivom stranih ulaganja u Srbiji i okolnim zemljama. Važne su i publikacije vezane za privredna kretanja u Srbiji i regionu, kao i druga stručna ekonomska literatura.

U **naučnom doprinosu** daje se naglasak na **istraživanje** postojećeg uticaja stranih ulaganja za proces razvoja tržišta osiguranja u Srbiji i regionalnim zemljama u razvoju kao što su Hrvatska, Mađarska, Crna Gora, Makedonija i Rumunija. Iskustva evropskih zemalja u tranziciji ukazuju na različito napredovanje, pri čemu se i dostignuti nivo razvijenosti ovih zemalja razlikuje, pa samim tim i regiona. Različiti rezultati navedenih zemalja, sa aspekta stranih ulaganja, pokazuju da je optimalne investicione klime kako u nacionalnoj ekonomiji tako i u regionu dugačak proces. U tom smislu od velikog značaja je definisanje faktora koji su ključni za priliv stranih ulaganja, kao i njihov uticaj na unapređenje procesa prestruktuiranja **i** ukupan ekonomski rast zemalja u razvoju. Kod zemalja visokog rizika neophodno je utvrditi koji su to limitirajući faktori, pomoću iskustava drugih evropskih zemalja i zemalja u

regionu, potrebno je prepoznati i negativne aspekte koji povećavaju rizik poslovanja i umanjuju investiciona ulaganja.

Iako je članica EU-a Hrvatska i dalje ima oznaku nestabilnosti bankarskog sistema. Dok su Srbija i Bosna i Hercegovina verifikovane kao zemlje srednje visokog rizika uz rizike od mogućeg neplaćanja države, nestabilnosti bankarskog sistema, korupcije i mešanja politike. Crna Gora i Makedonija označene kao zemlje srednjeg rizika, uz visok rizik od potencijalnog političkog nasilja u Makedoniji. Procenjuje se da tržište osiguranja u Srbiji ima značajan potencijal, prioritetno u segmentu životnog osiguranja. Poređenje sa iskustvima razvijenijih tržišta osiguranja ukazuju da je pred državama u razvoju potencijal za razvoj tržišta osiguranja u narednom periodu. Ovaj sektor se u praksi formira nakon bankarskog sektora.

Struktura disertacije obuhvata osam poglavlja uključujući početna uvodna razmatranja i izvedeni zaključak na kraju, kao i prateću literaturu sa prilozima.

Na početku rada u delu *Uvodna razmatranja* obrazlaže se predmet istraživanja, dosadašnji problemi i rezultati u njegovom proučavanju. Definiše se cilj istraživanja i hipoteze sa naglaskom na očekivane rezultate u disertaciji, uz kratak opis strukture i sadržaj rada.

Prvo poglavlje *Teorijski pristup privrednom značaju osiguranja i stranih ulaganja u ovu delatnost* upućuje na pozitivan uticaj stranih ulaganja u samoj delatnosti osiguranja, primetan kroz određene promene koje najpre osete korisnici osiguranja. Pre svega, pojava šire i atraktivnije lepeze proizvoda osiguranja i to najviše u segmentu fizičkih lica. Uz to, na tržištu se razvija mnogo oštrija konkurencija među osiguravačima, sa velikim iskustvom i praksom u poslovanju na razvijenom evropskom tržištu osiguranja. Ne treba zapostaviti činjenicu da su mogućnosti poslovanja složenije kada se na tržištu osiguranja pojavi mnogo novih osiguravajućih društava.

Drugo poglavlje *Oblici stranih ulaganja u osiguranje* ukazuje na značaj ulaganja stranog kapitala, čiji su osnovni oblici osnivanje filijala kroz otvaranje nove kompanije ili kupovinom postojeće domaćeg društva za osiguranje, otvaranje agencija za zastupanje i posredovanje u osiguranju, kao i osnivanje predstavništva ili dobijanje

green field licenci za obavljanje određenih vrsta osiguranja stranog osiguravajućeg društva. Naglasak je stavljen i na koristi kojima strani osiguravači doprinose razvoju domaćeg tržišta osiguranja, a najčešće su poboljšanje usluge osiguranicima i poboljšanje kvalitate regulative osiguranja, povećanje domaće štednje, ujedno i priliv stranog kapitala, zatim transfer tehnološkog i menadžerskog znanja i iskustva, kao i podsticaj domaćoj privredi kroz otvaranja novih kvalitetnih radnih mesta.

Treće poglavlje *Strana ulaganja i proces poslovanja osiguravajućeg društva*, detaljno se bavi parcijalnim aktivnostima strategijskog poslovanja osiguravajuće kompanije. U skladu sa tim, sprovodi se niz mera prilikom sagledavanja analiza i rezultata unutar same kompanije, zatim analiza i tendencije ponašanja konkurencije i skeniranje okruženja, koje imaju značajan uticaj na razvijanje portfelja i stvaranje konkurentske prednosti kompanije. Osiguravajuće kompanije, kao finansijske institucije, suočavaju se sa određenim problemima očuvanja izvora konkurentske prednosti, što dovodi u pitanje kvalitet pružanja usluga korisnicima osiguranja. Strategija privrednog razvoja zasniva se na ostvarivanju ekonomskih i drugih ciljeva vezanih za povećanje društvenog proizvoda, poboljšanju alokacije resursa i podizanju kvaliteta života u zemljama regiona.

Četvrto poglavlje *Promene u ponudi odiguravajućih usluga* u cilju očuvanja inovativno organizacione kulture ukazuje na potrebe i obaveze menadžmenta da definiše područja poslovanja društva za osiguranje, zatim proizvoda osiguranja i jasne strategije formiranja savremenijih i naprednijih proizvoda osiguranja. Osiguravajuće kompanije organizuju razvoj novog proizvoda uz već postojeće proizvode osiguranja, koji se diferenciraju na više segmenata ili razvoj potpuno novog vida osiguranja, koji obuhvata više proizvoda osiguranja u jednu celinu. Uspešno diferenciranje proizvoda zahteva različit proizvod u odnosu na konkurente, po atributu koji je značajan, bitan i koristan uz kvalitetnu uslugu. Pitanje brojnih mogućnosti zavisi od tipa i veličine osiguravajućeg društva: postojanje velikog portfelja, i specijalizovanost u poslovanju.

Peto poglavlje *Promene u visini i sastavu premije* ukazuje da bez obzira na tržišne razlike između svih regiona, brojni faktori imali su uticaj na ekspanziju osiguranja, kako životnog tako i neživotnog. Pre svega u zemljama gde dolazi do starenja populacije dolazi do preusmeravanja sa tradicionalnog životnog osiguranja na penzijsko osiguranje, zbog toga na tržištu u nastajanju populacija je relativno mlada i

generalno dolazi do povećane prodaje svih proizvoda. Ključni parametri razvijenosti tržišta osiguranja su premija osiguranja po stanovniku, kao i učešće ukupne premije osiguranja u bruto domaćem proizvodu . Može se zaključiti da je prioritetni parametar koji definiše kretanja tržišta osiguranja neke zemlje direktno uslovljen nivoom ekonomske razvijenosti. Nelikvidni osiguranici u sektoru pravnih lica i osiromašeno stanovništvo čine najveći broj osiguranika u Republici Srbiji. Dodatna činjenica je nepoznavanje značaja sektora osiguranja kao faktora razvoja i manjak svesti o potrebi lične sigurnosti. Struktura portfelja osiguranja Republike Srbije prema izveštajima Narodne banke Srbije, nije na zavidnom nivou. NBS je društvima za osiguranje preporučila da jačaju korporativno upravljanje, kroz unapređenje procesa interne kontrole, unapređenje tehnika vrednovanja ulaganja, upravljanje rizicima, jačanje transpratntnosti i poboljšanje odnosa prema klijentima, kao i aktivnu edukaciju potencijalnih osiguranika, čime se doprinelo jačanju poverenja i daljem razvoju delatnosti osiguranja.

Šesto poglavlje *Delovanje konkurentske strategije ulaganja na tržištu osiguranja* proširuje gledište na trendove osiguranja i njegov razvoj tržišta. Ukazuje se na neravnomernost razvoja osiguranja sa naglaskom na regionalni, ekonomski i investicioni aspekt razvoja. Trendove razvoja nameću prodorna konkurencija između osiguravajućih kompanija u cilju proširenja portfelja i pružanja kvalitetnije usluge osiguranja. To podrazumeva transparentan imidž, viziju i prioritete, koji se ostvaruju kroz aktivnu ulogu stranih ulaganja, koja podstiču razvoj osiguranja. Strani investitori ulažu kapital iz jednog najbitnijeg razloga, da ostvare profit, pri čemu najviše vrednuju sigurnost ulaganja i rizik. Osnovne konkurentske prednosti inostranih investicija ogledaju se u značajnim finansijskim sredstvima, savremenijim tehnologijama i razvijenijim standardima poslovanja, što ujedno doprinosi razvoju usluga osiguranja i fondova za dugoročna ulaganja. Dakle, stvaraju se promene u okruženju koje zahtevaju i promene u ponašanju osiguravajućih kompanija kako na tržištu osiguranja u Srbiji, tako i u okolnim zemljama.

Završni deo *Zaključna razmatranja* navodi na osnovne zaključke koji proizilaze iz sadržine prethodnih poglavlja, a odnose se na postavljene ciljeve i doprinos doktorske disertacije. Sumiraju se polazne teze i daju ostala zaključna razmatranja, koja veoma jezgrovito obuhvataju prethodno prikazana istraživanja.

I POGLAVLJE

TEORIJSKI PRISTUP PRIVREDNOM ZNAČAJU OSIGURANjA I STRANIH ULAGANjA U OVU DELATNOST

1. TEORIJSKI PRISTUP PRIVREDNOM ZNAČAJU OSIGURANjA I STRANIH ULAGANjA U OVU DELATNOST

Teorija osiguranja je obimna i složena, od početka ugovaranja osiguranja do savremenih pricipa i direktiva u razvoju tržišta osiguranja, što ukazuje da je teško izbeći objašnjenja o pojmovima i razvoju osiguranja i naravno njegovu primenu u praksi koju danas poznajemo. Razvoj trgovine i industrije uslovio je i razvoj osiguranje. Akumulacija kapitala predstvlaj jedan od osnovnih postulata u osiguranju. Novoformirane kompanije koje obavljaju delatnost osiguranja (osiguravajuće kompanije) su ponudile izbor različitih vrsta osiguravajućih proizvoda. Takođe se uporedo razvijala i nauka o osiguranju, sa poznatim elementima teorijskog pristupa.

Delatnost osiguranja se može definisati jedinstvenim funkcionisanjem ekonomskog , pravnog i tehničkog dela. Ekonomski aspekt funkcionisanja sektora osiguranja definiše funkciju osiguranja kao posrednu i neposredna zaštitu osiguranika, odnosno njegovog zdravlja i imovine kao osnovnih vrednost ljudskog života. Pravni segment funkcije osiguranja se ogleda različitim formama pravnih odnosa koji nastaju u osiguranju, počevši od početne faze kroz zaključenje polise osiguranja kao osnovnog Ugovora pa do isplate naknade štete kao završnog koraka. Tehnički sektor funkcionisanja osiguranja definiše odvijanje osiguranja kroz procedure i informatičku podršku namenjen za procenu rizika, njihovo izravnavanje u prostoru i vremenu, proračun premije, sve to uz upotrebu najsavremenijih statističko-matematičkih i drugih metoda.

Poslovanje preduzeća u savremenoj tržišnoj privredi bez oslanjanja na zaštitne fondove iz osiguranja ne može se ni zamisliti. Naknadama šteta nastalim tokom procesa privređivanja osiguranje obnavlja radnu sposobnost privredne jedinice omogućavajući joj savladavanje ekonomskih posledica štetnih događaja. Kod pojedinaca isplatom naknade iz osiguranja rešava se posledica nastalog događaja, unapređuje i poboljšava budući položaj lica tj utiče se na njegovu zbrinutost.

Poznata je da sudbina ima svoje dobre i loše strane, među kojima su požari, oluje, krađe, ratovi, nesreće i ostale nepredvidive opasnosti koje uzrokuju oštećenje ili nestanak imovine, narušavanje zdravlja, povrede osoba ili u najtežim slučajevima smrt čoveka. Takav vid delovanja iznenadnih pojava zahtevao je konstantno sagledavanja mogućnosti saniranja nastalih šteta. Ustanovljena je nemogućnost da pojedinac, sam sa svojim sredstvima, sanira sve moguće, potencijalne opasnosti. Delovanjem principa uzajamnosti i solidarnosti kao osnovnih principa zaštite imovine i lica postavljeni su istorijski temelji grane osiguranja kao vida ekonomske pomoći u slučaju nastanka štete usled nepredviđenih okolnosti i ostvarenih rizika.Načela dobrovoljnosti i obaveznosti različitih vidova osiguranja utiče na proces širenja usluge osiguranja.

U savremenim uslovima tržišnog poslovanja ukazuje se na potrebu za stabilnim privrednim i društvenim odnosima, što pretpostavlja i mogućnost uspešnog ostvarenja same funkcije usluge osiguranja. Pružanjem usluga i prodajom proizvoda osiguranja osiguravajuće kompanije nastupaju na tržište u skladu sa osnovnim principima rada i poslovanja, uz uvažavanje i poštovanje zakonske regulative i prakse, koja je sve bliže standardima Evropske Unije.

1.1. Pojam i karakteristike osiguranja

Sfera osiguranje je značajan pokretač društvenog i ekonomskog razvoja svake privrede i društva. Važno je naglasiti da su savremeni način života i rast životnog standarda neposredno povezani sa razvojem privrede i finansijskog tržišta, pri čemu se očekuje i razvoj u sektoru osiguranja počev od kvalitetne usluge osiguranja do stabilnog poslovanja osiguravača i jačanja poverenja osiguranika. Svrha osiguranja ukazuje da je ono specifična vrsta zaštite imovine i lica, poverenja u nešto, tj. sigurnost u slučaju nastanka štete. Funkcionisanje se definiše kroz procenu rizika, jasne procedure zaključenja ugovora (polisa osiguranja), blagovremenu isplatu osiguranih suma i nadoknadu šteta. Osnovni preduslov za razvoja osiguranja je

zaštita korisnika osiguranja kroz regulaciju poslovanja osiguravajućeg društva i u ekonomskom smislu stimulaciju dugoročne saradnje (Marović, 1997:398).

Osiguranje ne može delovati preventivno kada se posmatra štetni događaj. Ostvarene opasnosti deluju svakodnevno i direktno te onemogućavaju sveobuhvatnu zaštitu imovine i lica.

Osiguranje je specifična delatnost koja kroz princip uzajamnosti i solidarnosti pruža ekonomsku zaštitu. Planirani zadaci se ostvaruju kroz funkcije:

- funcije naknade štete,
- funkciju preventive.

Njegova funcionalnost počinje kada se ostvari rizik u poslovnim aktivnostima, ili u svakodnevnom životu ljudi (Barać, Stakić, 2007: videti više).

U toku svog poslovanja osiguravajuće društvo često dolazi pod udar različitih faktora iz okruženja koji su van njihove kontrole, odnosno u pitanju su eksterni faktori ili eksterne sile. Sam proces sagledavanja tržišnog okruženja i ujedno njegova prognoza pretpostavljaju korišćenje sistematičnih metoda, koje se koriste radi osmatranja i prognoze faktora eksternog karaktera, koji nisu pod direktnom kontrolom osiguravača. U cilju boljeg sagledavanja eksterni faktori su podeljeni u četiri kategorije:

1) ekonomske,
2) društvene,
3) tehnološke,
4) političke (regulatorne).

1) Ekonomski faktori predstavljaju opšte ekonomske uslove: stopa privrednog rasta, inflacija, kupovna moć osiguranika (dohodak, raspoloživi dohodak, diskrecioni dohodak, raspodela dohotka, štednja, dugovi, uslovi kreditiranja, bogatstvo i struktura stanovnika, spremnost osiguranika na ugovaranje osiguranja).
2) Društveni faktori su povezani sa ekonomskim faktorima kada je reč o: nivou obrazovanja osiguranika i zaposlenih, visokoj postojanosti suštine vrednosti kulture, postojanju podkultura i promenama sekundarnih vrednosti kulture.

3) Tehnološki faktori obuhvataju snage koje stvaraju: nove tehnologije, inovacijama usluga i proizvoda osiguranja i tržišne mogućnosti. Zavise od ubrzanog tempa tehnoloških promena, neograničene mogućnosti inovacija putem interneta, variranje budžeta za istraživanje i razvoj proizvoda osiguranja, koncentracija na poboljšanje i povećano regulisanje tehnoloških promena na tržištu osiguranja.

4) Politički faktori u svakom pravnom okruženju obuhvataju zakone, vladine agencije i razne interesne grupe u određenom društvu. Zavisi od zakonodavstva, koje reguliše poslovanje i rast interesnih grupa, a time i poslovanje osiguravajućeg društva.

Danas je osiguranje pre svega ekonomska kategorija, gde se "rizik" posmatra kao roba i predstavlja predmet trgovine. Rizik je nešto što, ukoliko se ostvari, može da nanese velike štete materjalnim dobrima i licima.1 Na tržištu se pojavljuje osiguravajuća kompanija koja je spremna da rizik preuzme na sebe od vlasnika imovine i da za određenu premiju garantuje da će kod ostvarenja rizika platiti ogovarajuću nadoknadu vlasniku oštećene imovine

1.2. Tehnička svojstva funkcionisanja osiguranja

U osiguranju važe principi, u velikoj meri specifičniji nego u bankarstvu, trgovini i drugim uslužnim delatnostima. Iako osiguranje predstavlja privrednu, tj. uslužnu delatnost ono takođe ima i svoju posebnu sistematičnost, a njene osnovni funkcionalni elementi su:

- rizik,
- premija osiguranja,
- naknada iz osiguranja (odšteta).

Tri osnovna faktora kojima se definiše tehnička organizacija osiguranja jesu vrste rizika, statističko-matematičke baze i kompenzacija rizika.

---

[1] "DDOR Novi Sad" a.d. osiguranje i reosiguranje: Priručnik za praksu u osiguranju i reosiguranju, Financing centar, Novi Sad, 1996., str.28.

Višegodišnjim praćenjem nastalih šteta usled stihije ili nesrećnog slučaja ustanovljeno je postojanje određenih zakonitosti uz korišćenje statističkog Zakona velikih brojeva. Ovakav princip je determinisao posebnu naučnu disciplinu računa verovatnoće kao osnove razvoja grane osiguranja, Sistematizovane i detaljno obrađene statističke činjenice su analizirane kroz dva principa:

- homogenost,
- mnoštvo.

Dobijeni rezultati, njačešće tabelarno prikazani preko svojim srednjih vrednosti su ugl sa određenim odstupanjima u odnosu na praktične stvarne situacije.

Ova odstupanja su preneta na prostornu i vremensku kompenzaciju tj prenošenje u prostoru je ostvareno direktnim povećanjem broja učesnika u osiguranju, ili indirektno, u vidu podele rizika s drugim osiguravačima kroz ugovaranje saosiguranja i reosiguranja u zemlji, ali i u inostranstvu (Vujević, 2009: videti više). Drugim rečima, kompenzacija u vremenu predstavlja stvaranje potencijalnog rezervnog fonda za pokrivanje negativnih odstupanja ukoliko nivo šteta prevaziđe nivo uplata premije osiguranja. Ova rezerva kapitala se formira od viška naplaćenih premija osiguranja u poređenju sa isplaćenim naknadama štetnih događaja u pojedinim godinama.

Zbog učestalih katastrofalnih događaja i velikih šteta kreiran je pul (*pool)* osiguranja od katastrofa u cilju podizanja nivoa zaštite za ljude, čime bi se javni sektor oslobodio od eventualnih šteta koje su posledica zemljotresa, poplava, snežnih oluja, pandemije gripa i slično. Pored direktnih gubitaka od prirodnih katastrofa postoje i indirektni gubici – poput prekida proizvodnje, uništenje robe i zaliha, plavljenje zemljišta – koji mogu značajno da utiču na ekonomske pokazatelje u datoj godini. Statistički podaci ukazuju da događaju uzrokovani prirodnim katastrofama značajno utiču na povećanje javnog duga u zemljama u razvoju, pri čemu se procenjuje se da je u zemljama u razvoju prosečno 10% katastrofalnih šteta i u nerazvijenim zemljama osigurano samo 5%, dok je u razvijenim zemljama osiguranjem obuhvaćeno više od 40% katastrofalnih šteta (Kočović, Paunović, Ranđelović, 2015: 10).

U poslednjim godinama došlo su do značajnog zaključka da veća penetracija osiguranja pomaže u prevazilaženju indirektnih posledica od prirodnih katastrofa. U

prilog ovim navodima stoje brojne nesreće uzrokovane zemljotresima (Turska, Grčka, Bugarska), poplavama (Srbija, Hrvatska, BiH, Makedonija, Mađarska, Rumunija) i požarima (Hrvatska, Crna Gora).

Zemljotresi snažno potresaju oblast Egejskog mora a time su često i ugrožene Turska, Grčka i Bugarska. Tako je u maju 2014. godine bio jak potres od 6,7 stepeni po Richterovoj skali, koji je trajao 40 sekundi, a nakon toga usledilo je još 70 manjih podrhtavanja tla. Iako je epicentar zemljotresa bio u blizini grčkog ostrva Lemnosa u Grčkoj u Egejskom moru, nije bilo veće štete na okolnim ostrvima, ali se potres osetio i na severu Grčke, u Solunu i Aleksandroupolisu. Potres su registrovali i u Makedoniji, a podrhtavanje tla osetilo se i u Srbiji, posebno u Nišu. Takođe su se posledice zemljotresa osetile i u Sofiji u Bugarskoj a najviše u južnom dijelu, gdje je došlo do panike građana, dok su štete nastale najviše na parkiranim automobilima. U Turskoj, na ostrvu Gokceadi u Egejskome moru i u gradovima na severozapadu Turske i Istambulu, osetilo se znatno drhtanje tla, takođe su štete bile su manje na zgradama i nije bilo žrtava, ali je povređeno 266 osoba uglavnom zbog panike (Balkans Aljazeera, 2014).

U Sredozemnom moru, južno od turske oblasti Antalijeu sa epicentrom jugozapadno od odmarališta Alanja, u decembru 2013. godine takođe se dogodio zemljotres od 6 stepeni po Rihterovoj skali, pri čemu na sreću nije bilo žrtava ili materijalne štete (Svet, Info. 2014). Isto tako je u septembru 2011. godine zemljotres jačine od 5,6 stepeni Rihterove skale pogodio istočni deo Turske (Kurir, 2011). Naime, potresi su česti u Turskoj, jer u njenoj regiji je često aktivno pomeranje tektonskih ploča zbog prostiranja severnoanadolske pukotine, dok su se ranije dešavale velike materijalne štete sa puno ljudskih žrtava, najviše zbog lošeg kvaliteta izgranje kuća i zgrada. Tako je, 1999 godine u razornom zemljotresu jačine 7,4 stepena po Rihteru nastradalo više od 17.000 ljudi, a na desetine hiljada je bilo povrijeđeno. Tada je oko pola miliona ljudi ostalo je bez svojih domova, jer je zemljotres ljude ostavljao pod ruševinama u dužini od 150 kilometara, a glavni uzrok visoke smrtnosti bio je loša izgradnja objekata. Pored toga, na veliku katastrofalnu štetu uticala je i dubina nastanka jer je epicentar zemljotresa bio na manje od 20 kilometara ispod površine Zemlje. Na osnovu kalkulacija stručnjaka, neće biti novog

jakog zemljotresa u narednih 150 godina u tom regionu ali ipak se nove zgrade prave po znatno strožijim pravilima izgradnje (Balkans Aljazeera, 2014).

Tokom maja 2014 godina **poplave** su zadesile nekoliko zemalja u regionu Srbiju, Hrvatsku, Bosnu i Hercegovinu i Rumuniju, dovele su do teških katastrofalnih posledica. Kao uzrok ovih poplava utvrđene su obimne padavine u januaru i februaru 2014.g. nastale u Sloveniji i Hrvatskoj, gde je ekonomska šteta procenjena na 480 miliona evra. Uz procenjenu ekonomsku štetu u Srbiji od oko 3,6 milijardi dolara i 86 poginulih, dodatno za posledicu je bilo plavljenje područja što je uticalo na iseljavanje ljudi jer su velike površine dugo bile pod vodom, a kasnije su se pokrenula i brojna klizišta.

Takođe u maju iste godine u Makedoniji, a najviše u Skopju jaka kiša dovela do poplava. U Bosni i Hercegovini poplave koje su se desile u augustu 2014. godine bile su u manjem obimu, dok je krajem januara i početkom februara 2015.god. opet bilo manjih poplava u Makedonija i Srbiji, ali i u Albaniji.

Učestalost i intenzitet poplava, kao i visoke materijalne štete ukazuju de je neophodno angažovanje i preduzimanje mera u cilju sprečavanja i ublažavanja daljih posledica u budućnosti. Samim tim, veoma je važna i u narednim godinama uloga vlasti na svim nivoima i to ne samo u saniranju eventualnih šteta već i sa aspekta osiguranja odnosno preventivnih mera, kao i kontrole legalnosti gradnje uz promene zakonodavnog okvira gde je obuhvaćeno osiguranje od prirodnih opasnosti. Na osnovu ranijeg iskustva sa poplavama, još od 2010. godine koja je takođe bila kišna, može se reći da se jedna te ista situacija ponavlja već duži niz godina.

Međutim, ni učestale promocije osiguravajućih društava u povećanju portfelja pokrića katastrofalnih rizika nisu dale željeni efekat, odnosno stanovništvo kao ni privreda nakon saniranja posledica poplava nisu iskazali dalju brigu zbog onoga što bi ponovo moglo da se desi, pod izgovorom da je osiguranje preskupo. U regionu osiguravači imaju uobičajen pristup kod zaključenja požarnog osiguranja a to je da opasnost od poplave uključuju kao dopunski rizik. Dodatni problem je što je ova vrsta osiguranja dobrovoljna i samo tim je i broj zaključenih osiguranja relativno nizak, dok je i obuhvat dopunskog rizika od poplave još manji (Filipović, 2015: 18-19).

Požari u Hrvatskoj, Crnoj Gori i Bosni i Hercegovini u julu 2012. godine bili su među najobimnijim i obuhvatili su veći broj sela i okolnih brda, dok je vatrena stihija trajala i po nekoliko dana jer se požar usled jakog vetra širio velikom brzinom a gašenje vatre otežavalo je i izuzetno nepristupačan teren. Ugrožen je bio i prirodni rezervat stasitog crnog bora u kanjonu Tare. Iako rezervat nije sasvim uništen prema ocenama stručnjaka dovodilo se u pitanje da li može da ostane na spisku svetske prirodne baštine, jer je kolonija crnog bora opustošena kako 2012.g. tako i u požarima koji se već deceniju ponavljaju iz godine u godinu. U poslednjih 15 godina evidentirano je više od 1.500 većih šumskih požara na ovom području. Isto je i 2011. godine požar zahvatio oko 4.500 hektara šume. Pored čoveka kao glavnog krivca šumskih požara paljenjem iz nehata, a neretko i namerno, drugi uzroci su još i sušni periodi, sasušeno rastinje i ekstremno visoke temperature (Blic, 2012).

U 2015. godine u Crnoj Gori bilo je znatno više požara, preko 700, nego najkritičnije 2012. godine, sa 594 požara, a gašenje nepristupačnih oblasti trajalo je i sedam dana (Slobodna Evropa, 2015). Koliko je opasna vatrena stihija i gotovo nezaustavljiva takođe upozorava iskustvo Hrvatske kada je 2015. godine u požaru uništeno drveće i rastinje na području hrvatskog poluostrva Pelješac. Osim požara, priobalna mesta u Hrvatskoj iste godine zahvatlo je i snažno nevreme, gde je bilo desetak akcija spašavanja brodova na moru (Slobodna Evropa, 2015).

1.3. Funkcije osiguranja

Zbog potrebne ekonomske zaštite od materijalnih posledica štete ili nesrećnog slučaja nastalo je osiguranje, koje je vremenom samo po sebi dokazalo svoju društvenu opravdanost kroz naknadu šteta, pružajući ekonomsku zaštitu osiguranicima od štetnih događaja. Isto tako, u osiguranju se kroz naplaćenu premiju formiraju namenska sredstva koja se, na načelima uzajamnosti i solidarnosti, koriste u cilju materijalne naknade ugroženih članova društva čime se pružaju sredstva za privredno jačanje i održavanje.

1.3.1. Funkcije očuvanja i zaštite imovine

Elementarna funkcija osiguranja je upravo funkcija očuvanja i zaštite imovine., koja predstavlja osnovu samog nastanka osiguranja. Osiguranje treba da omogući adekvatnu naknadu štete u slučaju nastanka osiguranog slučaja srazmerno efektivnosti ostvarenog rizika, dakle da pruži finanijsku sigurnost pojedincima, porodicama i preduzećima. Sam pedmet osiguranja može biti lična svojima čoveka, finansijski gubitak ili odgovornost. Interes u osiguranju imovine jeste da se predmet osiguranja: pokretna ili nepokretna imovina, potencijalnu odgovornost, novčano potraživanje i finansijsku dobit kroz realno očekivane prihode (Pak, 2011: 231).

Očuvanje imovine može biti: direktno ,,indirektno.Ne treba zaboraviti činjenicu da su preventivne aktivnosti značajne za predupređivanju nastanka šteta. na tom osnovu razlikujemo:

- Preventivne mere i
- Represivne mere.

Preventivne mere jesu skup delovanja i akcije koje imaju cilj sprečavanja i uklanjanja uzroka koji bi mogli da izazovu štetne događaje. Posledice delovanja ovih uzroka imaju za posledicu uništenje ili oštećenje imovine, odnosno smrt ili invaliditet lica. Reč je dakle o postupcima sprečavanja nastanak osiguranog slučaja što je u interesu osiguranika i osiguravača.

Osiguravajuća društva su, po definiciji svog poslovanja, uključena u sprovođenje prevencije nastanka gubitaka kroz brojne programe. Jedan od vidova preventivnog delovanja je formiranje posebnih službi za prevenciju gubitaka iz raznih oblasti kao što su inžinjeri bezbednosti i specijalisti za prevenciju požara, profesionalne sigurnosti i zdravlja, prevenciju auto krađa i monitoring, prevenciju od neispravno proizvedenih proizvoda. Ove službe organizuju i edukativne programe o prevenciji nastanka gubitka.

Represivne mere predstavljaju sprovedene akcije za suprostavljanje nastaloj nesreći tj nezgodi i ogleda se u spasavanju ljudi i imovine u nastalom štetnom događaju ili nesretnom slučaju. To su aktivnostima koje se preduzimaju u cilju smanjenja obima štete koja je već nastala (Barać, Stakić, 2007: videti više).

1.3.2. Funkcija unapređenja kredita, razmene i trgovine

Industrija osiguranja igra značajnu ulogu u međunarodne trgovine različitih roba. Ukoliko bi pravila osiguranja bila neadekvatno definisana moglo bi doći do smanjenih trgovinskih aktivnosti i to posebno svetskih trgovinskih centara. Proizvodnja i prodaja mnogih proizvoda u savremenim uslovima sprovedena je uz obavezu osiguranja ovih proizvoda.

Osiguranje doprinosi unapređenju kreditne sposobnosti zajmotražioca kao faktora budućeg razvoja trgovine. Na taj način banke sigurnije plasiraju akumulirana sredstva i odobravaju kredite što dodatno podstiče, kao rezultat povećanja kupovne moći, razvoj razmene i trgovine. Tome u prilog ide i činjenica da se, na primer, početkom 2006. godine ugovaralo osiguranje izvoznih potraživanja najvećim delom od strane velikih kompanija pretežno u stranom vlasništvu po instrukcijama svojih osnivača, s obzirom na to da je najveći broj transakcija u zemljama Evropske Unije (*European Union*) osiguran kroz uslugu osiguranja potraživanja, dok su kasnije sve češće to činila mala ali i srednja preduzeća. I zemlje u tranziciji koriste priliku da prošire svoj portfolio kroz uslugu naplate izvoznih potraživanja, pri čemu su nosioci ovog proizvoda državne institucije u Hrvatskoj je to Hrvatska banka za obnovu i razvoj, dok u BiH ovu uslugu nudi Izvozno kreditna agencija BiH. U Srbiji se donedavno bavila ovom poslom Agencija za osiguranje i finansiranje deficita, a nedavno je tu uslugu započela i faktoring agencija u saradnji sa osiguravajućim društvom.

Na finansijskim institucijama (osiguravači, banke, agencije) koje imaju razvijenu ponudu ove usluge osiguranja stoji i velika odgovornost da pridobiju i sačuvaju svoje klijente, da im ukažu na višestruku prednost u poslovanju, od sigurne naplate potraživanja, povećanja konkurentnosti i prihoda, do mogućnosti izlaska na nova tržišta, ne samo regionalna već i svetska.

1.3.3. Funkcija akumulacije novčanih sredstava

Funkcija osiguranja bazirana je na činjenici da se premije osiguranja plaćaju unapred a da štete, odnosno isplata po osnovu nastalih šteta nastaje periodično i neizvesno u toku godine. U ovim procesima nastaju određeni viškovi novčanih sredstava . Akumulirana sredstva su, delovanjem osiguravača na tržištu, direktno ili indirektno, plasiraju za finansiranje reprodukcije. Na ovaj način se novčanim sredstvima prikupljenim od osiguranika u malim iznosima dobijaju značajna novčana sredstava pogodna za ulaganje. Može se istaći primer britanskog osiguranja, koje je najveće u Evropi i treće na svetu, iza Japana i SAD-a, sa učešćem od 11% svetske premije u 2008. godini i sa 1.500 milijardi funti učestvuje sa 21% u ukupnim britanskim ulaganjima.

Sa finansijskom smislu osiguranje predstavlja akumuliranje novčanih rezervi u formi fondova. Značajna finansijska sredstva akumulirana u osiguravajućim društvima imaju karakteristike specifičnog kapitala, u zavisnosti od grane tj vrste osiguranja. S toga dugoročni ugovori životnog osiguranja i dobrovoljno- penzijskog osiguranja predstavljaju najznačajnu akumulaciju sredstava u fondovima. Takođe je važno razmatranje i pitanja sigurnosti u dužem vremenskom periodu sa ciljem izvršavanja obaveza penzijskih fondova u budućnosti. To je velika prepreka kvalitetnom razvoju dobrovoljnog penzijskog osiguranja, ne samo putem penzionih fondova nego i osiguranja života, jer se ne može isključiti opasnost da se, i pored male verovatnoće, preuzete obaveze osiguravača odnosno fondova neće moći izvršiti (Pak, 2011: 123).

Treba imati u vidu da se sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji suočava sa situacijom da su privatne penzije nerazvijene, a to odnosi i na druge alternativne vidove štednje. Osnovni razlozi nedovoljnog stepena razvijenosti privatnih penzija kod nas su nerazvijeno tržište kapitala, relativno nizak standard građana i nedovoljno finansijski edukovano stanovništvo sa nedovoljnim iskustvom u pogledu dugoročne štednje.

Veoma slična iskustva i problemi uočavaju se i kod stanovnika ostalih zemalja u regionu, koji ne mogu priuštiti ili nisu upoznati sa životnim i penzijskim osiguranjem što sa druge strane predstavlja veliki broj protencijalnih klijenata za osiguravajuća društva kod zemalja u razvoju.

1.3.4. Funkcija sigurnosti ulaganja kapitala

Posmatrano sa aspekta celokupne svetske ekonomije, osiguravajuća društva kao specijalizovane institucije tj kao osiguravači ali i investitori, su od izuzetnog značaja za efikasno transferisanje finansijskih sredstava i proceni rizičnosti određenih aktivnosti. Naime, omogućeno je da osiguravajuća društva u razvijenim zemljama plasiraju sredstva samo najboljim kompanijama i na najbolje investicione projekte. Pored toga, važno je da vrše i nadzor poslovanja u kome imaju prioritetnu ulogu kao obezbeđivači osiguravajućeg pokrića a, nakon toga, kao investitori i na toj osnovi usmeravaju poslovanje kompanija, usmeravaju projekte i menadžerske timove da rade u interesu svojih vlasnika, akcionara i sl. Priliv sredstava iz osiguranja postaje značajan u privrednom razvoju zemlje.

Prema aktuelnoj, evropskoj regulativi Solventnost II najveći deo posla u uspešnom usklađivanju je na osiguravačima koji, na osnovu dosadašnjih iskustava i znanja, treba da razumeju kakvim su rizicima izloženi posedovanjem imovine i na koji način adekvatno alocirati imovinu za pokriće svih preuzetih obaveza. Dakle, veliki deo svoje imovine društva za osiguranje imaju u državnim i korporativnim obveznicama.

Prema podacima Insurance Europe investicioni portfelj evropskih osiguravača je narastao u 2013. godini na 8.527 milijardi € i predstavljaju vodeće investitore na evropskom finansijskom tržištu, dok prosečno učešće javnog duga u BDP-u u EU raste sa 65% od 2007. godine na 92% u 2014. Godini (Insurance Europe, 2016: 23). Treba naglasiti da se ovom regulativom pripisuje nulta stopa naplate kapitala za

obveznice zemalja EU i kao takve smatraju se *risk-free* obveznicama. Sasvim je realno da će osiguravajuća društva tih zemalja uvesti značajne promene u svojim potrfeljima u cilju optimizacije kapitalnih potreba. Na primer, u Hrvatskoj kao članici EU su prilično ublažena ona restriktivna pravila u vezi ulaganja imovine za pokriće, jer njihova društva za osiguranje imaju slobodu odlučivanja kod povećanih ulaganja i izvan svoje zemlje, što im daje prostora za veću diverzifikaciju investicionog portfelja.

1.3.5. Socijalna funkcija

Značajna funkcija osiguranja je unapređenje životnih uslova i zbrinjavanju stanovništva. Ova funkcija predstavlja društvenu odnosno socijalnu funkciju osiguranja i se ostvaruje:

1. direktno, ugovaranjem životnih osiguranja, lica se osiguravaju za slučaj smrti ili doživljenja, za slučaj bolesti ili nesposobnosti, čime se stvaraju preduslovi za unapređenje uslova za život jer osiguranje čoveku obezbeđuje lečenje i dopunjuje mu sredstva za život, kao i dopunsko penzijsko osiguranje koje garantuje materijalnu sigurnost i dostojanstvenu starost,
2. indirektno, ugovaranjem imovinskih osiguranja i zaštitne funkcije osiguranja, koja, kroz svoju akumulaciju finansija, doprinosi povećanju proizvodnje i privrednom rastu, dakle razvoju zemlje a time i blagostanju života ljudi.

U razvijenim zemljama su u cilju stvaranja uslova za osnivanje što većeg broja ovih društava, bez kojih se ne može sprovesti valjana socijalna politika, postavljeni povoljniji uslovi za njihovo osnivanje nego za akcionarska društva, to su niži iznosi osnivačkih uloga, mogućnost da ulozi budu i u stvarima a ne samo u novcu i plaćanje uloga u ratama (Pak, 2011: 123). Od velikog značaja za socijalnu sigurnost građana i ekonomski razvoj zemlje može biti i dozvola privatnim osiguravačima da se sprovodi obavezno penzijsko osiguranje putem kapitalizacije doprinosa. Preduzimaju se ponekad razne mere radi održavanja poželjnog nivoa primanja u starosti kao što je

donošenje propisa koji stimulišu razna životna osiguranja, na primer putem poreske politike (Pak, 2011: 122).

Zakonskom regulativom u Zemljama Evropske Unije obuhvaćeni su *European Commission* (Welfare, 2016) pravilnicima kojima je obuhvaćeno socijalno osiguranje njihovih građana. Ovim pravilnikom građanima iz zemalja EU osiguran je isti tretman kod socijalnog osiguranja u svim zemljama članica gde su zaposleni, pri tome se stiče pravo i na socijalna davanja za porodice zaposlenog, kao i mogućnost ostvarenja prava na penziju. Uskoro se najavljuje proširenje pravilnika i na državljane koje nisu u Evropskoj Uniji ali rade u nekoj od zemalja članica.

Propisi socijalne zaštite koji se u EU primenjuju se odnose na:

- Bolest i porodilje (pokrivena je i zdravstvena zaštita),
- Pokriće za nesreće na radu ili profesionalnog oboljenja,
- Dečije dodatke,
- Pravo na lečenje,
- Invalidske penzije,
- Državne doprinose i PIO,
- Naknada za nezaposlene.

Pravilnikom je propisano da se u bilo kojoj od zemalja Agencija Evropske Unije (*European Environment Agency*) može koristiti socijalno osiguranje tako da zaposleni stekne pravo na lečenje ili penziju. Isto tako, dečiji dodaci plaćaju se u zemlji u kojoj je radnik zaposlen bez obzira na to gde živi njegova porodica. Imaju pravo i na korišćenje Evropske kartice zdravstvenog osiguranja koja pokriva hitne zdravstvene usluge u zemlji EU gde živi iako radi u nekoj drugoj od zemalja članica.

U Srbiji, za razliku od ostalih zemalja u razvoju u okruženju, sporije se odvija sprovođenje reformi sistema socijalne zaštite i penzijskog sistema zbog niza okolnosti kao posledice ekonomskih sankcija i nepravednog bombardovanja. Iz tog razloga su važne reforme u pravcu održivog penzijskog sistema, u cilju sprovođenja prihvatljivog i dobrog sistema socijalne zaštite za građane naše zemlje i ujedno zemalja u regionu.

1.4. Privredni značaj osiguranja

Iz zadataka koje ima osiguravajuća delatnost, navedenih u prethodnom delu, proističe njena višeslojna važnost za privredu. Zaštita ljudi i imovine jeste glavna karakteristika sektora osiguranja, uz činjenicu da ono ostvaruje i druge povoljne efekte za ukupnu privredu.

Godine 1997., dogovorene su smernice za regulaciju osiguranja i nadzor u tranzicionim ekonomijama između dvadeset jedne zemlje OECD-a i sedamnaest zemalja iz centralno-istočne Evrope, kao i novih nezavisnih država. Osnova donešenih smernica jeste u postavljanju regulatornog okvira, investicionih regulativa, procedura za licenciranje, zakonski obavezna osiguranja, reosiguranje, poslove posredovanja, nadzor i odredbe za solventnost. Suština ovih smernica jeste da se obezbedi razvoj modernog tržišta osiguranja u zemljama u razvoju, prateći aktuelna pitanja pristupu tržištu osiguranja i investicione politike.

Zemlje u tranziciji takođe daju doprinos razvoju regulatornih i nadzornih pravila u osiguranju, stoga su zemlje OECD-a stavile na raspolaganje javnosti dokument - Principi za Uredbu osiguranja i nadzor u privredama u tranziciji (Welfare, 2016).

Osnovne preporuke smernica uključuju sledeće:

a) kriterijumi za izdavanje dozvola, ne treba da budu strogi, isto važi i za minimalni nivo kapitala;
b) društava za osiguranje osnivaju se po principu nediskriminacije;
c) monopole treba onesposobiti;
d) obavljanje poslova životnog i neživotnog osiguranja treba da bude odvojeno;
e) osiguranje od auto-odgovornosti treba da bude obavezno;
f) u razvojnoj fazi zemlje u tranciciji odobrava se uvođenje tarifa i proizvoda osiguranja;
g) nije obavezno ustupanje rizika domaćim reosiguravačima;

h) brokeri treba da imaju finansijske garancije ili osiguranje od profesionalne odgovornosti.

Važne postavke u poslovanju osiguravajućih društava jesu poštovanje poslovnih standarda, prilagođavanje potrebama osiguranika, uvođenje novih kanala prodaje i komunikacije i inovativni pristup u pružanju usluge kroz partnerski odnos sa klijentima.

1.4.1. Mesto osiguranja u finansijskom sistemu zemlje

Mesto osiguranja u finansijskom sistemu zemlje proizilazi iz mnogobrojnih posebnostima ove delatnosti. Osiguravajuća delatnost raspolaže sa izrazitim visokim nivoom novčanih sredstava koja imaju obeležja specifičnog kapitala. Na njihovu akumuliranost utiču: grana osiguranja, obuhvaćeni osigurani rizici, obim primene instrumenta reosiguranja, obaveze osiguravača i drugo.

Primarni finansijski poslovi osiguravajućeg društva obuhvataju sprovođenje, praćenje, nadzor i analizu svih novčanih tokova u procesu pribave osiguranja, kao i plaćanje odšteta na osnovu nastalih štetnih događaja, finansiranje preventivnih mera sprečavanja nastanka šteta i ulaganje raspoloživih sredstava (Renovica, 2010: videti više). Navedeni parametari definišu dužinu zadržavanja sredstava u fondovima osiguravajućeg društva i mogućnost njihovog ulaganja na finansijsko tržište gde proizvode krupne makroekonomske učinke kao faktori povoljni za ekonomski razvoj.

Tabela 1- Osnovni makroekonomski indikatori u Srbiji za period 2009. - 2015. godina

	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
Realni rast BDP-a (u %)	-3.1	0.6	1.4	-1.0	2.6	-1.8	0.74
Potrošačke cene (u % u odnosu na isti mesec prethodne godine)	6.6	10.3	7.0	12.2	2.2	1.7	1.5
Devizne rezerve NBS (u mln evra)	10,602	10,002	12,058	10,915	11,189	9,907	10,378
Izvoz robe i usluga (u mln evra)	8,043	9,515	11,145	11,469	13,937	14,451	15,618
- stopa rasta u % u odnosu na prethodnu godinu	-16.1	18.3	17.1	2.9	21.5	3.7	8.1
Uvoz robe i usluga (u mln evra)	13,099	14,244	16,487	16,992	17,782	18,096	18,899
- stopa rasta u % u odnosu na prethodnu godinu	-28.3	8.7	15.7	3.1	4.7	1.8	4.4
Tekući račun platnog bilansa (u mln evra)	-2,032	-2,037	-3,656	-3,671	-2,098	-1,985	-1577
u % BDP-a	-6.6	-6.8	-10.9	-11.6	-6.1	-6.0	-4.8
Nezaposlenost po Anketi (u %)	16.1	19.2	23.0	23.9	22.1	19,2	17.7
Zarade (prosečne za period, u evrima)	337.4	330.1	372.5	364.5	388.6	379.3	368.0
Republički budžetski suficit–deficit (u % BDP-a)	-3.2	-3.4	-4.0	-5.9	-5.2	-6.3	-2.9
Konsolidovani fiskalni rezultat (u % BDP-a)	-4.4	-4.6	-4.8	-6.8	-5.5	-6.6	-3.8
Javni dug Rapublike Srbije (centralni nivo države, u % BDP-a)	32.8	41.8	45.4	56.2	59.6	70.4	75.9
Kurs dinara prema dolaru ((prosek u periodu)	67.47	77.91	73.34	88.12	85.17	88.54	108.85
Kurs dinara prema dolaru (kraj perioda)	66.73	79.28	80.87	86.18	83.13	99.46	111.25
Kurs dinara prema evru (prosek u periodu)	93.95	103.04	101.95	113.13	113.14	117.31	120.73
Kurs dinara prema evru (kraj perioda)	95.89	105.50	104.64	113.72	114.64	120.96	121.63
MEMORANDUM:							
BDP (u mln evra)	30,655	29,766	33,424	31,683	34,263	33,319	32,908

Izvor: Narodna Banka Srbije, 2016. (Preuzeto 31.03.2016., sa http://www.*nbs.rs*/osnovni_makroekonomski_indikatori.xls)

Promene u realnom rastu BDP-a variraju od -3,1% u 2009. godini do najvećeg porasta na 2,6% u 2003. i dve godine posle na uzlaznih 0.74% u 2015. godini. Isto se može videti i u promenama u stopi nezaposlenosti koja u 2012. godini ima najveći procenat od 23,9%, uz tendenciju pada i iznosi 17.7% u 2015.g. približno stopi nezaposlenosti od 16,1% iz 2009. godine. Međutim, prosečne zarade od 2011. godine pokazuju veći porast u iznosu od 372.50 eur, i povremenim variranjem od 2013.g. oko 388,60 eur do 2015. godine u iznosu od 368,00 evra izjednačava se sa prosečnim zaradama u 2012.g. kada su iznosile 364,50 evra. Interesantno je da se i pored navedenih promena uočava jedan konstantan rast, a to je kurs dinara kako u odnosu na evro tako i prema dolaru. Situacija je iz godine u godinu ista i ne ide u prilog domaćoj valuti. Moguća promena u jačanue kursa dinara dogodila bi se povećanjem ulaganja, ali u ovom periodu nema neposrednih privatnih ulaganja, osim ako se ne sprovedu još potrebne privatizacije. Ujedno ni banke nisu previše aktivne, kao zbog razduživanja tako i zbog nenaplativnih potraživanja, dok je jak deflatorni pritisak na Narodnu banku Srbije kojoj pod tim okolnostima jači dinar nije u interesu (Lakić, 2015). Znači, ako se uzme u obzir slabljenje izvoza i nedovoljan priliv stranog novca, kurs dinara ne bi trebao da ima trend jačanja u odnosu na evro.

Udeo osiguranja po finansijskom kapacitetu (kapitalu) kao i broju zaposlenih zauzima drugo mesto. Prema bilansnoj sumi finansijskog sektora Republike Srbije u 2008. godini koja je iznosila 1.989 mlrd dinara banke učestvuju sa 89,3%, a osiguravajuća društva su na trećem mestu sa 4,3%, što je predstavlja blagi porast u odnosu na prethodnu godinu (Jeremić, 2010: videti više). Radi prikaza veličine iznosa kojima raspolažu društva za osiguranje u svetu, pokazuju podaci o visini premije osiguranja. Ovakvo izuzetno nepovoljno kretanje, posledica je najtežih poteškoća koje su zahvatile svetsku privredu od tridesetnh godina prošlog veka sve do sada.

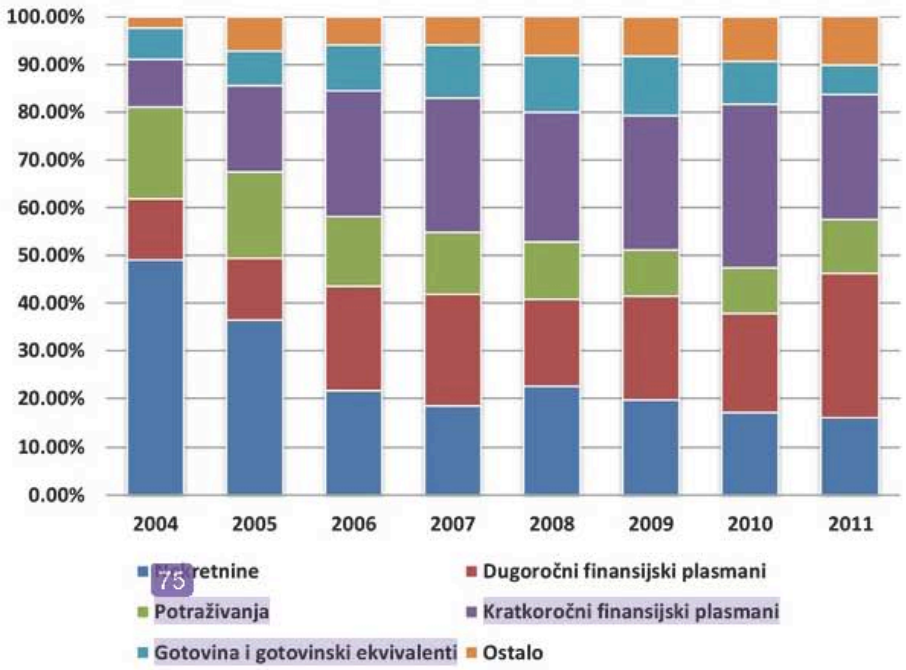
Zakonodavna regulativa uslovljava da društva za osiguranje posluju sa posebnom pažnjom prikupljenim sredstvima, u cilju očuvanja sredstva za obaveze odnosno likvidnosti. Osiguravajuće društvo je dužno da obezbeđuje likvidnost i blagovremeno da isplaćuje štete i druge obaveze društva. Takođe, mora da nastoji da očuva realnu vrednost imovine putem različitih oblika plasmana, tako što slobodna sredstva investira, uz uslov održavanja neprestane i kontrolisane likvidnosti društva i blagovremene isplate nastalih šteta i drugih obaveza (Jeremić, 2010: 23).

Prema analizi Međunarodnog monetarnog fonda (MMF) za period do 2012. godine najniži životni standard imaju Albanija, Bosna i Hercegovina i Makedonija, dok Slovenija zauzima lidersku poziciju u regionu. Prema istim podacima MMF-a iz meseca aprila 2012. godine Hrvatska ima [illegible]57 dolara BDP po stanovniku i nalazi se na 45. mestu, dok je lider Slovenija sa 24.533 dolara bruto društvenog proizvoda (BDP) po glavi stanovnika i zauzima 32. mesto na listi MMF-a. Zatim sledi Crna Gora koja sa 7.3[illegible] dolara BDP je na 69. Mestu. Republika Srbija se, po ovom kriterijumu, nalazi na 75. mestu sa 6.081 dolara bruto društvenog proizvoda po glavi stanovnika.

Dok je stabilnost bankarskog sistema veoma povezana sa finansijskim pokazateljima privrede u zemlji, jer banke nastoje da upravljaju imovinom, sa druge strane osiguravajuća društva su usmerena na upravljanje obavezama. Pored ovih razlika u poslovanju važno je naglasiti da čvrstog i zdrav sektor osiguranja predstavlja pozitivan faktor za stabilnost bankarskog sektora. Isto tako, među brojnim opisanim uzrocima koji izazivaju inflaciju, dva direktno imaju značaj na sektor osiguranja to su nivo javne potrošnje i pogodnosti u poslovanju privrednih subjekata u zemlji. Sa razvijenijim sektorom osiguranja smanjuje se i javni budžet, jer su smanjena socijalna davanja, a sa druge strane dobro sa razvijenim životnim osiguranjem i penzionim fondovima ostvaruje se težnja ka neinflatornom standardu u budućnosti.

U finansijskom tržištu putem investicija društva za osiguranje podstiču stabilnost i rast tako što pružaju mogućnost vladama i kompanijama da samostalno investiraju. Investicije osiguravajućih kompanija su važne za celu privredu, jer direktno doprinose važnim infrastrukturnim projektima, kao što su mostovi i bolnice, ali i predstavljaju ulaganja osiguravača u refinansiranju banaka, koje mogu biti pogodna za dalja ulaganja u budućnosti (Insurance Europe, 2015: 22). Opšte načelo kod ulaganja sredstava osiguranja zahteva da osiguravajuća društva ulažu samo tamo gde postoji neophodna sigurnost i platežnost, uz ostvarivanje zadovoljavajućih prihoda na uložena sredstva (Renovica, 2010: videti više). Obavezno je da u poslovanju sredstvima osiguranje preduzima potrebne mere za obezbeđenje bezbednosti kada ih deponuje, odnosno ulaže sa ciljem da se ne ugrozi njihova realna vrednost i likvidnost društva. Ono mora prvenstveno da se stara o blagovremenom izvršavanju obaveza iz ugovorenih polisa o osiguranju (ugovora o osiguranju) i drugih obaveza (Jeremić, 2010: videti više).

Slika 1- Struktura ulaganja osiguravajućih kompanija u Srbiji za period 2004.-2011. godina



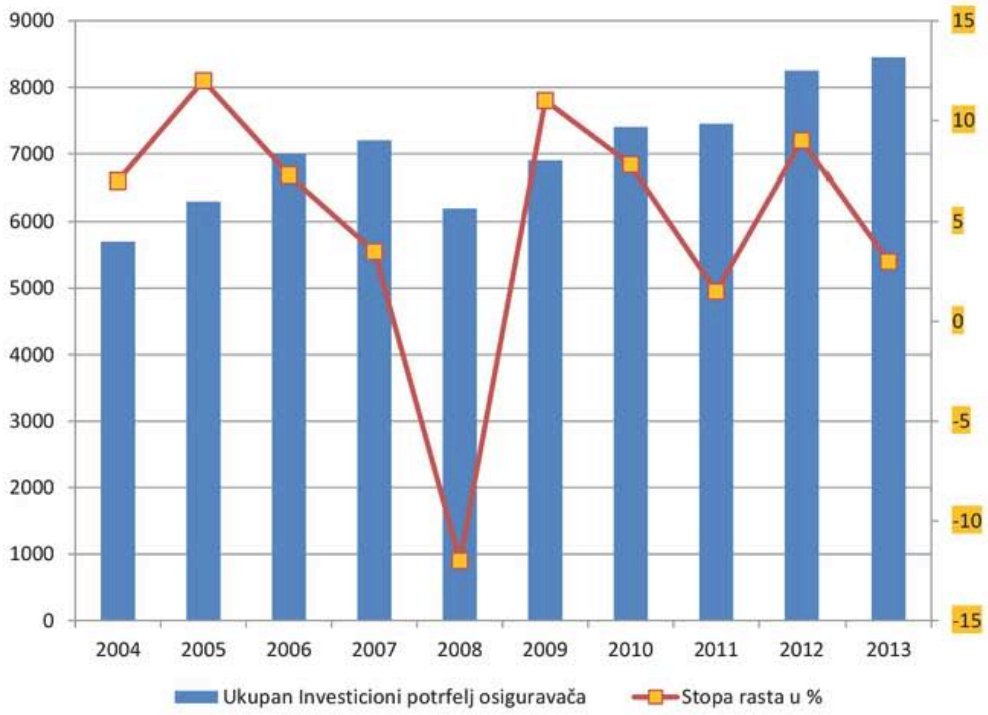
Izvor: Kočović J. (2012: 12). Prezentacija Institucionalni investitori. Ekonomski fakultet Beograd.

Polazeći od trenutno nepovoljnih privrednih okolnosti u Srbiji, nedovoljne razvijenosti finansijskog tržišta, finansijskih učinaka osiguravajućnh društava, nedovoljne obučenosti kadrova za ulaganje sredstava, očito je da su mogućnosti grane osiguranja kao učesnika na našem finansijskom tržištu još uvek ograničene. Međutim, kako osiguranje upravo srazmerno zavisi od stanja u privredi, jasno je da će se njenim razvojem i jačanjem osiguravača sve više snažiti uloga osiguravajuće delatnosti u finansijama naše zemlje.

Pri tome se ne očekuje da raste tržišni udeo najvećih osiguravača, jer postoji uobičajena struktura portfelja koju nije moguće prestruktuirati u kratkom periodu. Može se uvideti pozitivan uticaj stranih ulaganja u samoj delatnosti osiguranja, koji je primetan kroz određene promene koje najpre osete korisnici osiguranja. Pre svega, pojava šire i atraktivnije lepeze proizvoda osiguranja i to najviše u segmentu fizičkih lica. Uz to, na tržištu se razvija mnogo oštrija konkurencija među osiguravačima, sa

velikim iskustvom i praksom u poslovanju na razvijenom evropskom tržištu osiguranja. Ne treba zapostaviti činjenicu da su mogućnosti poslovanja manje kada se na tržištu osiguranja pojavi mnogo novih osiguravajućih društava. Dakle, stvara se konkurencija koja će uzimati deo portfelja osiguranja koji je slabije pokriven.

Slika 2 - Investicioni portfelj Evropskih osiguravača za perod 2004. - 2013. godina (u milijardama Eur)



Izvor: Insurance europe, 2015. The Benefit of insurance. (Preuzeto 05.06.2016., sa http://www.insuranceeurope.eu/search/type/Publication)

Grupu zemalja u razvoju u koju se ubraja i Srbija, prema metodologiji Swiss Re-a, čine između ostalih još Poljska, Slovenija, Hrvatska, Madarska, Češka, Rumunija, Bugarska, Rusija, Kina, Tunis, Maroko i dr (Jeremić, 2010: 103).

Sa tim u vezi mogu se opisati i karaktaristična obeležja tržišta osiguranja u regionu navedenih zemalja:

Hrvatska:

- Učešće osiguranja života – 23%,
- Pažljivo se razmatra dolazak inostranog kapitala,
- "Croatia osiguranje" – preko 40% udeo na tržištu,
- Kompanije sa većinskim stranim vlasništvom – 25%.

Slovenija:

- Učešće osiguranja života – 29,4%,
- Najveća razvijenost osiguranja u regionu,
- Najveća bruto premija po stanovniku i učešće bruto premije u BDP,
- Najveće učešće osiguranja života,
- Najveće učešće u regionalnom tržištu osiguranja,
- Pažljivo se razmatra dolazak stranog kapitala.

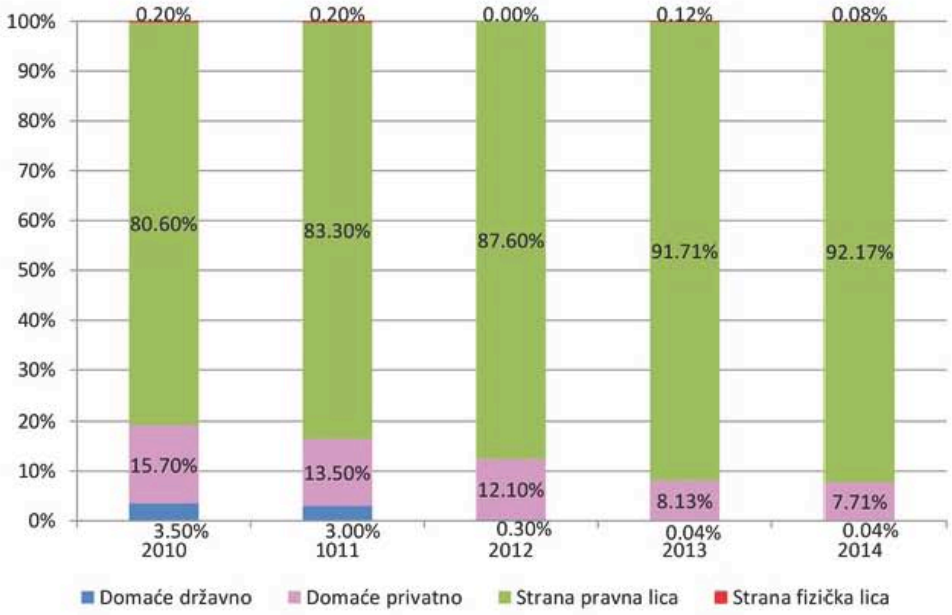
Bosna i Hercegovina:

- Najveće učešće osiguranja auto-odgovornosti u regionu,
- Najveći broj osovanih osiguravajućih kompanija.

Makedonija:

- Najslabiji stepen razvijenosti osiguranja u regionu,
- Najniže učešće tržišta osiguranja u regionu (Jeremić, 2010: 114).

Slika 3 - Struktura ulaganja osiguravajućih kompanija u Makedoniji za period 2010.- 2014. godina

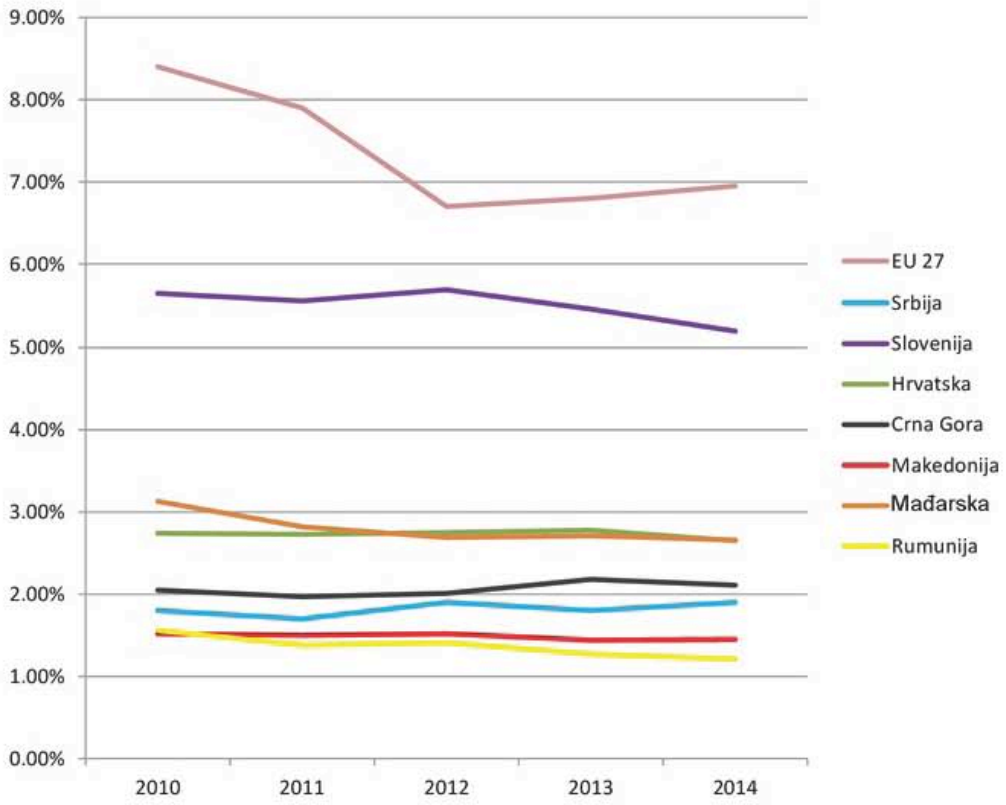


Izvor: Agencija za supervizija na osiguruvanje Republika Makedonija (ASO), 2016. Godišnji izveštaji za 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. godinu. (Preuzeto 05.06.2016., sa http://www.aso.mk)

Visina bruto društvenog proizvoda determiniše stvarnu sliku životnog standarda i ekonomskog rasta u zemlji. Analize i istraživanja MMF-a, ukazuju da je od zemalja u okruženju životni standard najviši u Hrvatskoj i Sloveniji, dok je najniži u Bosni i Hercegovini, Makedoniji i Albaniji. U zemljama srednje i jugoistočne Evrope, najveći BDP po stanovniku imaju Slovačka na 41. mestu, Mađarska na 47., slede Turska na 59., Rumunija 65. i Bugarska na 70. mestu. Posmatrano prema regijama tj. kontinentima, između 20 najbolje plasiranih zemalja sveta po kriterijumu BDP po glavi stanovnika, dvanaest mesta zauzimaju evropske zemlje. To ih čini privlačnim područjem za život sa ubjedljivo najvećim stepenom bruto domaćeg proizvoda po stanovniku. Na nivou Evrope najbolje pozicionirane su Danska, Norveška i Švajcarka, što znači da je u ovim državama najveći životni standard u

odnosu na ostale Evropske države. Najlošije pozicionirane su Gruzija, Moldavija, i Armenija, gde je životni standard najniži.

Grafikon 1 - Komparacija udela premije osiguranja i bruto društvenog proizvoda u zemljama regiona i EU27 za period 2010. – 2014. godina



Izvor: Analiza autora prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. (Preuzeto 09.04.2016., sa www.nbs.rs, www.huo.hr, www.zav-zdruzenje.si, www.ano.me, www.aso.mk, www.asfromania.ro, www.mabisz.hu)

Najviši BDP u svetu ima Luksemburg u iznosu od 113.533 USD po stanovniku, zatim Norveška, Švajcarska, Ujedinjeni Arapski Emirati, Katar, Danska, Švedska, Australija, Kanada i Holandija. Istraživanje Međunarodnog Monetarnog Fonda obuhvata 144 države, koje u svojim godišnjim pregledima analizira i poredi visinu bruto domaćeg proizvoda po stanovniku u zemljama jugoistočne Evrope kao i ostalim delovima sveta. Sve su ujedno i članice MMF-a (Bizlife, 2012).

Posmatrano po pojedinim zemljama, najviši obim premije tokom 2008., kao uostalom i prethodnih godina, ostvarilo je osiguranje u Japanu i SAD u. Zatim slede zemlje zapadne Evrope tj Velika Britanija, Francuska i Nemačka, nakon toga Kina i Italija. Zemljama OECD-a pripada 86,6% svetske premije osiguranja. Zanimljivo je da se Kina 2006. godine prvi put našla među deset najvećih po iznosu premije, kao i da je tada OECD-a prvi put pao ispod 90%.

Tabela 2 - Učešće premije u društvenom bruto proizvodu u svetu 2010. godine (u %)

Mesto	Zemlja	Iznos
1	Tajvan	16.20%
2	Velika Britanija	15.70%
3	Južna Afrika	15.30%
4	Holandija	12.90%
5	Južna Koreja	11.80%
6	Hong Kong	11.20%
7	Bahami	10.20%
8	Švajcarska	9.90%
9	Japan	9.80%
10	Portugalija	9.20%
11	Francuska	9.20%
	UKUPNO	7.10%

Izvor: Analiza autora, 2013. (Preuzeto 15.03.2013., sa http://www.svijetosiguranja.hr/sr/strane-kompanije-na-trzistima-u-razvoju)

Naša zemlja ima izuzetno mali udeo u svetskim razmerama, s premijom od 937 miliona dolara. Perspektiva tržišta osiguranja u Republici Srbiji pokazuje pozitivan trend kada je u pitanju porast premije osiguranja. Ukupna premija u 2008. godini u odnosu na premiju u 2007. godinu porasla je za značajnih 16,5%. Uz ostvareni rast cena na malo od 6,8% može se konstatovati realan porast ukupne premije osiguranja (Jeremić, 2010: 104).

1.4.2. Važnost životnih osiguranja

U svetu je uglavnom prisutna dugoročna težnja povećanja značaja životnih osiguranja, pre svega osiguranja života i dobrovoljnog penzijskog osiguranja, u poređenju sa neživotnim prvenstveno imovinskim osiguranjima. Dok je, 2000. godine učešće životnih osiguranja dostigao 62,3%, u 2009. godini njegov udeo je nešto niži i iznosi 58,3%. Zanimljivo je istaći da u svetskoj ravni životna osiguranja već niz godina čine oko tri petine ukupne premije. Nasuprot tome, u našoj zemlji stanje je potpuno drugačije. Već godinama se održava izuzetno nizak udeo životnih osiguranja koji je 2005. iznosio svega 9,9%. Od evropskih zemalja za koje postoje merodavno statistički podaci, ovo učešće je samo kod Rusije, Ukrajine i Letonije bilo niže nego u Srbiji. Osnovni razlozi ovakvog položaja životnih osiguranja na domaćem tržištu (što se do pre nekoliko godina odnosilo isključivo na osiguranje života jer druga od ovih osiguranja nisu ni postojala) jesu: kritična 1993. godina sa inflacijom od 19.810,2 % (Stefanović, Jovanović, 2014.), što je potpuno uništilo sredstva osiguranja života, zatim, dugogodišnja nestabilnost dinara, nizak nivo životnog standarda i nepostojanje dovoljnog poverenja u osiguranje života koje je prvi dugoročni posao.

Može se istaći da su uslovi u kojim se odvijaju osiguranje života i dobrovoljno penzijsko osiguranje u našoj zemlji znatno bolji nego ranije, zatim stabilnost dinara je veća, kao i poverenje građana, čime su stvoreni svi uslovi za njihvo redovno sprovođenje. Svaka promena na polju demografije i tehnologije zahteva od sektora životnog osiguranja da promisli kakav proizvod potrošač želi, koje kanale prodaje ponuditi potrošačima, kao i kakvu ulogu potrošači očekuju od osiguranja.

Vodeći osiguravači obnavljaju osiguranje života nudeći ga kao dinarsko osiguranje s deviznom klauzulom i kao devizno osiguranje. Osiguranje života je dugoročno osiguranje koje pruža značajnu društvenu bezbednost štiteći pojedince i porodice od raznih životnih nedaća, dok se u njega se često uključuju i rizici onesposobljenosti, nezgode i bolesti. Srpski osiguravači su tehnički u potpunosti osposobljeni za osiguranje života i u tome imaju dugogodišnja iskustva. Na primer, samo u Vojvodini krajem osamdesetnh godina bilo je na snazi više stotina hiljada polisa osiguranja života.

Međutim, u Srbiji je broj polisa neživotnog osiguranja premašio 10 miliona, dok je kod životnog osiguranja zaključeno tek preko milion polisa. I u Bosni i Hercegovini, kako i u Srbiji, i dalje postoji velika razlika u korist neživotnog osiguranja. Prema podacima Agencije za osiguranje BiH udeo životnog osiguranja u Bosni i Hercegovini u 2014.god. je iznosio 20,37%, a neživotnog 79,63%, dok je godinu dana ranije udeo životnog iznosio 18,93% a neživotnog 81,7%. Slična situacija je i u Hrvatskoj, gde je prema podacima Hrvatskog ureda za osiguranje u 2014.god. deo životnog osiguranja u ukupnom iznosio 30,81%, što je rast u odnosu na 27,97% u 2013. godini. I u Makedoniji je primetan rast broja polisa životnog osiguranja, na šta ukazuju podaci Agencije za nadzor osiguranja, npr. za prvih devet meseci 2014.god. zabeleženo je ukupno 5.347 polisa životnog osiguranja i 870.737 polisa neživotnog, dok je u istom periodu 2013.god. zaključeno 5.192 polisa životnog osiguranja i 831.837 polisa neživotnog osiguranja. Isto tako, prema podacima Agencije za nadzor osiguranja Crne Gori, udeo životnog osiguranja u 2014. godini u odnosu na 2013.g. porastao je sa 14,94% na 17,34%.

Tržište životnog osiguranja u Srbiji i regionu ima dobre preduslove za dalji rast i razvoj. Naime, broj korisnika životnog osiguranja godinama je u porastu u Srbiji i regionu, sa očekivannjima da će u narednom periodu ta vrsta osiguranja biti sve traženija, a tipovi polisa raznovrsniji i u skladu sa svetskim trendovima (Stanković Labudović, 2013).. Po popularnosti, u razvijenim zemljama ubedljivo prednjače riziko osiguranje i polise osiguranja koje traju celoga života. Isto tako je u svetu aktuelna, ali i dalje nedostupna na srpskom tržištu, takozvana polisa ' preživljavanje' koja pokriva dve osobe odjednom. Sa tim u vezi nedavne izmene Zakona o osiguranju (Službeni glasnik RS, 2014) i kod nas je uvedena nova vrsta životnog osiguranja, koja se u svetu uveliko praktikuje – unit linked, jer vlasniku polise omogućava da sam odabere investicioni fond u koji će njegova osiguravajuća kuća da uloži njegov novac.

U oblicima osiguranja života koji sadrže i štednu komponentu - a takvi su ubedljivo dominirajući na tržištu - važnu ulogu ima štedna premija. Ona predstavlja izvor dugoročnih sredstava raspoloživih za ulaganja iz kojih se obrazuje matematička rezerva. Osiguranje života razlikuje se od ostalih vrsta osiguranja i može se ugovoriti u brojnim oblicnma, tj. podoblicima. Iz tog razloga, posvećene su posebne zakonske odredbe životnog osiguranja, takođe i prikupljena sredstva uživaju posebnu zakonsku

zaštitu, jer imaju poseban kvalitet za namene višegodnšnjih ulaganja i plasmana (Šulejić i sar., 2006: videti više).

Takođe, penzijsko osiguranje kao važan deo socijalnog osiguranja obezbeđuje redovne prihode licima koja zbog poodmaklog životnog doba nisu u mogućnosti da stvaraju dohodak za sebe i članove porodice. Prava osiguranika proističu iz uplaćivanih doprinosa u penzijski fond i time zavise od visine zarade, trajanja radnog odnosa i još neknh drugih činilaca. Doprinos se prvobitno naplaćivao isključivo po sili zakona tako što su ga plaćala preduzeća kod kojih su radnici zaposleni ili pak sami osiguranici (ako je reč o licima koja imaju samostalnu delatnost). Osim toga,zbog teške pozicije u kojoj se nalazi državni penzijski sistem neophodno je podsticati i edukovati stanovništvo o prednostima dopunske penzije. Uprkos krizi i aktuelnim merama štednje, prosečna uplata penzijskog doprinosa u doborovoljne penzijske fondove se uvećava poslednjih godina, dok je krajem 2009. prosečan doprinos iznosio 3.252 dinara, u 2014. godini iznosio je 3.460 dinara, što govori da građani Srbije imaju sve više poverenja u ovaj vid štednje. Investiciona politika svih penzijskih fondova u Srbiji u 2014. godini bila je dominantno usmerena na kupovinu dinarskih hartija od vrednosti.

U okviru javnog poretka penzijskog osiguranja u mnogo zemalja već godinama je snažno prisutna neuspešnost države. Krizu državnog sistema podstakle su opšte demografske težnje u razvijenim zemljama, a posebno produženja životnog veka stanovništva i manja stopa rađanja. U Švajcarskoj je, recimo, krajem pedesetnh, odnosno početkom šezdesetnh godina prošlog veka očekivana starost ljudi od 65 godina zapravo je iznosila kod muškaraca 78, a kod žena 80 godina. Početkom poslednje decenije dvadesetog veka očekivani životni vek muškarca dostigao je 82,4, a žena 86 godina. Takođe je zanimljiv podatak da će, prema procenama Svetskog zdravstvenog udruženja, 2050. godine u svetu živeti dve milijarde ljudi starijih od šezdeset godina, za razliku od današnjih šesto miliona.

Važno je navesti značaj privatno zdravstvenog osiguranja i razvijene ponude koja nudi specifičnu uslugu kao pogodnost. Naime, u Austriji ima više od milion osiguranika oko 12% koji čine posebnu klasu jer izdvajaju deo prihoda za zdravstveno zbrinjavanje. Ugovaranjem privatno zdravstvenog osiguranja korisnici imaju pravo na usluge koje uključuju slobodan izbor lekara kao i fleksibilnost prilikom dobiljanja

termina za lečenje ili operacije. Na taj način se ne oštećuju drugi pacijenti, jer svaki pacijent koji se odluči za privatno lečenje finansira se sam i time rasterećuje javni zdravstveni, a istovremeno ne zahteva da bude stavljen na listu čekanja u javnim bolnicama i ne koristi njihove kapacitete. Lekari i primarijusi od privatnih pacijenata posebne klase dobijaju honorare i praksu obavljaju u bolnicama sa kapacitetima za posebnu klasu koje su se opredelile za visok kvalitet usluga (Expatica, 2012).

Jedan od načina na koji se ukazuje pažnja prevenciji i brizi o zdravlju jeste proširena delatnost Uniqa osiguranja kod ugovaranja privatnog-zdravstvenog osiguranja, nakon kupovine Zepter osiguranja, koje svojim osiguranicima pruža nadoknadu za troškove lečenja u privatnim i državnim zdravstvenim ustanovama u Srbiji. Pomoć se može dobiti preko kontakt centra, koji je dostupan dnevno je jedinstven i po tome što savet i podršku klijenti dobijaju direktno od lekara koji odgovaraju na sve pozive naših građana, što daje neophodnu sigurnost i poverenje. Kao društveno odgovoran član zajednice, UNIQA je tokom devet godina poslovanja podržala desetine humanitarnih projekta, pomogla brojnim zdravstvenim ustanovama, domovima za decu, prihvatilištima, obrazovnim i sporstkim institucijama, izgradila 4 košarkaška terena, pružila podršku UNICEF-om projektu "Škola bez nasilja" i učinila mnogo toga kako bi unapredila kvalitet života u zajednici kojoj posluje. Na društveno odgovorne projekte kompanija je uložila blizu 80 miliona dinara i time pomogla da se vrati osmeh na lice, pre svega ugroženoj deci, a zatim i ostalim slojevima stanovništva (eKapija, 2015).

1.4.3. Osiguranje i reosiguranje u međunarodnim privrednim odnosima

Može se istaći da su danas gotovo sve zemlje razvile tržišta osiguranja na kojima obezbeđuju pokriće za većinu rizika. Mnoge od njih, kako razvijene, tako i zemlje u razvoju, usvojile su mere razvojne politike usmerene ka jačanju domaćeg osiguravajućeg tržišta.

Međutim, osiguranje, a pogotovo reosiguranje, po svojoj prirodi upućeni su na saradnju sa inostranstvom. To proističe iz činjenice da se često rizik, osiguravač, osiguranik, ili vlasnik osiguravajućeg društva nalaze u različitnm zemljama. Stoga deo novca ili celokupan iznos vezan za određeni osiguravajući ili reosiguravajući posao prelazi državnu granicu. Međunarodna obeležja osiguranja koje prati prekogranično kretanje robe odavno je poznata pojava. U ovom smislu osiguranje je važno kao privredno obezbeđenje kod pomorskog i drugog prevoza robe, te odobravanja izvoznih kredita. Uz to, ono popravlja platnobilansni položaj prilivom sredstava iz poslovnica koje osiguravači imaju u inostranstvu. Prema podelom na vrste osiguranja najveći deo preuzetih rizika u reosiguranje čine osiguranje od odgovornosti zbog upotrebe vazduhoplova i osiguranje vazduhoplova, zatim osiguranje jemstva, kao i osiguranje imovine od požarnih rizika i osiguranje od opšte odgovornosti, zbog obima pruzetih rizika i prirode posla tih osiguranja (Jeremić, 2010: 112).

Razvoj velikih međunarodnih preduzeća i njihovnh poslova kojima je prekriven celi svet podstakao je tražnju za odgovarajućim osiguravajućim pokrićem. Stalno rastući broj i težina rizika koji prate inostrane poslove određuju sve složenije vidove zaštite koju obezbeđuje osiguranje. Naročito je reosiguranje delatnost usmerena na poslovanje sa inostranstvom. Poslovanjem na tržišnim uslovima, osiguravajuća društva stiču afirmaciju profitabilne kompanije, čija svrha nije samo ekonomska zaštita odnosno naknada štete, već pružanje usluge osiguranja da bi se obezbedio prenos rizika klijenata i ravnomernom raspodelom afirmisala funkcija obezbeđenja rizika, dok se kroz profitabilno poslovanje izmirujur štete. S obzirom na rastuću težinu rizika u privredi i kod stanovnnštva, reosiguranje zadobija sve veći značaj na svetskom tržištu osiguranja.

Osiguravajuće društvo u zemlji iz koje ono potiče se na osnovu pasivnog reosiguranja u inostranstvu i obezbeđenjem pokrića za viškove domaćih rizika, suočava s deviznim odlivom u vidu plaćanja premije stranim reosiguravačima. Nasuprot tome, iz poslova aktivnog reosiguranja, kojim se preuzimaju delovi rizika inostranih osiguravača, pritiče premija kao aktivna platnobilansna stavka. Kada su u pitanju štete situacija je obrnuta, tj. iz pasivnog reosiguranja naplaćuje se odšteta iz inostranstva, što povoljno deluje na platni bilans, dok se štete plaćaju iz aktivnog

reosiguranja, to znači odliv sredstava. Kada je reč o našoj zemlji, posle uvođenja sankcija i privredne blokade 1992. godine sektor osiguranja, a najviše reosiguranje gotovo da doživeli su veliki pad u obimu poslovanja (Šulejić i sar., 2006: videti više).

Polazeći od važnosti sredstava iz osiguranja, razvijene zemlje su u vreme protekcionizma tražile da ih, po svaku cenu, što više usmere u svoju zemlju. Njihov priliv od polisa prodatih u inostranstvu čini svojevrstan nevidljiv izvoz, uvećavajući platnobilansnu aktivu zemlje. I danas je, u izmenjenim okolnostima liberalizacije i globalizacije svetske privrede, u interesu svake zemlje da proda svoju robu s vlastitim osiguranjem, a da kupi inostrani proizvod bez osiguranja kako bi obezbedila pokriće robe u uvozu svojim osiguravačima. Zanimljiv je slučaj Velike Britanije gde je sektor osiguranja veliki izvoznik jer je petina premijskog prihoda ostvarena iz inostranstva. Samo od tog iznosa, na poslovima životnih osiguranja zarađeno je 38 milijardi funti.

Navedeni trendovi kretanja životnih i neživotnih osiguranja i pripadajuća premija u apsolutnom iznosu, predstavljena bez uticaja inflacije, prikazani u tabeli 3. Društva za osiguranje u zemljama članicama EU slobodno mogu da vrše uslugu osiguranja na teritoriji koja obuhvata Evropsko tržište dobijanjem jedinstvene dozvole. Na osnovu jedinstvene dozvole (*Single Licence*) obavlja se poslovanje u nekoj zemlji članici osnivanjem sopstvenih filijala ili predstavništava, kroz zajednička ulaganja, franšizing, kako pružanjem direktnih usluga u drugoj zemlji tako i putem prekogranične trgovine uslugama bez prisustva osiguravajuće kompanije u zemlji članici u kojoj želi da posluje. Sa druge strane, u Srbiji usluge osiguranja mogu da pružaju jedino osiguravajuća društva koja su osnovana kao domaća pravna lica u skladu sa Zakonom o osiguranju i imaju dozvolu Narodne banke Srbije, dok osnivači mogu da budu ili domaća ili strana bilo pravna ili fizička lica u skladu sa odobrenom dozvolom za obavljanje poslovanja.

Tabela 3 - Nivo premije osiguranja u periodu 2004. – 2014. godine – životna i neživotna osiguranja

Godina	Osiguranje života		Neživotna osiguranja	
	miliona u $	Promena u %	miliona u $	Promena u %
2004.	1.872.389	1,00 %	1.394.528	1,00 %
2005.	1.998.702	6,75 %	1.443.588	3,52 %
2006.	2.125.791	6,36 %	1.549.100	7,31 %
2007.	2.441.823	14,87 %	1.685.762	8,82 %
2008.	2.438.966	-0,12 %	1.780.013	5,59 %
2009.	2.367.442	-2,96 %	1.742.193	-2,12 %
2010.	2.520.072	6,45 %	1.818.893	4,40 %
2011.	2.618.833	-3,20 %	1.976.871	1,90 %
2012.	2.626.078	2,00 %	1.979.017	2,60 %
2013.	2.546.269	-1,80 %	2.054.900	2,90 %
2014.	2.654.549	4,30 %	2.123.699	3,70 %

Izvor: Analiza autora, 2016. (Preuzeto 10.04.2016., sa sajta Swiss Re http://www.swissre.com)

Poseban podsticaj dinamičnom razvoju segmenta tržišta osiguranja predstavljaju pregovori sa Evropskom unijom, koji podrazumevaju nastavak liberalizacije u oblasti osiguranja i ublažavanje prepreka za ulazak stranih investitora. Naime, u toku usaglašavanja tržišta osiguranja u zemljama tranzicije umanjeno je učešće neživotnog osiguranja u društvenom bruto proizvodu na račun rasta životnog osiguranja, što predstavlja realnost sa kojom će se u narednom periodu suočiti i naša zemlja. Naravno, Srbija se neće brzo približiti proseku EU, ali očekivani rast životnog standarda, uz reforme zdravstvenog i penzijskog osiguranja, predstavlja dobru osnovu da slične tendencije koje su obeležile promene tržišta osiguranja u ostalim zemljama u razvoju neće mimoići Srbiju. Na to ukazuje i interesovanje investitora za akcije osiguravajućih kompanija.

Očekivani privredni rast i povećanje standarda stanovništva stvara realne predispozicije da tržište osiguranja bude pogodan sektor za investiranje u Srbiji. Sudeći prema iskustvima svih zemalja koje su prošle kroz tranziciju, tržište osiguranja

je veoma važno za razvoj tržišta kapitala, jer se osiguravajuća društva pojavljuju kao institucionalni investitori. Na toj osnovi, strateški poslovni ciljevi domaćih društava za osiguranje kao uslov opstanka ili uspešnog pozicioniranja na tržištu, naročito zbog nailazeće konkurencije stranih društava, treba da budu usmereni na israživanje i primenu novih kanala distibucije prodaje proizvoda osiguranja. Uspešna i olakšana distribucija proizvoda osiguranja može se sprovoditi pomoću e-prodaje tj. e-trgovine, partnerstvom sa finansijskim i bankarskim kompanijama koje imaju veoma veliki porfolio klijenata i veliki kapacitet za prodaju, udruživanjem sa trgovačkim asocijacijama tj. prodavcima automobila i lancima super i hiper marketa, zatim franšizinga preko brokerske mreže ili grupe kupaca i strateškim alijansama sa profesionalnim posrednicima. Sasvim je sigurno da je dobro i efiksno regulisanje delatnosti osiguranja od suštinske važnosti za razvoj slobodne i dinamične privrede kako u Srbiji tako i u okolnim zemljama. U značajnoj meri se odvijala privatizacija osiguravajućih društava, a takođe svoje poslovanje razvijaju i veliki penzioni i investicioni fondovi.

II POGLAVLJE

OBLICI STRANIH ULAGANJA U OSIGURANJE

2. *OBLICI STRANIH ULAGANJA U OSIGURANJE*

U sektoru finansijskih usluga vidan je napredak i razvoj osiguranja u celoj jugoistočnoj Evropi, što ukazuje na značaj ulaganja stranog kapitala, čiji su osnovni oblici osnivanje filijala kroz otvaranje nove kompanije ili kupovinom postojeće domaćeg društva za osiguranje, otvaranje agencija za zastupanje i posredovanje u osiguranju, kao i osnivanje predstavništva ili dobijanje *green field* licenci za obavljanje određenih vrsta osiguranja od strane stranog osiguravajućeg društva. Tokom poslednjih godina inostrani kapital sve više ulazi u osiguravajuću delatnost u Srbiji. Od 2008. godine veći deo premije našeg osiguranja u zemlji ostvaruju društva sa većinskim vlasništvom stranih ulagača. U drugim zemljama u tranziciji slična kretanja su primetna još početkom 90-tih godina.

U privredama rezvijenih zemalja, bez obzira na dostignuti nivo ekonomskog progresa, strani kapital predstavlja neophodnost. Ostvarivanje ciljeva rasta i razvoja uspešno se postiže putem realizacije pravilno odabrane politike ulaganja, pa otuda i stav da su strana ulaganja jedno od osnovnih sredstava za ostvarivanje ciljeva ekonomskog i regionalnog razvoja. Proces kretanja kapitala iz jedne nacionalne ekonomije u drugu pretpostavlja da kapital ne poznaje političke, društveno ekonomske, ideološke i druge prepreke. Uspešno ih prevazilazi rukovođenjem svojim prirodnim ciljem – što efikasnija i kvalitetnija oplodnja.

Aktuelni tržišni uslovi, odnosno pad prinosa instrumenata duga, omogućili su da osiguravajuća društva, koja vrednuju investicije duga modelom *mark-to-market* ostvaruju visoke prihode na investirana sredstva u poslednje vreme. Takvi uslovi na tržištu čine da je realno ostvaren dobar poslovni rezultat, ali suštinski i dugoročno predstavljaju veoma nepovoljne uslove za poslovanje i pre svega nepovoljne uslove za sve osiguranike, at aj trend je globalan, i takođe prisutan u Srbiji. Treba istaći da su instrumenti duga investicije na koja osiguravajuća društva u najvećoj meri računaju i koji čine najznačajniji deo investicionog portfelja osiguravajućih društava.

U globalizaciji svetskog tržišta osiguranje je jedna od grana koja je najdalje otišla. Pri tome, naše tržište ne treba štititi od uticaja kapitala stranih osiguravajućih

društava, već ih treba podsticati da se pojave na pravi način. Šta bi bio interes jedne internacionalne osiguravajuće grupe da dođe na tržište u Srbiji i okolnim zemljama? Iskustva iz nekoliko proteklih godina ukazuju da potencijali i interes za strana ulaganja postoje. Pitanje koje treba detaljnije urediti jeste postojanje tržišnih i pravnih uslova koji će ispuniti potrebe internacionalne grupe, dok sa druge strane treba da omogući sigurnost na tržištu što je takođe važno. Takođe, iskustvo i stručnost - moraju biti u potpunosti uključeni u ovaj proces, jer samo tako može da se obezbedi preporod osiguranja koje je u Srbiji i okolnim bivšim socijalističkim zemljama još uvek nedovoljno razvijeno. Naravno, važan zadatak treba da bude postavljanje dobre polazne osnovice, i ne samo u nadzornom delu, već u ukupnom sistemu osiguranja. Podrazumeva se redovna, pravična isplata šteta, pošteno tržišno nadmetanje i razvoj savremenih usluga, tj. proizvoda osiguranja.

Strana društva koja ovde žele da posluju naravno da neće naći stimulaciju kada nema tržišta kapitala. Ovo otvoreno pitanje trenutno dodatno podstiču svetske privredne poteškoće, čiji je odraz uveliko prisutan i u Srbiji. Najvažnije je da osiguranici u budu zaštićeni, što je osnova zaključenja osiguranja. Pitanja aktive i plasmana biće veoma važna za osiguravajuća društva. Distribucija premije osiguranja u svetu nije ujednašeno raspoređena – dominiraju sledeća tržišta Zapadna Evropa sa udelom od 31,47%, zatim Severna Amerika koja čini 30,06%, Azija sa 29,65%. Evropska osiguravajuća društva drže oko 25% svih evropskih državnih obveznica i oko 21% evropskih obveznica, kao i značajan procenat u akcijama i milijarde evra u imovini, kao što su infrastruktura i privatni kapital (Insurance Europe, 2015).

U našem okruženju, kroz transformaciju tržište osiguranja u Mađarskoj je, sagledavajući strukturu upravljanja, u vlasništvu internacionalnih kompanija. Pri tome je najznačajnija trancaksija bila prodaja najveće državne osiguravajuće kompanije Hungaria bisztosito velikom konzorcijumu Allianz 1990. godine. (Ulst, 2005: 101).

Na tržištu Makedonije od 15 društava za osiguranje 14 je sa većinskim stranim kapitalom, pri tome je za najveći deo njih sedište u zemljama Evropske Unije. Značajna transformacija državnog vlasništva u stranu strukturu vlasništva završena je u 2013. godini. Kompanija ADOR Kjubi Makedonija kupljena je i promenjen naziv u AD za osiguruvanje i reosiguruvanje Makedonia-Skoplje Vienna Insurance group (Vienna Insurance Group, 2013).

Krajem 2014.godine završeno je i restrukturiranje Croatia osiguranja čiji je novi vlasnik rovinjska kompanija Adris grupa. Velike promene bile su otpuštanje 500 zaposlenih uz isplatu otpremnina, dok je paralelno novih 273 radnika prestavljalo pojačanje u sektoru prodaje i dalo orijentaciju za novi poslovni ciklus prema ostvarivanju pozitivnih rezultata (Babić, 2015).

Slovenija je, sa druge strane, vodila računa o interesima svoje nacionalne ekonomije i nije prodala državnu osiguravajuću kompaniju i najefikasnije društva za osiguranje Triglav. Slovenački primer predstavlja reprezentativan primer za zemlje u tranziciji, jer je uspela da izgradi stabilan i snažan sektor osiguranja, pre svega životno osiguranje i da pri tome izbegne dominaciju inostranog kapitala (Kočović, 2012: 7-8).

U zemljama u tranziciji, u početku privredno-političkih promena, ulaganje stranog kapitala bilo je znatno više nego danas. Kada se razmatra privatizacija sektora osiguranja u zemljama u tranziciji, posebno se navodi intenziviran ulazak inostranih osiguravača na njihova tržišta. Pri tome se upozorava da liberizovano tržište osiguranja dovodi do mogućeg jačanja pozicije inostranih osiguravača u pravcu nejednakog razvoja tržišta osiguranja i odliva kapitala u inostranstvo, jer su inostrani osiguravači imaju interesovanje za profitabilnije sektore, kao i korporativne velike klijente, dok su klijenti-fizička lica zapostavljeni segment.

Kod nas je strani kapital ušao, na početku, u poslove životnih osiguranja sa prvom *green field* investicijom dolaskom Grawe osiguranja 1997. godine. Neminovno, došli su sa kašnjenjem koje je bilo uslovljeno dobro poznatim dešavanjima u našoj zemlji i najbližem okruženju tokom 90-tih godina prošlog veka. U Srbiji, najveće kompanije, u odnosu na mala društva, žale se na postojanje nelojalne konkurencije. Ono što je karakteristično je slaba razvijenost tržišta osiguranja, da je osiguranje života je veoma malo zastupljeno, uz prisutnu veliku selekciju rizika. Jednako tako utiče se i na potencijal tržišta. U odnosu na region naše učešće bruto premije u BDP 2012. godine od 1,90% bilo je blizu Crne Gore 2.01%, ali mnogo manje od Slovenije sa 5,70%, koje je blizu BDP evropskih osiguravača 6,70% (NBS, HUO, ZAV-ZDRUZENIE, ANO, ASO, ASFROMANIA, MABISZ-HU, 2010-2014.). Razvijenost osiguravajuće ponude zavisi od ekonomske snage zemlje, kupovne moći stanovništva, supervizije, pravne regulative.

Zakon o osiguranju (Službeni glasnik RS, 55/2014) uz dodatne izmene (Službeni glasnik RS, 139/2014) u velikoj meri je usklađen sa uputstvima Evropske unije, usled toga srovedena je izmena osnivačkog praga, do jednog nivoa koji je dovoljno visok da se izbegnu zloupotrebe, da se ne bi umanjio dolazak konkurencije na ovo tržište. Zakon o osiguranju iziskuje i druge zakone, odnosno sa Zakonom o dobrovoljnom penzijskom fondu (Službeni glasnik RS, 31/2011) i Zakonom o zdravstvenom osiguranju (Službeni glasnik RS, 106/2015) ostvaruje se valjano regulisanje veoma važne oblasti poznato kao treći stub penzijskog osiguranja. Očekivano i Zakon o investicionom fondu (Službeni glasnik RS, 46/2006) kao i Zakona o hartijama od vrednosti (Službeni glasnik RS, 47/2006) bolje regulišu oblast preuzimanja kontrole nad preduzećima, što ima za cilj da posluži i osiguravajućim društvima. To se naročito odnosi na razvoj tržišta osiguranja. Kao uslov efikasnog korišćenja kapitala, nezavisno od toga da li je strani ili domaći, privatni ili državni, predstavlja kreiranje makroekonomskog ambijenta koji podstiče dalji razvoj tržišta.

Na osnovu toga kao primer navode se mogući pravci razvojnih procesa tržišta osiguranja u Srbiji:

1. Uticaj potpune liberalizacije pretpostavlja:

a. Prodaju najvećeg, preostalog državnog/društvenog društva za osiguranje;
b. Realan odliv prikupljene premije osiguranja kao i tehničkih rezervi u inostrane zemlje;
c. Daje dodatni podsticaj za dolazak inostranih osiguravača na domicilno tržište.

2. Prognoza dozirane liberalizacije je sledeća:

a. Najveće i jedino preostalo društva u osiguranju ostaje u državnom/društvenom vlasništvu;
b. Stimulacija i dolazak *green field* investicija;
c. Podsticaj razvoja dobrovoljno-penzijskog i zdravstvenog osiguranja;
d. Tendencija rasta životnog standarda stanovništva i porast zaposlenosti (Kočović, 2012: 11).

Važno je zapažanje da je tržište osiguranja slabije razvijeno u Srbiji i to nije iznenađujuće. Ali, sektor osiguranja će tek zauzeti poziciju koja mu pripada u modernoj ekonomiji. Takođe, Narodna Banka Srbije kao nadzorni organ potrebno je da se, sa svog stanovišta, još više uključi u njegov razvoj. U skladu sa promenama, koje se dešavaju poslednjih nekoliko godina, potrebno je uložiti više napora kada dođe do krize kako bi se nastavio razvoj. Na promene ne možemo više reagovati sa kvantitativnim naporima, potreban je i novi kvalitet razmišljanja, ujedno novi nivo usluge i delovanja. Naglasak je stavljen i na koristi kojima strani osiguravači doprinose razvoju domaćeg tržišta osiguranja, a najčešće su poboljšanje usluge osiguranicima i poboljšanje kvalitete regulative osiguranja, povećanje domaće štednje, ujedno i priliv stranog kapitala, zatim transfer tehnološkog i menadžerskog znanja i iskustva, kao i podsticaj razvoja novih vidova prodaje osiguranja, pored društava za osiguranje na tržištu osiguranja posluju još i banko-osiguranje ugovaranjem usluge osiguranja u paketu sa bankarskim uslugama (Njegomir, 2014), turističke organizacije kao kanal prodaje za putno osiguranje, savremeni vidovi komunikacije putem elektronskog osiguranja (Ekonomski fakultet Beograd, 2013) koje se odnosi na marketing i prodaju osiguranja preko Interneta.

2.1. Pojam stranih ulaganja

Pod stranim investicijama podrazumevamo vid ulaganja sa kojim je strani ulagač obezbedio pravo nad svojinom, kontrolom i upravljanjem u firmu gde su sredstva uložena sredstva u cilju ostvarivanja dugoročnog ekonomskog interesa. Ovom aktivnošću strani ulagač obezbeđuje svoje pravo u poslovanju firmom u koju je investirano.

Prema definiciji Svetske trgovinske organizacije – *WTO* (*World Trade Organization*) strana ulaganja pojavljuju se kada investitor iz jedne zemlje pribavlja finansijska sredstva u drugoj zemlji. Oko 90% *FDI* u svetu ostvaruje se kroz poslovanje međunacionalnih kompanija. Uticaj direktnih investicija može se posmatrati sa tri gledišta:

- upravljanje investicijom je glavni motiv ulaganja,
- važan je neograničeni vremenski period za investiranje,
- okvir poslovanja investicione kompanije postavljaju samo kroz ulaganja u poznate segmente poslovanja i lakše time upravlju, spremni da prihvate i privremene gubitke koje priroda biznisa donosi.

U okviru poslovnog procesa osiguravajuće društvo opredeljeno je za ostvarenje poslovnog potencijala, koje pruže informaciona tehnologija korz ulaganje u unapređenje i razvoj usluga. Orijentacija je na daljoj istovremenoj racionalizaciji i smanjenju troškova, pogotovo onih koji nisu u funkciji otvarenja prihoda. Skrenuta je pažnja na značaj nabrojanih gledišta investiranja zbog uticaja investicionih aktivnosti koji zavise od vremenske dimenzije i stalnih promena u poslovnom okruženju. Prema *OECD*-u smatra se da je strano ulaganje izvršeno ukoliko strani ima u svom vlasništvu 10odsto ili više akcija sa pravom glasa odnosno manje od 10% ukoliko je time obezbeđeno odlučujuće pravo upravljanja kompanijom. Istovremeno, portfolio menadžeri vode računa i o likvidnosti hartija od vrednosti u koje investiraju, pri čemu je zahtev likvidnosti prioritetniji kod investicionih društava koja se bave osiguranjem imovine (Brzaković, 2007: 119).

Na osnovu navedenih pojašnjenja koji definišu pojam stranih ulaganja može se zaključizi da je na prvom mestu važna kontrolna funkcija u poslovanju udruživanja, što je propraćeno interesom kojim se reguliše vlasnička prava u udelu zajedničkih aktivnosti. Jednako je važno istaći da strane investicije nisu samo sprovedene finansijske transakcije, već podrazumevaju i prenos u zemlju domaćina kroz inovacije u tehnološkim procesima i proširenje organizacionih sposobnosti u upravljanju poslovnih aktivnosti. Kroz povećanje kapaciteta kompanije, stvara se potreba za novom organizacijom, što je dovelo do tehničkih i pravnih promenama u kojima se firma našla i doprinelo nastanku i ubrzanom razvoju multinacionalnih kompanija. U ranoj fazi ulaganja, na stranom tržištu prvenstveno se investiralo u trgovačka preduzeća iz razloga povoljne nabavke sirovina, ali i plasmana za gotove proizvode. Isto tako, može se reći da još i geografska udaljenost, kulturne razlike, raznovrsnost jezika i razvijen politički sistem takođe imaju zapažen uticaj u razvoj i povećanje investicija.

2.2. Vrste stranih ulaganja

Oblašnjenje pojma stranih investicija prema literaturi u Međunarodnom investicionom pravu predstavlja pretpostavljene kriterijume kod objektivnog određivanja predmeta ulaganja, odnosno subjektivnost inostranih investitora prilikom investiranja. Osnov za primenu različitih vrsta investicija zavisi od poslovne delatnosti i odvija se kroz prenos kapitala iz ekonomije jedne zemlje u privredu druge. Jedino se kao strana ulaganja isključuju pojedini oblici plasmana investicija gde spadaju bespovratni krediti i donacije. Strana investicije u globalu predstavljaju proces prenosa privrednih fondova ili drugih vrednosti iz zemlje izvoznice kapitala u zemlju domaćina u cilju da se ta sredstva koriste u poslovanju preduzeća u toj zemlji (Barać, Stakić, 2007: videti više).

2.3. Kriterijumi za podelu stranih ulaganja

Postoje različita polazišta na osnovu čega se vrši podela stranih investicija:

a) Posmatrajući razlike u vrstama vrednosti imovine u koju se investira, mogu se navesti: investicije u stvarima i investicije u pravima. Prve investicije u stvarima predstavljaju ulaganje u opremu, objekte ili zemljišta. Dok druge, investicije u pravima predstavljaju ona ulaganja kod kojih su angažovani finansijski resursi namenjeni kupovini akcija sa pravom svojine, kao i davanja na raspolaganje prava intelektualne svojine i investicioni zajmovi.

b) Na osnovu svojinskog karaktera u koji je kapital uloženo podela se vrši na državne investicije i private investicije.

c) U zavisnosti da li su u pitanju strane investicije koji stižu iz inostranstva ili su u pitanju sredstva kao profit dobijen iz postojeće investicije u zemlji domaćinu, razlikuju se investicije stečene novim kapitalom i investicije reinvestiranog kapitala. Posebno je važna ova podela iz razloga što se kroz investiciono zakonodavstvo daje povlašćeni status investitorima koji svoj profit zadržavaju u zemlji domaćinu, umesto da se stečena sredstva iznose iz zemlje.

d) Prema načinu na koji stranog investitor može da utiče i upravlja svojom investicijom mogu se navesti sledeće vrste investicija, i to: portfolio investicije, zatim strane direktne investicije i još novi oblici investicija (*New Forms of Investment – NFI*). Ujedno i investitor postavlja jasan određeni cilj u kom pravcu i intenzitetu želi da se investicija uvećava, polako ali sigurno ili želi brzu zaradu uz prihvatanje rizika ulaganja (Brzaković, 2007: 237). Iz više razloga je navedena podela stranih ulaganja predstavlja osnovu u narednim izlaganjima.

2.3.1. Direktne strane investicije

Direktne strane investicije su predmet interesovanja pravnih i ekonomskih nauka. U skladu sa drugačijim pristupom izučavanju fenomena SDI, razvijeni su i različiti atributi njihovog karaktera. U današnjoj globalnoj ekonomiji, strane direktne investicije olakšavaju dinamičan razvoj regionalnih zemalja. Kod direktnih stranih investicija smatra se da je sprovedeno ulaganje kapitala od strane kompanije ili pojedinca za obavljanje profitabilnih poslova na teritoriji zemlje.

U ulozi stranog investitora može se pojaviti kompanija odnosno strano fizičko lice, čije je sedište u inostranstvu, ali i srpski državljanin koji ima prebivalište u inostranstvu duže od jedne godine. U Srbiji najveći broj stranih investitora dolazi iz zemalja EU i SAD. U današnjoj globalnoj ekonomiji, direktne strane investicije su najbrži način razvoja zemlje i regiona, iz tog razloga su prihvaćene i u najrazvijenijim zemljama sveta. Kao osnovni mehanizam globalizacije svetske privrede, direktne investicije preuzimaju ulogu ključnih faktora razvoja svake zemlje. Za zemlju u koju se direktne investicije ulažu, predtsavlja doprinos u razvoju kroz nova radna mesta i povećani izvoz kao značajan pomak u privrednom rastu.

Isto tako strane direktne investicije, kao oblik inostranih ulaganja, daju mogućnost investitoru da stekne pravo vlasništva, kontrole i upravljanja na osnovu uloženih sredstava. Velike ili manje kompanije, težeći da posluju na više različitih tržišta u svetu, pri čemu su proizvodni kapaciteti bliže željenim lokacijama. Pored osvajanja novih tržišta, ulaganje u drugim zemljama takođe može značiti brži i jeftiniji pristup sirovinama, lakši transport ili pristup u slobodne ekonomske zone. Strane direktne investicije su važni faktori za povećanje rasta i konkurentnosti (Agencija Crne Gore za promociju stranih investicija, 2013: 15).

Tabela 4 - Indeks globalne konkurentnosti - Svetski ekonomski forum

	Institucije	Infrastruktura	Makroekonomska stabilnost	Zdravstvo i osnovno obrazovanje	Visoko obrazovanje i obuka	Efikasnost tržišta robe	Efikasnost tržišta radne snage	Sofisticiranost finansijskog tržišta	Tehnološka spremnost	Veličina tržišta	Sofisticiranost poslovanja	Inovacije	GIK
Albanija	3,6	3,5	4,3	5,6	4,1	4,3	4,4	3,4	3,7	2,9	3,6	2,6	3,9
BiH	3,6	3,4	4,3	5,9	4,2	3,9	4,1	3,4	3,8	3,1	3,5	3,1	3,9
Bugarska	3,4	3,8	5,4	5,9	4,3	4,2	4,5	4,0	4,3	3,8	3,6	3,0	4,3
Makedonija	3,8	3,6	5,0	5,6	4,0	4,3	4,1	4,0	3,8	2,8	3,4	2,8	4,0
Rumunija	3,3	3,2	4,8	5,5	4,4	3,9	4,0	4,0	4,1	4,4	3,5	2,9	4,1
Srbija	3,2	3,8	3,9	5,7	4,0	3,6	4,0	3,7	4,1	3,6	3,1	2,8	3,9
Crna Gora	4,4	4,1	3,8	5,7	4,6	4,4	4,1	4,5	4,1	2,1	3,8	3,8	4,1
Hrvatska	3,5	4,7	4,7	5,8	4,5	3,9	4,0	3,8	4,4	3,6	3,7	3,1	4,0

Izvor: The Global Competitivenes Index 2012.-2013., 2013. (Preuzeto 15.05.2016., sa http://www.weforum.org)

U poslednjih nekoliko godina postoji ocena konkurentnosti privrede zemlje i iskazuje se putem Indeksa konkurentnosti, putem Izveštaja o globalnoj konkurentnosti koji objavljuje Svetski ekonomski forum (Agencija Crne Gore za promociju stranih investicija, 2013: 21).

2.3.1.1. Kriterijumi podele stranih direktnih investicija

Podela stranih direktnih investicija vrši se na osnovu nekoliko kriterijuma. Jedan od njih je podela između osnovnih i posebnih oblika. Prema ovom kriterijumu, U osnovne vidove stranih direktnih investicija smatraju se:

- formiranje kompanije - (obuhvata investiranje u otvaranje proizvodnih kapaciteta, najčešće se koristi izraz *green fild*);
- ostvarenje većinskog vlasničkog dela kod već postojeće kompanije (kupovinom kroz privatizaciju, preuzimanjem akcija ili direktnom kupovinom kapitalnih akcija).

Pored različitih podela u kojiima se razvrstavaju direktne strane investicije, važno je shvatiti da kompanija svaka za sebe ima pojedine razloge za odlučivanje

kako i gde da investiraju. Da li će strana firma doneti odluku da investira kapital u zemlju zavisi od mnogih faktora, ali pre svega zasniva se na proceni profita koji se može realizovati na duži period poslovanja, kao i od spremnosti zemlje da prihvati strana ulaganja i time olakšati poslovanje. Zbog toga, svaka zemlja treba da omogući kroz dobru investicionu klimu (eKapija, 2015) putem jasnog i stabilnog okvira za poslovanje u cilju privlačenja najboljih preduzeća u svetu.

Priliv stranih direktnih investicija zabeležen u oblasti uslužnog sektora, tačnije u finansijskom sektoru, obuhvata velike investicije u bankarstvu i osiguranju, pri čemu se mogu izdvojiti privatizacije Vojvođanske, Panonske, Kulske i Niške banke, kao i kupovine Zepter osiguranje od strane Uniqa osiguranja 2008.godine (Agencija za nadzor osiguranja, 2008) Dok je Uniqa osiguranje za devet godina uspešno poslovanja u Srbiji završila 2014.g. proces spajanja sa Basler osiguranjem i sada posluje pod nazivom Uniqa Srbija. Nakon partnerskog preuzimanja Delta grupe i Generali osiguranja za područje centralne i istočne Evrope usledio proces rebrendiranja kompanije Delta Generali a.d.o. 2014. godine nastavlje poslovanje pod novim nazivom – Generali Osiguranje Srbija a.d.o. (BIF, 2014), tako je i DDOR Novi Sad a.d.o. 2008. godine postala članica grupacije Fondiaria SAI S.p.A. kompanije u oblasti osiguranja uz promene 2012. godine kada je grupacija Unipol grupa odobrila upravljanje nad kompanijom Fondiaria SAI S.p.A. i ujedno nad ostalim kompanijama koje postoje pod okriljem sistema u koje spada i DDOR Novi Sad a.d.o., čime je postao deo grupacije Gruppo Assicurativo Unipol (DDOR Novi Sad, 2012). Još jedna promena na Srpskom tržištu osiguranja desila se sredinom 2006. godine akvizicijom kompletnog paketa akcija Kopaonik osiguranja od strane Triglav osiguranja iz Slovenije, novonazvano osiguravajuće društvo Triglav Kopaonik je postalo deo Triglav grupe (Mondo, 2006) – lidera osiguranja na području Adria regije.

2.3.2. Portfolio investicija

Portfolio investicija se realizuje kroz međunarodno tržište kapitala i kupovinu hartija od vrednosti. U prvom planu je dobit u vidu dividendi, gde investitor ne stiče

pravo svojine kompanije i nema nameru da obavlja preduzetničku delatnost. Za razliku od direktnih stranih investicija - SDI (*Foreign Direct Investment - FDI*), u kojima figurira namera ulagača da direktno utiče na aktivnosti u poslovanju kompanije, kod portfolio investicija postoji razdvajanje između društva za upravljanje i kontrolu na jednoj strani i vlasništva nad akcijama u njoj, s druge strane.

Portfolio investicija ne uspostavilja trajnu vezu, kao što je to slučaj sa SDI. To su investicije koje su realizovane kroz kupovinu akcija, obveznica ili kredita. Pri čemu investitori ne mogu uticati na upravljanje kompanijom. Portfolio investitori su prvenstveno zainteresovani za bezbednost svog kapitala, da povećaju verovatnoću postizanja dobiti i povratak investicija, jer na stvaranje profita mogu da utiču teško predvidljive promene i događanja na finansijskim tržištima. Najveća zamerka, zbog drugačijeg tretmana portfolio investicija i direktnih stranih investicija u zemljama u razvoju, jeste da, nvestitori nemaju dugoročni interes za ulaganja, ali čak i da njihovi postupci mogu ostaviti posledice po tržišta tih zemalja.

. Kao primer navodi se situacija kada država ulazi u ekonomsku recesiju, povlačenje portfolio kapitala će dovesti do smanjenja deviznih rezervi. Navedeni rizik je veći u slučaju direktnih stranih investicija nego portfolio investicija. U prvom slučaju, investitor ima mnogo obaveza prema zemlji domaćinu što proizilazi iz potrebe da se poštuju pravni okviri za obavljanje delatnosti iz kojih ne mogu da se distanciraju. To je drugačija vrsta ugovornih obaveza, kreditnih aranžmana i ispunjavanje zahteva obavezujuće prirode u zakonodavstvu, kao što je pravo na zaštitu životne sredine ili radnopravo. Međutim, postoji rizik i kod portfolio investicija, što znači da investitor rizikuje da izgubi dividende. Pored toga, portfolio investicije imaju kratak period čekanja za stvaranje profita, dok je prinos na kapital i početak ekonomski održive eksploatacije direktnih investicija povezan sa širenjem tržišta i uspostavljanjem proizvodnih procesa u dužem vremenskom periodu (Barać, Stakić, 2007: videti više).

2.3.3. Zajmovi kao investicija

Jedno pitanje koje je važno za zemlje u razvoju je da li su zajmovi, preuzeti dugovi i njihovo pretvaranje u akcije može smatrati investiciojom. Radi se o komercijalnim kreditima, tako što je banka pretvorila dug u hartije od vrednosti odnosno investitor preuzima dug u vidu akcija. Postoji više nedostataka kod ove vrste investicija, kao prvo investitor ne doprinosi direktno na poboljšanje i proširenje kompanije jer krediti komercijalnih banaka se ne odobravaju u cilju dugoročnog razvoja preduzeća. Drugo, razlog za uzimanje dugovanja jeste sticanje udela da bi se iskoristila investicija. Zbog toga je preuzimanje dugovanja aktivnost koja se sprovodi samo tokom krize pojedinih preduzeća, jer je cena akcija ovih kompanija niska i akcionari žele da iskoriste i vrate uložena ulaganja pre okončanja funkcionisanja. Tada kupac preprodaje akcije, dobjene konverzijom duga, što postaje investicioni kapital u slučaju ako se poveća vrednost tih akcija. Tako se preuzimanjem dugova i kredita, pretvaranjem u akcije, postiže strateški cilj firme sa finansijskim problemima. Posmatrano iz ugla politike razvoja, može se preispitivati njihovog doprinosa u cilju dugoročnog uspeha kompanije, a samim tim i dobrobiti zemlje domaćina (Barać, Stakić, 2007: videti više).

2.3.4. Nove forme investiranja

Početkom sedamdesetih godina prošlog veka kao rezultat različitih oblika saradnje i aktivnosti razvili su se novi oblici investicija - NFI. U sklopu NFI predmet transfera predstavljaju nove tehnologije i usluge koje se ulažu u zemlji domaćina. Ugovori koje sprovode sa NFI licencama su sporazumi o vođenju kompanija i ugovora o pružanju usluga u vidu preduzetničkih ugovora *know how*. Nove forme investiranja predstavljaju formu ulaganja proisteklu od međunarodne trgovine kroz razmenu robe, usluga i novca, ali pomoću direktnih stranih investicija putem obavljanja preduzetničke delatnosti u zemlji domaćina.

2.4. Osiguranje i globalizacija

Moderna finansijska tržišta karakteriše poboljšani stepena globalizacije kroz međunarodno povezivanje i smanjenjem barijera za razvoj, ali i pojava novih ustanova. Na globalnom tržištu osiguranja odvija se spajanja i akvizicija osiguravajućih društava, dok međunarodni ekonomski odnosi takođe idu u pravcu proširenja i globalizacije privrede u svetu. Međunarodne asocijacije upućuju na multinacionalne kompanije kao glavne učesnike u svetskoj privredi. Zbog povećanog rizika od razornih efekata prirodnih katastrofa, kao i sve većeg rizika od terorizma, kroz češće pojave koncentracije kapitala na tržištu osiguranja uspostavljaju se giganti koji imaju ogromna sredstva. To je jedan od načina kojim se jača uloga osiguravajućih kompanija, kao i investicionih institucija, koje imaju presudan uticaj na zbivanja cena na tržištu kapitala.

Razvojem tržišta osiguranja u svetu, za poslednje dve decenije, osiguravajuće kompanije pokušavaju da prošire svoje aktivnosti u cilju disperzije rizika i uvođenjem stabilnosti u portfelj osiguranja, dok je smanjivanjem troškova pre svega ukazano kao na osnovnu pretpostavku koncentracije kapitala.

Slika 4 - Podsticaji globalizacije delatnosti osiguranja



Izvor: Sigma, 2000. Emerging Markets: The insurance industry in the face of globalisation Reinsurance Coupany, No 4/2000

Poput drugih finansijskih sektora i kod osiguranja se uočava uticaji opštih trendova globalizacije i potencijalnih rizika. Činjenici je da se poslednjih godina značajno povećao broj investicija na globalnom tržištu, kroz direktne investicije i portfolio investicija. Globalizacija osiguranja i reosiguranja podstiče i treba da prati postojeće osiguranike u njihovim potrebama i aktivnostima, u cilju održavanja kontinuiteta proširenja profita, koji se može izvršiti samo proširenjem poslovanja u osiguranju.

Drugi razlog za brzi razvoj međunarodnih osiguravača i reosiguravača predstavljaju demografske promene, jer sve veći deo stanovništva postaje stariji što predstavlja dodatnu priliku za osiguravajuće kompanije. Mnoge ekonomije koji nisu bile stabilne u prošlosti postaju sve bolje organizovane i kao rezultat toga je formiranje srednje klase u tim zemljama.

Proces globalizacije poslovanja u osiguranju pruža mogućnost disperzije rizika i smanjenje troškova, koji je omogućen nakon ukidanja ograničenja i smanjenja propisa u sektoru osiguranja koji je ranije bio veoma zaštićena oblast. Države pokušavaju da se oslobode nepotrebnih propisa u osiguranju, kako bi se postiglo da funkcionišu u okviru stabilnog i uspešnog ekonomskog prostora. Putem prodaje kompanije u svom vlasništvu otvaraju svoja tržišta stranim kompanijama, dok u firmu pristiže nov kapital i naknadne investicije. Svež kapital i novi kontrolori doprinose većim profesionalnim kvalifikacijama, kako menadžeri tako i druge radnici. Prednosti privatizacije uočavaju se u pojedinačnim kompanijama, ali u velikoj meri ogledaju se i u celoj privredi. Neophodan preduslov za to jeste da je promena odvija u datim okolnostima na ukupnu ekonomiju zemlje.

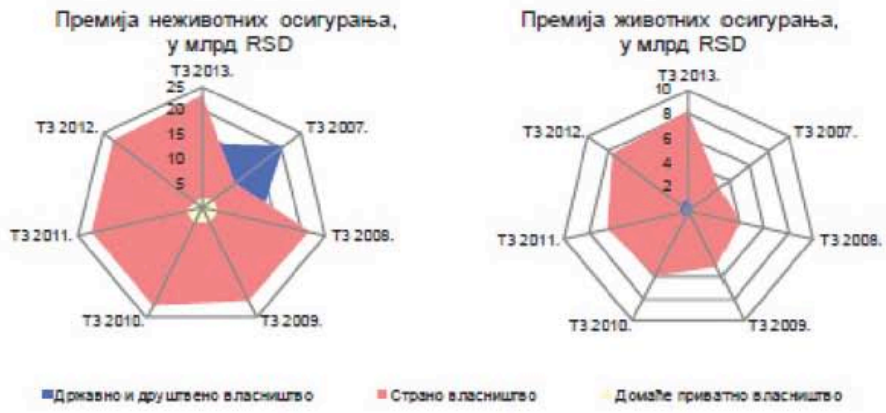
U poslednjih nekoliko godina, postojala je velika potreba za razvojem sektora osiguranja u zemljama u razvoju. Sagledava se i razvoj životnog i neživotnog osiguranja, gde je prosečna godišnja stopa rasta na tržištima u tim zemljama bila duplo veća nego u razvijenim zemljama. Iz tog razloga, ovo tržište obezbeđuje osiguravajućim društvima dugoročne mogućnosti rasta i razvoja. Nova tržišta rasta, kao što su tržišta Azije, Južne Amerike, Centralne i Istočne Evrope, pružajući globalnim osiguravajućim društvima mogućnost da obezbedi buduće značajne dobitke sa ciljem povećanja vrednosti poslovanja kompanije.

Uprkos velikom broju spajanja i akvizicija u svetu, pojave pripajanja odnosno konsolidacija razlikuju se u mnogim državama. Inicijatori konsolidacije imaju uticaj u mnogim tržištima, iako složenost nacionalnih propisa može da deluje kao kočnica bržem nivou razvoja. Stabilna ekonomija je prvi preduslov u privlačenju stranog kapitala, na primer direktnih investicija koje su ključne za uspešan tranzicijoni proces. Ulaganja u privredu zemalja donose značajne prednosti, među kojima su:

- prenos tehnologija,
- obnova starih i otvaranje novih kapaciteta,
- otvaranje novih radnih mesta i
- izvozni rast.

U okviru globalizacije, osiguravači i reosiguravači uvode izmene kojima uglavnom treba da se poboljša efikasnost i produktivnost, uz mogućnost pružanja usluga povećava konkurentsku prednost, što nudi nove mogućnosti smanjenja troškova. Tako, globalizacija dovodi do razvoja usluga osiguranja koja globalni karakter, ali u isto vreme uzima u obzir potrebe pojedinih osiguranika.

Slika 5: Premija neživotnih i životnih osiguranja u Srbiji od 2007. do 2012. godine (u mlrd RSD)



Izvor: Narodna banka Srbije kvartalni izveštaj, 2013. (Preuzeto 31.02.2016., sa sajta http://www.nbs.rs)

Ukidanjem regulatornih prepreka i organizovanje osiguranja prema tržišnim uslovima, uz povećanje kapitala i potrebnih vještina i znanja, privatizacijama i ekonomski rast, omogućava osiguravajućim kompanijama nove poslovne prilike. Iskustvo na tržištima, gde je došlo do uklanjanje ograničenja pokazuje da domaća preduzeća imaju šanse u svetskoj trci ako imaju dovoljno kapitala i jasno predviđanje.

Dolazak velikih osiguravajućih kuća na tržište Srbije, od samog početka tranzicije u ovom finansijskom sektoru, poput italijanskog Generali-ja, austrijskih Uniqa, Wiener Städtische, Grawe, zatim fancuskog Credit Agricole Life, švajcarskog Basler-a, slovenačkih Triglav i AS osiguranje. Nakom prodaje DDOR-a Novi Sad italijanskoj Fondiarija SAI, uz njihovo preuzimanje od Unipol grupe, samo Dunav osiguranje je ostao domaći osiguravač u našoj zemlji.

Do nedavno, Dunav i DDOR Novi Sad pod uticajem jake konkurencije zabeležile su smanjenje učešća na tržištu, dok je Generali 2011. godine stigao do 19% tržišnog učešta (Vesti, 2012), pri čemu je u životnom osiguranju na prvom mestu povećanjem premije od 5,7%, na 2,5 milijardi dinara, i sa udelom od 25,1%, dok je premija neživotnog osiguranja Delta Generali iste 2011.g. imala udeo od 17,7% i iznosila je 8,4 milijarde dinara, što ukazule rast od 3,6%. Navedeni dobri poslovni reuzltati kompanije Generali postignuti su opreznom investicionom politikom i strogom kontrolom troškova.

Reforma tržišta osiguranja počela je izmenom zakonske regulative koju je vodila Narodna banka Srbije putem strogog nadzora, čime je postigla da naplata potraživanja od osiguranika dostigne ažurirnost na 90%. Takođe je omogućeno i povezivanje društava za osiguranje i banaka u stranom vlasništvu na bazi 'bankarskog osiguranja', kao i formiranje posredničkih kompanija tj. brokera u osiguranju, kao novina kako u sektoru osiguranja tako i na finansijskom tržištu.

III POGLAVLJE

STRANA ULAGANjA I PROCES POSLOVANjA OSIGURAVAJUĆEG DRUŠTVA

3. STRANA ULAGANjA I PROCES POSLOVANjA OSIGURAVAJUĆEG DRUŠTVA

Osiguravajuće kompanije su neizbežni i uticajni činioci na finansijskom tržištu, pre svega kao akumulatori kapitala i kao investitori istog. Prateći dinamiku i kretanja u sektoru osiguranja područja Evrope u periodu od 2005. do 2012. godine može se uočiti trend rasta učešća osiguravajućih kompanija poredeći ih sa drugim finansijskim institucijama. Finansijska kriza koja je potresla tržište kapitala poslednjih godina nije poštedela ni delatnost osiguranja. Iako finasijski jak kao osnova i podrška drugim finansijskim institucijama, sektor osiguranja je pretrpeo značajan pad premije. Posmatrano na nivou osiguranja u celom svetu premija stagnira tj. ukupno ostvarena premija osiguranja u 2014.godini iznosila je više od 4.778 milijardi dolara (Njegomir, 2015: 38).

Osiguravajuće kompanije, kao finansijske institucije, suočavaju se sa određenim problemima očuvanja izvora konkurentske prednosti, što dovodi u pitanje kvalitet pružanja usluga korisnicima osiguranja. U skladu sa tim, sprovodi se niz mera prilikom sagledavanja analiza i rezultata unutar same kompanije, parcijalne aktivnosti strategijskog poslovanja osiguravajuće kompanije, zatim analiza i tendencije ponašanja konkurencije i skeniranje okruženja, koje imaju značajan uticaj na razvijanje portfelja i stvaranje konkurentske prednosti kompanije.

Važno je da se osiguravajuća kompanija detaljno upoznaje sa svojim snagama i slabostima, koje su podložne unutrašnjim promenama, ali isto tako da se informiše o šansama i pretnjama iz okruženja, kojima može da se prilagodi u skladu sa dinamikom poslovanja. Zahvaljujući detaljnoj *SWOT* analizi definiše se matrica analize, koja je prilagođena poslovnom portfoliju osiguravajuće kompanije. Definisanje *SWOT* analize proističe od analize uticaja najznačajnijih rizika, koji predstavljaju glavni uzroci slabog investicionog talasa u region Jugoistočne Evrope.

Prema procenama najznačajnijih stručnjaka Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (*Organisation for Economic Cooperation and Development - OECD*), generalni uslovi za privlačenje najkvalitetnijih investicionih ulaganja u zemlje Jugoistočne Evrope predstavljaju:

- transparentnost u tržišta koja se ogleda u sigurnosti, predusretljivosti i jasnoj zakonskoj regulativi
- jasne i brze administrativne procedura za formiranje i funkcionisanje preduzeća;
- stabilno tržište kako sa stanovišta političkog tako i ekonomskog uticaja prikazanog kao jasno definisana investiciona politika države;
- kvalitetna i razvijena infrastruktura;
- raspoloživost privrednih i prirodnih resursa uz adekvatan ljudski potencijal (Agencija Crne Gore za promociju stranih investicija, 2013: 58).

Za formiranje kvalitetnog ambijenta za privlačenje investicionog kapitala stranog porekla, eksperti *OECD* determinisali su sledeće postavke i činjenice:

- otklanjanje slabosti u radu i jasnije transparentnije funkcionisanje javnog sektora;
- umanjenje implementacionog jaza;
- jačanje zaštite na polju vladavine prava posebno svojinskih prava;
- bezbednost i slobodno kretanja kapitala;
- izgradnja povoljnijih uslova za tržišnu konkurenciju u privatnom sektoru;
- otklanjanje ostalih prepreka za poslovanje (Agencija Crne Gore za promociju stranih investicija, 2013: 58).

Posmatrajući tržišna kretanja iz okvira investiranja, uz prihvatanje nivoa dostignutih ekonomskih reformi zemalja u tranziciji, u regionu Jugoistočne Evrope i šire, u analizi procene rizika investiranja korišćena je *SWOT* analiza atraktivnosti ulaganja.

Prikaz 1 - SWOT analiza zemalja u tranziciji

PREDNOSTI	SLABOSTI
• Politička i makroekonomska stabilnost; • Regionalno kompetitivan finansijski rizik; • Povoljan poreski ambijent; • Dostignuti nivo privatizacije; • Visok nivo ostvarenih ekonomskih reformi i kreiranih novih institucija; • Restrukturiran i privatizovan bankarski sistem; • Razvijena telekomunikaciona infrastruktura; • Relativno visoko-obrazovana radna snaga; • Kontinuirano unapređenje tržišta rada u oblasti radnih odnosa; • Slobodan pristup na tržišta EU, primena CEFTA sporazuma, Sporazum o slobodnoj trgovini zemlje regiona i EFTA zemalja; • Relativno niske carinske stope; • Nacionalni tretman stranih investitora; • Dostignuti nivo podsticajnih fiskalnih, regulatornih i finansijskih mera; • Članstvo u STO.	• Nedovoljno razvijena infrastruktura; • Nedovoljno prepoznatljive lokacije za privlačenje SDI; • Implementacioni jaz u primeni ključnih zakona u oblasti vlasničkih odnosa i prostorno-planskih dokumenata; • Postojanje regionalnih razvojnih gepova; • Veličina tržišta; • Neefleksibilno tržište radne snage; • Adiministrativne barijere; • Nedovoljno razvijeno tržište kapitala; • Obim domaće potrošnje koji se nastoji nadomestiti sporazumima o slobodnoj trgovini; • Nedovoljno razvijena sektorska tehnološka baza; • Nedovoljan nivo know how-a (posebno menadžerskih veština.
MOGUĆNOSTI	**OPASNOSTI**
• Posvećenost programu održivog ekonomskog razvoja i stvaranja povoljnog ambijenta za poslovanje stranih investitora; • Dalji razvoj finansijskih tržišta; • Dalji razvoj i snaženje institucija za privlačenje SDI; • Usaglašavanje zakonskih propisa iz oblasti radnih odnosa sa EU standardima; • Stvaranje liberalizovanog fiskalnog sistema za privlačenje SDI; • Dalje jačanje bankarskog sektora i finansijskih intermedijara.	• Nastavak privatizacije najznačajnijih preduzeća i odabir kvalitetnih strateških investitora; • Rat fiskalnih podsticajnih mera zemalja u regionu; • Problemi u primeni usvojenih zakona ili odlaganje primene; • Nivo transparentnosti i efikasnosti administrativnog sistema; • Nizak nivo reinvestiranja i nivo odliva profita; • Sporo prilagođavanje radne snage potrebama tržišta rada (spora prekvalifikacija, usklađenost obrazovnih programa sa potrebama investitora).

Izvor: Agencija Crne Gore za promociju stranih investicija, (2013: 59)

3.1. Sagledavanje i prognoza tržišta osiguranja

Ekonomski razvoj čini osnovnu pokretačku komponentu celokupnog društvenog razvoja, jer privreda čini jedan od najznačajnijih podsistema funkcionisanja države i društva. Istorijat svake zemlje koji se ogleda u sociološkom, političkom, istorijskom, kulturnom, geografskom i ostale neekonomskom uticaju bitno utiču na ekonomske pokazatelje razvoja. Naime, privredni razvoj *(economic developement)* je višekomponentni društveni proces u kom svaka država teži prelasku na više faze rasta i razvijenosti. Definicija privrednog rasta *(economic growth)* predstavlja uvećanje proizvodnje tokom određenog vremenskog perioda. Ovaj parametar se stavlja u korelaciju sa očekivanim povećanjem brojem stanovnika. Činjenice ukazuju da je privredni razvoj značajniji i kompleksniji proces u odnosu na privredni rast. Jasni metodi povećanja privrednog rasta se ogledaju kroz povećanje inputa sa ciljem značajno većeg povećanja outputa, uz optimum korišćenja proizvodnih kapaciteta. Ukoliko se rast outputa ostvaruje istom količinom inputa, očekuje se da raste efikasnost procesa koji povezuje input i output

Važno je da se napomene da nema privrednog razvoja bez privrednog rasta, i ujedno da obrnuta povezanost ne mora da postoji, tj. privredni rast je moguć i bez privrednog razvoja. Pokretački činilac privrednog razvoja jeste promena društvene strukture i funkcionisanja privrede koje su najizraženije u proizvodnom sastavu. Uticaj ove činjenice reprezentuje se u učešću sektora poljoprivrede i industrije u ukupnoj proizvodnji. Uz napomenu da je privrednim rastom moguć i rast kako društvenog, tako i nacionalnog dohotka (Šulejić i sar., 2006: videti više).

Pokazatelji privrednog rasta su univerzalni, uporedivi i transparentni a izrašavaju se preko pokazatelja stope rasta bruto domaćeg proizvoda, ukupnog nacionalnog dohotka, kretanja bruto domaćeg proizvoda i nacionalnog dohotka po stanovniku (*per capita).*

Privredni razvoj se ocenjuje kao osnovni pokazatelj međusobnih odnosa makroekonomskih elemenata tržišta i njega čine društveni proizvod, ukupan dohodak

na nivou države, uposlenost stanovništva, ..., ali i čitav niz drugih ekonomskih i neekonomskih faktora. Ovaj proces se stoga definiše i kao multidimenzionalni.

Na kretanje privrednog razvoja utiču jasna državna politika, jaka strukovna udruženja i potencijali domicilnog tržišta koji moraju imati unapred definisane i uskladjene ciljeve. Povećanje standarda stanovništva i razvoj prmarnih i sekundarnih proizvodnih potencijala su dva najvažnija cilja. U mnoštvu i raznolikosti ciljeva koje su zacrtani i definisani, otežan je izbor prioriteta. Glavni ciljevi privrednog razvoja su uslovljeni stepenom ekonomske razvijenosti zemlje i njenom veličinom. Podudarnost pojedinih ciljeva je moguća i poželjna činjenica koja uslovljava izbegavanje konflikata. Primera za ovo ima svugde, tj generalno posmatrano, svaka odgovorna nacionalna ekonomija, ogledana u strategijama razvoja, mora obezbediti materijalne uslove potrebne za ostvarenje planiranih cilljeva.

Tabela 5 - Udeo premije osiguranja u bruto društvenom proizvodu zemalja regiona i EU za period 2010. – 2014. godina

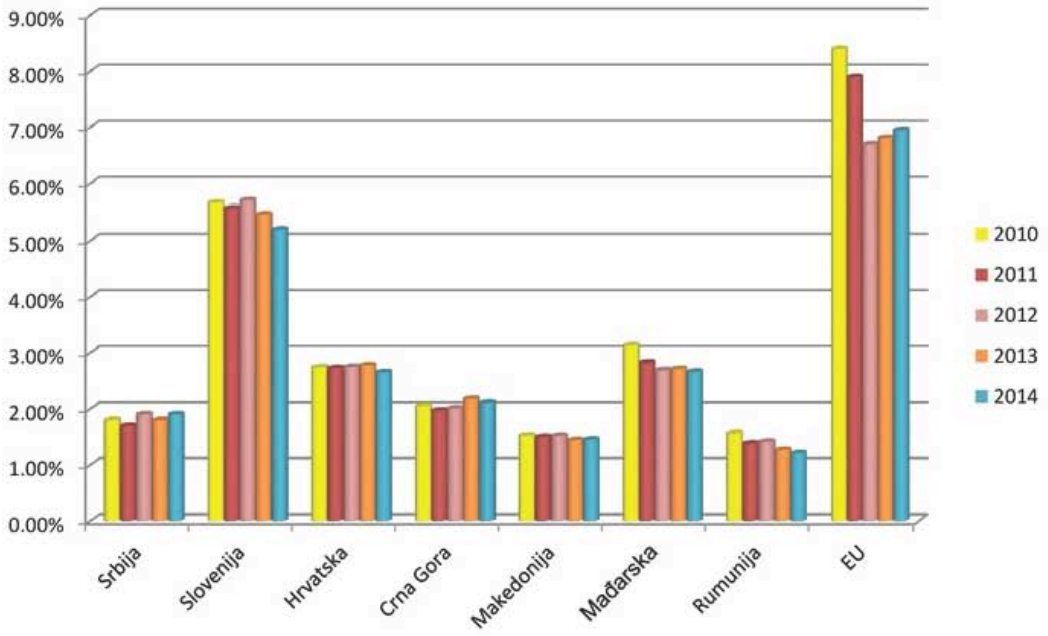
	2010	2011	2012	2013	2014
Srbija	1.80%	1.70%	1.90%	1.80%	1.90%
Slovenija	5.66%	5.57%	5.70%	5.47%	5.20%
Hrvatska	2.74%	2.73%	2.75%	2.78%	2.65%
Crna Gora	2.05%	1.97%	2.01%	2.18%	2.11%
Makedonija	1.52%	1.50%	1.52%	1.44%	1.45%
Mađarska	3.13%	2.82%	2.69%	2.71%	2.66%
Rumunija	1.56%	1.38%	1.41%	1.27%	1.21%
EU 27	8.40%	7.90%	6.70%	6.80%	6.95%

Izvor: Analiza autora prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. (Preuzeto 09.04.2016., sa www.nbs.rs, www.huo.hr, www.zav-zdruzenje.si, www.ano.me, www.aso.mk, www.asfromania.ro, www.mabisz.hu)

Poređenjem Republike Srbija i zemalja regiona u periodu od 2010. do 2014. godine sa tržištem Evropske unije konstatujemo da se premija osiguranja nlazi na veoma niskom nivou. Potvrdu ove činjenica nalazimo u proporciji životnog prema neživotnom osiguranju u EU gde je taj odnos 2:1 dok je u Srbiji i zemljama regiona

taj odnos i potpuno suprotan. Prezentovanim podatcima iz 2009 godine gde je prosek zemalja EU u premiji životnog osiguranja iznosilo 2.009 evra i činio 8% BDPa. Istovremeno ukupna premija po stanovniku u Srbiji je bila svega 80 evra i u bruto domaćem proizvodu učestvovala sa 1,9%.

Grafikon 2 - Učešće fakturisane premije u bruto društvenom proizvodu u zemljama regiona u poređenju sa EU za period 2010. – 2014. godina



Izvor: Analiza autora prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. (Preuzeto 09.04.2016., sa www.nbs.rs, www.huo.hr, www.zav-zdruzenje.si, www.ano.me, www.aso.mk, www.asfromania.ro, www.mabisz.hu)

Prema prikazanom Grafikonu 5. može se zaključiti da Mađarska i Hrvatska, kao novije zemlje članise evropske Unije, prate Sloveniju i ostale zemlje EU prema učešću fakturisane premije u bruto društvenom proizvodu za period od 2010. do 2014. godine , kao značajnom pokazatelju za ocenu stanja na tržištu osiguranja kako u Srbiji tako i ostalim zemljama u tranziciji, ali i u drugim zemljama Evropske unije.

Osiguravajuće kompanije se mogu organizovati kao akcionarska društva, odnosno čisto profitne organizacije u čijem upravljanju i kreiranju poslovne politike ucestvuju njeni akcionari. Ukoliko su formirane kao zajedničke kompanije, odnosno

neprofitne organizacije kontrolišu ih vlasnici polisa osiguranja. Ova dva organizaciona oblika su dominantna, ali su poznate i specifične forme organizacije poslovanja osiguranja kao što su Llojds udruženja i Reciprocitetna društva. Llojds udruženja funkcionišu kao profitne organizacije u vlasništvu pojedinaca koji nude osiguranje na kooperativnoj bazi. Reciprocitetna društva, u stručnoj terminologiji poznata kao 'međuosiguravajuće berze', su neprofitne organizacije. Opravdanost ovakvih modela udruživanja vezano je samo za osiguranje imovine.

Analizirajući predmet osiguranja, kompanije se mogu se podeliti na kompanije koje osiguravaju život i koje osiguravaju neživotna osiguranja. Kompanije za osiguravanje života su nosioci prikupljanja kapitala jer imaju kontinuelni priliv srednjoročnih i dugoročnih finansijskih resursa po osnovu plaćanja premije osiguranja. Ove kompanije funkcionišu sa ciljem isplate fiksnog iznosa nakon određenog vremenskog perioda te im odgovaraju investicije u vidu vrednosnih papira sa fiksnim prihodom. Nasuprot njima, kompanije za neživotna osiguranja imaju razvijena aktuarska praćenja odredenih rizika i shodno tome investiraće svoja sredstva u investicione tokove koje mogu doneti kapitalne dobitke, one investicije čiji prinos prati kurs i rast inflacije. U razvijenim tržišnim ekonomijama sa jakim finansijskim tržištem, kompanije za osiguranje života su značajni investicioni posrednici. Tako su osiguravači koji se bave osiguranjem života u SAD-u četvrti po veličini finansijskog potencijala, odmah iza komercijalnih banaka, penzionih fondova i štedionica. Kod nas, Zakon o osiguranju propisuje da delatnost osiguranja obavlja društvo za osiguranje koje je dobilo dozvolu nadležnog organa (Narodne banke Srbije) za obavljanje te delatnosti. Ovom specifičnom sferom poslovanja mogu se baviti i društva sa većinskim stranim kapitalom koje je dobilo dozvolu nadležnog organa za obavljanje te delatnosti. Ogranak ili filijala stranog društva za osiguranje može da obavlja poslove osiguranja na teritoriji naše zemlje uz adekvatnu dozvolu.

Poslovanje osiguravajućeg društva koje se bavi osiguranjem imovine razlikuje se od osiguravajućih kompanija koje se bave poslovima životnog osiguranja. Glavni razlog jeste što se polise imovinskih osiguranja izdaju se na kraći period i teško je predvideti verovatnoću osiguranih slučajeva kod osiguranja imovine. Dok se osiguranje života ugovara dugoročno, obuhvat rizika je manji i premija osiguranja koja se akumulira predstavlja štednju u slučaju da se nestvari osigurani slučaj nakon

ugovorenog perioda. Najveći deo tih sredstava za vreme trajanja osiguranja plasira se u hipotekarne dugoročne kredite i obveznice što osiguravačima garantuje stabilan profit, pri čemu se obavezno dugoročni plasmani usklađuju sa rokovima izvora sredstava (Šulejić i sar., 2006: videti više).

3.2. Motiv ulaganja stranih osiguravajućih kompanija

Osiguravajuća društva obezbeđuju transfer rizika, a ako uzmemo finansijsku moć stranih osiguravajućih kuća to obezbeđenje je mnogostruko veće. Distribucija rizika se vrši sa pojedinaca na značajno veći broj korisnika usluga osiguranja, a sagledavajući verovatnoću učestalosti nastanka rizika. Praktično, osiguravajuće društvo funkcionalno deluje kao zajednica rizika, koji prenose rizik na širi broj članova zajednice pri čemu je uticaj rizika proširen i smanjuje se njegovo dejstvo prenošenjem na više članova zajednice. Takav prenos rizika je moguć, ali i profitabilan, jer pojedinci imaju averziju na rizik, a to je osnovni motiv ulaganja stranih osiguravajućih kuća koje posluju na inostranom tržištu. Za veliku zajednicu osiguranika, verovatnoća da pojedinac doživi nesreću predstavlja odnos broja osoba koje su doživele nesreću i ukupan broj pojedinaca koji nisu imali nesreću.

Na taj način, ukupnom verovatnoćom oštećenja može precizno da se procene troškovi nezgode, a time i predvideti. Osiguravajuća društva, mogu da pruže sigurnost velikoj zajednici osiguranika, odnosno stanovništva, ali i predvidi moguće troškove učešća. Sasvim je logično investiranje osiguravajućih kuća, jer njihova moć u akumulaciji finansijskih sredstava i pri tome tako teže novim neostvarenim tržištima gde će svoj kapital ponuditi i plasirati. Kroz naplatu premije osiguranja od svakog osiguranika, osiguravajuće društvo prikuplja sredstva kojim se isplaćuje naknada štete samo onim osiguranicima koji su pretrpili štetu tj. gubitak, pri tome je osiguravač kroz naplaćeni iznos premije ukalkulisao isplatu štete kao i operativne troškove u poslovanju (Žarković, 2008: videti više).

Iz ranije navedenog moguse jednostavno izvesti osnovne karakteristike osiguranja:

- prenos rizika od osiguranika na širu zajednicu osiguranika,
- podela gubitka na sve članove zajednice osigranika je na solidarnoj osnovi.

3.2.1. Investiciona aktivnost osiguravajućih kompanija

Osiguravajuća društva, kao deo grupe institucionalnih investitora, imaju velike količine kapitala za ulaganje u različitim segmentima finansijskog tržišta. U prilog tome govori činjenica da su evropska osiguravajuća društva u 2013. godina imala preko 8.500 milijardi evra imovine u kapitalu, što čini 60% udela u bruto domaćem proizvodu Evropske Unije (Insurance Europe, 2015).

Svetska ekonomska kriza na tržištu kapitala izazvala je pad cena hartija od vrednosti među kojima su bile i one koje su se nalazile u portfolijirna osiguravajućih kompanija. Međutim kolaps finansijskog sistema nije ugrozio opstanak osiguravajućih kompanija na evropskom finansijskom tržištu, u poređenju sa bankarskim sektorom, jer su osiguravači svoja raspoloživa novčana sredstva ulagali konzervativno, odnosno sigurno. Društva za osiguranje kod ulaganja vrše diverzifikaciju, odnosno biraju najkvalitenije i najmanje rizične hartije od vrednosti iz tog razloga sredstva su i najviše plasirana u one obveznice koje imaju najveće učešće u njihovom portfoliju. U Evropi se investicioni portfolio osiguravajućih kompanija, u periodu od 2000. godine do 2010. godine, uvećao za 2.100 milijardi evra i u posmatranom periodu dostigao najviši nivo u iznosu od 6.963 milijardi evra (Žarković, 2008: videti više).

Sa nastupanjem svetske ekonomske krize u 2008. godini, prvi put posle deset godina, zabeležena je negativna stopa rasta investicionog portfolija. Može se videti da

je investicioni portfolio osiguravajućih kompanija smanjen sa 7.200 na 6.900 milijardi evra. Portfolio neživotnih osiguranja nije se bitnije menjao i ostao je na nivou od oko 1.000 milijardi evra, dok je porfolio životnih osiguranja zabeležio rast od 2.000 milijardi evra - sa 4.000 milijardi u 2001. na 6.000 milijardi u 2009. g. Najveći udeo u zbirnom evropskom investicionom portfoliju, od preko 65%, imale su Velika Britanija, Francuska i Nemačka (BMI Research, 2016), pri čemu su Velika Britanija (BMI Research, 2016) i Francuska (BMI Research, 2016) učestvuju sa preko 50% u ukupnim investicijama u oblasti životnog osiguranja. Ako se pogleda struktura portfolija procentualno najveći deo investicionog portfolija evropskih osiguravača činile su dužničke hartije od vrednosti, zatim akcije, krediti, nekretnine i druga imovina. Struktura ulaganja zavisi od razvijenosti finansijskog tržišta i kvaliteta hartija od vrednosti koje osiguravajućim kompanijama pružaju mnogo veće mogućnosti za adekvatno investiranje.

Analizirajući strukturu investicionog portfolia osiguravajućih kompanija mogu se navesti do sledeći zaključci:

- Najveće učešće u portfoliju imale su dužničke hartije od vrednosti koje su u posmatranom periodu činile trećinu zbirnog investicionog portfolija osiguravajućih kompanija u Evropi. U odnosu na 2000. u 2010. godini obveznice su povećale svoje učešće za 35% i dostigle najviši nivo od 2.354 milijardi evra (ili 35% investicionog portfolija).
- Druge po učešću bile su akcije, koje su u posmatranom periodu stabilno povećavale svoj udeo i doprinele većoj rizičnosti portfolija osiguravajućih kompanija. U odnosu na 2000. godinu učešće akcija u investicionom portfoliju osiguravajućih kompanija u Evropi u 2010. godini povećano je za oko 30%. Međutim, rast učešća akcija bio je rezultat postepenog smanjenja vrednosti dužničkih hartija, koje su izgubile 33,8% vrednosti.
- Krediti su činili treću grupu investicionog portfolija osiguravajućih kompanija. U posmatranom periodu njihovo učešće je sa 17% u 2002. godini smanjeno na 15,4% u 2010. godini. Prinosi koje nude krediti su viši od državnih obveznica, mada je itu prisutan trend pada prinosa zbog povećane konkurencije (Drašković, 2015: 26).

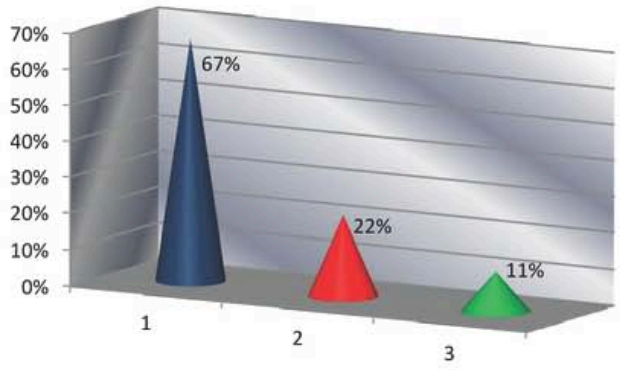
3.3. Stanje finansijskog tržišta Srbije

U odnosu na razvijene zemalje u kojima su institucionalni investitori značajni ‚igrači' u zemljama sa nedovoljno razvijenim finansijskim sistemom oni su u početnoj fazi razvoja. Podaci ukazuju da su osiguravajuće kompanije po osnovu ova dva kriterijuma daleko iza bankarskog sektora, koji je godinama unazad lider na finansijskom tržištu. Bilansna suma banaka u poslednjih šest godina bila je iznad 90% (sa izuzetkom u 2007. i 2009. godini), dok kapital banaka u posmatranom periodu nije padao ispod 85%. U trenutku donošenja novog Zakona o osiguranju 2004. godine ovi institucionalni investitori beležili su čak 16,5 puta manju bilansnu sumu i 6 puta niži kapital od bankarskog sektora. Na osnovu prethodno navedenih podataka moguće je utvrditi da se učešće bilansne sume i kapitala sektora osiguranja iz godine u godinu smanjivalo i da je u posmatranom periodu sa nastupanjem svetske ekonomske krize dostiglo najniži nivo.

Posle primetne krize finansijskog sektora u drugom kvartalu 2010. godine (Narodna banka Srbije kvartalni izveštaj, 2010) došlo je do blagog oporavka domaćeg tržišta osiguranja. Ukupna bilansna suma finansijskog sektora Srbije na kraju 2010. godine bila je 2.371 milijardu dinara, od čega je učešće bankarskog sektora bilo preko 91% ili 2.157 milijardi dinara, a sektora osiguranja 3,9odsto i ukazuje na neznatno smanjenje u odnosu na prethodni period. Bilansna suma osiguravajućih kompanija, koje su obavljale poslove osiguranja i reosiguranja, u poređenju sa 2008. godinom povećana je u 2010. za 17%, odnosno sa 84,8 miliijardi dinara na 99,2 miliijarde dinara. Finansijsko tržište Srbije i 2010. godine je bilo orjentisano na bankarski sektor, jer banke prema visini kapitala predstavljaju lidere prema učešću od 92,1%, uz napomenu da su društva za osiguranje učestvovala samo 6%, što predstavlja povećanje za 3,9 milijardi dinara ili 15,2% u odnosu na prethodnu godinu.

Srpski finansijsko tržište i 2010. godine sa sjedištem u bankama, jer su banke u skladu sa kriterijumima u pogledu kapitala su lideri sa udelom od 92,1%, dok su osiguravajuća društva uključene

Grafikon 3 - Učešće osiguravajućih društava u ukupnoj premiji, po peer grupama, 2010. godina



1. prva grupa – 3 društva;

2. druga grupa – 5 društava;

3. treća grupa – 14 društava.

Izvor: Narodna banka Srbije, 2010. Kvartalni izveštaj 2010.(Preuzeto 31.03.2016., sa sajta http://www.nbs.rs)

Podela je izvršena u tri grupe, dok prvu grupu predstavljaju 3 osiguravača sa ukupnom premijom preko 15%, drugu čine 5 osiguravača sa manjim učešćem ispod 15% i treću 14 osiguravača sa učešćem u ukupnoj premiji osiguranja manjim od 3% (NBS, 2010: 4).

Prema podacima Narodne banke Srbije, bilansna suma sektora osiguranja do kraja septembra 2010. godine povećana je za 19,1% u odnosu na isti period prethodne godine. Na osnovu navedenog može se zaključiti da na domaćem finansijskom tržištu dominiraju banke dok osiguravajuće kompanije, kao finansijske institucije, zauzimaju mali deo tržišta.

Ovako prikazano stanje otvara pravu šansu za ulazak stranih kompanija. Sveukupna kriza bitno utiče na preraspodelu na finansijskom tržištu.Pošto je do krize došlo najviše nedgovornom politikom i poslovanjem banaka na svetskom nivou koju se mahom izgubile svoje pozicije na finansijskom tržištu, najpre gubitkom velikog

kapitala. Osiguravajuće kuće su, takođe, bili pogođene zbog isplate velikih suma koje su dospele zbog propasti osiguranih objekata i projekata. Ipak, izlazak iz krize najavljuje nesigurnost kod investitora bilo domaćih, bilo stranih. Oni se 'pokrivaju' osiguranjem i ne žele ponovnu situaciju od pre 4 godine. To je dobra pozicija za osiguravače koji na taj način ulaze i u privredu i postaju vlasnici proizvođača u slučaju sloma, a zbog akumulacije para koje se ipak dešavaju mogu se početi baviti i investicijama. U takvim okolnostima osiguravajuća društva u Srbiji nalaze pred značajnom odlukom da li i u kom obimu menjati dosadašnju investicionu politiku (Drašković, 2015: 25).

3.3.1. Uslovi i ambijent pod kojim posluju osiguravajuće kompanije kao investitori

Duboka recesija, osnovna karakteristika makroekononiskog ambijenta Srbije ali i regiona u kome posluju osiguravajuće kompanije, rezultat je kako domaće društveno-ekonomske tako i svetske finansijske krize. Pre donošenja zakona o osiguranju i uspostavljanja nadzornog tela, Narodne banke Srbije, domaće tržište osiguranja karakterisala je nelojalna konkurencija, netransparentnost finansijskih izveštaja, nepostojanje jedinstvene statistike osiguranja, mali broj proizvoda osiguranja i nerazvijen segment životnog osiguranja.

Usvajanjem Zakona o osiguranju imovine i lica, Zakona o bankama, Zakona o deviznom poslovanju, Zakona o platnom prometu i Zakona o tržištu hartija od vrednosti i drugim finansijskim instrumentima definisana je dobra polazna osnova za funkcionisanje finansijskog sistema u Srbiji, a time i prodor stranih osiguravajućih kuća kojim bi obogaćena ponuda i ozdravila konkurencija, jer do tada, a prihvaćeno iz starog socijalističkog sistema, postojao je monopol i odnosio se na sve sfere društva i privrede. Prema novom zakonu o osiguranju Narodna banka Srbije preuzima kontrolu

i superviziju nad osiguravajućim kompanijama, koju je do maja 2004. godine obavljalo Ministarstvo za finansije.

Na domaćem tržištu, pored zakona o osiguranju, funkcionisanje osiguranja regulisano je uredbama i podzakonskim aktima, koje je Narodna banka Srbije uspostavila u cilju poboljšanja funkcionisanja delatnosti osiguranjaka kao i zaštite korisnika osiguranja. Pored toga Zakonom su jasno propisane pravne regulative, kojima se doprinelo vraćanje poverenja građana u sektor osiguranja, iako u ranijim godinama pre toga nije postojalo zbog političkih i ekonomskih i nestabilnosti zemlji (Barać, Stakić, 2007: videti više). Zakonom o osiguranju razgraničeni su poslovi osiguranja života i neživotnog osiguranja, osiguranja i reosiguranja, povećan je kapitalni cenzus za sve oblike osiguranja i pravno je omogućen ulazak stranih investitora. Donošenjem novog zakona osiguravajuća kompanija može dobiti dozvolu za rad jedino od strane Narodne banke Srbije za produženje obavljanja delatnosti kod životnog ili neživotnog osiguranja.

Nesporno je da je evropsko zakonodavstvo pomoglo razvoj osiguranja ne samo u članicama Evropske Unije, već i drugim zemljama regiona koje su prihvatile ovu pravnu regulativu u oblasti osiguranja. Da bi Srbija mogla da pristupi EU u okviru delatnosti osiguranja mora da ispoštuje sledeća četiri uslova:

- mogućnost slobodnog ulaza na tržište za strane investitore,
- ukidanje kontrole cena,
- regulisanje neophodnog minimuma kapitala i
- uspostavljanje profesionalnog nadzornog tela u sektru osiguranja.

Srbija aktivno radi na integraciji u Evropsku Uniju, a da bi mogla da postane njen ravnopravni član jedan od uslova je prilagođavanje pravne regulative EU direktivama. Po rečima pravnika i stručnjaka u oblasti osiguranja, domaći zakon o osiguranju u osnovi je kvalitetan. Međutim određene korekcije se moraju napraviti kako bi se naša zemlja što lakše integrisala na EU tržište osiguranja. U poređenju sa regulativom evropskih zemalja, naš zakon o osiguranju je veoma skroman. Za države koje žele da osavremene svoje zakonodavstvo u oblasti osiguranja važno je

poznavanje i usklađivanje pravnih propisa sa evropskim zemljama, koje ih već godinama primenjuju.

3.4. Uticaj priliva direktnih stranih investicija osiguravajućih kompanija

Efekat stranih investicija se prevashodno ogleda u podizanju nivoa investicione i opšte ekonomske aktivnosti neke zemlje ili regiona. Očekivani efekti su pozicionirani kao rast obima proizvodnje i, uvek poželjan, rast broja zaposlenih.

Uticaj stranih direktnih investicija je podjednako značajan kao i plasman domaćeg investicionog kapitala. Analize tržišnih kretanja kapitala ukazuju na neopravdano mišljenje da će investicije u inostranstvu smanjiti domaći investicioni tok kapitala. Savremene analize multinacionalnih firmi koje posluju na području SAD-a ukazuju da su povećane strane investicije povezane sa višim nivoom domaćih investicija. Mogućnost zajedničkih ulaganja stranog direktnog kapitala i domicilnog poslovnog potencijala je prevashodno obostrani interes u cilju smanjenja troškova (što se ogleda u nižim troškovima proizvodnje, profitabilnijim fazama svakog pojedinačnog dela procesa proizvodnje čime se stiču pozicije masovnije proizvodnje dobara. Kako kapital nema ime niti namenu, potreba njegovog ulaganja je podjednaka i kod siromašnim i kod bogatih zemalja. Dodatna činjenica koja potvrdjuje želju siromašnih zemalja za kapitalom i investijicama je nemanje domaćih investitora ili bar ne u dovoljnoj meri.

Pojedine zemlje Jugoistočne Evrope, pre svih Mađarska i Češka su postavile jasne pojednostavljene modele za privlačenje stranih investicionih ulaganja. Uticaj stranih ulaganja u navedene zemlje se manifestovao prvo u prerađivačkoj insutriji. Dobri idejni poslovni planovi su potvrdjeni najčšće green field investicijama čiji uticaj se, direktno ili indirektno, ogleda u premanentnom smanjenju spoljno

trgovinskog deficita koje su ove zemlje imale i promeni strukture izvoza domicilne zemlje. (Boljanović, 2013).

Mehanizmi privlačenja investicionog kapitala uslovljeni su stepenom razvoja same privrede. Siromašnije i nerazvijenije zemlje, često na trošak negativnih pojava (zagađenje okoline, konkurencija domaćim proizvođačima i sl) smatraju da inostrana investicija mora doneti efekte u vidu povećanja bruto društvenog poizvoda, smanjenja broja nezaposlenih i sl. Nasuprot tome obim poslova investiranja je veoma značajan za područja razvijenih zemalja.

Nerazvijene zemlje siromašne kapitalom računaju na brojne pozitivne efekte koje SDI daju, prihvatajući često i troškove negativnih, kao što je zagađenje životne sredine, gašenje ili izbacivanje sa tržišta nekih domaćih proizvođača i sl. Najveći obim tokova SDI se odvija između razvijenih industrijskih zemalja, koje inače obiluju investicionim kapitalom.

Preduslov za ulaganja čine različite pogodnosti i benefiti koji se dodeljuju investotirima. Kvalitativni efekti rada i ulaganja pokazuju napredak u odnosu na početno, ranije stanje delatnosti u koju se ulaže.i iz koje očekuju korist, i inemogu biti:

- unapređenje nivoa dosadašnje poslovne aktivnosti (što utiče na sprečavanje stagnacije ili recesije);
- razvojna aktivnost u manje razvijenim regijama;
- namenska investiciona sredstva se ulažu u određenu industrijsku granu ili održanje postignutog kvaliteta i kvantiteta proizvodnje;
- inoviranje i usvajanje novih znanja i tehnologija što se ogleda u unapređenju produktivnosti, uvođenje novih informacionim i komunikacionim tehnologijama i sl;
- kvalitativan iskorak u funkcionisanju domaćih firmi uz očekivan napredak u međunarodnim tehnološkim, proizvodnim i distributivnim mrežama.

Razvojna stavka investicije je genetski uticaj na potencijale u koje se investicija ulaže. Pozitivan trend ulaganja manifestuje se kroz podizanje ekonomske aktivnosti u zemlji, porasta zaposlenosti radne snage, i najvažnije, prelivanju znanja i

tehnologija. Uobičajeno je da se istraživanje i razvoj bazira u okviru matičnih zemalja stranih investitora, iz tog razloga postoji dovoljno kanala za preuzimanje i usvajanje stranih znanja i tehnologija. Efekti toga su vidljivi i direktno merljivi pa je čest slučaj obuka domaće radne snage kao i menadžera zbog usvajanja novih znanja (Šulejić i sar., 2006: videti više).

Kina, Rusija, Meksiko, Indija ili Brazil su zemlje ogromnog geografskog područja i shodno tome najprivlačnije lokacije za investicija. Ove zemlje imaju i značajan investicioni kapital (pogotovu Kina i Rusija) i kvalitetne ljudske resurse ali bez obzira na tu činjenicu, nastoje da ih privuku. Svuda u svetu se visoko vrednuju napredni efekti koje mogu doneti investicije. Ekonomske analize i kretanja na tržištima ukazuju na pogrešnost pretpostavke da su strane investicije glavni, jedini i osnovni finansijski i tehnološki pokretač razvoja u određenim zemljama. Početkom devedesetih godina je postojala tzv. investicija euforija. Nacionalna investiciona politika koja u svojoj strategiji razvoja planira pretežno ino-investicije se nemože okarakterisati kao stručno podržana, perspektivna, mudra i održiva na duži rok.

3.4.1. Mikroekonomski aspekt

Kad se kaže pozitivna kretanja na tržištu, tu se prvo misli na uticaj ino-investicija na performanse određenih preduzeća, tokom samog procesa funkcionisanja i izvršenja poslovnih usluga. Ova kretanja se vide i u način prodaje, novinama u marketingu i drugim aktivnostima.

Analizirajući proces privatizacije, koji se odvijao u procesu tranzicije celokupne privrede poslednjih dvadesetak godina, uočavamo da su strani investitori sa svojim stručnim timovima, sposobniji za vođenje procesa restrukturiranja u preduzećima kada ih poredimo sa domaćim vlasnicima i menadžerima. Osnovni razlog ovakvog tvrđenja leži u činjenici zahtevani proces restruktuiranja izaziva fundamentalne promene u funkcionisanje preduzeća. Ovakve promene nisu opšteprihvaćene i ugl nailaze na otpor zaposlenih radnika. Najčešći preduslov za

sprovođenje ovih procesa je promena vlasništva. Veoma mali broj domaćih investitora ima finansijski i kadrovski potencijal da bude u ulozi strateškog investitora tj. dugoročnog investitora sa iskustvom i poznavanjem branše. S druge strane, ino-investitori donose svoje organizacione oblike, najčešće unose savremene tehnologije i znanja što direktno utiče na poboljšanje kvaliteta svih segmenata funkcionisanja preduzeća.

Pozitivan uticaj investicije je, u početku, najuočljiviji u sektoru modernizacije upravljanja u preduzećima. Na domicilnim tržištima stanih ulagača , tj u matičnim zemljama gde je osnovni postulat rada maksimizacija profita, je izvor ideja i znanja koje investitor donosi. Takva znanja i veštine su ugl nepoznate domaćoj privredi. Promene u funkcionisanju se sprovode u fazama i utiču na nove proizvodne asortimane koji se uvode na domaće tržište bilo da je i pitanju osiguranje, hrana, piće, lekovi, nameštaj, odeća, usluge mobilnih operatera i sl. Strane direktne investicije utiču na menjanje i stvaranje novog metoda prodaje, sposobnog da opstane u tržišnoj privredi gde marketinške usluge ima značajnu ulogu.

Strateški cilj ulaganja je želja investitora da se kompanije i preduzeća u svojoj budućnosti integrišu na svetsko tržište, ina taj način se domaća privreda uključuje u proces globalizacije. Na tom jedinstvenom tržištu, vodeći pokretač su strane investicije. Ovakve ocene ulaganja investicije i pratećih investicionih tokova unutar kompanija se najčešće odnosi na velike multinacionalne kompanije, koje su u stanju da prihvate rizik upliva na nedovoljno razvijeno tržište, što manje kompanije najčešće nisu u mogućnosti.

3.4.2. Makroekonomski aspekt

Direktan uticaj stranih direktnih investicija se ogleda u makroekonomskim pokazateljim država ili regiona. Različiti modeli prihvata uloženog stranog kapitala imaju svoje jasne smernica, pa su tako služili i za pokrivanje velikog deficita u tekućem budžetu prouzrokovanom uvozom potrošačkih roba koji se ne proizvode u

zemlji. Kvalitativno je povoljnije preuzeti obaveze ulaganja investicionog kapitala bez obzira na poreklo investitora (domaći ili strani) nego se zadužiti kod banaka uz uzimanje klasičnih kredita. Razvijeni su i modeli ulaganja u izgradnji potpuno novog preduzeća, „na ledini", gde ono koristi u potpunosti nove resurse, što znači nova radna mesta, novi proizvodni procesi, veći output, veći realni Bruto društveni proizvod – (*Gross Domestic Product*), čime se direktno podstiče viši životni standard i veći privredni rast, što je poželjna karateristika svake privrede u razvoju.

Pokazatelji investicija nisu samo direktni nego i indirektni tj podstiče se mnogo šira aktivnost od same modernizacije i napretka proizvodnog procesa. Razvojne faze investicija neminovno otvaraju mogućnost razvoja i drugih privrednih subjekata koji imaju mogućnost novog potencijalnog kupca svojih usluga. U duhu kvalitativnih pokazatelja treba istaći da je značaj svake investicije, ukoliko je ona dobro procenjena, pravilno sagledana uz ekonomsku opravdanost, nemerljiv bez obzira na vreme i mesto ulaganja.

3.4.3. Posredna ekonomska zaštita

Ključni zadatak osiguranja, posmatrano kroz prizmu istorijskog razvoja, je obezbeđenje čoveka, privrede i društva u celini kao preduslov njihovog opstanka i napretka. Specifičnim delovanjem grane osiguranja koja se ogleda u isplati naknada onih koji pretrpe osigurane opasnosti, i za to poseduju adekvatan Ugovor o osiguranju (polisu). Uticaj osiguranja je jasno vidljiv i usmeren je na očuvanje čovekove imovine i zdravlja, unapređenje privrede i deluje u aktivnostima usmerenim ka izgradnji kvalitetnijeg života pojedinca i ukupnog napretka društva u celini (Barać, Stakić, 2007: videti više).

Tehnički gledano osiguranje ima osnovnu funciju kumuliranja i očuvanja malih uloga kojih će, kada se desi osigurani slučaj, isplatiti nadoknadu iz sopstvenog fonda. Pokušaji samo očuvanja posmatrano u dužem istorijskim periodu nisu doneli sigurnost pojedinču jer je nemoguće sprečiti i umanjiti sve potencijalne štete i nesrećne slučajeve.

U procesu svojinske transformacije koja se desila na prostorima država bivše Jugoslavije gde je privatizovan veliki broj preduzeća, firmi ili organizacija, a na tržište ušao veliki kapital u vidu investicija različitog karaktera potreba za osiguranjem je dobla novi smisao. Do tada je postojao monopol na nivou države koja je bila zadužena za osiguranje i takav način poslovanja nije mogao da relizuje pravu namenu osiguranja. U tržišnom i kapitalističkom sistemu osiguranja dobijaju i nova značenja, nove oblike i nov način poslovanja, čime se unapređuje ponuda, a time se pospešuje sistem osiguranja koji postaje efikasan. Domaći državljani postaju korisnici osiguranja koji do tada nisu koristili, a privreda štititi svoju delatnost od neplaniranih šteta. Kapital koji donose strane osiguravajuće kuće je velik, siguran pa korisnici osiguranja mogu biti sigurni i u svoje polise i premije. Što se tiče privrede, u zemljama u kojima se dešava tranzicija osiguranje je veoma važno. Veliki broj kredita, manjak osnivačkog kapitala, nesređeni imovinsko-pravni odnosi predstavljaju veliki rizik za poslovanje i ulaganje. Domaće osiguravajuće kuće u uslovima transformacije nemaju tu moć da svima garantuju imovinu, novac, ljudstvo i to je prava prilika za prodor inostranih kuća da se priključe tržištu i da pored same svrhe svoje delatnosti preuzimaju ulaganje i u samu proizvodnju i zaradu preko investicionih fondova koji nisu retki, čak šta više veoma su česti među tim kompanijama.

3.4.4. Neposredna zaštita

Specifičnost funkcionisanja branše osiguranja se ogleda kroz sprovođenje dve vrste mera i to:.

- mere sprečavanja nastanka šteta,
- mere suzbijanja njihovih posledica.

Na osnovu Zakonske regulative osiguravajuća društva moraju izdvojiti sredstva iz ukupne premije osiguranja, čime je stvoren poseban fond preventive. Namena ovog

fonda jeste sprečavanje nastanka potencijalnih opasnosti kod osiguranika ili barem smanjenje mogućnosti njihovog nastanka. Sveukupan cilj je otklanjanje i umanjenje uzroka koji bi oštetili ili uništili imovinu, povredili ili unesrećili ljude. Različiti su vidovi ulaganja sredstava preventive i mogu se prepoznati kroz ramenu dotrajalih instalacija u građevinskim objektima, kopanje novih i obnovu starih kanala, podizanje nasipa pored rečnih tokova, unapređenje odgovarajućih mera vakcinacije i drugih zdravstvenih mera itd.

Značajno mesto imaju i mere predostrožnosti, pomoću kojih se pažljivim postupcima i oprezom mogu izbeći mnoge štete i opasnosti. Ipak se nesrećni slučajevi i štete često događaju, uprkos najsavremenijim merama sprečavanja u vidu obrazovanja i obuke kod potencijalnih slučaja nepažnje ili nemara. Na nivo nastanka štetnog događaja svakako utiče sticaj okolnosti nastao nakon štetnog događaja, tj njegov uticaj se manifestovao u vidu smanjenja ili povećanja posledica štete. (Šulejić i sar., 2006: videti više). Uticaj čoveka kao osnovne poluge svakog sistema ne prestaje ni u momentu kada šteta nastane, već se njegova delatnost usmerava na spasavanje imovine i ljudskih života kako bi se posledice nastalih nepredviđenih događaja umanjile. Represivnim merama suzbijanja nastalih šteta podrazumevaju se postupci zaštite pomoću kojih se deluje na umanjenje šteta kada je štetna već nastala. Njihova funkcija je zasnovana na načelu zajedničke koristi, obaveza i prava kako osiguravajućih društava tako i korisnika usluga osiguranja.

U Srbiji i zemljama regiona postoji određena nesigurnost, kako među građanima, tako, posebno, među privrednim subjektima i njihovoj aktivnosti. Ekonomska situacija je teška, društvo je protkano korupcijom, mitom, pretnjama i svim posledicama nezavršenih ili neuspelih promena. Ambijent je prepun pretnji koje mogu načini štetu, umanjiti imovinu, oštetiti stvari, ugroziti lica, a ako uzmemo u obzir smisao osiguranja nije teško zaključiti da je ovakav razvoj događaja za kompanije koje se bave osiguranjem najviše štetan. Njihovu ulogu možemo dvostruko shvatiti. S jedne strane one su tu da zarade, bez ikakve sumnje, ali sa druge strane oni su pioniri onih kompanija koje se ne bave osiguranjem ali koje zavise i zahtevaju stabilnu situaciju i obezbeđivanje svog novca i kapitala. Upravo države kao što su Srbija, BiH, Hrvatska i Crna Gora su povoljni klijetni. S jedne strane postoji kapacitet za proizvodnju u vidu objekata i relativno jeftine radne snage, a sa druge sve je to još

nestabilno, puno previranja i međusobne borbe. Osiguravajuće kompanije mogu da obezbede mir, ali da tim profitiraju i svoj kapital uvećaju.

3.4.5. Razvojna uloga

Specifičnost funkcionisanja osiguravajućih društava tj delovanje serktora delatnosti osiguranja predstavlja jasno definisan proces, pod nadzorom merodavnih institucija svake države, akumulacije manjih uloga koji imaju za cilj saniranje nastalih štetnih događaja, bez obzira na vreme i visinu štete. Ovaj proces mobiliše osiguravajuću kompaniju da pravilnom raspodelom prikupljenih sredstava stvara fondove koji će služiti nameni saniranja nastale štete.

Kako sredstva prikupljena naplatom premije osiguranja neće biti odmah neophodno koristiti, uloga osiguravača je time značajna i sa stanovišta ulaganja finansijskih sredstava kao razvojnog faktora na tržištu. Ova uloga je posebno značajna na tržištima siromašnijih i slabije razvojenih zemalaj jer sfera osiguranja ima moć prikupljanja značajnih novčanih sredstava u kratkom vremenskom periodu. Zakonska regulativa je regulisana na svakom domicilnom tržištu po pitanju ulaganja sakupljenih sredstava.

Kao što je već i navedeno, uloga osiguravajućih kompanija koje dolaze na tržište zemalja u regionu trebalo bi da bude razvojna uloga. Naime, razorene ratovima u kojem je većinom stradala privreda, gde postoji ogroman broj socijalnih problema, veliki broj nezaposlenih, dolazak kompanija bi primarno zaposlio radnike, a sa druge za njima i njihovim poslovanjem bi stigli i strani investitori koji bi pored, često svojih osiguravajućih kompanija, mogli biti sigurni da sredstva za rad i predmeti rada neće biti prepušteni sami sebi, već će u slučaju određenih nepredviđenih slučajeva biti obezbeđeni. Ponuda koja dolazi sa stranim osiguravačima postaje raznovrsnija, savremenija od onih koje nude domaće osiguravajuće kompanije, što znači da postoji širi spektar šta se i na koji način može osigurati. Strategija privrednog razvoja zasniva se na ostvarivanju ekonomskih i drugih ciljeva vezanih za povećanje društvenog proizvoda, poboljšanju alokacije resursa i podizanju kvaliteta života u zemljama

regiona, što ukazuje da sektor osiguranja značajno utiče na razvoj ekonomije zemlje pri čemu oslikava stanje i nivo razvijenosti privrede.

Kako je poznato na evropskom tržištu u sektoru osiguranja prisutni su brojni činioci koji podstiču integracijaske procese, dok veći deo tog tržišta odražava jačanje deregulacije i liberalizacije. Vodeća osiguravajuća društva, podstaknuta delovanjem konkurencije i tekućim stimulansima finansijskih tržišta, sve češće pristupaju u integracijske poslovne poduhvate sa težnjom unapređenja kvaliteta ali i povećanja osnovice kapitala. Pri tome se postižu sledeći efekti:

- Niži prosečni troškovi utiču na smanjenje cena usluga uz poboljšanje uspešnog poslovanja prodajnih kanala, primenom informatičke tehnologije, inovacijama kao i upravljanjem finansijskom imovinom;
- Proširenje područja rada osiguravača kroz ekonomsko širenje na strana tržišta, proširenjem modaliteta prodaje proizvoza i usluge osiguranja, uz preuzimanje u pokriće složenijih i većih rizika;
- Dobar pristup većem izvoru kapitala i radne snage, što utiče na poboljšanje položaja u tržišnom udelu u odnosu na konkurenciju (Marović, Žarković, 2002).

U Srbiji se proces privatizcije osiguravajućih društanva, kao i dolazak inostranih kompanija dobijanjem *green fild* licenci, odvijao uspešno i u kontinuitetu. Najveći broj društava za osiguranje u stranom vlasništvu su poreklom iz: Austrije, Slovenije i Španije, a zatim slede društva iz Italije, Francuske, Hrvatske , Holandije, Irske, Češke, Rusije i SAD (NBS, 2014: 9) Sagledavanjem društva za osiguranje koja su u stranom vlasništvu u 2014. godini imaju preovlađujuće učešće u premiji osiguranja života sa 91,5%, premiji osiguranja neživotna sa 64,7%, dok u ukupnoj imovini učestvuju sa 75,0% i broju zaposlenih sa 68,8%. Kod analize u 2013. godini podaci za osiguravajuća društva u stranom vlasništvu su sledeći učešće u premiji životnih osiguranja sa 91,0%, premiji neživotnih osiguranja sa 58,8%, dok u ukupnoj imovini učestvuju sa 70,1% i broju zaposlenih sa 68,0%., dok su rezultati iz 2012. Godine malo niži jer je učešće u premiji životnih osiguranja 90,8%, premija neživotnih osiguranja je 57,6%, dok u ukupnoj imovini društava za osiguranje u stranom vlasništvu učestvuju sa 68,8% i broju zaposlenih sa 65,5%. Takođe je slična

situacija u poređenju 2011. godine gde osiguravači u stranom vlasništvu imaju učešće u premiji osiguranja života sa 92%, premiji ostalih osiguranja neživota sa 60,1%, dok u ukupnoj imovini učestvuju sa 67,9% i broju zaposlenih sa 65,4%, sa izveštajem NBS iz 2010. godine kada je učešće stranih osiguravajućih kompanija u premiji životnih osiguranja sa 92,5% i premiji neživotnih osiguranja sa 61,1%, dok u ukupnoj imovini imaju učešće od 66,7% i sa brojem zaposlenih 65,6%.

Navedeni podaci variraju u periodu 2010. do 2014. godine, što se može jasnije videti u sledećoj tabeli 6.

Tabela 6 - Učešće osiguravajućih društava u stranom vlasništvu na tržištu Srbije za period 2010. – 2014. godina

Godina	Osiguravajuća društva u stranom vlasništvu u Srbiji			
	Učešće životnih osiguranja	Učešće neživotnih osiguranja	Ukupna imovina	Broj zaposlenih
2010.	92,5%	61,1%	66,7%	65,6%
2011.	92,0%	60,1%	67,9%	65,4%
2012.	90,8%	57,6%	68,8%	65,5%
2013.	91,0%	58,8%	70,1%	68,0%
2014.	91,5%	64,7%	75,0%	68,8%

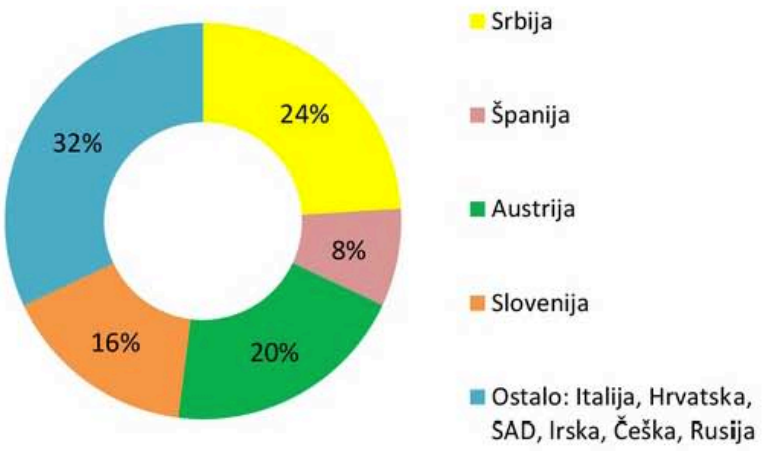
Izvor: Analiza autora prema podacima Narodne banke Srbije godišnji izveštaji, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *Preuzeto 10.04.2016., sa sajta http://www.nbs.rs*

Interesantno je da se kod društava za osiguranje u stranom vlasništvu učešće u premiji životni osiguranja smanjivalo u analiziranom periodu, dok je učešće u premiji neživotnih osiguranja posle kratkog umanjenja počelo da raste. Sa druge strane, vidi se rast u ukupnoj imovini i broju zaposlenih od 2010. godine do 2014. godine.

Kvalitatini pokazatelj poslovanja sektora osiguranja je merljiv pokazateljem bilansne sume društava koja obavljaju poslove osiguranja i reosiguranja, što se u narednom prikazu vidi povećanje u 2014. godine, u odnosu na 2013. godinom, i iznosi 167,9 milijardi dinara sa razlikom od 13,6%. Primarnu poziciju zauzima Delta Generali, ispred Ranije većih osiguravajućih društava Dunav osiguranja i DDOR Novi Sad, pri čemu se povrast vidi kod Wiener osiguranja i Merkur i tek blago primetno kod Uniqa i Triglav osiguranja.

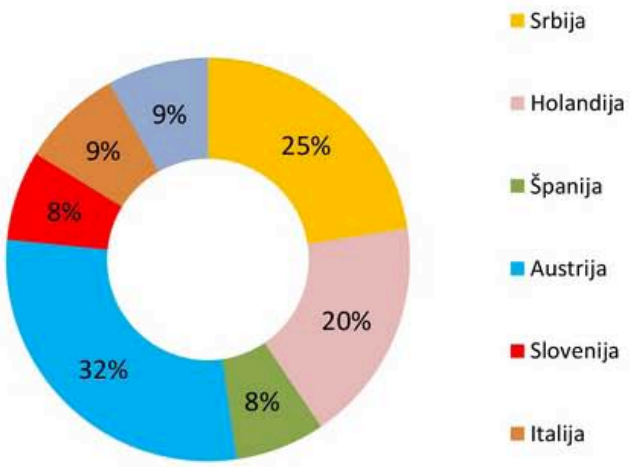
.

Prikaz 2 - Struktura društava za osiguranje u Srbiji prema vlasništvu u 2014. god.



Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa sajta http://www.nbs.rs)

Prikaz 3 - Bilansna suma društava za osiguranje u Srbiji prema vlasništvu u 2014.god.



Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa sajta http://www.nbs.rs)

IV POGLAVLJE

PROMENE U PONUDI ODIGURAVAJUĆIH USLUGA

4. PROMENE U PONUDI ODIGURAVAJUĆIH USLUGA

Sa ciljem da se društvo za osiguranje inovativno razvija, sve češće se ukazuje potreba i obaveza menadžmenta da definiše svoja područja poslovanja, zatim kategorije proizvoda i usluge osiguranja, kao i određene kriterijume za prihvatanje ideje novog proizvoda osiguranja. Pri tome se primenjuju određena rešenja na neki od sledećih načina: finansiraju što je moguće više projekata, primenom procenta od uobičajeneg ostvarenja premije ili izdvajanjem koliko i konkurencija izdvaja i razmatraju koliko im je potrebno novih proizvoda. Osiguravajuće kompanije organizuju razvoj novog proizvoda uz već postojeće proizvode osiguranja, koji se diferenciraju na više segmenata ili razvoj potpuno novog vida osiguranja, koji obuhvata više proizvoda osiguranja u jednu celinu. Uspešno diferenciranje proizvoda zahteva različit proizvod u odnosu na konkurente, po atributu koji je značajan, bitan i koristan uz kvalitetnu uslugu. Pitanje brojnih mogućnosti zavisi od tipa i veličine osiguravajućeg društva: postojanje velikog portfelja i specijalizovanost u poslovanju.

4.1. Značaj inovacija na tržištu osiguranja

Osiguravajuće kompanije mogu da se fokusiraju na razvoj novog proizvoda uz već postojeće proizvode osiguranja, kao na primer: životno i putničko zdravstveno osiguranje, dobrovoljno penziono osiguranje, osiguranje prevoza štetnih i opasnih materija i sl. Odnosno u slučaju razvoja potpuno novog vida osiguranja, često se obuhvate više proizvoda osiguranja u jednu celinu – Paket za osiguranje imovine, useva i životinja, poljoprivredne mehanizacije, kasko itd. Inovacije u osiguranju imaju pozitivan uticaj na akumulaciju kapitala, finansijsku intermedijaciju, diverzifikaciju rizika kao i na povećanje ekonomske efikasnosti (Njegomir, 2015: 30).

Proces uvođenja i razvoj inovativnog proizvoda odvija se preko idejnih tvoraca novih proizvoda osiguranja, počev od generalnog menadžmenta, zatim

odeljenja i timova za analizu rizika kod novih proizvoda. Postupak inovacije je podeljen u nekoliko faza, tako je prva faza planiranje, a na kraju svake faze vrši se njena provera. U svakom inovativnom projektu postoji vođa koji prati njegog razvoj i prema dobijenim rezultatima o napretku donosi se odluka o prelasku na sledeću fazu (DDOR Novi Sad a.d.o., 2004: 16).

Prelazak iz faze planiranja u razvojnu fazu novog proizvoda osiguranja, odvija se nakon završenog istraživanja tržišta o potrebama osiguranika i obavljene analize konkurenata. Menadžment osiguravajuće kompanije ima veliku odgovornost u postavljanju kriterijuma i procene o prelasku projekta u sledeću fazu. Pri tome postoje sledeće mogućnosti: nastaviti dalje u razvoju proizvoda osiguranja, odustati od daljeg razvoja i uvođenja novog proizvoda, zadržati trenutno novi proizvod na određenom razvojnom stepenu ili promeniti način razvoja novog proizvoda osiguranja. Na ovaj način postavlja se disciplina u okviru procesa inovacije, ukazujući na njegove postupke aktuelnim učesnicima i razjašnjavajući vođama projekta i njihovim timovima odgovornost u svakoj fazi.

Nakom usvajanja koncepta proizvoda osiguranja kroz testiranje poslovne analize, dalje se putem razvojnog istraživanja ili inženjeringa oblikuje u primenljiv proizvod osiguranja. Odelenje za istraživanje i razvoj uspešno razvija više verzija koncepta proizvoda osiguranja. Posle izrade prototipa prolazi se kroz rigorozna testiranja primenljivosti i testiranja kod osiguranika. Početni testovi odnose se na testiranje proizvoda osiguranja u okviru osiguravajućeg društva, zaključivanje novog proizvoda osiguranja među zaposlenima, a nakon njega nastaju ostala testiranja, osiguranici koristeći prototip pružaju povratne informacije prema stečenom iskustvu. Razvojem kvaliteta polazi se od liste željenih atributa kod osiguranika, koja se pretvara u listu atributa od strane tima inovativnog projekta. Da bi se ideja pretvorila u tehnički i komercijalno koristan proizvod potrebne su velike investicije (Knežević, 2005: 127).

Tri osnovne metode merenja preferencija osiguranika su:

- Metoda jednostavnog rangiranja, traži se od područja da rangiraju tri proizvoda osiguranja po redosledu preferencija;

- Metoda poređenja parova, područja se predstavljaju dva proizvoda osiguranja sa pitanjem koji predmet preferira u svakom paru
- Metoda jedinične ocene zahteva od osiguranika da rangira svaki proizvod osiguranja na skali (Kalinić, Roca, 2000: 201).

Prilikom diferenciranja marketing ponude osiguranja osiguravajuća kompanija treba da konstantno uvodi nove karakteristike, dodatne vrednosti i koristi kako bi privukle pažnju i interesovanje osiguranika. Diferenciranje je čin stvaranja skupa značajnih razlika kako bi se ponuda osiguravajuće kompanije razlikovala od ponude konkurencije. Uspešno diferenciranje proizvoda zahteva različit proizvod u odnosu na konkurente, što najviše zavisi od tipa i veličine osiguravajućeg društva.

Pet dimenzija diferenciranja proizvoda osiguranja su:

1. Osobenosti pojedinačnih vrsta osiguranja, perfomanse, istovetnost, trajnost, pouzdanost, stil i kvalitet, dizajn polise.
2. Kvalitet usluge, način ugovaranja i zaključivanje osiguranja, obrazovanje osiguranika, savetovanje i održavanje postojećih i potencijalnih osiguranika.
3. Zaposleni, ljubaznost, kredibilitet, pouzdanost, razumevanje, kao i komunikativnost.
4. Mesta zaključivanja i prodaje osiguranja, profesionalnost i funkcionisanje.
5. Imidž, mediji, atmosfera i manifestacija (Schwartz, 2010).

Dakle, stvaranje ideje u procesu razvoja novog proizvoda osiguranja počinje istraživanjem ideja, koje mogu doći iz brojnih izvora: osiguranici, privrednici, konkurenti, zaposleni i generalni menadžment, naučnici, univerzitetske i komercijalne kuće, propagandne agencije, marketing agencije i industrijske publikacije. Sve ideje polaze od potrebe i želje osiguranika. Pri proveravanju ideja osiguravajuća kompanija treba da izbegava grešake odbacivanja – kada se odbaci dobra ideja i greške prihvatanja – kada se prihvati loša ideja. Da li je taj vid osiguranja značajan, da li je njegovo oglašavanje moguće i primenljivo, da li osiguravač ima potrebno znanje i

kapital, da li će novi proizvod osiguranja doneti očekivani obim portfelja, rast premije i profit?

Prihvatanje je proces priznavanja kvaliteta i korisnosti novog proizvoda osiguranja od strane osiguranika, koji se nastavlja procesom lojalnosti osiguranika na duži period. Prihvatioci novih proizvoda osiguranja prolaze kroz faze svesnosti, interesovanja, procene, probe i prihvatanja. Glavni faktori koji utiču na proces prihvatanja jesu individualne razlike u spremnosti ljudi da isprobaju nove proizvode, lični uticaj, različite stope prihvatanja i razlike u spremnosti osiguravajućih društava da usvoje inovacije u pružanju usluga osiguranja.

Kod ulaganja finansijskih sredstava u cilju ekonomske propagande često se koristi neko sredstvo komunikacije ili medij. Važno je da osiguravajuće kompanije imaju bolji odnos sa osiguranicima i lansiraju proizvod pre konkurencije, a samim tim kvalitetan razvojni tim i veću podršku menadžmenta. Naročito je bitno da se ustanovi da li su finansijska sredstva, koja su uložena, namenski i upotrebljena, zatim da li se to odrazilo na povećanje usluga osiguranja, proširenje tržišta i zainteresovanost osiguranika. Od značaja je da osiguravajuća kompanija obavezno prati rezultat koji se postiže uvođenjem novog proizvoda osiguranja, kao i povratne informacije njegove korisnosti. Veoma poštovan i značajan poznavalac menadžmenta u dvadesetom veku Piter Draker naglasio je da sva preduzeća u osnovi imaju dve funkcije: marketing i inovacije. Po Drakeru samo marketing i inovacije daju rezultate, dok sve ostalo predstavlja trošak (Njegomir, 2015: 31).

4.2. Strategija i faze razvoja novog proizvoda u osiguranju

Prilikom testiranja tržišta i uvođenja novog proizvoda osiguranja važno je da se uvodi na autentično tržište da bi se saznalo koliko je veliko tržište osiguranja i kako osiguranici i ugovarači reaguju na ponudu, opis i korisnost, zaključivanje i prihvatanje proizvoda osiguranja. Razlikuju se metode testiranja tržišta osiguranja uslužnih proizvoda u osiguranju. Pri testiranju tržišta osiguravajuća kompanija treba da proceni

četiri varijable: probu, prvo ponavljanje, prihvatanje i učestalost zaključivanja osiguranja.

Neke metode istraživanja su:

- Istraživanje talasa prodaje, osiguranicima koji su prvi zaključili ugovor o osiguranju nekog proizvoda nudi se ponovo određeni drugi vid osiguranja po nešto nižim premijama osiguranja i popustima, a zatim se ponovo nudi osiguranje drugim potencijalnim osiguranicima.
- Simulacija marketing testa obuhvata 30 do 40 osiguranika koji se ispituju. Oni se pozivaju na kratku prezentaciju određenih vrsta osiguranja. To omogućava merenje relativne efikasnosti oglasa. Osiguranik se zatim ispituje u pogledu razloga ugovaranja ili neugovaranja osiguranja. Nakon nekoliko nedelja intervjuišu se telefonom radi prikupljanja informacija o novom proizvodu.
- Kontrolisani marketing test, osiguravajuća kompanija za istraživanje sprovodi istraživanje u kojima se prati ponuda određenog novog proizvoda osiguranja uz atraktivne pogodnosti u vidu popusta. Ovo testiranje omogućava kompaniji testiranje uticaja faktora na potencijalne osiguranike i ograničeno oglašavanje u reklamnim porukama.
- Test tržišta, društvo za osiguranje bira nekoliko reprezentativnih gradova, gde sprovodi propagandne i promotivne aktivnosti na svim test tržištima (Andrews R. K., 1987: 314).
- Menadžment osiguravajućeg društva treba da donese nekoliko odluka: koliko se gradova testira, trajanje testiranja, koje informacije je potrebno prikupiti i koje akcije preuzeti.

Metode testiranja tržišta osiguranja:

- Test osiguranika, zaposleno osoblje posmatra kako osiguranici prepoznaju, razumeju i prihvataju osiguranje, uz sugestije pri usluživanju osiguranika,
- Trgovinski, poljoprivredni i uslužni sajmovi privlače veliki broj stanovništva. Osiguravač ima mogućnost da proširi interesovanje osiguranika pokazujući programe i planove za novi proizvod osiguranja,

- Marketing test daje određene proizvode zaposlenima da prodaju na određenim područjima, pružaju podršku u promocijama. Tako menadžment na osnovu prethodnih informacija donosi odluku o komercijalizaciji osiguranja (Knežević, 2005: 129).

Učestalost izazova u razvoju novog proizvoda osiguranja kod svake osiguravajuće kompanije mora da inovira u razne vrste proizvoda, jer oni određuju budućnost organizacije. Mogu se dodati novi proizvodi osiguranja putem razvoja više vrsta osiguranja:

- ***»Agro paket«*** obuhvata zaključivanje osiguranja poljoprivrede, poljoprivredne mehanizacije, imovine, kasko i osiguranje od autoodgovornosti uz niz uslovljenih popusta na celokupnu premiju osiguranja.
- ***»Dobrovoljno penziono osiguranje«*** koje je postalo prihvatljiv vid dobrovoljne štednje poput životnog osiguranja.
- Odvijanje poslovanja osiguranja razvija se u saradnji sa drugim nezavisnim finansijskim institucijama, kao što su ***banke*** radi odobravanja kredita osiguranicima, koji su spremni zaključiti osiguranje.

Da bi osiguravajuća kompanija razvila uspešan novi proizvod osiguranja neophodno je da ponuda bude unikatna i superiorna i da ima kvalitet. Uspeh je veći ako osiguravajuće kompanije razumeju potrebe osiguranika, ako su veći očekivani doprinosi u premiji osiguranja, više utroše na oglašavanje i lansiranje proizvoda osiguranja, uz podršku top menadžmenta i marketinški tim osiguravajućeg društva (DDOR Novi Sad a.d.o., 2005: 5).

4.3. Promene u ponudi osiguranja stranih investitora

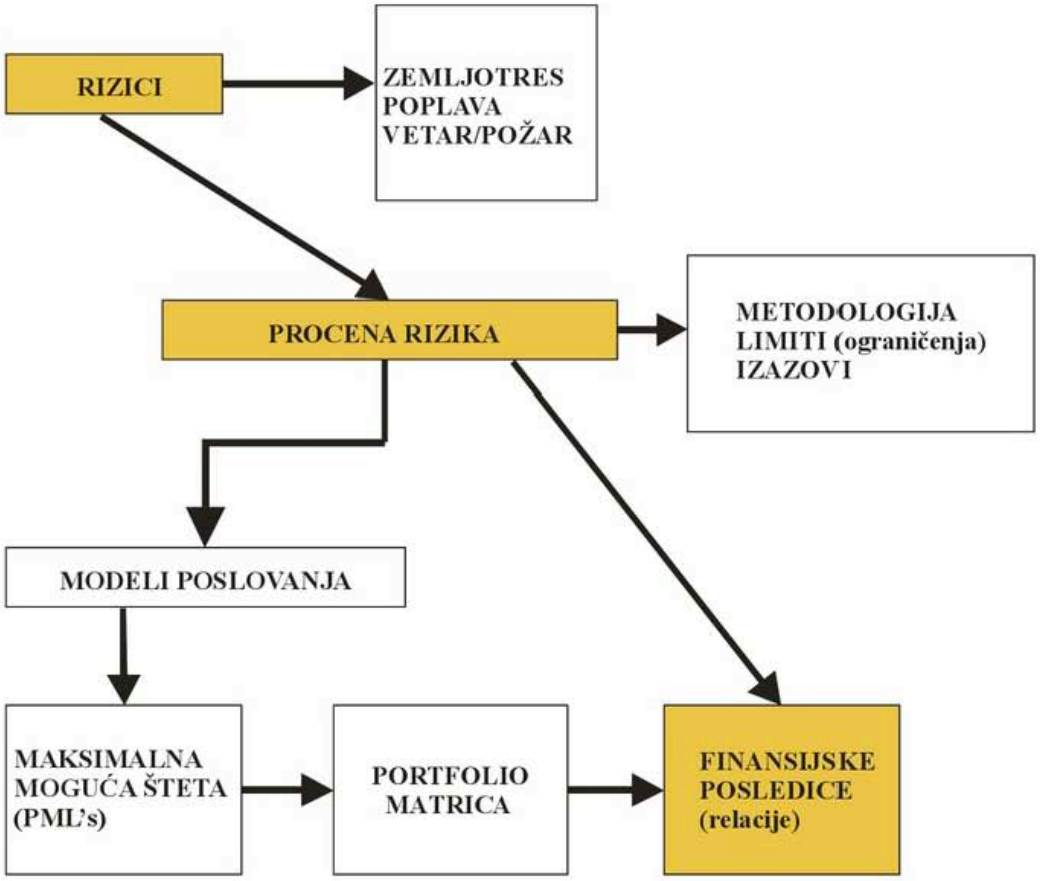
Važno je naglasiti, da proširenje novih tržišta osiguranja obezbeđuju i nove proizvode i usluge, pri čemu se stvaraju razne mogućnosti i izazovi obavljanja poslovanja putem Internet-a. Osiguravajuće kompanije koriste Internet radi:

- poboljšanja usluga i smanjenja troškova,
- prodaje svojih mnogobrojnih oblika osiguranja,
- upravljanja procesima pribave i likvidacije osiguranja.

Osiguravajućim društvima može se, na taj način, olakšati dostava visoko kvalitetnih informacija svojim osiguranicima, ali istovremeno i smanjiti administrativni poslovi i troškovi koji su vezani za prosleđivanje informacija. Proširenje tržišta putem Internet-a, praćeno rastom i razvojem prodaje usluge osiguranja, predstavlja promenu za osiguravače koji putem različitih modela vrše procenu rizika povezanog sa njihovim obuhvatom pri zaključivanju osiguranja.

Kod komercijalizacije mnogobrojnih proizvoda društvo za osiguranje mora da donese četiri odluke kada, gde, kome i kako uvesti nove ponude osiguranja. Kod uvođenja novih ponuda osiguravač se suočava sa tri mogućnosti da prva uđe na tržište, paralelni ulazak na tržište sa konkurencijom i kasniji ulazak na tržište osiguranja. Osiguravajuća kompanija donosi odluku da li će lansirati novi proizvod osiguranja na lokalnom, regionalnom, nacionalnom ili internacionalnom tržištu. Takođe, se određuje i promocija na najbolje grupe potencijalnih osiguranika i razvija plan akcije za uvođenje novog proizvoda osiguranja na tržišta u razvoju.

Prikaz 4 - Pristup modeliranja putem predviđanja procene rizika



Izvor: *Aon Re CEE, (2005: 4).Prezentacija Modeliranje u reosiguranju.pt., Novi Sad*

Prema navedenom modelu, procena rizika zahteva listu prioriteta, jer je sam posao merenja rizika izuzetno kompleksan i odgovoran posao. Razmatraju se određeni rizici prema vrstama osiguranja, koji zbog ozbiljnosti mogućeg gubitka odnosno 'maksimalno moguće štete', zahtevaju pažnju više od drugih rizika posebno pri uvođenju novih proizvoda. Zbog toga se rizici, kod razmatranja obuhvata u osiguranje, grupišu kao kritični, važni i nevažni. Na kraju, da bi se svaka pojedinačna procena kod obuhvatanja rizika u osiguranje svrstala u jednu od navedenih kategorija, potrebno je odrediti veličinu mogućeg finansijskog gubitka koji može nastati, ali i

sposobnost društva za osiguranje i reosiguranje da garantuje nadoknadu za potencijalne gubitke osiguranika u svakom trenutku poslovanja.

4.3.1. Osiguranje profesionalne odgovornosti lekara

Dobrobit ovog osiguranja je višestruka iz prostog razloga – u bilo kojoj zemlji u svetu, nijedan lekar bez ove vrste osiguranja ne želi da obavlja svoj posao, jer se radi o odgovornosti lekara za potencijalne greške, koje nisu izazvane namerno, već se dešavaju zbog propusta ili "više sile". S obzirom na to da je svaki pacijent individua za sebe, određene procedure lečenja mogu ponekad dovesti do posledica koje su neželjene.

U takvim uslovima, novi proizvodi na tržištu kapitala omogućuju lekarima da svoj posao rade na apsolutno profesionalan način, odnosno na način da mogu da se potpuno fokusiraju na svoju delatnost, a ne da razmišljaju o neželjenim posledicama koje bi eventualno mogle da se dese. Oni obavljaju veoma odgovoran posao u kojem se jednostavno dešavaju nenamerne greške. Tu postoji odgovornost prema trećem licu, u ovom slučaju – pacijentu. Ukoliko dođe do nekih telesnih oštećenja zbog kojih pacijent neće moći npr. više da se bavi svojim poslom, ovim putem će na indirektan način dobiti novčanu odštetu za to, a lekar će moći da nastavi da obavlja svoju delatnost.

Kao novina u ponudi osiguranja, ova polisa, koja nije bila pre u ponudi i dalje ima mali broj korisnika, ali najnovija istraživanja u zemljama regije pokazuju povećan broj osiguranika. Svedoci smo skoro svakodnevne nedoumice i žalbe pacijenata na kvalitet pruženih medicinskih usluga, a sve više su optužbe za zanemarivanje, koji u medicini mogu da izazovu greške opasne po život (Građanski list, 2009). U zdravstvu koje je loše po mnogim parametrima, ovakav način zaštite poboljšava položaj ljudi, njihovog zdravlja, a time i proizvodnje uopšte, čime se profesionalizuje zdravstvo, a time povećava sposobnost ljudi.

Osiguranje profesionalne odgovornosti i pravna zaštita za lekare, koji u Srbiji pruža samo Basler, omogućio je poboljšanje zdravstvenih usluga, ali i podizanje svesti o značaju tog osiguranja. Naime, grupni specijalizovani ugovor potpisan između Basler osiguranje i pokrajinske sindikalne organizacije lekara i farmaceuta Srbije omogućuje pravnu zaštitu lekara i postavlja temelje za poboljšanje položaja zdravstvenih radnika, ali i ukupnog stepena zdravstvene zaštite u Srbiji.

Specijalizovano zdravstveno osiguranje je novi proizvod na domaćem tržištu, kojim se daje doprinos razvoju i stabilnosti zdravstvenog sistema u Srbiji, i preventivno ima za cilj sprečavanje pravnih posledica zbog lekarske greške. Osiguranjem se mogu obuhvatiti sve medicinske ustanove, lekari i medicinsko osoblje dok pacijentu pruža dodatnu sigurnost, istovremeno pomaže nesmetanom obavljanju zanimanja lekara jer je osiguranje od lekarske greške po ugledu na razvijene evropske modela potrebno i lekarima u Srbiji .

Ovo osiguranje od odgovornosti je obavezan deo prakse lekara u svetu i treba da se primenjuje na svim nivoima zdravstvene zaštite u Srbiji. Na ovaj način gradi međusobno poverenje između lekara i pacijenta što omogućava unapređenje profesije lekara. Lekari u zapadnim zemljama ne mogu da se zaposle ukoliko nemaju osiguranje od lekarske greške, zajedno sa činjenicom da je od 2005. do 2007. godine kao naknadu zbog lekarskih grešaka u svetu plaćeno skoro sedam milijardi dolara (Građanski list, 2009).

4.3.2. Banko - osiguranje

Kada su strane osiguravajuće kompanije došle na tržište, krenulo se sa idejom o banko-osiguranju i napravljen specijalan dogovor sa određenim brojem banaka, da bi neke vrste osiguranja bile plasirane zajedno sa bankarskim proizvodima.

Prvenstveno se govori o kreditima, retail kreditima koji bi bili povezani sa mogućim nezgodama, jer na taj način banka transferiše rizik nezgode na osiguranje. Sa druge strane, klijent koji ima dugoročni kredit, recimo za stan, u slučaju smrtnog slučaja ili sl. neće morati da razmišlja da li će njegova porodica biti u mogućnosti da isplati taj kredit. Ako je on pokriven životnim osiguranjem, osiguranje će izvršiti isplatu ostatka kredita. Drugi aspekt su osiguranja samih objekata – ukoliko izbije požar ili se desi neka slična nezgoda, osiguranje će isplatiti nadoknadu za oštećenu imovinu. Dakle, na ovaj način bi banke zajedno sa svojim proizvodima prodavale i proizvode osiguranja i na taj način delimično obezbedile svoje plasmane, a svojim klijentima bi dale mogućnost da na konformniji način koriste te kredite. Zahvaljujući likvidnosti banaka i njihovoj želji da zarađuju kroz prodaju osiguravajućih proizvoda stvorili su paralelni finansijsko-investicioni prostor koji društva za osiguravanje koriste sve do trenutka dok banke na finansijskom tržištu ne odluče da se ponovo posvete štednji stanovništva na duži rok (Dinić i sar., 2015: 60).

Višestruka je korist u primeni ove vrste poslovanja, kao prvo *banke* imaju dobro obezbeđen pristup klijentima, kao i dobru geografsko-regionalnu rasprostranjenost, a ujedno se i smanjuje rizik u pogledu adekvatnosti kapitala, uz obezbeđenje široke lepeze usluga radi zadovoljena potreba klijenata. Isto tako, i *osiguravajuća kompanija* ostvaruje korist povećanjem raznovrsnosti kanala distrubucije, kroz povećanje obima poslovanja i smanjenje troškova poslovanja koristeći kanale i baze podataka banke. Ujedno i *klijenti* imaju korist zbog nižih troškova, jednostavnijeg i bržeg pristupa usluge osiguranja, kao i mogućnost da različite finansijske usluge obave na jednom mestu (Jeremić, 2010: 175).

Na žalost, u zemljama regiona banko-osiguranje još uvek nije razvijeno kao u nekim evropskim zemljama, npr. Španiji i Portugaliji, u kojima je ono jedno od

dominantnijih vidova osiguranja. To je zato što klijenti gledaju na taj trošak osiguranja kao na dodatni trošak kredita, a životni standard je veoma nizak.

Pored ovog način banko – osiguranja, u ponudi su i osiguranja namenjena za privredu, gde bi se na ovaj način osigurale investicije, kako domaćih, tako i stranih ulagača, koje su obezbeđene iz fonda kredita uzetih od različitih banaka sa kojima bi se potpisao ugovor. Time bi investicije zaživele, a osnovni cilj država kao što su države regije i jeste privredni rast, pa makar i minimalan, a to se definitivno može ostvariti ovakvim kreditiranjem sa osiguranjem, naročito u sferi malih i srednjih preduzeća.

4.3.3. Osiguranje objekata u izgradnji

Pošto se očekuje od investicija da odmah počnu da ostvaruju svoj cilj tj. oplodnju kapitala, važno je da se uradi sve što treba da bi se investicije završile prema planiranom kvalitetu i na vreme. Tokom izgradnje objekta, izvođača radova je uključeno u proces, ali isto je i sa mašinama i materijalima koji u ovoj fazi treba da budu zaštićeni, kao i sam objekat koji se gradi od različitih rizika. S obzirom da je u današnje veme izuzetno visoka verovatnoća da će se desiti nešto nepredviđeno, u ponudi osiguravajućih kompanija postoji mogućnost ovog osiguranja, kojim se štiti izvođač ili podizvođač radova (Savić, 2014: 31).

Predmeti osiguranja za objekte u izgradnji mogu biti:

- građevinski objekti, za novogradnju i rekonstrukciju,
- građevinski, zanatski, instalacioni materijali,
- oprema koja je namenjena specijalno za ugradnju u osigurani objekat koji se gradi.

Osiguravajuće pokriće ugovara se i kod:

- postojećih objekata koji se rekonstruišu ili proširuju,
- deo objekata u izgradnji ili pojedini radovi,
- pomoćni građevinski materijal i alati koji se koriste,
- građevinska oprema i pomoćni objekti angažovani u toku izgradnje građevinskih objekata.

Polisa osiguranja objekta u izgradnji nudi mogućnost velikog broja bezbednosnih rizika, požara i tehničke, kao i odgovornosti za štetu pričinjenu trećim licima. Bilo da je u pitanju investitora ili izvođača, ovo osiguranje je od suštinskog značaja za bilo kakve ozbiljne poslove izgradnje iz prostog razloga što štete po ovom osnovu, može biti značajnim iznosima. Ovo osiguranje mogu ugovoriti investitor, izvođač ili podizvođač radova. Zaključeno osiguranje važi samo za konkretan projekat. Uobičajene polise koje se koriste za pokrivanje tih građevinsko – montažnih rizika su *CAR (Contractor's all risks insurance)* polise za osiguranje objekata u izgradnji i *EAR (Erection all risks insurance)* polise osiguranja montaže. Međutim, čak i uspešna realizacija investicionog projekta može dovesti do oštećenja, na primer usled greške ili propusta radnika nastane oštećenja za životnu sredinu tj. trećim licima, ovo osiguranje pokriva taj rizik.

U dosadašnjoj praksi raznovrsna su iskustva kod odlučivanja za domaće ili strane osiguravajuće kompanije. Ugovaranje *CAR* i *EAR* polisa u NIS-u obavlja se putem fronting osiguranja. Fronting osiguranje je postupak u kome je osiguravač u svojoj zemlji, u kojoj je osigurana imovina, prenosi sve ili skoro sve rizike na reosiguravača u inostranstvu koji upravlja preuzetim osiguranjem iako nema dozvolu za rad u zemlji u kojoj je osiguran rizika. Osiguravač pri tome dobija i određenu proviziju. U Energoprojektu ugovaraju *CAR* polise, koje su dostupne na domaćem tržištu od kada su strani osiguravači došli u Srbiju. Međutim, s obzirom da je u pitanju specifična vrsta osiguranja, zainteresovanost kompanija prati oporavak građevinske industrije i generalno domaće ekonomije, i samim tim povećan broj projekata izgradnje i montaže uz povećan zahtev za njihovo osiguranje. Za sada ovu vrstu

osiguranja najčešće zahtevaju strani investitori, banke kreditori i preduzeća u većinskom stranom vlasništvu pri izgradnji postrojenja u Srbiji (Savić, 2014: 33).

4.4. Budućnost tržišta osiguranja

Česte su analize trendova razvoja tržišta osiguranja koje prate promene u životnim navikama, potrebama klijenata, ali i savremenim rešenjima koja će zaživeti u budućnosti. Tako je na konferenciji *Insurance Claims Edge*, koja je održana u Čikagu krajem 2015. godine, utvrđeno deset faktora koji će promeniti industriju osiguranja i njegovo tržište, gde su navedene procene sa konferencije da će svaki od tih faktora u sledećih tri do pet godina najviše uticati na auto-osiguranje, osiguranje imovine i osiguranja odgovornosti. Uz preporuke da se na vreme započnu pripreme i prilagođavanje na promene u poslovanju, koje nas čekaju u budućnosti, sastavljen je spisak od deset faktora sa interesantnom analizom tržišnog potencijala:

1. ***Mobilna tehnologija*** – Poznato je da je tehnologija ključni pokretač zadovoljstva korisnika, i od toga koliko je vozačev mobilni sinhronizovan sa automobilskim sistemom imaće uticaj na to koliko je klijentu jednostavno kontaktirati osiguravača online radi dobijanja ponude osiguranja ili predao odštetni zahtev. Pri tome je nužno da osiguravač prati promene i investira u tehnološko unapređenje svojih usluga. Ipak, ima jedan važan činilac koji će uticati na usvajanje ove prakse, a to je što su mobilni telefoni i dalje jedan od glavnih ometača vožnje. Uprkos ograničenjima i kaznama za upotrebu mobilnih telefona tokom vožnje, vozači to ne poštuju i nastavljaju da pričaju i šalju poruke tokom vožnje, što je sa druge strane takođe problem za osiguravače.

2. ***Aluminijumski kompozitni automobili*** – Poznavaoci razvoja automobilske industrije tvrde da će se do 2025. godine u automobilima nalaziti oko 155-250 kilograma aluminijuma.Trenutno se aluminijum primarno koristi za izradu

upravljača i motora, ali se njegova upotreba proširuje i na vrata, poklopac motora, prtljažnik, a ponegde i na celu karoseriju. Nedavno su Ford, Audi, BMW i Mercedes predstavili svoje verzije aluminijumskih vozila. Pred osiguravače se postavlja novi izazov i ozbiljna pitanja oko šteta i troškova, jer štete su 14-20% veće kod aluminijumskih vozila i cena popravke se povećava, zbog razlike u alatima i tehnikama popravke aluminijumskih delova (Svet osiguranja, 2016: 40).

3. ***Generacija I*** – Procenjuje se da će sve manje osoba iz tzv. generacije I kupovati automobile, što je povezano sa umanjenim brojem polisa osiguranja AO. Mnogo češće se odlučuju za druge prevozne opcije, npr. Iznajmljivanje automobila na dan ili par sati (*zipcar*), deljenje automobila (*RelayRides*) ili vožnje Carma, često i najam vozača (*Lift, Uber*), taksija ili najam bicikla i sl. U skladu sa tim novinama stvaraju se kompanije za online mreže transporta stvarajući nove mogućnosti u prevozu, kao i problem za osiguravače u auto-osiguranju zbog pokrića i odgovornosti učesnika u slučaju saobraćajne nesreće (Svet osiguranja, 2016: 40).

4. ***Samoposlužno osiguranje*** – Uskoro će korisnici imati pristup osiguravačima i informacijama putem mobilnih telefona 24/7, što predstavlja izazov za osiguravajuće kuće da odgovore na ove mogućnosti a da ne izgube ličnu interakciju sa svojim osiguranicima. Sa tim u vezi, korisnici osiguranja moći će drugačije da koriste osiguravajuću uslugu jer se odvija online kupovina polise osiguranja, podnošenje odštetnog zahteva, slanje fotografika štete, kao i povratne informacije i važni saveti za vožnju koji mogu uticati na smanjeni rizik osiguranog slučaja.

5. ***Nove tehnologije u proceni šteta*** – Nezavisni procenitelji koriste sve više mobilne telefone i tablete kako bi uspešno i brže procenili štetu. U tom pravcu vršiće se samoprocena od strane osiguranika koji će slati podatke proceniteljima u kancelarijama, a isto tako i procenitelji će moći direktno da prikupljaju podatke putem robota – dronova. Dronovi mogu biti od velike pomoći u istragama šteta, posebno kada je prostor za procenu štete nepristupačan ili je teren opasan. Osiguravači bi dronovima pristupili kao novoj poslovnoj mogućnosti zbog zaštite podataka, pokrića odgovornosti i drugih brojnih mogućnosti u okviru njihovih dodataka. Procenitelji šteta, koji su učestvovali u testiranju *Google Glass* pilot

programa, zaključili su da je korist dronova višestruka u olakšanom obavljaju poslova, a osiguranicima takođe daje utisak da je osiguravač modernizovan i da unapređuje svoju uslugu.

6. ***Automobili bez vozača*** – Sve češće se vrše testiranje autonomnih vozila, koja bi prema najavama do 2020. godine trebalo da postanu i zvanična vozila. Neki modeli koji se testiraju od strane proizvođača npr.Volvo, Mercedes, Audi, Tesla, postojaće kao potpuno autonomni, dok će neki imati mogućnost opcije autonomne vožnje ili ljudskog upravljanja, a u najavi je i velika novina da će se vozilo moći pozvati putem mobilnog telefona. I ovde se postavlja dilema za osiguravače zbog smanjene potrebe da se zaključi auto-osiguranje za ova vozila (Svet osiguranja, 2016: 41).

7. ***Prirodne katastrofe*** – Glavni izazov za osiguravače predstavljaju klimatske promene, pri čemu je važno prilagođavanje i predviđanje posledica njihovog učinka. Globalno, osiguravajuće štete nastale su zbog konvektivnih oluja – tornado, grad, jake kiše, poplave, odnosno strašnih cunamija kao posledica zemljotresa, i u periodu od 1990.g. do 2014.g. u proseku su rasle 9% godišnje. Posmatrajući sveukupne materijalne štete izazvane prirodnim katastrofama (90 milijardi $ 2015.g. u odnosu na 110 milijardi dolara 2014.godine) uočava se da su katastrofe drastično uticale i na povećanje broja žrtava, oko 23.000 ljudskih života 2015.g. u odnosu na 77.000 žrtava 2014.godine (Svet osiguranja, 2016: 41-42).

8. ***Sajber sigurnost*** – Još jedan napredak tehnologije donosi novi rizik, jer prema dosadašnjim podacima širom sveta dogodi se svakodnevno najmanje 34.529 sajber napada. Najbolji pokazatelj porasta pokrića za osiguranje sajber rizika je zaključena premija koja je u 2012.g. iznosila 850 miliona dolara, dok je u 2014. god. porasla na 2,5 milijarde dolara, a procene stručnjaka su da će do 2020. godine tržište osiguranja sajber rizika dostići premiju 7,5 milijardi dolara (Svet osiguranja, 2016: 42). Takođe je važno da su osiguravači spremni na stalna prilagođavanja i učenja jer se sajber rizici brzo menjaju i predstavljaju više od narušavanja privatnosti krađom podataka i srozavanje imidža osiguravajuće kompanije. Svest o mogućim sajber prevarama dovodi do kvalitetnijeg upravljanja

sajber rizicima, posebno što će osiguranje sajber rizika od nezakonitog pribavljanja podataka proizvoda i usluge osiguranja postati pitanje na makro nivou za sve osiguravače.

9. ***Povlačenje proizvoda sa tržišta*** – Interesantan je podatak da je u toku 2014. godine povučen rekordan broj vozila za tržišta, čak 63.700.000, za razliku od 2004.god. kada je povučeno 30.800.000 vozila. Kao glavni uzroci navode se neispravnost vazdušnih jastuka, neispravnost električnih delova i kočnica, neispravnost ključeva, koji su se pojavili kod određenih proizvođača automobila: General Motors, Chrisler, For Motor, Honda i Toyota. Isto tako se pretpostavlja da će korišćenjem autonomnih vozila porasti osiguranje odgovornosti za proizvođače i njihove osiguravače (Svet osiguranja, 2016: 42).

10. ***Novi rizici*** – Niz novih rizika koji takođe kriju pretnje su važan faktor na koji osiguravači treba da pripaze, jer bi mogli uticati na industriju osiguranja. U okviru tih rizika nalazi se legalizacija marihuane, vožnja pod uticajem lekova, fracking[2], zatim spajanje i akvizicija u osiguranju i drugim industrijama, kao i problem terorizma, klimatske promene, potonuće gradova, starenje stanovništva, itd. U svakom slučaju usladivanje i razvoj svog poslovanja, praćenjem trendova i pojavom novih rizika, predstavljaće veliki izazov za osiguravače.

[2] Hidraulično frakturiranje je postupak drobljenja stene u bušotinama uz pomoć hidraulične tečnosti koja se pod vrlo visokim pritiskom ubrizgava u bušotin, što uzrokuje zagađenje vode i vazduha, čak izaziva i zemljotrese.

V POGLAVLJE

PROMENE U VISINI I SASTAVU PREMIJE

5. PROMENE U VISINI I SASTAVU PREMIJE

Godišnje i kvartalne analize kako zaključene premije osiguranja tako i isplaćenih šteta daju najbolji pregled rada osiguravaljućih kompanija, što ukazuje da bez obzira na tržišne razlike između svih regiona, brojni faktori imaju su uticaj na ekspanziju osiguranja, kako životnog tako i neživotnog. Pre svega u zemljama gde dolazi do starenja populacije dolazi do preusmeravanja sa tradicionalnog životnog osiguranja na penzijsko osiguranje, zbog toga na tržištu u nastajanju populacija je relativno mlada i generalno dolazi do povećane prodaje svih proizvoda.

U Srbiji je sektor osiguranja slabije razvijen, što se vidi prilikom sagledavanja pokazatelja razvijenosti tržišta osiguranja, tj. kroz odnos ukupna premija po stanovniku i bruto društvenog proizvoda. Može se zaključiti da je stepen razvijenosti sektora osiguranja u zemlji uslovljen je stepenom ekonomskog razvoja. Sa druge strane, višegodišnja društveno-ekonomska kriza je i dalje glavna karakteristika makroekonomskog okruženja u kojem posluju osiguravajuća društva, pri čemu najveći broj osiguranika predstavlja smanjena finansijska moć stanovništva i porast nelikvidnih privrednih subjekata. Naime, prisutno je izuzetno veliko očekivanje i kod osiguravajućih kuća i kod njihovih klijenata, da se državnim intervencionizmom mogu izmeniti uslovi u industriji osiguranja. Osiguravači se pre svega kroz premiju osiguranja takmiče za veći udeo na tržištu, ostavljajući po strani ostale elemente konkurentnosti uz očekivanje nekih poreskih olakšica za ugovarače osiguranja, što bi moglo doprineti očekivani rast, a ujedno i osiguranici takođe očekuju državni intervencionizam na strani prihoda (posebno kod životnog osiguranja), kao i brigu o njihovom životnom standardu (Dinić i sar., 2015: 60).

Usled toga uočava se krajnje nepovoljna struktura portfelja osiguranja u Srbiji i drugim zemljama u tranziciji, s tim u vezi izvedena je komparativna analiza tržišta osiguranja radi utvrđivanja pozicije i stepen razvoja tržišta osiguranja kako u Srbiji tako i u drugim okolnim zemljama u tranziciji (Hrvatska, Slovenija, Crna Gora, Makedonija, Rumunija i Mađarska).

Tabela 7 - Ostvarena premija osiguranja i struktura porfolija u Srbiji i okolnim zemljama za period 2010. – 2014. godina (u Eur)

Država		2010	2011	2012	2013	2014
Srbija	UKUPNO	463,065,066	469,786,910	503,800,852	524,930,418	568,893,492
	životno osiguranje	16.51%	17.44%	19.29%	21.96%	23.06%
	neživotno osiguranje	83.49%	82.56%	80.71%	78.04%	76.94%
Slovenija	UKUPNO	2,093,464,202	2,092,244,519	2,036,424,881	1,977,182,583	1,937,555,622
	životno osiguranje	27.63%	27.95%	28.45%	30.50%	31.34%
	neživotno osiguranje	72.37%	72.05%	71.55%	69.50%	68.66%
Hrvatska	UKUPNO	1,234,384,913	1,220,993,992	1,206,738,985	1,211,829,105	1,143,038,451
	životno osiguranje	26.58%	26.59%	27.23%	27.97%	30.81%
	neživotno osiguranje	73.42%	73.41%	72.77%	72.03%	69.19%
Crna Gora	UKUPNO	62,185,580	64,791,699	66,922,021	72,774,509	72,416,868
	životno osiguranje	13.45%	13.98%	14.16%	14.94%	17.34%
	neživotno osiguranje	86.55%	86.02%	85.84%	85.06%	82.66%
Makedonija	UKUPNO	105,638,246	110,974,703	114,322,039	117,254,066	124,380,948
	životno osiguranje	5.47%	7.30%	8.53%	10.14%	11.64%
	neživotno osiguranje	94.53%	92.70%	91.47%	89.86%	88.36%
Mađarska	UKUPNO	3,077,806,058	2,941,788,749	2,724,072,598	2,855,039,571	3,006,355,162
	životno osiguranje	46.02%	47.84%	46.85%	48.50%	48.24%
	neživotno osiguranje	53.98%	52.16%	53.15%	51.50%	51.76%
Rumunija	UKUPNO	1,553,887,606	1,463,268,830	1,855,328,789	1,825,113,816	1,818,821,310
	životno osiguranje	20.35%	23.00%	21.83%	20.12%	20.29%
	neživotno osiguranje	79.65%	77.00%	78.17%	79.88%	79.71%

Izvor: Analiza autora prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. (Preuzeto 09.04.2016., sa www.nbs.rs, www.huo.hr, www.zav-zdruzenje.si, www.ano.me, www.aso.mk, www.asfromania.ro, www.mabisz.hu)

U prikazanoj tabeli može se jasno videti odnos životnog i neživotnog osiguranja koji je jedino u Mađarskoj izjednačen, u svim ostalim navedenim zemljama neživotna osiguranja zauzimaju primat nad životnim. Isto tako je interesantno što samo u Rumuniji životno osiguranje nije doživelo veliki rast, već je povremeno variralo, za razliku od ostalih analiziranih zemalja, pa čak i u Srbiji gde se desio blagi pomak sa petog mesta sa 16,51% učešća u 2010.godini na četvrto mesto sa 23,06% učešća životnog osiguranja u 2014.godini. Takav pokazatelj rasta dovodi

bliže pozitivnom razvoju koji već imaju Mađarska, Slovenija i Hrvatska kao zemlje članice Evropske Unije, gde je veća razvijenost finansijskog sektora i privrede u celini evidentna.

Pored toga što postoji trend rasta osiguranja života, poslednjih godina osiguravači investiraju najveći deo svojih sredstava u državne hartije od vrednosti Ipak investicione potencijale je moguće iskoristiti i u većoj meri u cilju razvoja kako države tako i osiguravača.

Tabela 8 - Ostvarena premija osiguranja i struktura osiguranja u Srbiji po kvatralima u 2015.godini (u EUR)

	SRBIJA - 2015 godina					
	I kvartal		II kvartal		III kvartal	
	životno osiguranje	neživotno osiguranje	životno osiguranje	neživotno osiguranje	životno osiguranje	neživotno osiguranje
UKUPNO	163,921,098		337,072,131		496,898,418	
Premija	35,423,770	128,497,328	71,947,820	265,124,311	106,658,730	390,239,689
Udeo grane	21.61%	78.39%	21.34%	78.66%	21.46%	78.54%

Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, 2015. Kvartalni izveštaji 2015. (Preuzeto 31.03.2016., sa http://www.nbs.rs)

Proteklu godinu, prema gore navedenoj tabeli, u Srbiji je podjednak odnos životnog i neživotnog osiguranja i pored rasta premije osiguranja, što posmatrano sa stanovišta osiguravača ukazuje na potrebne promene u kreiranju proizvoda osiguranja, ali i preferencijama osiguranika. Uz napomenu da je dovoljno da se donese iz razvijenih zemalja samo jedan globalni trend, u smislu preferencija klijenata kroz orijentisanost na rizik težih bolesti, što bi potpuno promenilo paradigmu i ugao gledanja na životno osiguranje, dok sa druge strane postoji jednoznačno određena konkurentska borba,sa vrlo sličnim proizvodima i postizanje konkurentnosti na identičan način.

5.1. Narodna banka Srbije kao regulator tržišta osiguranja

Da se postigne i održi stabilnost finansijskog sektora, što je uslov finansijkog investiranja osiguravajućih kompanija, neophodno je uspostavljanje adekvatnog i stalanog nadzora nad finansijskim institucijama. Uspostavljanje nadzornog tela doprinosi kvalitetnijoj i kvantitativnijoj proceni poslovanja i aktivno prepoznavanje rizika, koji prete finansijskim institucijama. Prema Zakonu o osiguranju Narodna banka Srbije (Službeni glasnik RS, 72/2003) ima zadatak da da nadzire poslovanje osiguranja u Srbiji.

Kao supervizor NBS je dužna da spreči finansijske probleme i kršenja zakonskih propisa u poslovima osiguranja. Osnovni cilj Narodne banke Srbije je da se uspostavi finansijski pouzdano i stabilno tržište osiguranja radi zaštite interesa korisnika osiguranja, sa posebnim osvrtom na kontrolu poslovanja, upravljanje rizicima i procenu rizika, kojima su osiguravajuće kompanije izložene u svom poslovanju.

Najvažniji cilj nadzora u osiguranju, pored zaštite prava korisnika osiguranja treba da bude zaštita domaćih osiguravača i zadržavanje sredstava za ulaganje u domaćem finansijskom tržištu, što pozitivno utiče na platni bilans države. Da bi ostvarila postavljene ciljeve na tržištu osiguranja NBS takođe radi na:

- stabilizaciji sektora,
- vraćanju poverenja stanovništva u osiguranje,
- kreira osnovu za razvoj sektora osiguranja, kroz unapređivanje funkcije supervizije i
- kontinuiranom edukovanju zaposlenih.

Ovakvo uređenje i organizacija su veoma bitni za privlačenje stranih kompanija koje samo pod čistim i transparentnim uslovima žele da posluju, kako u sektoru finansija i osiguranja, tako i ulaskom u kompletnu pripredu i ekonomiju, tačnije u preduzeća koja se stavljaju na raspolaganje stranim kompanijama. Funkcija kontrole i nadzor osiguravajućih društava u okviru Narodne banke Srbije je poveren

Odeljenju za nadzor nad obavljenjem delatnosti osiguranja – SNO. Pored kontrole osiguravajućih društava SNO izdaje licence za obavljanje osiguranja, reosiguranja, posredovanje i zastupanje u osiguranju i poslova neposredno povezanih sa poslovima osiguranja. Sektor za kontrolu nad obavljenjem poslovima osiguranja ima obavezu da adekvatno i pravovremeno uvede i primeni korektivne mere i postupke u svojim aktivnostima u potpunosti u skladu sa međunarodnim standardima i procedurama koje se primenjuju u nadzoru osiguravajućih društava u Evropskoj uniji.

Tabela 9 - Učešće u ukupnom finansijskom sektoru u Srbiji za period 2010. - 2014.godina (u %)

	Banke					Lizing				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Bilansna suma	91.8	92.4	92.6	92.4	92.0	3.6	2.8	2.3	2.2	2.0
Kapital	92.5	93.0	93.2	93.5	93.6	1.5	1.4	1.2	0.9	1.1
Broj zaposlenih	71.8	71.0	70.3	69.0	67.9	1.1	1.2	1.1	1.1	1.2

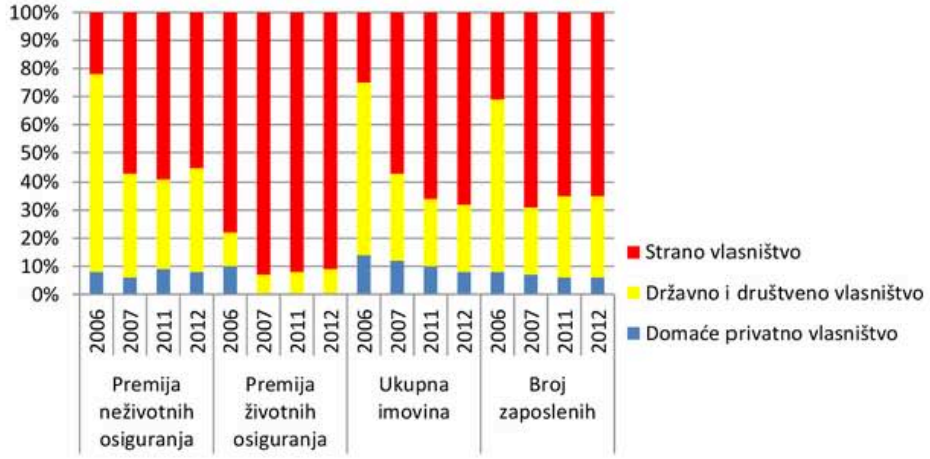
	Osiguranje					Dobrovoljni penzijski fondovi				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Bilansna suma	4.2	4.4	4.5	4.8	5.2	0.4	0.4	0.5	0.6	0.7
Kapital	6.0	5.7	5.6	5.5	5.4	-	-	-	-	-
Broj zaposlenih	26.8	27.4	28.3	29.5	30.5	0.3	0.4	0.4	0.3	0.3

Izvor: Analiza autora, Narodna Banka Srbije godišnji izveštaji, 2010., 2013., 2014. (Preuzeto 09.04.2016., sa http://www.nbs.rs)

Uspešnim procesom privatizacije „DDOR-a Novi Sad", članica grupe „Fondiarija SAI" u proteklom periodu postaje deo „Unipol grupe", i dolaskom na tržište dobijanjem *green field* licenci, osiguravači u stranom vlasništvu imaju sve veće učešće na finansijskom tržištu. Važno je istaći i učešće drugih finansijskih institucija

prikazanih u tabeli 7. koji jednako imaju značajam udeo privrednom razvoju kroz postojeći kapital i po broju zaposlenih. Promene se vide i kod društava koja su u stranom vlasništvu, gde u 2012. g. preovlađujuće učešće u premiji osiguranja života sa 90,8%, dok u neživotnim osiguranjima čine premiju od 57,6%, ukupnom imovinom 68,8% i brojem zaposlenih od 65,5% (NBS, 2012: 8).

Prikaz 5 - Pregled podataka premije osiguranja u Srbiji po vlasničkoj strukturi



Izvor: Narodna banka Srbije, 2012. Godišnji izveštaj 2012. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nb.rs)

Prema zakonu o osiguranju Narodna banka Srbije nadzor i kontrolu može da vrši posrednim ili neposrednim nadzorom osiguravajućih kompanija. Pored odeljenja za kontrolu, u sastavu SNO, rade još i odeljenja za statistiku, aktuarstvo i pravne poslove (Žarković, 2008: videti više).Kako bi se uspešno realizovao strateški cilj NBS razvila je moderan sistem kontrole kojim prati osiguravajuća društva, kao i njihove izloženosti riziku (Mrkšić, Žarković, 2008: 101). Narodna banka je društvima za osiguranje preporučila da jačaju korporativno upravljanje, kroz unapređenje procesa interne kontrole, unapređenje tehnika vrednovanja ulaganja, upravljanje rizicima,

jačanje transprentnosti i fer odnosa prema klijentima, kao i aktivnu edukaciju potencijalnih osiguranika, čime se doprinelo jačanju poverenja i daljem razvoju delatnosti osiguranja.

Tabela 10 - Sruktura društava za osiguranje u ukupnoj premiji u Srbiji prema peer grupama u periodu 2010. - 2014. godina

Grupa		2010	2011	2012	2013	2014
I	Učešće u %	62.9	63.2	49.1	46.9	46.9
	Broj društava za osiguranje	3	3	2	2	2
II	Učešće u %	24.7	25.4	35.5	38.7	40.8
	Broj društava za osiguranje	5	5	5	6	6
III	Učešće u %	12.4	11.4	15.4	14.4	12.3
	Broj društava za osiguranje	14	15	17	16	13
	UKUPNO u %	100	100	100	100	100
	UKUPNO broj društava	22	23	24	24	21

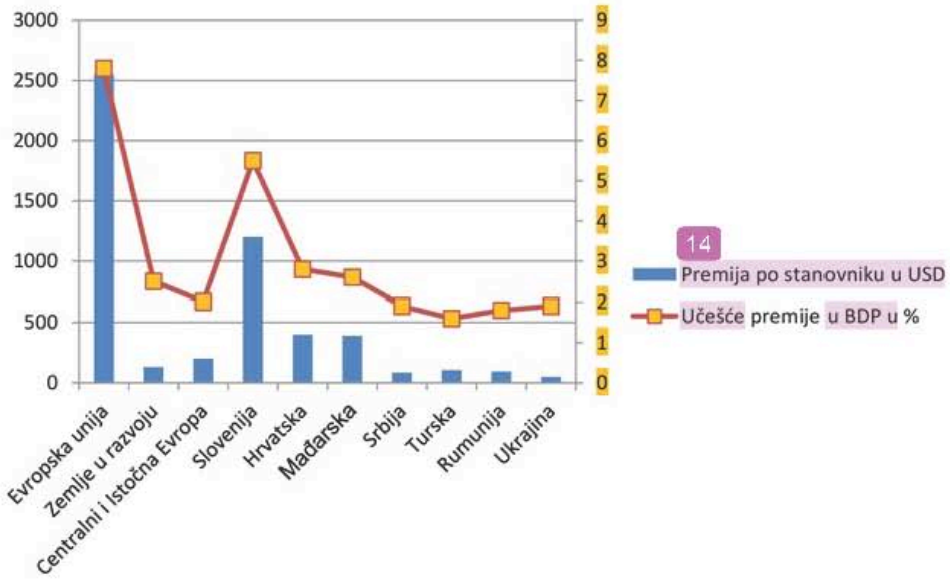
Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nb.rs)

U analizi navedenih grupa u 2014. godini najveći deo ukupne premije kod neživotnih osiguranja od 49,6% pripada prvoj grupaciji kompanija, dok je najveći deo ukupne premije kod životnih osiguranja od 43,2% pripada drugoj grupi rangiranih društava za osiguranje, dok je na 81. mestu u svetu Srbija prema ostvarenoj premiji, tj. daleko ispod proseka zemalja članica Evropske unije.

Tome u prilog govore i pokazatelji razvijenosti tržišta osiguranja – odnos odnos ukupnih premija i bruto domaći proizvod i bruto premije po glavi stanovnika. Prema učešću premije u bruto domaćem proizvodu u 2012. godini od 1,8% Srbija zauzima 65. mesto u svetu, dok ovaj pokazatelj za 27 zemlje članice Evropske unije iznosi čak 7,8%. Ipak, u poređenju sa grupom zemalja u razvoju sa prosekom od 2,7% i zemalja Centralne i Istočne Evrope sa prosekom od 2,0%, a imajući u vidu da zemlje kao što su Rumunija i Turska iza Srbije, može se zaključiti da je Srbija na

zadovoljavajućem položajui. Izvor:Swiss Re, Sigma No.3/2014 i Narodna banka Srbije (NBS, 2013: 6)

Grafikon 4 - Komparacija pokazatelja razvijenosti sektora osiguranja u 2012. godini



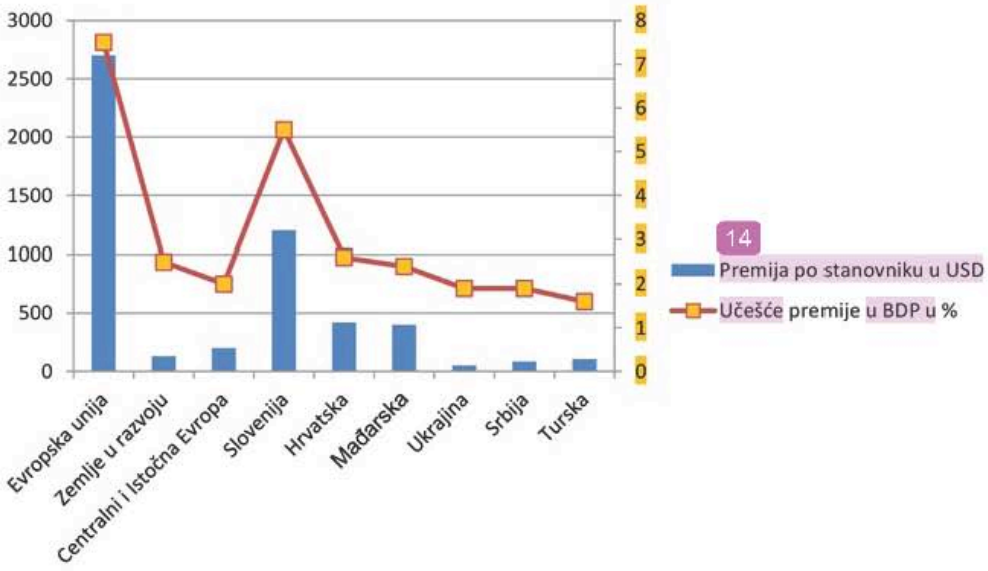
Izvor: Analiza autora prema podacima:Swiss Re, Sigma No.3/2014., Narodna banka Srbije godišnji izveštaj, 2013. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nbs.rs)

Prema premiji po stanovniku u 2012. godini od 99 USD ili 75 evra Srbija zauzima 70. mesto u svetu. Isti pokazatelj za 27 zemalja članica Evropske unije iznosi 2.558 USD, za zemlje regiona Centralne i Istočne Evrope 223 USD, dok je za zemlje u razvoju 120 USD. Na prvom mestu u svetu je Švajcarska sa 7.565 USD, a slede Holandija i Danska, dok Slovenija sa 1.283 USD i Hrvatska sa 362 USD zauzimaju 28. odnosno 48. mesto.

Prema podacima Narodne banke Srbije u 2013. godini četiri države s najvećim učešćem u ukupnoj premiji ostvarenoj na svetskom tržištu (SAD, Japan, Velika Britanija i Kina) pokrivale su više od polovine tog tržišta (51,4%), dok je Srbija na 82. mestu u svetu sa ostvarenom premijom osiguranja. Sektor osiguranja u Srbiji je i dalje nerazvijeno, stepen razvoja je znatno ispod proseka zemalja EU. (NBS, 2014: 6).

Prema učešću premije u bruto domaćem proizvodu u 2013. godini od 1,7%, Srbija zauzima 66. mesto u svetu, dok ovaj pokazatelj za 27 zemlje članice iznosi 7,5% (NBS, 2014: 7).

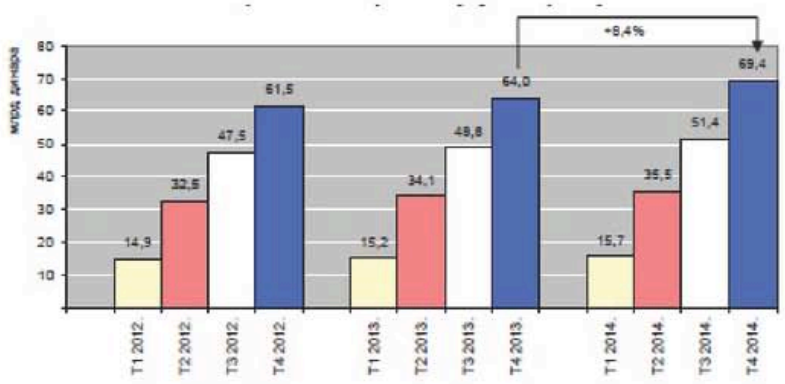
Grafikon 5 - Komparacija pokazatelja razvijenosti sektora osiguranja u 2013. godini



Izvor: Analiza autora prema podacima Swiss Re, Sigma No.3/2014., Narodna banka Srbije godišnji izveštaj, 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nbs.rs)

U posmatranom periodu 2012. - 2014. godina razvijenost sektora osiguranja u Srbiji meren je porastom premije i pokazuje zadržavanje blago pozitivnog trenda (NBS, 2014: 7).

Grafikon 6 - Tromesečno kretanje ukupne premije u Srbiji od 2012. do 2014. godine

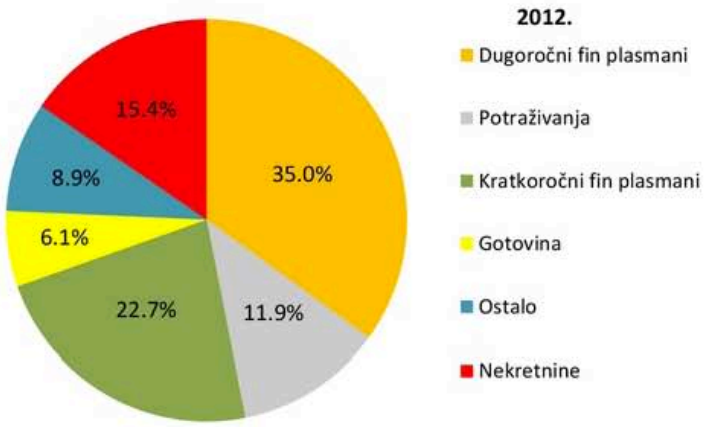


Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nb.rs)

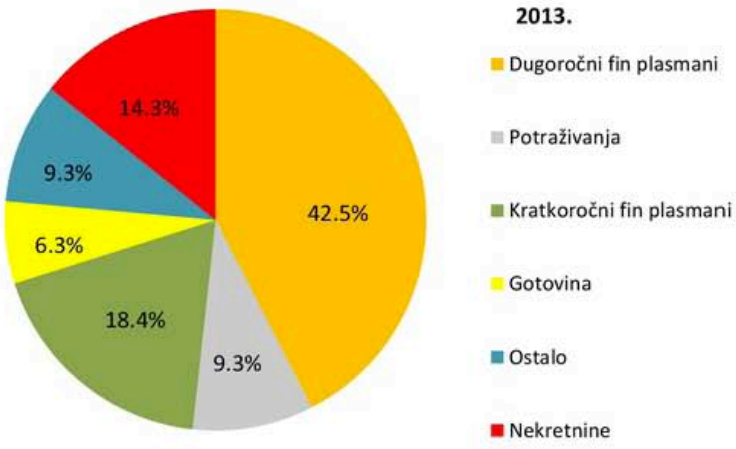
U izveštaju NBS za 2013. godinu navedeno je da se struktura aktive društava za osiguranje od 57,9% što se odnosi na stalnu imovinu od čega 42,5% čine dugoročni finansijski plasmani i 14,3% nekretnine, dok se 42,1% odnosi na obrtnu imovinu gde su kratkoročni finansijski plasmani 18,4% i potraživanja čine 9,3%. U poređenju sa 2012. godinom kada je učešće stalne imovine iznosilo 51,7% pri čemu je učešće dugoročnih finansijskih plasmana iznosilo 35,0%, odnosno nekretnina 15,4%, a učešće obrtne imovine iznosilo je 48,3% što čini 22,7% kratkoročne finansijske plasmane i 11,9% su potraživanja. Može se zaključiti da dugoročni finansijski plasmani povećavaju učešće, kroz znatan rasta po stopi od 27,8% u odnosu na prethodnu godinu. Istovremeno je vidljiv pad učešća nekretnina u okviru stalne imovine, kao i pad učešća kratkoročnih finansijskih plasmana i potraživanja u okviru obrtne imovine (NBS, 2013: 12).

Slika 6 - Struktura aktive na kraju 2012.god. i na kraju 2013.god.

a) Struktura aktive - 2012. godina



b) Struktura aktive - 2013. godina



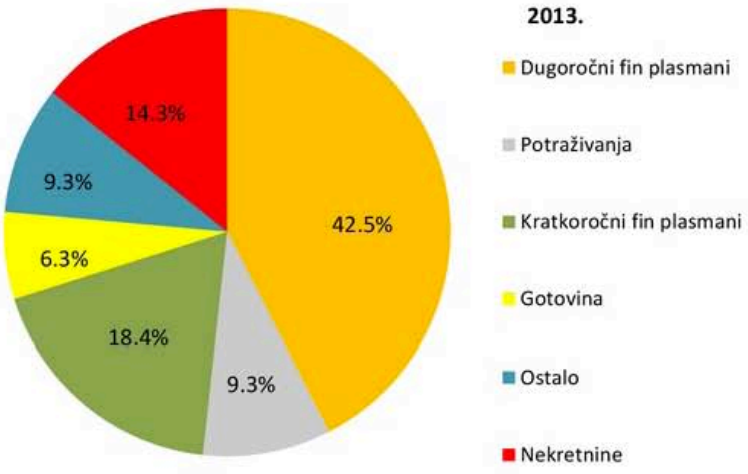
Izvor: Narodna banka Srbije, 2013. Godišnji izveštaj 2013. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nb.rs)

U 2014. godini, navodi se u izveštaju NBS, da se na obrtnu imovinu odnosilo se 55,4%, gde finansijski plasmani predstavljaju okvirno 29,5% obrtne imovine, 7,0% su potraživanja i stalna imovina je 44,6% koju čine dugoročni finansijski plasmani od 32,0% i nekretnine od 11,4%. U poređenju sa 2013. godinom, kada je učešće stalne imovine iznosilo 57,9%, učešće dugoročnih finansijskih plasmana iznosilo je 42,5 i nekretnina 14,3%, sa učešćem obrtne imovine od 42,1% što čine kratkoročni finansijski plasmani od 18,4% i potraživanja 9,3%. U strukturi aktive društava za osiguranje u celoj 2012. godini 51,7% odnosi se na stalnu imovinu u čemu je 35% dugoročnih finansijskih plasmana i 15,4% nekretnina, dok je 48,3% obrtna imovina sa udelom 22,7% kratkoročnih finansijskih plasmana i 11,9% potraživanja. Može se zaključiti da najveće učešće u aktivi i dalje imaju dugoročni finansijski plasmani, sa najvećim rastom finansijskih plasmana od 82,6% u okviru obrtne imovine, u odnosu na kratkoročne finansijske plasmane iz 2013. godine.

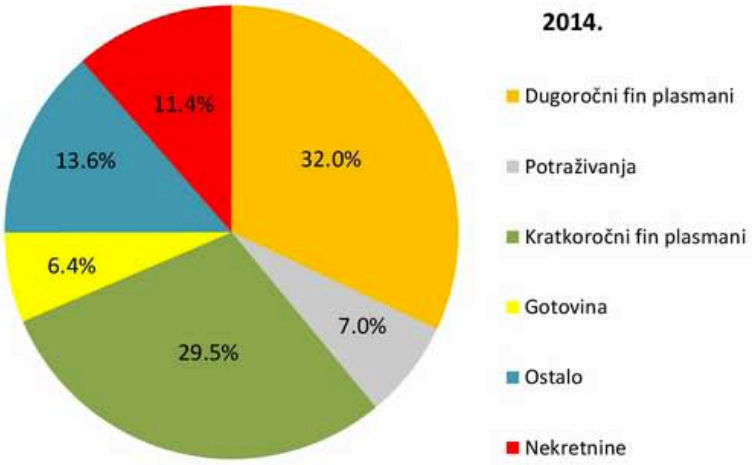
To je prvenstveno rezultat primene nove računovodstvene regulative (Službeni glasnik RS, 62/13), koja je utvrdila novu strukturu finansijskih plasmana i time pospešilo dalje usaglašavanje pravnih normi Republike Srbije i Evropske Unije, kao i usaglašavanjue sa direktivama EU u vezi računovodstvene prakse (Milenković, 2014). Istovremeno, uočljiv je pad učešća nekretnina u okviru stalne imovine (NBS, 2012-2014). Sa napretkom u procesu tranzicije Srbija i zemlje u okruženju postaju svesni važne ekonomske uloge osiguranja i razvijenost nacionalnog sistema socijalnog osiguranja prema preporukama Narodne Banke Srbije i direktivama Evropske Unije. Isto tako, zemlje koje su integrisane u EU i dalje imaju mnogo nerešenih finansijskih i političkih problema što utiče na razvoj njihove ekonomije, dok strane direktne investicije ne pristiži intenzitetom kako se očekuje i stvara se nepovoljna sredina za razvoj tržišta osiguranja. Globalna ekonomska kriza obuhvalila je sve ekonomske sektore (bankarsku, industrijsku proizvodnju, nekretnine, prodaju automobila itd.) što je takođe usporilo i razvoj oblasti životnog osiguranja kao posledica povećane stope nezaposlenosti i nižih prihoda stanovnika. Podaci od 2010. do 2014. godine pokazuju znake uspešnog oporavaka privrede u većini zemalja u tranziciji i taj pravac razvoja pre svega finansijskog sistema prati određene promene u rezultatima poslovanja kako osiguravajućih kompanija, tako i banaka, lizing kuća, dobrovoljnih penzinskih fondova i slično.

Slika 7 - Struktura aktive na kraju 2013.god. i na kraju 2014.god.

a) Struktura aktive - 2013. godina



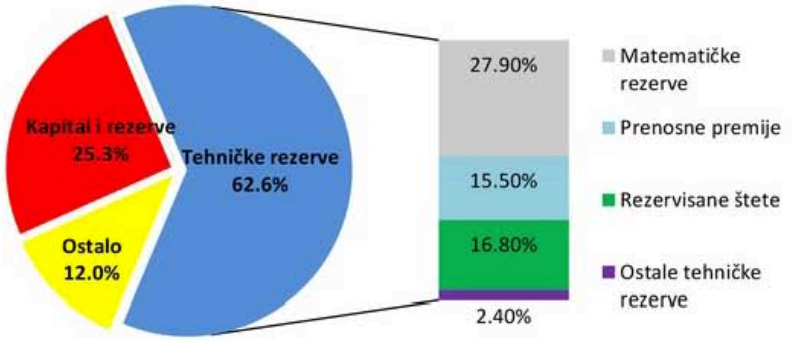
b) Struktura aktive - 2014. godina



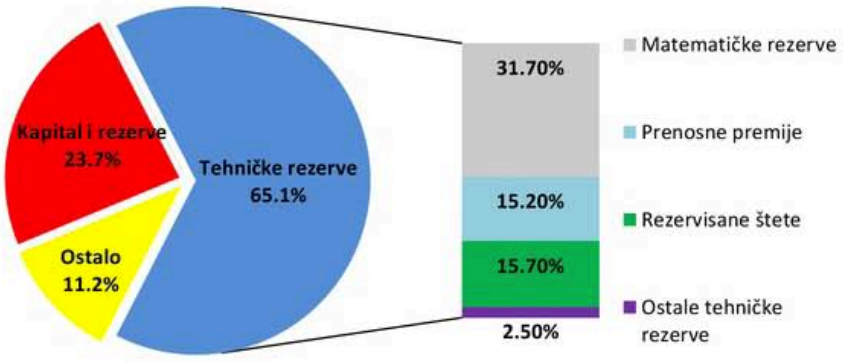
Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nb.rs)

Slika 8 - Struktura pasive na kraju 2012.god. i na kraju 2013.god.

a) Struktura pasive - 2012. godina



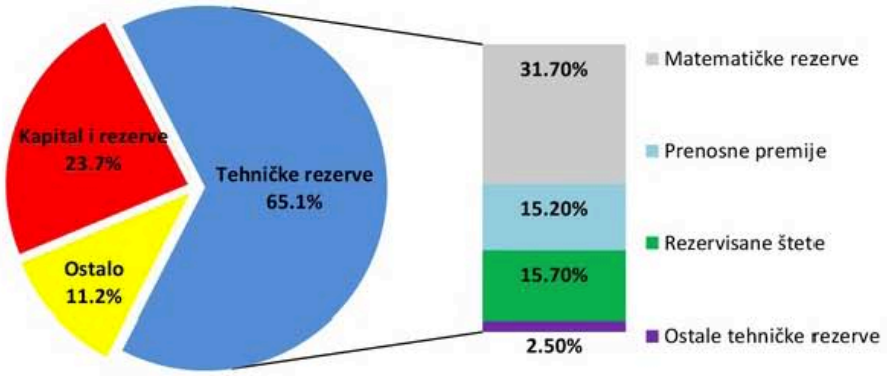
b) Struktura pasive - 2013. godina



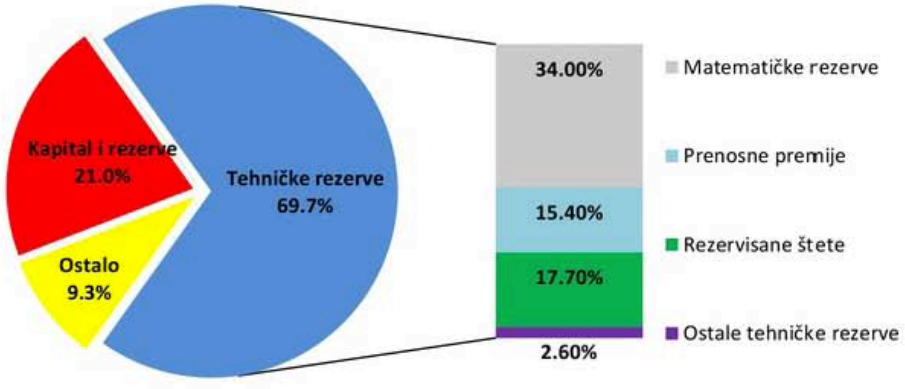
Izvor: Narodna banka Srbije, 2013. Godišnji izveštaj 2013. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nb.rs)

Slika 9 - Struktura pasive na kraju 2013.god. i na kraju 2014.god.

a) Struktura pasive - 2013. godina



b) Struktura pasive - 2014. godina

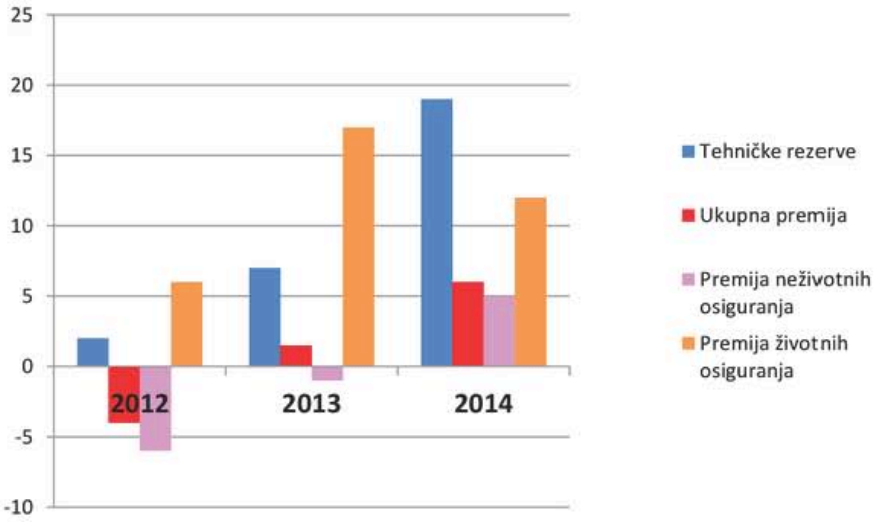


Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nb.rs)

Deo učešća u strukturi pasive na kraju 2013. godine prvo iskazuju tehničke rezerve u iznosu od 65,1%, a kapital i rezerve 23,7%. Dok kapital u iznosu od 35,0 mlrd dinara u 2013. godini beleži pad od 1,8%, tehničke rezerve u posmatranom periodu iznose 96,2 milijardi dinara i beleže porast od 9,4%, pri čemu je najvećei udeo imala matematička rezerva, sa stopom rasta od 19,5% u 2013. godini (NBS, 2013: 13).

Prema istoj analizi u strukturi pasive u 2014. godini, tehničke rezerve iskazuju učešće od 69,7%, kapital i rezerve 21,0%. Kapital u iznosu od 35,2 milijarde dinara u 2014. beleži rast od 0,6%, a tehničke rezerve u iznosu od 117,0 milijardi dinara porast od 21,6%, pri čemu je najvećei udeo imala matematička rezerva, sa stopomrasta od 21,7%. Rezervisane štete po učešću slede iza matematičke rezerve i beleže rast od 27,9% (NBS, 2014: 12-13).

Grafikon 7 - Realno kretanje tehničkih rezervi i premije u Srbiji od 2012. do 2014.godine

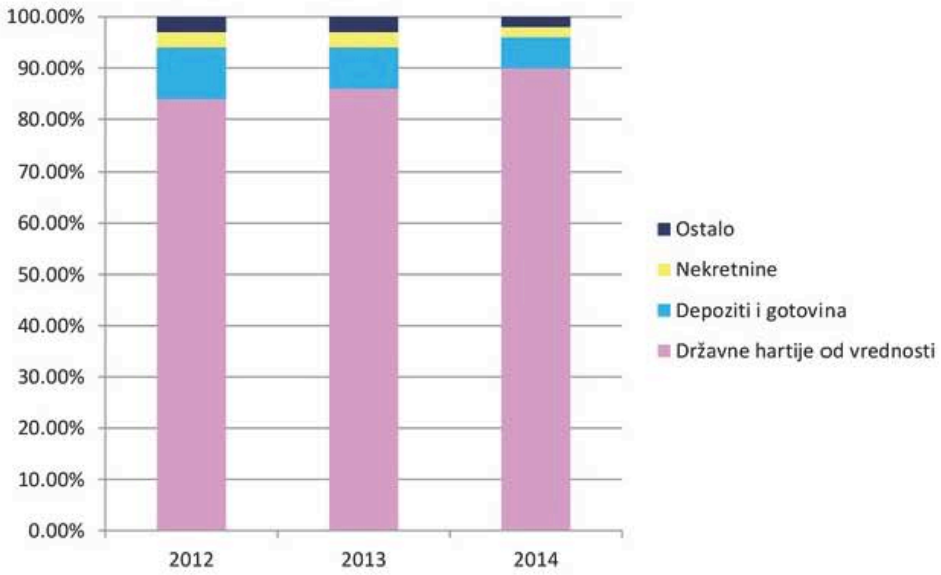


Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nb.rs)

Navedeni grafikon 7. ukazuje da tehničke rezerve, i pored uticaja efekata finansijske krize, konstantno beleže nominalan i realan rast (NBS, 2014: 13). Sa druge važan pokazatelj rezultata preduzetih aktivnosti u cilju stabilizacije i regulisanja

tržišta osiguranja jeste kretanje tehničkih rezervi i ukupne premije. U prilog tome znatno je brži rasta tehničkih rezervi od ukupne premije, što je u velikoj meri rezultat uspostavljanja kriterijuma za obračun tehničkih rezervi, propisanih od Narodne banke Srbije, kao i striktnih kontrola adekvatnosti izdvajanja u tehničke rezerve, što je uslovilo prihvatanje prakse osiguravača da realnije procenjuju ove rezerve i time u značajnijoj meri štite interese osiguranika i korisnika osiguranja (NBS, 2013: 13).

Slika 10 - Struktura pokrića tehničkih rezervi u Srbiji od 2012. do 2014.godine

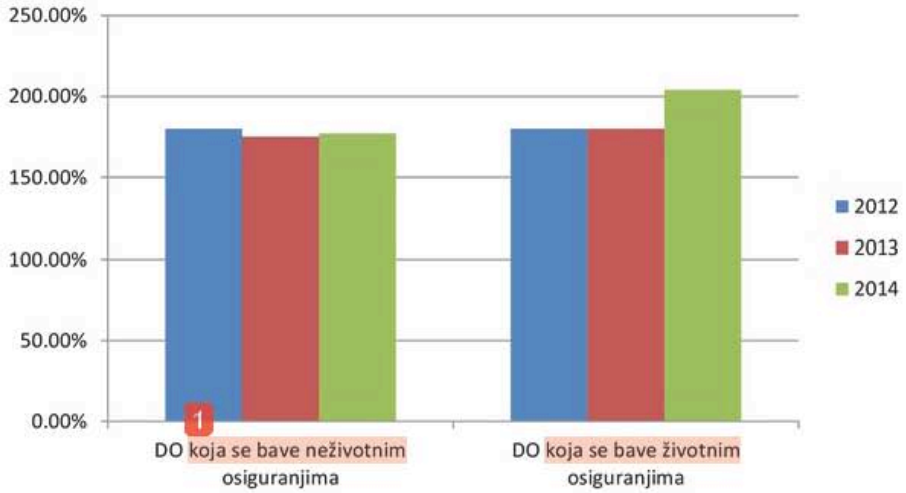


Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nb.rs)

U društvima koja se bave poslovima neživotnih osiguranja u 2014. godini je ostvareno potpuno pokriće tehničkih rezervi. Naime, prema dostavljenim podacima osiguravača, pokrivenost tehničkih rezervi koji je propisanim oblicima aktive u 2014. godini iznosi 101,4% u odnosu na 100,6% u 2013. godini. Dok je u društvima koja se pretežno bave poslovima osiguranja života pokrivenost tehničkih rezervi propisanim oblicima aktive u 2014. godini nepromenjena u odnosu na prethodnu godinu i iznosi 100,3%. Tehničke rezerve neživotnih osiguranja u 2014. godini najvećim delom su pokrivene od strane državnih hartija od vrednosti sa 48,2%, depozitima kod banaka i gotovinom sa 29,3%, investicione nekretnine iznose 9,3%, a potraživanja za

nedospelu premiju su 5,8%. U strukturi pokrića tehničkih rezervi životnih osiguranja, najčešće ulaganje vrši se u državne hartije od vrednosti sa 91,5%, a slede depoziti kod banaka i gotovina sa 5,9% (NBS, 2014: 16).

Grafikon 8 - Odnos garantne rezerve i margine solventnosti u Srbiji od 2012. do 2014. godine



Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nb.rs)

U godišnjem izveštaju Narodna banka objavila je 2014.g. da je margina solventnosti godine iznosila 16,7 milijardi dinara, sa garantnom rezervom 29,7 milijardi dinara. U okviru osiguravača koji se pretežno bave prodajom neživotnih osiguranja, odnos garantne rezerve i margine solventnosti iznosio je 179,8%, a kod društava koja se bave prodajom osiguranja života 206,0%. Sposobnost kompanije da apsorbuje rizik neadekvatnog nivoa cena premije, nepredviđenih šteta i neadekvatnog prenosa rizika u saosiguranje i reosiguranje i druge rizike osiguranja se meri odnosom između premije u samopridržaju i ukupnog kapitala. Za preduzeća koja se bave prodajom neživotnih osiguranja samopridržaj treba da bude dovoljan za isplatu naknada iz osiguranja. U slučaju da se premija nije dobro izmerena, prenos rizika na saosiguranja i reosiguranja se ne izvršava pravilno, isto je i sa drugim rizicima koji bi se osigurali, kao garant za pokrivanje može da posluži ukupan kapital (NBS, 2014: 14).

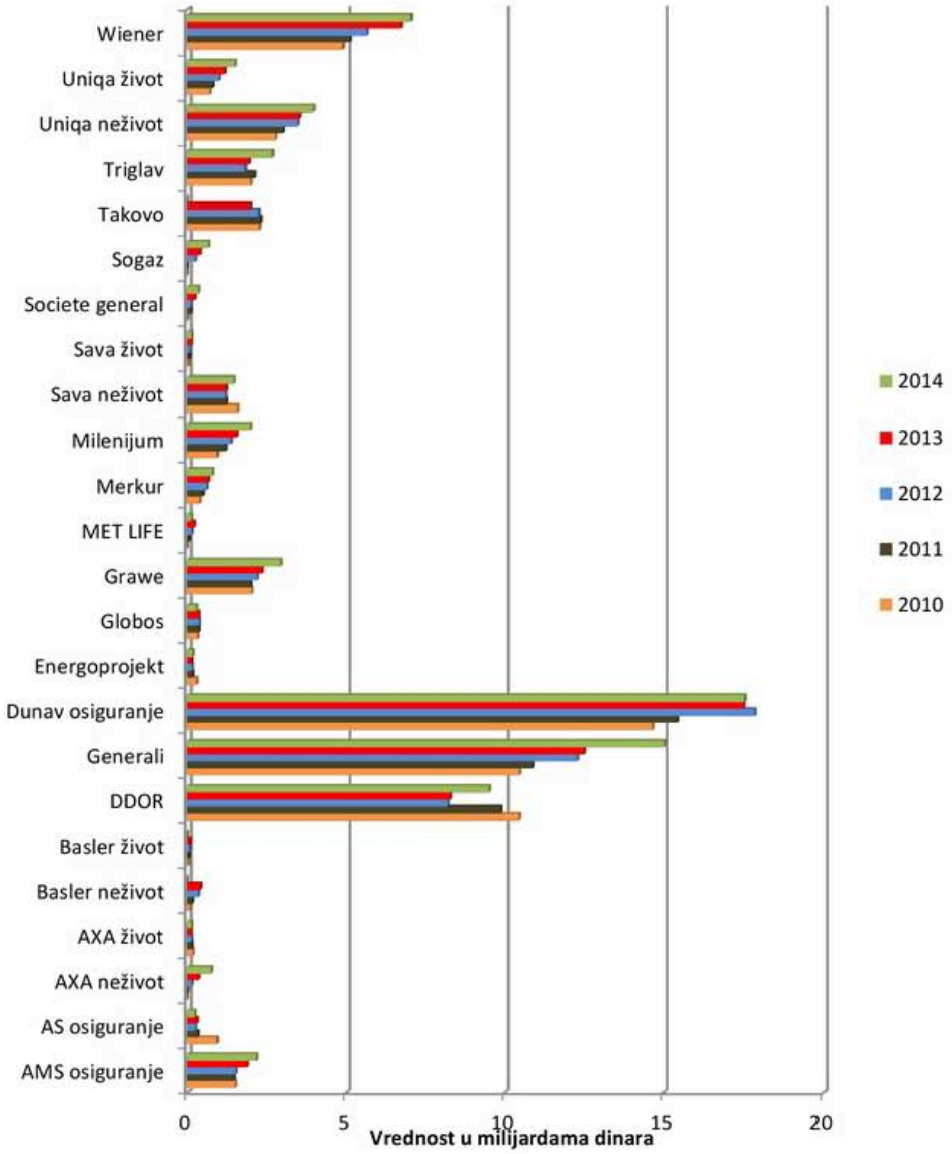
2. Godišnji pregled premije osiguranja kod osiguravajućih društava

U 2014. godini u Srbiji je poslovalo 25 društava za osiguranje – tri manje u odnosu na prethodnu 2013. godinu, a samo jedan manje u odnosu na 2010. godinu. Poslovima osiguranja bavi se 21 društvo, a samo poslovima reosiguranja isključivo se bavi četiri društva. Od društava za osiguranje koja rade u Srbiji, životnim osiguranjem bavi se 6, neživotnim osiguranjem 9, dok se i životnim i neživotnim osiguranjem bavi 6 društava. Prema vlasničkoj strukturi kapitala, 19 osiguravača je u većinskom stranom vlasništvu (NBS, 2014: 8).

Na godišnjem nivou za 2014. godinu osiguravajuća društva su ostvarila ukupnu premiju u visini od 69,4 milijarde dinara, što predstavlja nominalno povećanje od 8,4%, uz realno povećanje 6,6% (NBS, 2014: 8). U 2013. godini osiguravajuća društva ostvarila su ukupno fakturisanu premiju u visini od 64,0 milijardi dinara, što predstavlja povećanje u nominalnom procentu od 4,2% sa realnim povećanjem od 2,0% (NBS, 2013: 9). Od vodećih osiguravača jedino je Dunav imao skoro istu premiju u 2014.g. naspram 2013.g., dok su Generali i DDOR Novi Sad ostvarivali povećanje ukupne godišnje premije tri godine zaredom. Takođe su sličan trend rasta premije imali još i Wiener i Uniqa osiguranje, Triglav, Grawe. U Srbiji postoji izrazito velika razlika u zaključenoj premiji u korist domaćeg osiguravajućeg društva, naspram Hrvatske i Crne Gore, što se vidi u narednim prikazima.

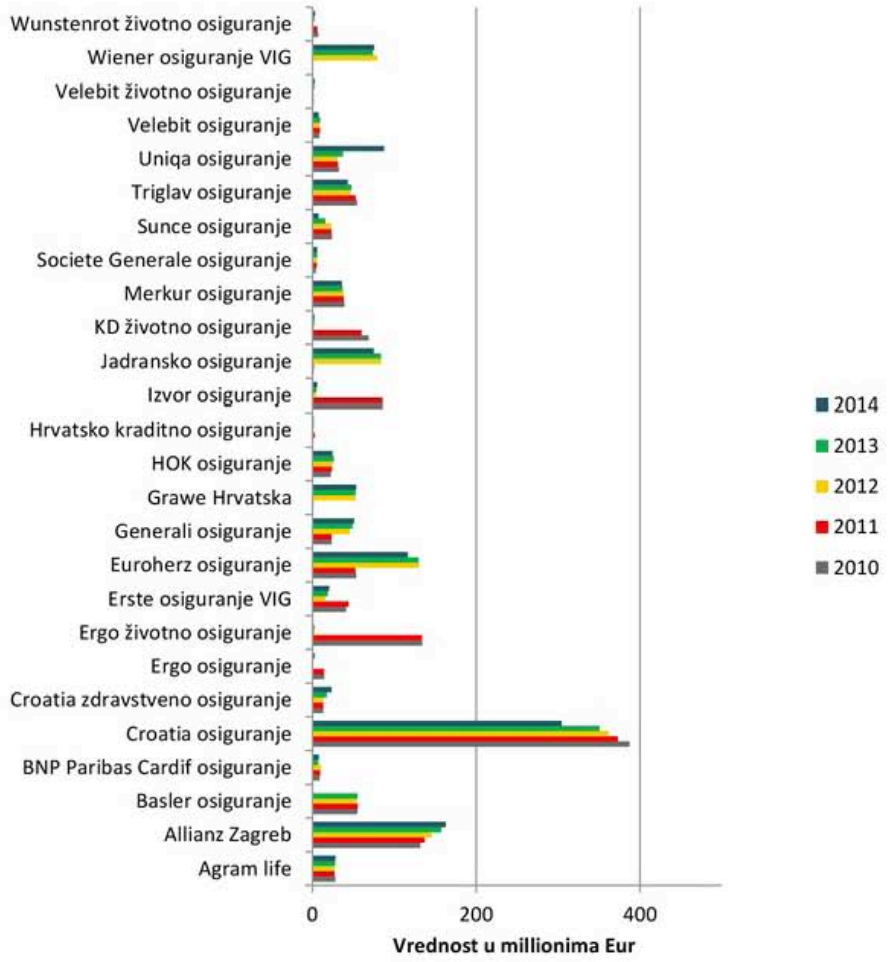
Primetno je dakle da je Dunav osiguranje na prvom mestu po zastupljenosti na tržištu osiguranja, kao jedini domaći osiguravač. Drugi Generali, preuzimanjem Delta osiguranja, doprineo je kvalitetnom poslovnom politikom povećanju udela na tržištu. Sa druge strane, prodaja DDOR Novi Sad italijanskoj osiguravajućoj grupaciji Unipol group nije doprinela uspešnijoj i boljoj poziciji na tržištu osiguranja. Kao primer kvaliteta usluge osiguranja može se navesti Uniqa i Wiener osiguranje, što se ogleda značajnim povećanjem premije u posmatranom periodu.

Prikaz 6 - Premija po osiguravačima u Srbiji za period 2010. – 2014. godina (u dinarima)



Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nbs.rs)

Prikaz 7 - Premija po osiguravačima u Hrvatskoj za period 2010. – 2014. godina (u milionima Eur)

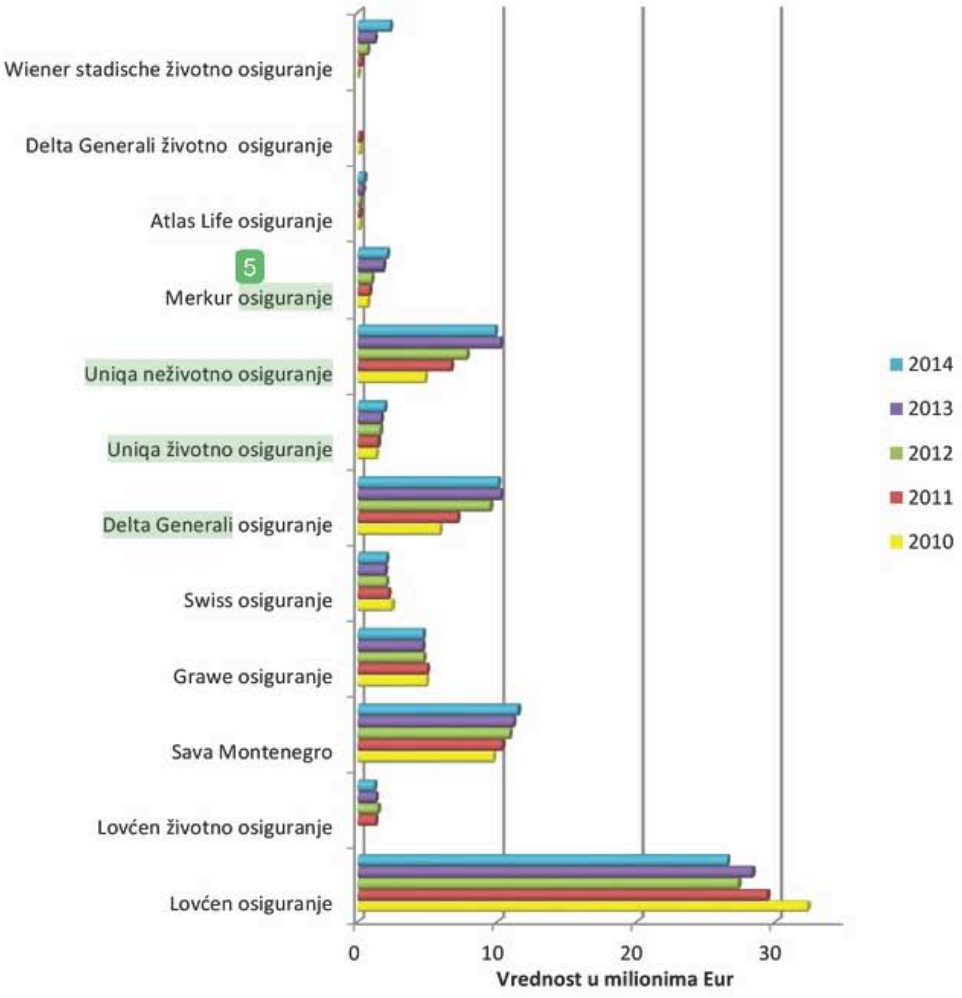


Izvor: Analiza autora, Hrvatski Ured za Osiguranje, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 09.04.2016., sa* http://www.huo.hr)

Najznačajnija promena je prodaja Croatia osiguranja, kao lidera u Hrvatskoj, čije učešće u 2014. godini drastično opada zbog privatizacije i raščišćavanja porfelja. Kao strani osiguravači, koji polako preuzimaju udeo na tržištu osiguranja jesu Allianz, Wiener i Uniqa osiguranje koja je kupovinom Basler-a pojačala svoju poziciju na oko 7% tržišnog učešća. Odlika tržišta je pad premije osiguranja zbog

liberalizacije osiguranja od autoodgovornosti, kao i novinama koje prate pristupanje Hrvatske u Evropsku Uniju.

Prikaz 8 - Premija po osiguravačima u Crnoj Gori za period 2010. – 2014. godina (u milionima Eur)



Izvor: Analiza autora, Agencija za Nadzor osiguranja, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 09.04.2016., sa http://www.ano.me)*

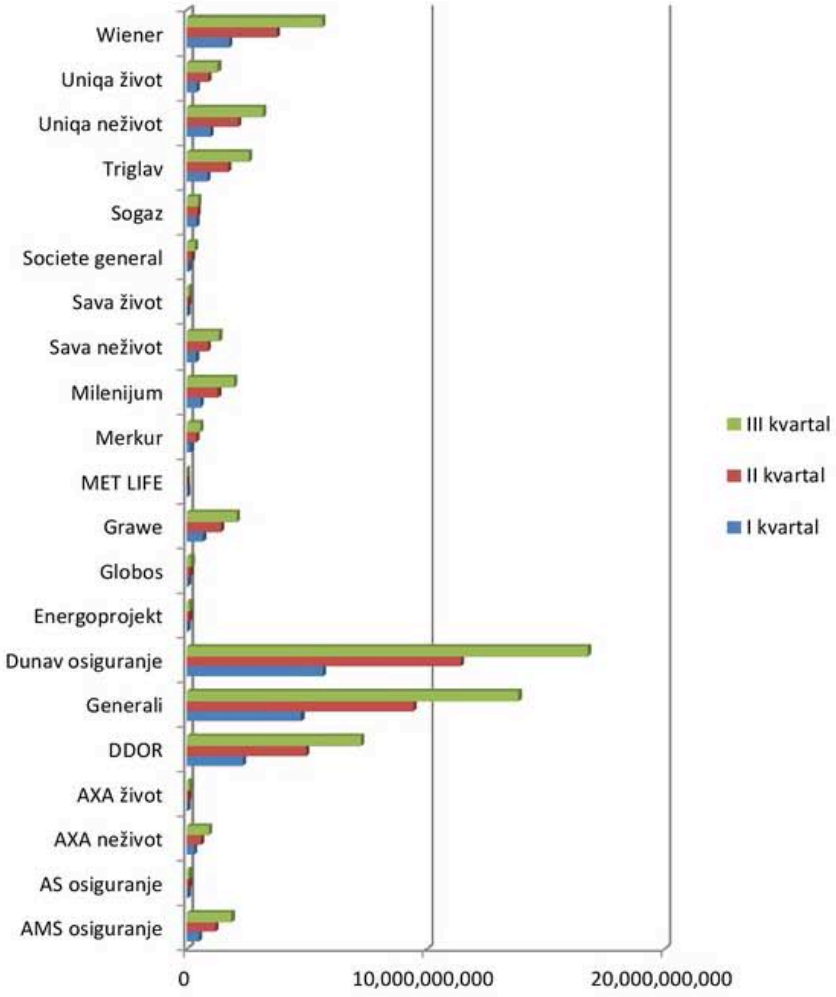
Lovćen osiguranje kao bivši domaći osiguravač, od 2007.godine u vlasništvu Triglav grupe, je u navedenom periodu konstantno na prvom mestu sa napomenom da je u 2014. godini ostvario pad ukupne premije zbog smanjenja neživotnih osiguranja. Tržište osiguranja u Crnoj Gori je još od 2010. godine pogođeno smanjenjem premije, kroz otežanu naplatu i mali broj novih polisa osiguranja. Interesantno je da slovenačko osiguravajuće društvo Sava Montenegro osiguranje ima konstantan rast na tržištu osiguranja u Crnoj Gori. Podjednako učešće i rast imaju Delta Generali i Uniqa osiguranje uz neznatne promene u premiji osiguranja u 2014. godini.

5.2.1. Kvartalni pregled premije osiguranja kod osiguravajućih društava

Preuzeti podaci iz izveštaja NBS, za prva tri tromesečja (kvartala), u 2015. godini u Srbiji poslovalo je 24 osiguravača, što je za tri manje u poređenju sa istim periodom prethodne godine. Poslovima osiguranja bavi se isključivo 20 društava i reosiguranjem 4 društva. Od društava koja se bave poslovima osiguranja osiguranjem života bavi se pet društava, neživotnim osiguranjem devet društava, dok se i životnim i neživotnim osiguranjem bavi šest društava.

U navedenom prikazu veoma je uočljivo drastično povećanje premije osiguranja za prvih devet meseci u 2015.g. i to ne samo kod vodećih osiguravajućih društava – Dunav, Generali i DDOR Novi Sad Unipol group, već i ostali osiguravači prate taj trend prikazane ukupne premije u prva tri kvartala 2015. godine, što globalno ukazije na rast od 18,0% u odnosu na isti period prethodne godine.

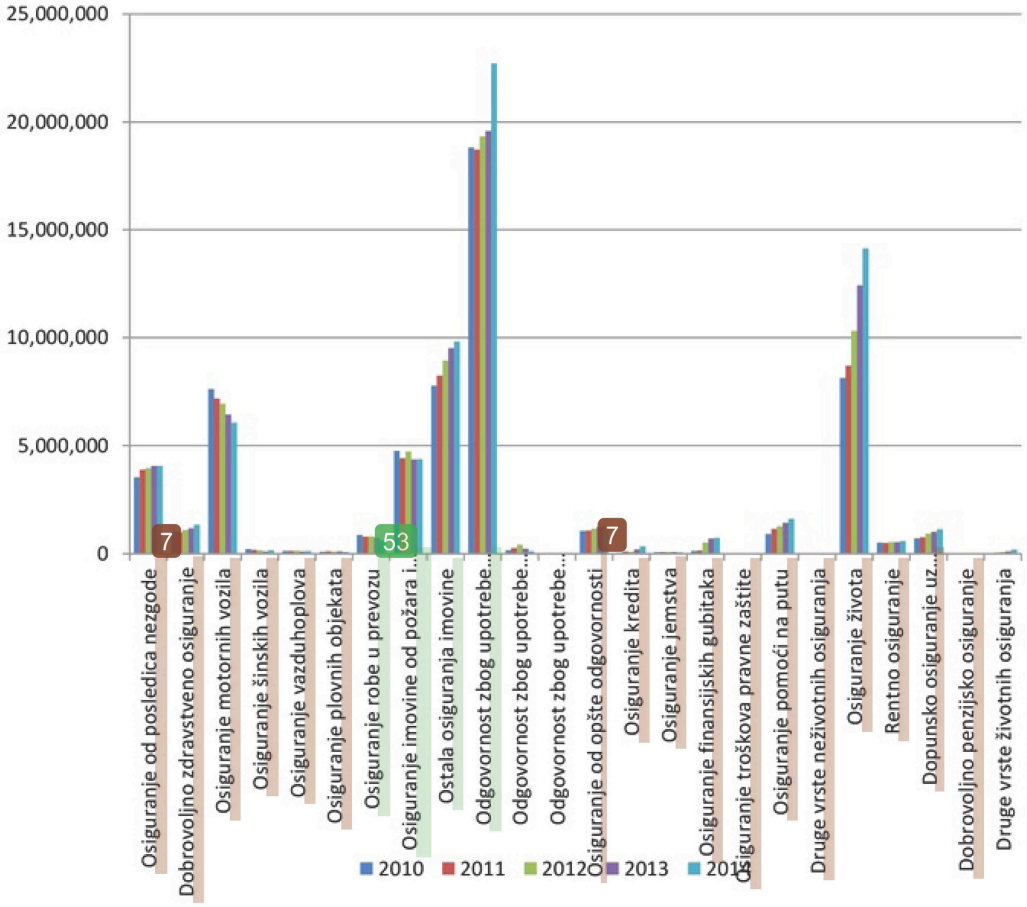
Prikaz 9 - Premija po osiguravačima u Srbiji po kvartalima u 2015. godini (u dinarima)



Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, prema podacima iz kvartalih izveštaja, 2015. *(Preuzeto 31.03.2016., sa* http://www.nbs.rs)

5.3. Godišnji pregled premije osiguranja po granama osiguranja

Prikaz 10 - Premija prema vrstama osiguranja u Srbiji od 2010. do 2014. godine (u hiljadama dinara)

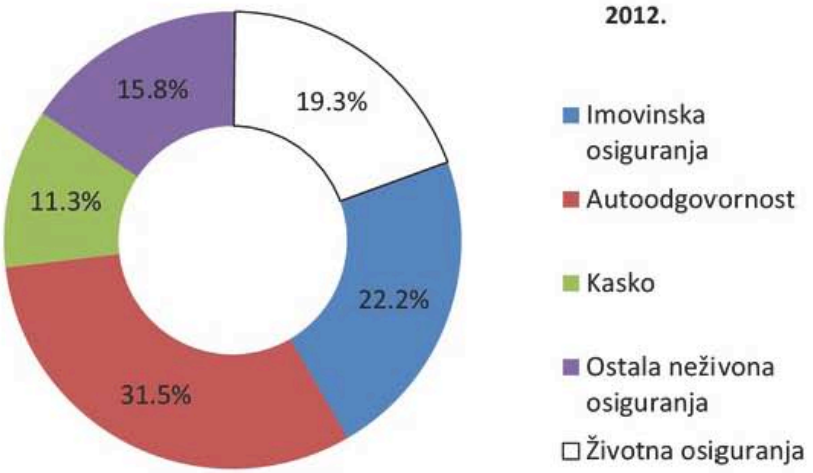


Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nbs.rs)*

U ukupnom portfelju pet vrsta neživotnih osiguranja učestvuje sa 68,6%, to su osiguranje od nezgode, osiguranje motornih vozila, osiguranje imovine od požara,

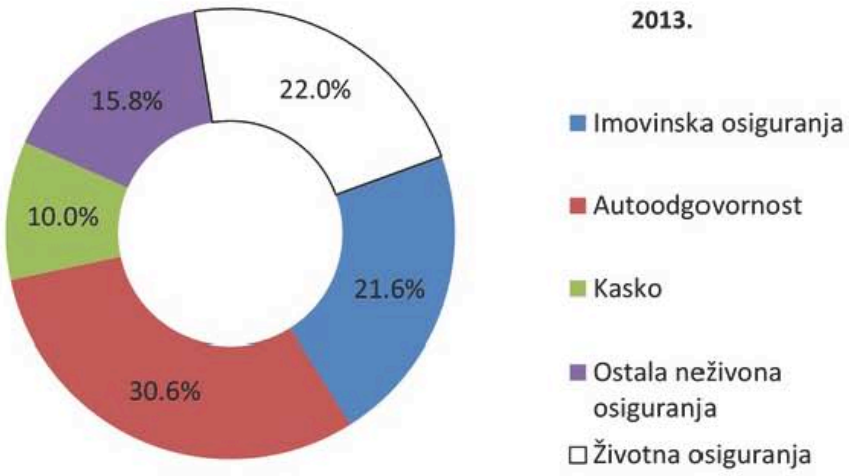
ostala osiguranja imovine i osiguranje od autoodgovornosti. U strukturi premije u 2013. godini učešće neživotnih osiguranja bilo je 78,0%, dok je učešće životnih osiguranja poraslo sa 19,3% u 2012. godini na 22,0% u 2013. godini, zahvaljujući poevanoj premiji životnih osiguranja od 18,6% u odnosu na prethodnu godinu (NBS, 2013: 9). Osiguranje autoodgovornosti beleži rast premije od 1,2%, imovinska osiguranja od 1,6% u odnosu na prethodnu godinu, dok osiguranje motornih vozila – kasko nastavlja trend pada kako premije od 7,2%, tako i učešća u ukupnoj premiji na 10,0%. Dakle, u 2013. godini obavezno osiguranje – autoodgovornost zadržava vodeće učešće u ukupnoj premiji sa 30,6%, zatim slede imovinska osiguranja sa 21,6% (NBS, 2013: 10).

Slika 11 - Ukupna premija prema vrstama osiguranja u Srbiji u 2012. god. (u %)



Izvor: Narodna banka Srbije, 2013. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nbs.rs

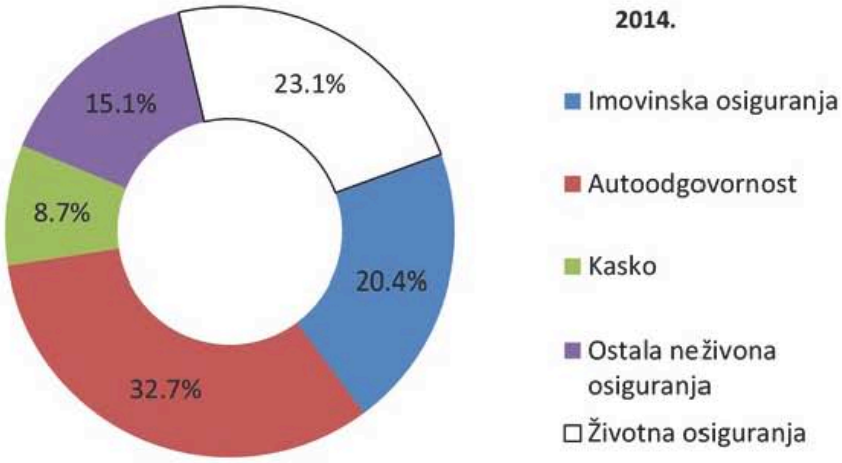
Slika 12 - Ukupna premija prema vrstama osiguranja u Srbiji u 2013. god. (u %)



Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2013. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nbs.rs)

Uporednim pregledom 2013. i 2014. godine, prema ukupnom portfelju neživotna osiguranja - osiguranje od nezgode, osiguranje imovine, osiguranje motornih vozila, i osiguranje autoodgovornosti, učestvuju sa 67,7% (NBS, 2014: 9). Osiguranje od posledica nezgode, koje obuhvata, između ostalog, i obavezna osiguranja, kao što su osiguranje putnika u javnom saobraćaju i osiguranjezaposlenih od povreda na radu, profesionalnih oboljenja i oboljenja u vezi s radom, u 2014. godine beleži učešće od 5,8% (NBS, 2014: 10).

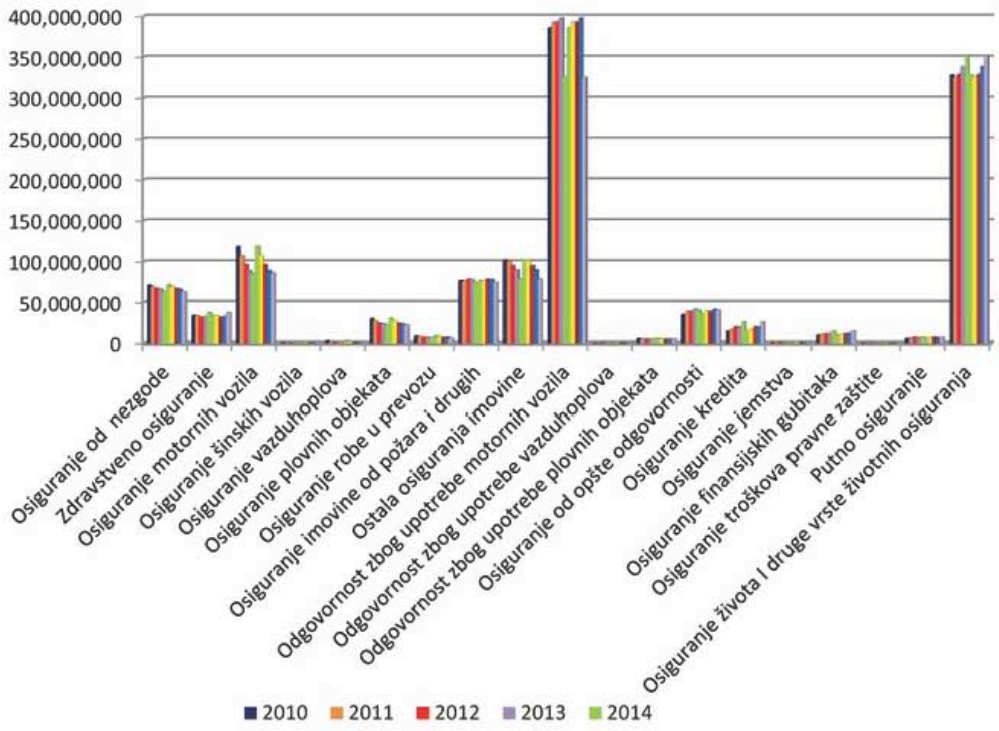
Slika 13 - Ukupna premija prema vrstama osiguranja u Srbiji 2014. god. (u %)



Izvor: Narodna banka Srbije, 2014. Godišnji izveštaj 2014. (Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nbs.rs)

Kao i ranijih godina, autoodgovornost u 2014. godini zadržava vodeće učešće u ukupnoj premiji sa 32,7%, a zatim slede životna osiguranja sa 23,1% i imovinska osiguranja sa 20,4%. Dok u ukupnoj strukturi premije za 2014. godinu učešće neživotnih osiguranja iznosi je 76,9%, ali se i učešće životnih osiguranja povećalo sa 22,0% u 2013. godini na 23,1% u 2014. godini, zahvaljujući ostvarenom porastu premije životnih osiguranja od 13,8% u odnosu na prethodnu godinu (NBS, 2014: 9).

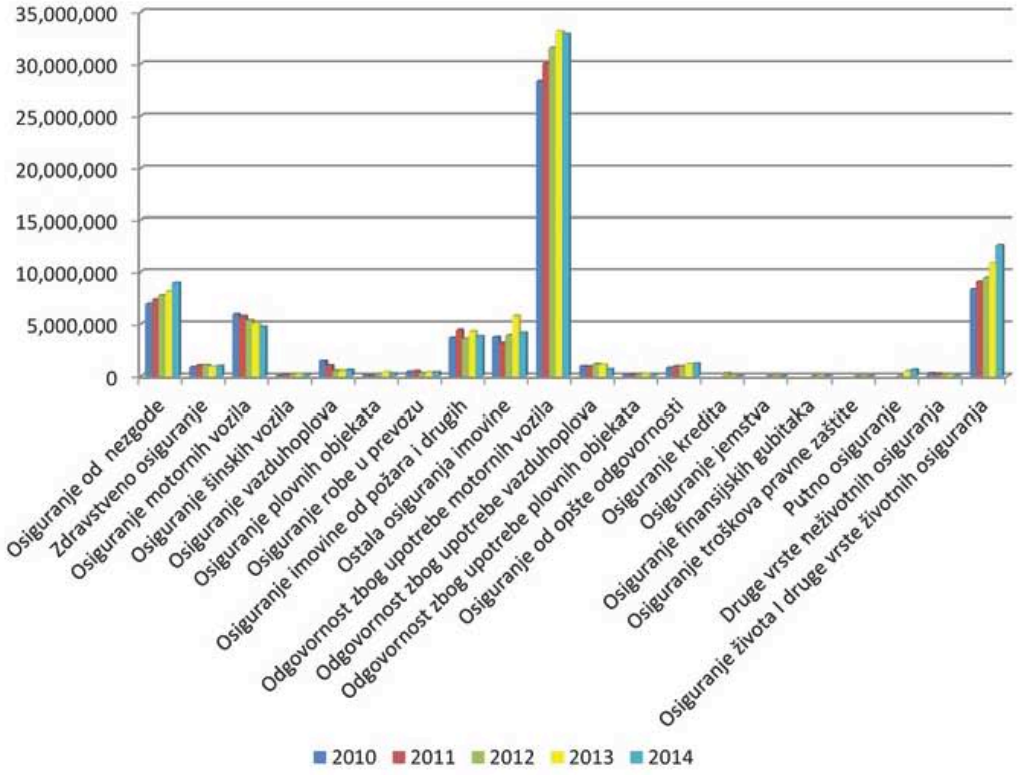
Prikaz 11 - Premija prema vrstama osiguranja u Hrvatskoj od 2010. do 2014. godine (u milionima Eur)



Izvor: Analiza autora, Hrvatski Ured za Osiguranje, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 09.04.2016., sa* [*http://www.huo.hr*](http://www.huo.hr)*)*

Prema podacima Hrvatskog ureda za osiguranje najzastupljenija vrsta osiguranja u posmatranom periodu konstantno osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila sa zaračunatom bruto premijom 2010.g. od 385 miliona evra i 2014.g. na 325 miliona evra. Bruto premija u ovoj vrsti osiguranja posebno u 2014. godini beleži pad od 18,3% u odnosu na isto razdoblje prethodne 2013. godine. Učešće osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila u ukupnoj premiji je 28,4%, dok čini čak 41,1% u premiji neživotnih osiguranja. Osim životnog osiguranja koje čine 30,81% od ukupne premije osiguranja u 2014. godini, ostale vrste osiguranja učestvuju u manjoj meri, pri tome imovinska osiguranja iznose 13,35%, kasko osiguranje 7,54% i sledi osiguranje od nezgode sa učešćem od 5,52% u ukupnoj strukturi premije.

Prikaz 12 - Premija prema vrstama osiguranja u Crnoj Gori od 2010. do 2014. godine (u milionima Eur)

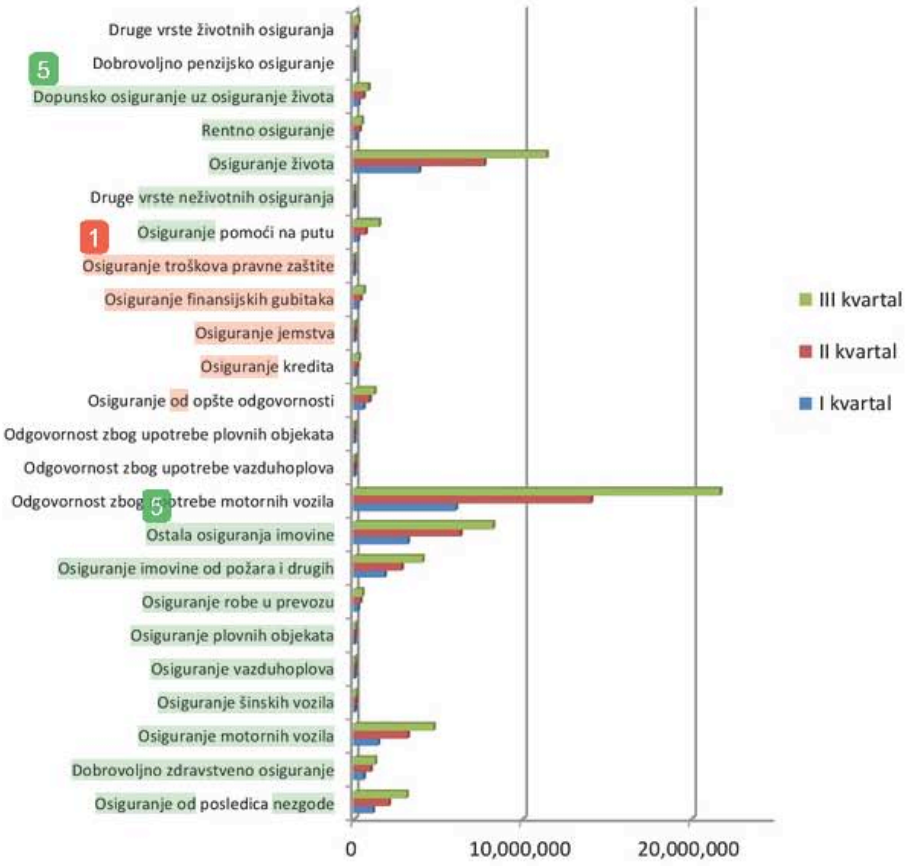


Izvor: Analiza autora, Agencija za Nadzor osiguranja, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 09.04.2016., sa* http://www.ano.me)

Prema podacima Agencije za nadzor osiguranje Crne Gore najzastupljenija vrsta osiguranja u posmatranom periodu takođe je osiguranje auto-odgovornosti sa obračunatom bruto premijom 2010.g. od 29 miliona evra i u 2014.g. od 33 miliona evra. Premija osiguranja od odgovornosti za upotrebu motornih vozila u 2013. i 2014. godini beleži rastu odnosu na prethodne godine. Osim životnog osiguranja i osiguranja od nezgode koje su na drugom odnosno trećem mestu po zastupljenosti sa konstantnim trendom rasta, ostale vrste osiguranja učestvuju u manjoj meri, ali takođe postoji kontinuitet u zaključivanju imovinskih osiguranja i kasko osiguranja iz godine u godinu.

5.3.1. Kvartalni pregled premije osiguranja po granama osiguranja

Prikaz 13 - Premija prema vrstama osiguranja u Srbiji po kvartalima u 2015. godini (u hiljadama dinara)



Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, prema podacima iz kvartalnih izveštaja, 2015. (Preuzeto 31.03.2016., sa http://www.nbs.rs)

Važno je napomenuti da je u sva tri kvartala 2015.g. životno osiguranje uspelo da premaši čak i imovinsko osiguranje, kasko osiguranje i osiguranje nezgode, gde je povećavaju učešće životnog u ukupnoj premiji sa 20,9% na 21,5%. U prilog tome može se reći da su osiguravajuća društva u svojoj ponudi životnog osiguranja, pored

primarne štednje uz pokriće rizika, uveli uz deviznu i dinarsku klauzulu, ali i proširili lepezu proizvoda prilagođene širem broju stanovništva (NBS, 2015: 12).

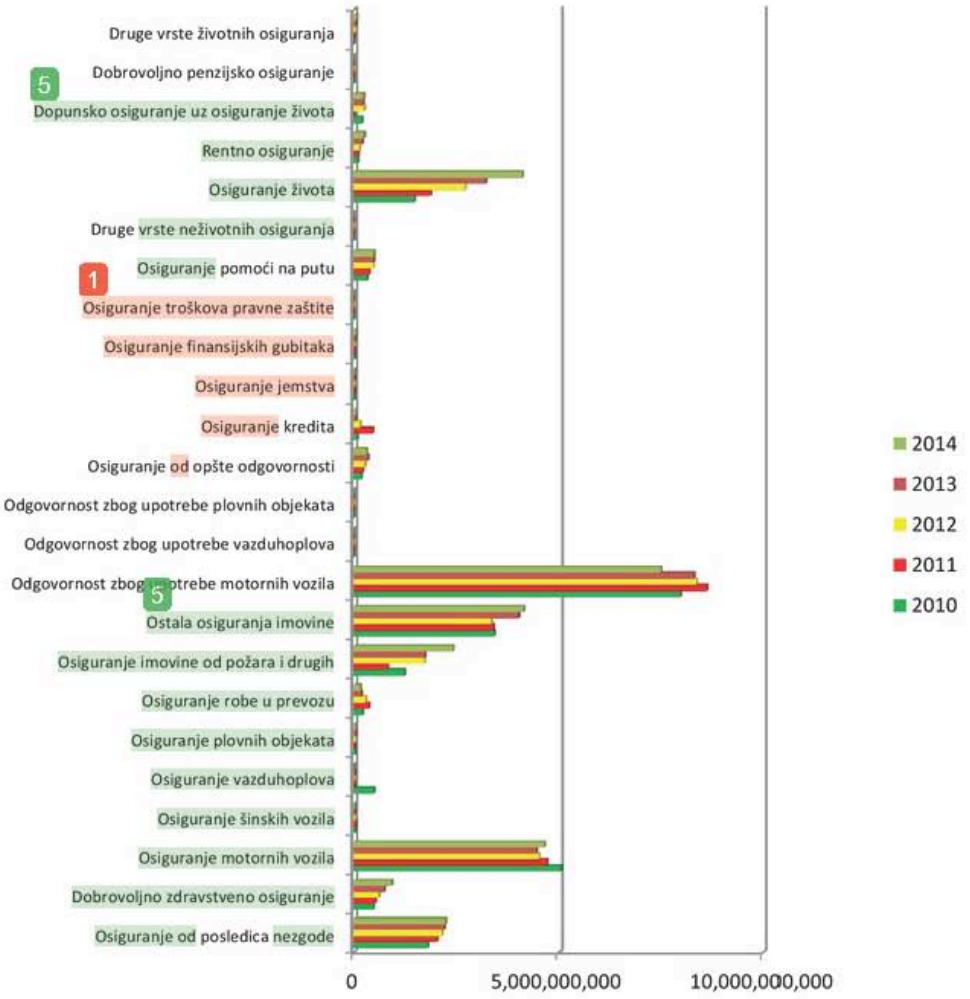
Sa druge strane, i pored višegodišnjih pokušaja da se dobrovoljno penzijsko osiguranje nametne kao prosperitet za sigurniju budućnost, čini se da ni u prvih devet meseci u 2015. godini nije dalo dobre rezultate. Interesantno je da se povećala zastupljenost popularnog dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja ili simbolična pomoć na putu, što ukazuje na različite potrebe i planove za budućnost osiguranika u odnosu na finansijske mogućnosti.

5.4. Godišnji pregled isplaćenih šteta po granama osiguranja

Najveće učešće u ukupnom iznosu osiguranih šteta, prema osiguravačima, imaju četiri osiguravača oko 85,4%, posmatrano prema vrstama osiguranja pretežno učešće imaju osiguranja imovine 88,0%.

U bližoj istoriji Srbije, i susednih zemalja, jedna od najvećih poplava dogodila se u maju 2014. Godine nakon obimnih padavina koje su ostvarile rekord u poslednjih 120 godina. Prema zvaničnom izveštaju o proceni štete od poplava, koji je usvojila Vlada Republike Srbije, ukupna šteta i gubici iznose 1,53 milijarde evra, što je 4,5% bruto domaćeg proizvoda iz 2013. godine. Prema podacima 15 društava za osiguranje, koja pružaju osiguranje od ovog rizika, ukupna premija osiguranja od poplava u 2014. godini iznosi 648 miliona dinara, što čini svega 1,2% ukupne premije neživotnih osiguranja. Od 15. maja do 31. decembra 2014. godine broj prijavljenih šteta je 3.299, u iznosu od 38,8 miliona evra odnosno 4.695 miliona dinara, što predstavlja 0,1% bruto domaćeg proizvoda i oko 2,5% od ukupno procenjenih šteta. Tržište osiguranja u Crnoj Gori je još od 2010. godine pogođeno smanjenjem premije, kroz otežanu naplatu i mali broj novih polisa osiguranja (NBS, 2014: 17).

Prikaz 14 - Rešene štete prema vrstama u Srbiji u periodu 2010. – 2014. godina (u RSD)



Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 10.04.2016., sa* http://www.nbs.rs)

Rešene štete se u navedenom periodu, kao najučestalije, pojavljuju kod osiguranja od autoodgovornosti, kasko i druga imovinska osiguranja, dok životno osiguranje raste iz godine u godinu. Prema praksi osiguravajućih društava nivo obračuna premije je često dovoljan za isplatu štete, ali pored toga važno je da se brine

o naplati da se osiguravač ne bi se suočio sa problemom neuspeha da ispuni svoje obaveze prema osiguranicima (NBS, 2013: 15).

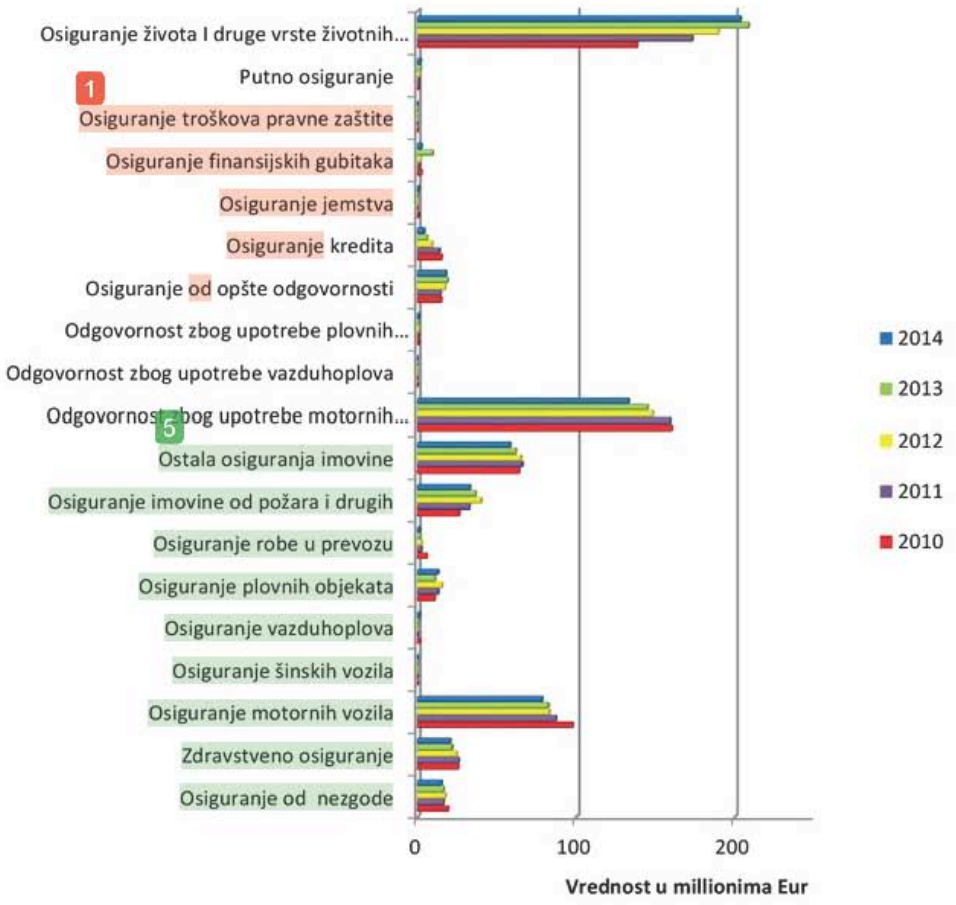
Isto treba istaći da je dosledno poštovanje propisa kod obaveznog osiguranja u saobraćaju - autoodgovornost, naročito po pitanju ažurnosti u isplati šteta, troškova sprovođenja osiguranja i primeni bonus-malus sistema kroz objedinjeni informacioni sistem za sve osiguravače. Takođe, tu su i edukacija i priprema za implementaciju novog metodološkog okvira za upravljanje rizicima, jer je korektno upravljanje rizicima najznačajnije za uspešnost poslovanja kompanije, što je suština nove Direktive *Solvency* II, prema kojoj se od osiguravača zahteva sagledavanje i kvantifikovanje svih vrsta rizika kojima su izloženi u svom poslovanju uz njihovo efikasnije upravljanje. Planirana primena zahteva direktive, prema nacrtu novog Zakona o osiguranju je od ulaska Srbije u EU (NBS, 2013: 20). Samim tim, zemlje koje su doživele promene u periodu tranzicije, ujedno otvaranje prema svetu i potom dolazak stranog kapitala, imale su velike promene i u strukturi i u broju društava za osiguranje (Marović, Žarković, 2002). Važan segment za približavanje evropskim standardima i punu integraciju osiguravajućih društava predstavljaju promene u zakonodavstvu po evropskim kruterijumima, usklađivanje i primena Direktiva o solventnosti propisanim u EU.

Tabela 11 - Isplaćene štete prema vrstama u Srbiji u periodu 2010.– 2014. godina (u hiljadama RSD)

	Godina				
	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Osiguranje od posledica nezgode	1,804,776	2,027,887	2,150,770	2,209,088	2,244,166
Dobrovoljno zdravstveno osiguranje	482,110	529,655	611,519	741,556	919,606
Osiguranje motornih vozila	5,048,199	4,697,282	4,503,310	4,448,676	4,647,997
Osiguranje šinskih vozila	38,910	44,180	27,968	19,609	25,306
Osiguranje vazduhoplova	495,464	16,784	1,756	34,948	4,831
Osiguranje plovnih objekata	29,502	20,057	33,601	50,455	50,894
Osiguranje robe u prevozu	222,838	366,990	281,700	195,819	170,000
Osiguranje imovine od požara i drugih	1,244,649	825,653	1,714,829	1,727,029	2,409,925
Ostala osiguranja imovine	3,416,774	3,393,814	3,346,831	4,011,315	4,138,867
Odgovornost zbog upotrebe motornih vozila	7,967,336	8,609,827	8,362,102	8,301,349	7,476,790
Odgovornost zbog upotrebe vazduhoplova	0	0	0	0	0
Odgovornost zbog upotrebe plovnih objekata	1,283	356	131	2,067	0
Osiguranje od opšte odgovornosti	191,056	225,755	269,513	345,503	307,496
Osiguranje kredita	86,448	465,014	156,879	54,831	56,347
Osiguranje jemstva	9,973	19,173	14,399	24,081	23,541
Osiguranje finansijskih gubitaka	21,204	28,414	8,242	41,748	63,742
Osiguranje troškova pravne zaštite	0	277	49	235	258
Osiguranje pomoći na putu	327,704	371,083	481,388	492,209	495,799
Druge vrste neživotnih osiguranja	47	53	15	28	30
Osiguranje života	1,483,019	1,874,384	2,706,207	3,219,537	4,098,650
Rentno osiguranje	100,951	112,607	143,108	220,080	252,686
Dopunsko osiguranje uz osiguranje života	206,983	212,606	250,646	233,351	243,477
Dobrovoljno penzijsko osiguranje	0	0	0	0	0
Druge vrste životnih osiguranja	1,083	5,236	39,554	62,707	77,142
UKUPNO u RSD	23,180,309	23,847,087	25,104,518	26,436,221	27,707,550

Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije , prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nbs.rs)*

Prikaz 15 - Rešene štete prema vrstama u Hrvatskoj u periodu 2010. – 2014. godina (u Eur)



Izvor: Analiza autora, Hrvatski Ured za Osiguranje, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 09.04.2016., sa* http://www.huo.hr)

Prema statistikama koje vodi Hrvatski ured za osiguranje akcenat je stavljen na štete obveznog osiguranja od auto-odgovornosti, u posmatranom periodu od 2010.g. do 2014. godine nastavljen je trend pada broja prijavljenih šteta obveznog osiguranja od AO, što na primer u 2012.g. predstavlja ukupno prijavljenih 89.209 šteta, tj. 7,1% manje nego ranijih godina. Isto tako, navodi se da je 2012.godine ostalo čak 40.147 nerešenih šteta, dok je broj novih tužbi porastao na 7.412 šteta . Kod rezervacije šteta je sličan slučaj sa 2,5% više rezervisanih u odnosu na ranije godine,

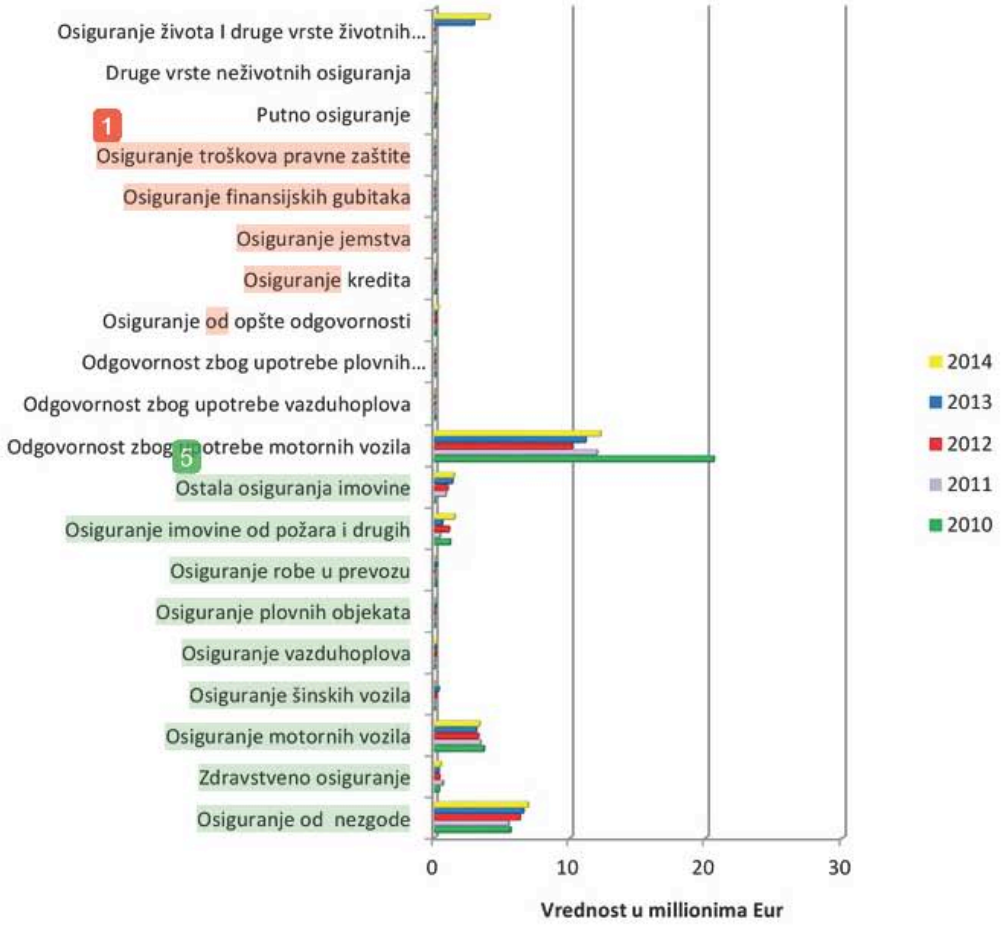
uz povećanje od 18.911 šteta koje su sredinom posmatranog perioda čekale kraj sudskog postupka (Svijet osiguranja, 2013).

Tabela 12 - Isplaćene štete prema vrstama u Hrvatskoj u periodu 2010.– 2014. godina (u Eur)

	2010	2011	2012	2013	2014
Osiguranje od nezgode	19,450,794	16,458,792	17,541,340	16,457,879	15,112,549
Zdravstveno osiguranje	25,661,186	26,027,641	24,574,479	21,724,253	20,892,420
Osiguranje motornih vozila	98,002,410	87,379,696	82,994,877	82,427,989	78,757,744
Osiguranje šinskih vozila	79,373	64,347	160,911	193,574	184,910
Osiguranje vazduhoplova	1,763,763	278,146	75,017	651,458	1,754,532
Osiguranje plovnih objekata	11,016,132	12,972,453	15,387,468	11,139,279	12,886,578
Osiguranje robe u prevozu	5,688,517	2,707,586	2,754,047	1,912,499	1,556,589
Osiguranje imovine od požara i drugih	26,365,176	32,688,999	40,112,094	36,727,217	32,991,294
Ostala osiguranja imovine	64,331,892	66,085,188	65,248,481	62,036,687	58,416,064
Odgovornost zbog upotrebe motornih vozila	160,484,682	159,609,593	148,475,249	144,892,820	133,325,090
Odgovornost zbog upotrebe vazduhoplova	2,508	517	166,117	8,776	1,701
Odgovornost zbog upotrebe plovnih objekata	946,143	934,734	842,155	731,188	1,004,509
Osiguranje od opšte odgovornosti	14,850,808	14,483,369	17,464,479	19,090,732	18,086,188
Osiguranje kredita	14,995,789	13,782,382	9,229,781	5,873,940	4,140,441
Osiguranje jemstva	943,141	41,179	346,011	278,752	867,369
Osiguranje finansijskih gubitaka	2,560,070	1,639,231	2,204,001	9,565,609	2,663,776
Osiguranje troškova pravne zaštite	27,690	22,747	13,956	10,105	16,842
Putno osiguranje	1,068,911	1,285,197	1,542,473	2,240,012	2,240,673
Osiguranje života I druge vrste životnih osig.	138,646,139	173,387,051	189,670,315	208,849,780	204,093,401
UKUPNO	**586,885,124**	**609,848,847**	**618,803,250**	**624,812,550**	**588,992,668**

Izvor: Analiza autora, Hrvatski Ured za Osiguranje, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 09.04.2016., sa* http://www.huo.hr)

Prikaz 16 - Rešene štete prema vrstama u Crnoj Gori u periodu 2010. – 2014. godina (u Eur)



Izvor: Analiza autora, Agencija za Nadzor osiguranja, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 09.04.2016., sa* http://www.ano.me)

Slična situacija je i na tržištu osiguranja Crne Gore, gde je prema podacima Agencije za nadzor osiguranja za posmatrani period od 2010.g. do 2014. godine, drastično opao broj prijavljenih šteta iz obveznog osiguranja od auto-odgovornosti. što je uticalo i na smanjenje broja šteta. Interesantno je da u 2013.g. i 2014. godini porastao broj šteta iz osiguranja od nezgode i životnog osiguranja. Rešene i isplaćene štete kog životnih osiguranja prelaze milionske iznose (ANO, 2014) za samo dve navedene godine. U domenu sektora osiguranja postignut je i visok nivo ažurnosti u

rešavanju šteta, jer je rešeno 92,26% od ukupnog broja šteta, što je na većem nivou u odnosu na prethodne godine.

Tabela 13 - Isplaćene štete prema vrstama u Crnoj Gori u periodu 2010.– 2014. godina (u milionima Eur)

	2010	2011	2012	2013	2014
Osiguranje od nezgode	5,584,642	5,476,200	6,294,452	6,546,134	6,869,439
Zdravstveno osiguranje	340,182	594,765	363,437	309,756	451,685
Osiguranje motornih vozila	3,619,064	3,407,337	3,223,752	3,071,032	3,323,748
Osiguranje šinskih vozila	0	0	97,305	314,025	0
Osiguranje vazduhoplova	0	3,552	76,415	79,953	163,380
Osiguranje plovnih objekata	11,645	13,342	21,833	82,632	0
Osiguranje robe u prevozu	119,404	57,488	3,174	176,299	19,057
Osiguranje imovine od požara i drugih	1,150,270	421,465	1,064,490	539,010	1,474,853
Ostala osiguranja imovine	0	811,982	955,251	1,328,177	1,436,991
Odgovornost zbog upotrebe motornih vozila	20,622,810	11,971,721	10,121,054	11,153,711	12,243,261
Odgovornost zbog upotrebe vazduhoplova	26,103	-10,139	-12,289	0	7,303
Odgovornost zbog upotrebe plovnih objekata	54,108	-19,415	16,882	15,715	8,175
Osiguranje od opšte odgovornosti	79,681	66,179	109,008	93,219	274,560
Osiguranje kredita	79,790	-59,004	31,582	66,037	60,344
Osiguranje jemstva	0	590	4,233	61	2,159
Osiguranje finansijskih gubitaka	0	11,843	-8,403	0	330
Osiguranje troškova pravne zaštite	0	0	0	0	0
Putno osiguranje	39,489	9,074	9,893	120,432	96,907
Druge vrste neživotnih osiguranja	0	1,012	603	5,661	45,851
Osiguranje života i druge vrste životnih osig.	0	0	0	2,903,841	4,042,869
UKUPNO	**31,727,188**	**22,757,992**	**22,372,672**	**26,805,695**	**30,520,912**

Izvor: Analiza autora, Agencija za Nadzor osiguranja, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 09.04.2016., sa http://www.ano.me)*

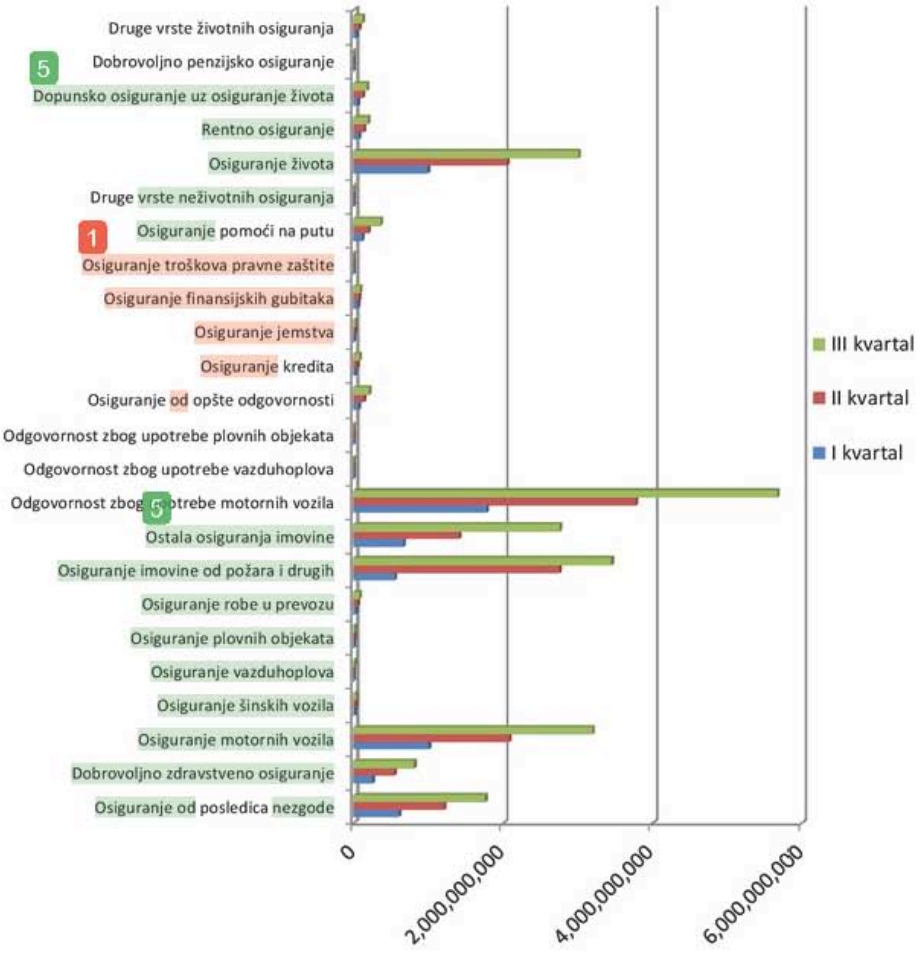
5.4.1. Kvartalni pregled isplaćenih šteta osiguranja po granama osiguranja

Oblast kojom se osiguravači jeste korporativno upravljanje, što između ostalog podrazumeva adekvatno uspostavljen sistem internih kontrola, poboljšanje upravljanja rizicima, poboljšanje tehnika vrednovanja investicija, povećanje transparentnosti, jačanje dobre poslovne prakse i fer odnosa prema klijentima, pravovremeno plaćanje odštete, aktivnosti u edukaciji potencijalnih osiguranika, čime se doprinosi većem poverenju osiguranika i stvaraju se uslovi za razvoj ovog segmenta finansijskog sistema (NBS, 2015: 12).

Značajno unapređenje u radu sektora procene i likvidacije šteta ogleda se u mogućnosti elektronskog prijavljivanja šteta, pojednostavljenja i poboljšanja procedura u rešavanju šteta, čime se doprinosi efikasnijem radu osiguravajućeg društva a sve u interesu kvalitetnije usluge svojim osiguranicima. Regionalna organizacija poslovanja, kod većine osiguravača, posebno se ogleda u efikasnijem i bržem radu procenitelja, kao osnovne karike u lancu rešavanja odštetnih zahteva. Novom Zakonskom regulativom, pod nadzorom Narodne Banke Srbije, uvedeno je bolje praćenje u rešavanju i isplati šteta kod svih osiguravajućih društava.

Svrha osiguranja prepoznaje se tek kada nastane štetni događaj. Proces prijavljivanja štete, brzina njene obrade i konačna isplata štete za osiguranika je najvažnija stavke u oceni zadovoljstva osiguravajućom kompanijom, odnosno hoće li se odlučiti da ostane njihov klijent ili će potražiti novog osiguravača. U nekim vrstama osiguranja štete se rešavaju brže jer je sam proces prikupljanja dokumentacije i postupak obračunavanja kraći, dok se neke štete sporije obrađuju zbog obimne dokumentacije i različitih segmenata prilikom analize nastale štete što je čest slučaj kod transportnih i imovinskih osiguranja, ali i sudskih šteta .

Prikaz 17 - Rešene štete prema vrstama u Srbiji po kvartalima u 2015. godini (u RSD)



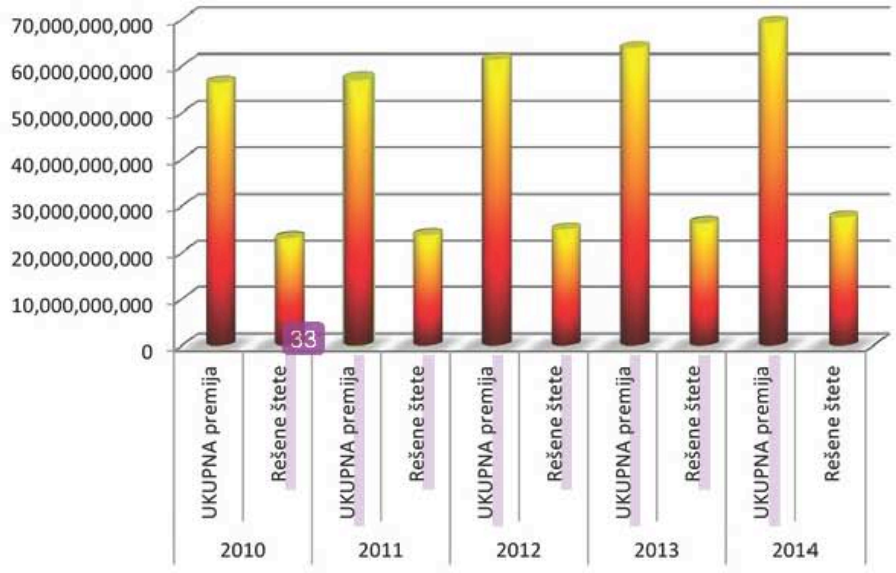
Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, prema podacima iz kvatalnih izveštaja, 2015. (Preuzeto 31.03.2016., sa http://www.nbs.rs)

Pregled isplaćenih šteta po kvartalima u 2015. godini zadržava trend iz ranijeg perioda. Vodeći deo zauzimaju štete iz sektora motornih vozila, tj. štete od kasko osiguranja i osiguranja od autoodgovornosti, kao i štetni događaji iz oblasti osiguranja imovine – požarno osiguranje i ostala osiguranja imovine.

5.5. Uporedni pregledi premije osiguranja i isplaćenih šteta za period 2010.-2014. godina

Važno je naglasiti da osiguravajuća kompanije ima nivo obračunate premije dovoljan za naknadu štete, uz redovno obezbeđenje i njene naplate. U suprotnom, osiguravač se suočava sa problemom neuspeha da ispuni svoje obaveze prema osiguranicima. Propisivanje pravila za procenu vrednosti bilansne aktive i kontrolu plaćanja potraživanja osiguravača sprovodi se pod kontrolom Narodne banke Srbije, kao i poboljšanje poslovne prakse društava, što uzrokuje u dužem periodu posmatranja, pozitivan pravac kretanja odnosa potraživanja premije i ukupno ugovorene premije (NBS, 2012: 15).

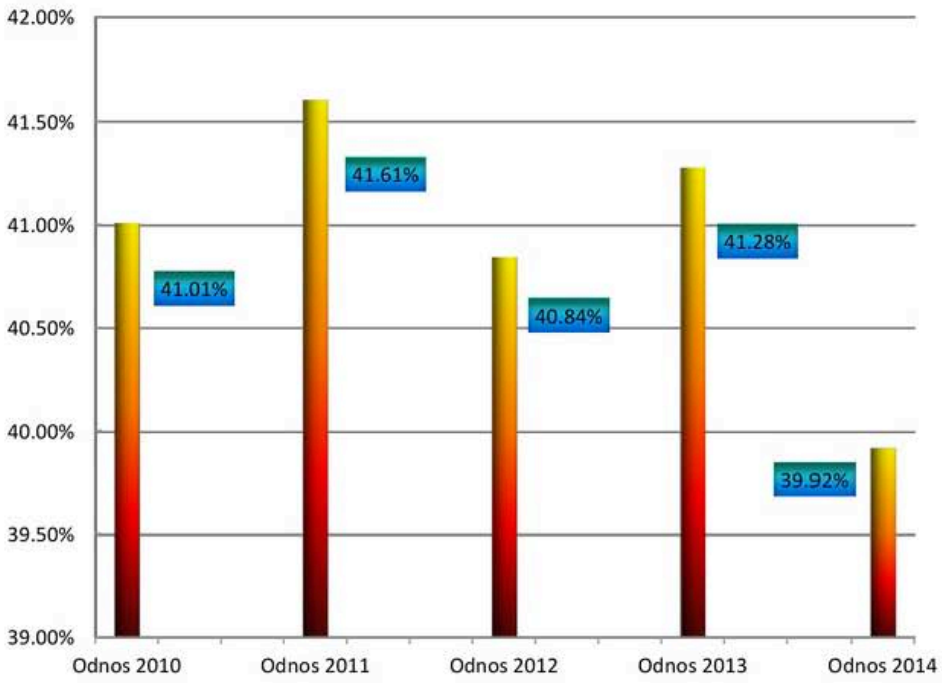
Grafikon 9 - Uporedni odnos naplaćene premije i isplaćenih šteta u Srbiji za period 2010. – 2014. godina (u RSD)



Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nbs.rs)*

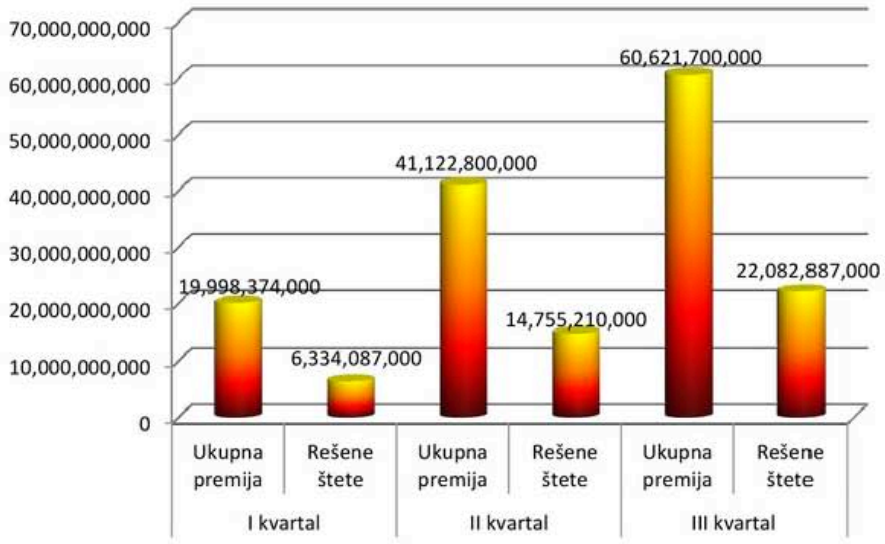
Prema grafikonima 9. i 10. jasno se vidi da je odnos isplaćenih šteta i naplaćene premije gotovo konstantan u dužem vremenskom periodu. Ovaj podatak omogućava osiguravajućim kompanijama lakše planiranje troškova, u kojima isplaćene štete zauzimaju dominantno mesto.

Grafikon 10 - Uporedni odnos naplaćene premije i isplaćenih šteta u Srbiji za period 2010. – 2014. godina (u %)



Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. *(Preuzeto 10.04.2016., sa http://www.nbs.rs*)

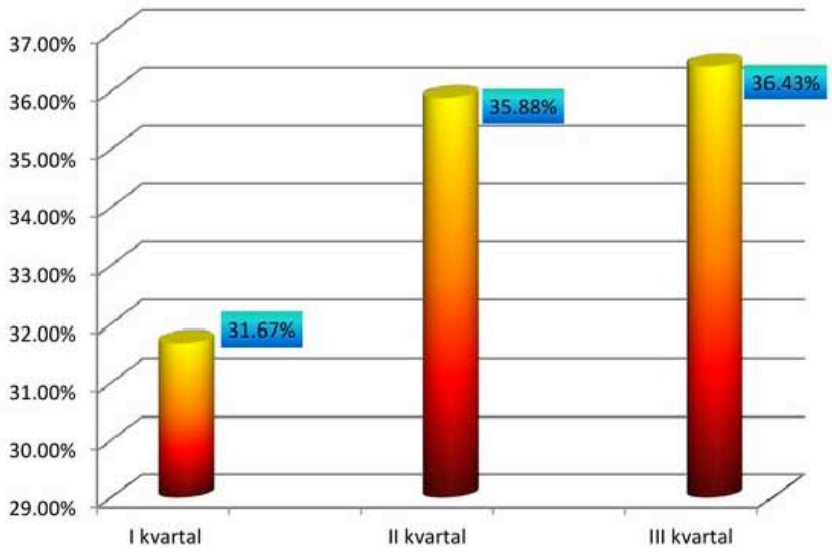
Grafikon 11 - Uporedni odnos naplaćene premije i isplaćenih šteta u Srbiji po kvartalima za 2015. godinu (u RSD)



Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, prema podacima iz kvatalnih izveštaja, 2015. (Preuzeto 31.03.2016., sa http://www.nbs.rs)

Obuhvaćena analiza zaključene premije kao i isplaćenih šteta vodi ka jednom važnom segmentu poslovanja osiguravajućeg društva, to je sagledavanje obima pokrića koji vodi ka efikasnom upravljanju rizicima. Pri tom, društvo za osiguranje društvo određuje program reosiguravajućeg pokrića, jer su osiguravači različito izloženi mogućnosti ostvarenja šteta na osnovu prihvaćenih rizika u osiguranje, ali i različita im je finansijska stabilnost, obuhvatnost upravljanju rizicima, kao i kultura rukovođenja i upravljanja (Njegomir, 2014: 58). Zato se, zbog specifičnosti koje osiguravajuće kuće imaju kroz različite ukupne obaveze (moguće štete) i ugovorena osiguranja (bruto premija), pristupa jedinstvenom kreiranju programa reosiguravajućeg pokrića, tako prilagođenom da su obuhvaćene stvarne potrebe svakog pojedinog društva za osiguranje čime su višestruko zaštićeni interesi svih učesnika na tržštu osiguranja.

Grafikon 12 - Uporedni odnos naplaćene premije i isplaćenih šteta u Srbiji po kvartalima za 2015. godina (u %)



Izvor: Analiza autora, Narodna banka Srbije, prema podacima iz kvatalnih izveštaja, 2015. (Preuzeto 31.03.2016., sa http://www.nbs.rs)

Fakturisana premija odražava stepen ekonomskog razvoja zemlje, tj. Mađarska, Slovenija, Rumunija i Hrvatska imaju značajna finansijska sredstva u sektoru osiguranja i striktnom zakonskom regulativom daje se mogućnost da prikupljena sredstva plasiraju u dalje privredne tokove. Trenutna pozicija Srbije naspram Makedonije i Crne Gore, ukazuje samo na veći potencijal tržišta osiguranja u datim parametrima.

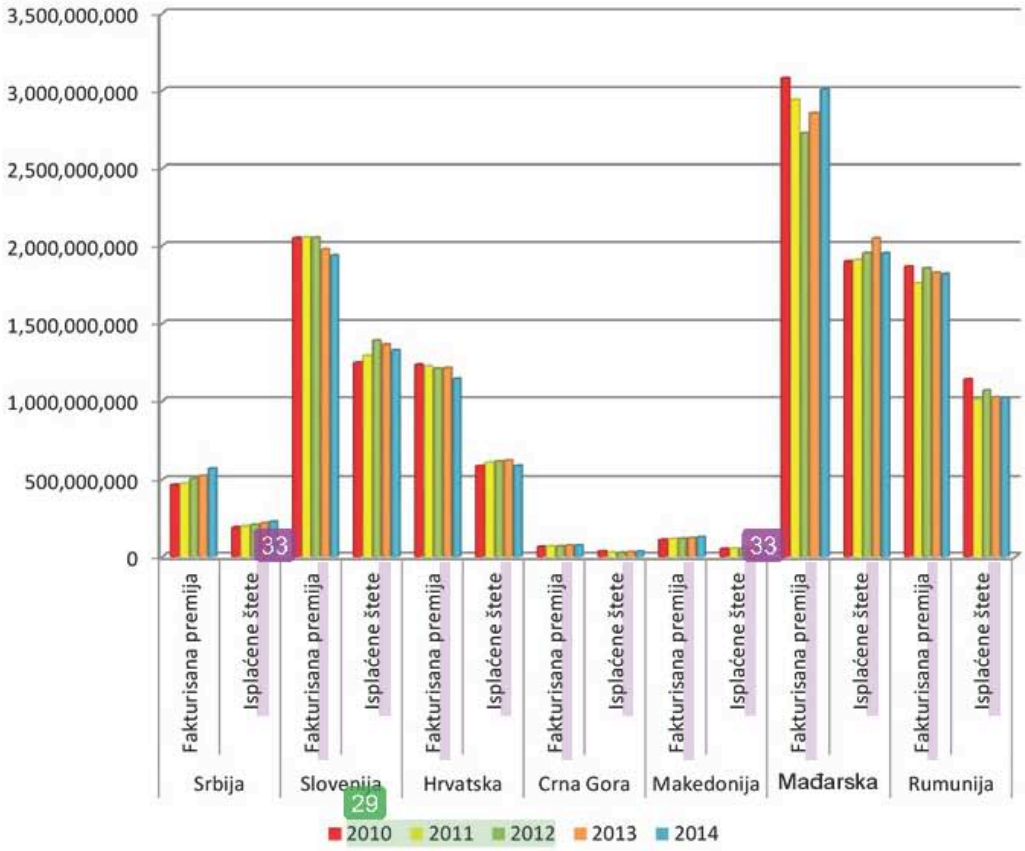
Tabela 14 - Pregled fakturisane premije i isplaćenih šteta u zemljama regiona za period 2010. – 2014. godina (u Eur)

Država		2010	2011	2012	2013	2014
Srbija	Fakturisana premija	463,065,066	469,786,910	503,800,852	524,930,418	568,893,492
	Isplaćene štete	188,457,797	193,878,756	204,101,772	214,928,626	225,264,634
Slovenija	Fakturisana premija	2,050,239,738	2,053,446,158	2,054,063,483	1,977,182,583	1,937,555,622
	Isplaćene štete	1,246,688,308	1,288,918,735	1,388,341,046	1,360,861,970	1,326,061,109
Hrvatska	Fakturisana premija	1,234,384,913	1,220,993,992	1,206,738,985	1,211,829,105	1,143,038,451
	Isplaćene štete	586,885,124	609,848,847	618,803,250	624,812,550	588,992,668
Crna Gora	Fakturisana premija	62,185,580	64,791,699	66,922,021	72,774,509	72,416,868
	Isplaćene štete	31,727,188	22,757,992	22,372,672	26,805,695	30,520,912
Makedonija	Fakturisana premija	105,638,246	110,974,703	114,322,039	117,254,066	124,380,948
	Isplaćene štete	48,710,480	49,000,571	49,122,870	48,234,862	49,779,450
Mađarska	Fakturisana premija	3,077,806,058	2,941,788,749	2,724,072,598	2,855,039,571	3,006,355,162
	Isplaćene štete	1,896,640,000	1,906,006,400	1,953,862,400	2,049,328,000	1,952,832,000
Rumunija	Fakturisana premija	1,866,223,864	1,757,673,046	1,855,328,789	1,825,113,816	1,816,851,596
	Isplaćene štete	1,139,112,980	1,007,345,664	1,068,127,863	1,021,289,237	1,017,844,007

Izvor: Analiza autora prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. (Preuzeto 09.04.2016., sa www.nbs.rs, www.huo.hr, www.zav-zdruzenje.si, www.ano.me, www.aso.mk, www.asfromania.ro, www.mabisz.hu)

Prema tabeli 14. priikazani su podaci fakturisane premije i isplaćenih šteta u zemljama u tranziciji i njihova promenljivost u analiziranom periodu.

Grafikon 13 - Uporedni pregled fakturisane premije i isplaćenih šteta u zemljama regiona za period 2010. – 2014. godina (u Eur)



Izvor: Analiza autora prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. (Preuzeto 09.04.2016., sa www.nbs.rs, www.huo.hr, www.zav-zdruzenje.si, www.ano.me, www.aso.mk, www.asfromania.ro, www.mabisz.hu)

Uvidom u podatke iz prikazanih tabela i grafikona fakturisane premije i isplaćenih šteta zemalja regiona može se konstatovati da je veći procenat isplaćenih šteta u zemljama članicama Evropske Unije. Razlog takvim rezultatima jeste u razvijenosti samog tržišta osiguranja, bolja edukovanost osiguranika, kao i jača finansijska moć osiguravajućih kompanija. Veliki je uticaj i udruženja za zaštitu korisnika usluga, što je važan tržišni mehanizam koji doprinosi većem poverenju i lojalnosti osiguranika. Nasuprot tome, manje razvijene zemlje u tranziciji, među kojima je i Srbija, imaju niži koeficijent isplaćenih šteta u odnosu na fakturisanu

premiju zbog dijametralno suprotnih razloga u odnosu na razvijene zemlje Evropske Unije.

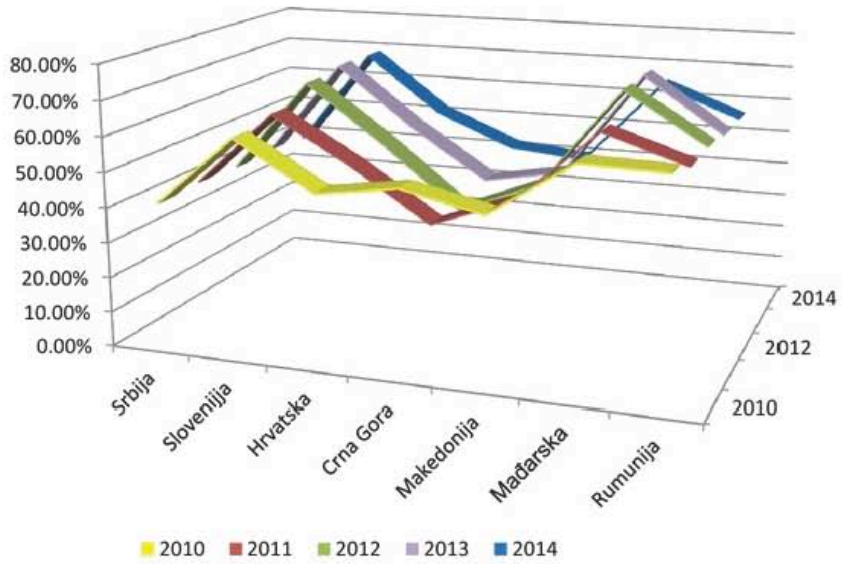
Tabela 15 - Odnos isplaćenih šteta i fakturisane premije u zemljama regiona za period 2010. – 2014. godina (u %)

Država	2010	2011	2012	2013	2014
Srbija	40.70%	41.27%	40.51%	40.94%	39.60%
Slovenija	60.81%	62.77%	67.59%	68.83%	68.44%
Hrvatska	47.54%	49.95%	51.28%	51.56%	51.53%
Crna Gora	51.02%	35.12%	33.43%	36.83%	42.15%
Makedonija	46.11%	44.15%	42.97%	41.14%	40.02%
Mađarska	61.62%	64.79%	71.73%	71.78%	64.96%
Rumunija	61.04%	57.31%	57.57%	55.96%	56.02%

Izvor: Analiza autora prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. (Preuzeto 09.04.2016., sa www.nbs.rs, www.huo.hr, www.zav-zdruzenje.si, www.ano.me, www.aso.mk, www.asfromania.ro, www.mabisz.hu)

Na osnovu prikazanih grafikona 14. i 15. uočava se isti trend u dužem periodu koji pokazuje da je veća profitabilnost u zemljama EU naspram ostalih zemalja u razvoju kada se posmatra odnos između isplaćenih štete i fakturisane premije. Kako je ovaj odnos konstantan u dužem vremenskom periodu, osiguravajuće kompanije imaju mogućnost kvalitetnije procene rizika, dugoročnijeg planiranja prihoda i rashoda, odnosno realnijeg planiranja novčanih tokova. Izdaci za isplatu šteta predstavljaju najveći deo rashoda osiguravajućih komapanija i njegova ujednačenost omogućuje stabilan profit. Međutim, u promenljivim vremenima kroz složeni proces povezivanja globalne ekonomije i društva treba se čuvati negativnih efekata i njihovih nepredviđenih i neželjenih posledica u poslovanju.

Grafikon 14 - Fluktuacija profitabilnosti osiguravajućih društava u zemljama regiona za period 2010. – 2014. godina (u %)

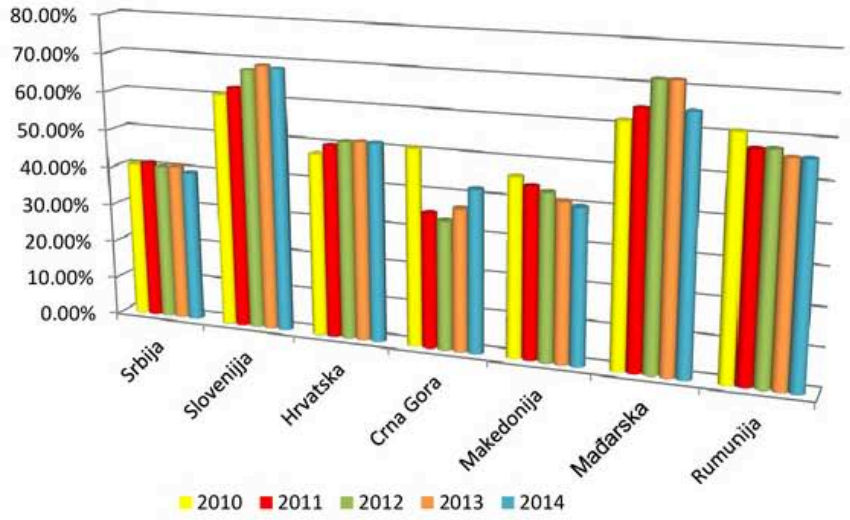


Izvor: Analiza autora prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. (Preuzeto 09.04.2016., sa www.nbs.rs, www.huo.hr, www.zav-zdruzenje.si, www.ano.me, www.aso.mk, www.asfromania.ro, www.mabisz.hu)

U okviru Evropske Unije razvijenost poslovnog okruženja indukovano je rastućom integracijom i koncentracijom poslovanja, promenama u investicionom ambijentu, kao i pojavom novih kanala distribucije i rastućom lepezom rizika, što je uticalo na harmonizaciju regulacije finansijskih usluga, odnosno uspostavljena je sveobuhvatna regulacija koja ne zna za nacionalne granice. Sa druge strane usled stvaranja jedinstvenog evropskog tržišta došlo je do regulatorne asimetrije i u sektoru osiguranja. Zbog toga je inicijativom Evropskog parlamenta i Saveta za uvođenje novog regulatornog okvira tržišta osiguranja na nivou Evropske unije uvedena Direktiva o solventnosti II, koju su osiguravači pozdravili. Međutim, Direktiva nije opravdala očekivanja, što predstavlja dilemu i za našu zemlju kako će pristupiti eventualnomj primeni zahteva ovog regulatornog okvira, koji je već izazvao velike troškove i problem osiguravajućim društvima u mnogo razvijenijim privredama.

Dosadašnje analize i pripreme u pravcu implementacije regulatornog režima po Direktivi o solventnosti II, imaju za cilj da ukažu na perspektivu ublažavanja velikog nezadovoljstva domaćih osiguravajućih društava u budućem poslovanju i ujedno kako mogu da se razvijaju i funkcionišu domaća društva za osiguranje, čije angažovanje treba da pomogne privredno-ekonomski razvoj Srbije (Đurić, Jovanović, 2015). Jednako tako osiguravajuća društva moraju biti spremna za prihvatanje dinamičnijih i novih ideja, čijom se realizacijom može doprineti povećanje konkurentnosti na domaćem tržištu osiguranja, uz važan segment pružanja pomoći za opstanak i razvoj malih domaćim osiguravača u budućnosti.

Grafikon 15 - Uporedni pregled profitabilnosti društava za osiguranje u zemljama regiona za period 2010. – 2014. godina (u %)



Izvor: Analiza autora prema podacima iz godišnjih izveštaja, 2010., 2011., 2012., 2013., 2014. (Preuzeto 09.04.2016., sa www.nbs.rs, www.huo.hr, www.zav-zdruzenje.si, www.ano.me, www.aso.mk, www.asfromania.ro, www.mabisz.hu)

Prema izveštaju Udruženja evropskog osiguranja (*Insurance Europe*) za 2014. – 2015. godinu stavljen je naglasak na potrebu da se podstakne privatni sektor na više dugoročnih investicija za stimulisanje privrednog rasta u Evropi, na primer u infrastrukturne projekte i mala i srednja preduzeća (Insurance Europe, 2015). Udruženje evropskog osiguranja podržava neophodnost da se u potpunosti ispitju

propisi u cilju njihove efikasnosti i uklanjanja zakonodavnih prepreka otežavaju put ka privrednom rastu, u smislu novih predloga razvoja u Evropskoj Uniji i međunarodnim donosiocima odluka u razvijenim i u zemljama koje su prolazile kroz period tranzicije. zemalja.

Uz činjenicu da su u zemljama EU zakonodavstvo i nadzor osiguranja urađeni po načelima Evropske Unije može se reći da postoji relativna razvijenost i liberalizacija tržišta, među kojima su i Slovenija, Hrvatska, Mađarska i Rumunija predstavljene u analizi. Sa druge strane, u ostalim zemljama regiona gde postoji neadekvatno zakonodavstvo i neefikasan nadzor nad osiguranjem i dalje se osećaju posledice finansijske krize i potrebno je još vremena za oporavak privrede da bi tržište osiguranja zabeležilo značajniji rast.

VI POGLAVLJE

DELOVANjE KONKURENTSKE STRATEGIJE ULAGANjA NA TRŽIŠTU OSIGURANjA

6. *DELOVANjE KONKURENTSKE STRATEGIJE ULAGANjA NA TRŽIŠTU OSIGURANjA*

Kreiranjem strategije pozicioniranja proširuje se gledište na trendove osiguranja i njegov razvoj tržišta. Istovremeno se i ukazuje se na neravnomernost razvoja osiguranja sa naglaskom na regionalni, ekonomski i investicioni aspekt razvoja. Naime, trendove razvoja nameću prodorna konkurencija između osiguravajućih kompanija u cilju proširenja portfelja i pružanja kvalitetnije usluge osiguranja.

To podrazumeva transparentnu viziju i prioritete, koji se ostvaruju kroz aktivnu ulogu stranih ulaganja, koja podstiču razvoj osiguranja. Ispituje se međuzavisnost i selekcija tržišta osiguranja kroz analizu konkurentnosti domaćih kompanija u odnosu na strana ulaganja, koje se mogu predstaviti u vidu inostranih osiguravajućih kompanija ili grupe multinacionalnih kompanija. Glavni izazov za domaću osiguravajuću kompaniju jeste dolazak inostranih osiguravajućih kuća kroz širenje sopstvenih mreža i filijala ili preuzimanje tj. kupovina domaćih kompanija putem privatizacionih tendera. Strani investitori ulažu kapital iz jednog najbitnijeg razloga, da ostvare profit, pri čemu najviše vrednuju sigurnost ulaganja i rizik. Osnovne konkurentske prednosti inostranih investicija ogledaju se u značajnim finansijskim sredstvima, savremenijim tehnologijama i razvijenijim standardima poslovanja, što ujedno doprinosi razvoju usluga osiguranja i fondova za dugoročna ulaganja. Dakle, stvaraju se promene u okruženju koje zahtevaju i promene u ponašanju osiguravajućih kompanija kako na tržištu osiguranja u Srbiji, tako i u okolnim zemljama.

Kao važan segment koji takođe igra ključnu ulogu na tržištu osiguranja jesu posrednici u prodaji osiguranja, oni svoju pomoć nude i osiguravajućim društvima, olakšavajući im pristup tržištu i pomažu im da dođu u kontakt sa širokim spektrom potencijalnih kupaca (Ivanjko, 2014: 61). Sa druge strane prioritet su klijenti tj. osiguranici kojima omogućavaju bolje sagledavanje mogućnosti i pogodnosti u cilju boljeg odabira i ugovaranja osiguranja kod osiguravajućeg društva. U Srbiji i ostalim

zemljama regiona u tranziciji posredovanje i zastupanje u osiguranju uređeno je pravilima i zakonima koji se u osnovi odnose na delatnost osiguranja.

6.1. Stvaranje konkurentske pozicije osiguravajuće kompanije

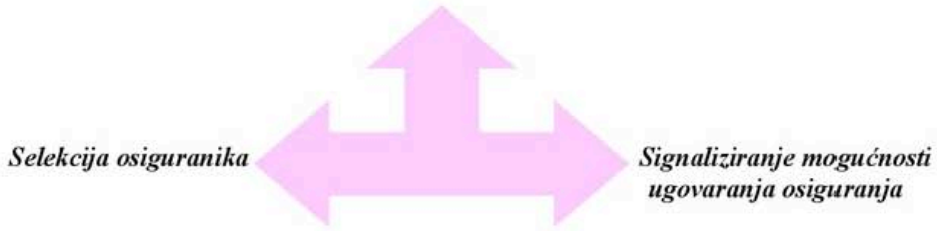
Proces stvaranja i odlučivanja o načinu dostizanja konkurentske pozicije osiguravajuća kompanija započinje sa narednih osam faza:

1. Anticipiranje i prepoznavanja problema,
2. Određivanje karakteristika i količina proizvoda osiguranja,
3. Specifikacija traženih karakteristika i količina vrsta osiguranja,
4. Traženje i klasifikacija potencijalnih izvora,
5. Prikupljanje i analiza ponuda osiguranja,
6. Procena ponuda i izbora osiguranika,
7. Izbor redosleda ugovaranja i zaključivanja osiguranja i
8. Ocena pružene usluge osiguranja (Aon Limited, 2005: 6)

Sam proces ugovaranja osiguranja započinje kada osiguravajuće društvo prepozna problem, koji potencijalnog osiguranika može zadovoljiti pružanjem usluge osiguranja. Određuju opšte karakteristike potrebnih vrsta osiguranja za moguće ponude na tržištu. Tu se rangiraju važnost procene i preuzimanja rizika u osiguranje, pouzdanost isplate šteta, naplaćena premija osiguranja i druge karakteristike željenih pojedinosti od strane osiguravača. Specifikacija traženih karakteristika rizika i različite vrste osiguranja jesu centralni deo ponude, ali i kasnije kod ugovaranja osiguranja. Specifikacije proizvoda osiguranja razlikuju se prema određenim kategorijama njihovog obuhvata u osiguranje, kao što su detaljne specifikacije proizvoda prema vrstama osiguranja i drugi opisi pružanja usluge osiguravajuće kompanije.

Proces odlučivanja može se predstaviti pomoću modela 3S:

Slika 14 - Specifikacija proizvoda osiguranja



Izvor: Knežević A. (2005). Primena SWOT analize u tržišnom pozicioniranju proizvoda osiguranja. str.71. Subotica: Ekonomski fakultet

Analizom vrednosti, odnosno proučavanjem komponenti proizvoda osiguranja, može se obezbediti:

- smanjenje troškova ugovaranja osiguranja,
- poboljšanje kvaliteta usluga,
- bolja upotreba vremena prilikom zaključivanja,
- stručnost zaposlenih u osiguranju,
- stabilnija ponuda osiguranja.

Procena rizika zahteva određenu stručnost, koja se obezbeđuje timskim radom stručnjaka različitog profila. Osiguravajuća društva koriste određene metode koje se najčešće definišu njihovim uslovima i tarifama, uz unapred utvrđene uslove koje budući osiguranik mora da zadovolji da bi se osigurao i za određenu odgovarajuću premiju osiguranja za preuzeti rizik (Aon Limited, 2005: 23). Osiguranik traži potencijalne načine zaključivanja osiguranja putem privrednih adresa, interneta i slično. Nakon toga osiguranik poziva izabrane osiguravače da podnesu svoje ponude osiguranja, može biti organizovano kao tenderi gde se javno otvaraju ponude ili samo informativne forme. pismenog prikupljanja ponuda.

Strategijske i taktičke odluke, koje su vezane za izbor društva za osiguranje, povezuju se sa ranim uključivanjem osiguravača, broj i cena ponude, učešće u

osiguranju i dr. Osiguranik sastavlja željenu odluku izabranom osiguravaču navodeći specifikaciju predmeta koji se obuhvataju u osiguranje, potreban obim rizika, vreme trajanja osiguranja, način plaćanja premije osiguranja, garancije itd.

Glavni elementi ocene i kontrole u odvijanju procesa zaključivanja osiguranja, između osiguranika i osiguravača, predstavljaju:

- pravovremenost predaje ponude osiguranja,
- precizno ugovoreni obim obuhvata u osiguranju,
- pogodnosti kod premije osiguranja,
- kvalitet usluge,
- poverenje i pouzdanost osiguravajućeg društva.

Da bi obezbedile povoljan i dugoročan opstanak na tržištu osiguranja, osiguravajuće kompanije pored redovne delatnosti pribave osiguranja i nadoknade šteta paralelno primenjuju proces očuvanja svog kapitala. Značajna oslobođena sredstva koja stoje na raspolaganju osiguravajućim društvima, radi ulaganja u produktivnije svrhe, imaju za posledicu i mnogo veću produktivnost kapitala. Takav kapital koji uslovno se može nazvati višak kapitala, mora biti upotrebljen ili kao trgovački ili kao investicioni, gde svakako dolaze do izražaja razlozi njegovog funkcionisanja, odnosno upotrebe (DDOR Novi Sad a.d.o., 2005: 29).

Prvi razlog sa stanovišta osiguravajuće kompanije, pošto sa tim kapitalom garantuje obeštećenja osiguranicima koja će tek nastati, jeste njegovo realno očuvanje, dok je drugi razlog njegovo uvećanje kroz obrt radi očuvanja vrednosti i ostvarenja profita iznad maksimalno mogućih kumuliranih budućih ostvarenja rizika i nadoknade ugovorenih suma osiguranja po tako ostvarenim rizicima.

Dakle osiguravajuće društvo raspolaže sa sledećim kapitalom:

- tehničkim rezervama,
- rezervama sigurnosti,
- akcijskim kapitalom,
- fondom preventive,

- rezervama za masovne i katastrofalne štete,
- u našoj zemlji, još za sada neimenovanim društvenim kapitalom.

Tekuća tehnička premija podmiruje u principu tekuće likvidne obaveze po nastalim, ostvarenim rizicima, dok su troškovi poslovanja društva deo funkcionalne, bruto premije. Iz tehničke, neto premije, nakon ispunjenja obaveza prema ugovorima iz osiguranja i reosiguranja i rezervama sigurnosti ostvaruje se i određena dobit odnosno profit. Sav ostali kapital je teoretski u funkciji obrta radi njegovog očuvanja ili ostvarivanja dopunskog profita.

Jedna od karakteristika privrede koja ima izgleda da će se nastaviti, uslovno rečeno zauvek, jeste inflacija i nastojanje osiguravača da očuva postojeći kapital, što ima ozbiljne implikacije kako na osiguranje imovine i odgovornosti i životno osiguranje tako isto i na sve ostale fondove osiguravajućeg društva. U svim segmentima industrije i uslužnih delatnosti, inflacija povećava zahtev za osiguranjem jer se vrednosti izražene u novčanim iznosima, koje treba zaštiti ubrzano kreću naviše usled inflacije. Ona međutim može imati i negativne efekte stvarajući kod osiguravača nepovoljna kretanja ka gubitku. Nekada dolazi do gubitaka koji su veći od projektovanih, koje izračunavaju aktuari na osnovu svog iskustva, proračunatih prognoza i očekivanja, a sve u cilju utvrđivanja budućih premijskih stopa. I kada inflacija premaši očekivane stope, aktuarska projekcija postaje neadekvatna.

Ovo je najdrastičnije izraženo kod gubitaka koji su se javili kod osiguranja od odgovornosti za štete nanete trećim licima, gde je inflacija iskorišćena da se kao socijalna kategorija obezbedi veća naknada nego što je ugovorom određeno na ime revalorizacije ugovorenog iznosa. To je dovelo do vrlo složenih problema izazvanih monetarnom inflacijom. Takođe, i na osiguranje života utiče inflacija, ali na sasvim različit način od imovinskih osiguranja, jer ugovori o životnom osiguranju predviđaju isplatu fiksnih iznosa u nekoj valuti u slučaju nepredviđenog događaja (Knežević, 2005: 74).

Da bi se sačuvao kapital društva za osiguranje od inflacije i da bi se mogle ispuniti buduće obaveze po nastalim rizicima ulaže se u:

- investicije,
- nekretnine,
- dragocenosti,
- umetnine,
- trgovačku robu.

Prihod osiguravača od efekata investiranja kapitala sastoji se u osnovi od kamate na obveznice, dividendi od akcija i kamate na sporednim zajmovima i bankarskim depozitima. Prihod od ovih investicija prikazuje se odvojeno od rezultata sklapanja polisa. Ako raste tržišna vrednost akcija, koje poseduje društvo za osiguranje, ima i nerealizovanu kapitalnu dobit, odnosno ako opada vrednost akcija, drušvo ima nerealizovane gubitke (Privredna komora, 1996: 12). Ovi nerealizovani dobici i gubici nisu obuhvaćeni izveštajem osiguravača, već se uvode direktno kao povećanja ili smanjenja viška vlasnika polisa, odnosno osiguranika u cilju očuvanja konkurentske prednosti.

Prihodi od ulaganja osiguravajućih kompanija u nekretnine, dragocenosti i umetnine, koja se akumuliraju prodajom osiguranja i drugim izvorima prihoda, u najvećem broju slučajeva ne troše se odmah već protekne određeni period između ostvarenja prihoda i njegovog angažovanja na isplati naknade kada nastane štetni događaj. Ulaganje tog kapitala u materjalna dobra predstavlja za osiguravače vid njihovog obezbeđivanja, posebno vodeći računa o sigurnosti takvog ulaganja sa istovremenim obezbeđenjem likvidnosti u slučaju nastanka katastrofalnih šteta.

Osiguravači vrlo rado i često ulažu svoj kapital u nekretnine, dragocenosti ili umetnine da bi sačuvali vrednost kapitala, ali i ostvarili profit. Praćenjem vrednosti nekretnina, u trenutku kada je ona niska ulažući u njih, a kada dostižu svoju maksimalnu vrednost na tržištu prodajom istih, osigurajuća društva nastoje da maksimiziraju svoj profit sa istovremenim očuvanjem same uložene supstance. Oslobođeni kapital, koji se dobija prodajom nekretnina ulaže se u neke druge

vrednosti kao što su dragocenosti ili umetnine ili se pak koristi kao investicioni kapital, a sve u cilju ostvarivanja što veće dobiti.

Ulaganje u trgovačku robu predstavlja jedan od vidova očuvanja realne vrednosti novčanih sredstava kojima raspolažu osiguravajuća društva. Smatra se da je roba ta koja može brzo i bez velikih gubitaka da se pretvori u novac i na posredan način očuva likvidnost. Očuvanje vrednosti u ovom slučaju ostvaruje se preko ulaganja u atraktivnu i konkurentnu robu, čijom prodajom može da se ostvari najveća trgovačka marža. Realno i uspešno sagledavanje kretanja potražnje roba na tržištu određuju uspešnost ovakvog pristupa. Usaglašenost sa tržištem osiguranja i brzo reagovanje na dinamiku promena utiče se na stalno povećanje ostvarene dobiti i uspešnog poslovanja u projektovanom periodu.

6.2. Strategija tržišne komunikacije i imidž osiguravajuće kompanije

Specifičan karakter usluge osiguranja jeste u tome što je ona u neposrednoj vezi sa ciljnim tržištem odnosno sa osiguranicima kao korisnicma usluga. Ukolko učine svoje proizvode jednostavnim i transparentnim, uz investiranje u tehnologiju, prikupljanje i analizu podataka, osiguravači imaju priliku da steknu konkurentsku prednost, uz snažniju potrošačku tražnju podržanim smanjenjem stope nezaposlenosti, trebalo bi da omogući veći rast premije osiguranja, kako životnog tako i neživotnog (Andrijašević, 2015: 46). Važan segment marketing funkcije koji utiče na stvaranje i razvijanje portfelja odnosno osiguranika predstavljaju tržišne komunikacije.

6.2.1. Značaj tržišnih komunikacija sa stanovišta menadžmenta oiguravajuće kompanije

Tržišne komunikacije imaju značajnu ulogu u usmeravanju osiguranika, od stanja nepoznavanja prema ostvarenju odluke i akcije prihvatanja usluge osiguranja. Cilj prodaje i marketing komunikacije su pružanje informacije u vezi sa proizvodom i uslugom u nameri da motiviše potrošače da požele uslugu ili proizvod i da se informišu gde je mogu dobiti. Dakle, pored tumačenja usluge, komunikacije pružaju informacije vezane za osiguravajuću kompaniju, njenu politiku i vođenje aktivnosti pružanja usluge osiguranja.

U zavisnosti od vrste usluge i postavljenih ciljeva društvo za osiguranje preduzima različite aktivnosti pomoću sredstava komunikacije, od kojih mogu biti:

- advertajzing ili ekonomska propaganda - plaćeni oblik nepersonalnih prezentacija i promocije usluga;
- lična prodaja - lična prezentacija usluge u razgovoru sa jednim ili više očekivanih osiguranika, u nameri da je proda;
- word-of-mouth i public relations;
- Direct marketing i database marketing;
- unapređenje prodaje - marketing aktivnosti koje stimulišu osiguranika da kupuje uslugu i poveća efikasnost brokera;
- Internet;
- Programi lojalnosti (Ljubojević, 2001: 347).

Služeći se tim metodama saopštavaju se ciljnoj grupi osiguranika vrste i karakteristike svojih usluga osiguranja i navodi da ih kupe i suprotstavlja se jakoj konkurenciji u svom tržišnom okruženju.

Rezultati metoda tržišne komunikacije utiču na stvaranje tržišnog okruženja u okviru koga će usluga osiguravajuće organizacije izazvati korisne reakcije kod

osiguranika ili korisnika i podstiču prodaju usluga osiguranja stimulisanjem tražnje pri čemu se ostvaruje zadovoljavajući prihod u vidu premije osiguranja.

Osiguravajuće organizacije pridaju veliki značaj marketing komunikacijama vodeći računa o ljudima koji prodaju osiguranje, njihovom ponašanju i načinu pružanja usluge osiguranicima. Njihov kontakt i komunikacija sa osiguranicima predstavlja vezu sa stvarnošću i informacije o tome šta se događa na tržištu osiguranja. Uspešnost se ogleda u povoljnoj tržišnoj komunikaciji, koja doprinosi da osiguranici posmatraju osiguranje sa većom vrednošću, što je uslov za osiguravajuće organizacije da postignu maksimalan profit.

Marketing komunikacije predstavljaju sastavni deo interaktivne marketing funkcije, na šta ukazuje neposredna povezanost između osiguranika i osiguravača pri kojoj se utiče na doživljaj pružene usluge osiguranja. Dejstvo komunikacije procenjuje se na osnovu kvaliteta osiguranja, koji je određen razlikom između očekivane koristi i pružene nadoknade kod nastanka štete.

Organizacija čini sve da doživljeno u interakciji između kupaca i prodavaca ima pozitivan uticaj na potrošača. Sredstva komunikacije i njihovi efekti nalaze se u međusobnom odnosu. Svi ovi efekti komunikacije, skupa sa drugim faktorima, kao što je tehnički kvalitet usluge, formiraju imidž organizacije kod sadašnjih i potencijalnih potrošača (Ljubojević, 2001: 351).

Važno je naglasiti ulogu koju komunikacije imaju u osiguranju, jer se ističe njihov značaj u procesu pružanja osiguranja i u izgradnji imidža firme. Najznačajniji faktor u procesu pružanja osiguranja jeste korisnički imidž osiguravača. Osiguranici imaju određen stav o osiguravajućoj kompaniji koji je povezan sa zaštitnim znakom (njeno ime i simbol), pri tome dodaju ili oduzimaju od vrednosti, pružene uslugom osiguranja. Jer se imidž firme zasniva na tome kako osiguranik posmatra firmu, dok je mišljenje menadžmenta u drugom planu.

6.2.2. Specifičnosti tržišnih komunikacija uslužnog marketinga osiguravajuće kompanije

Cilj tržišne komunikacije jeste da pomoću informisanja i uveravanja privuče osiguranika da kupi uslugu osiguranja, kao i da zadrži postojećeg korisnika osiguranja odnosno osiguranika. U odnosu na samu prirodu usluge osiguranja i osiguravajuće organizacije moguće su razlike kod opštih ciljeva komunikacije, ali se specifični ciljevi menjaju za neki konkretni sektor osiguranja i tržišnu situaciju. Zajednički ciljevi tržišnih komunikacija u uslužnom marketingu prikazuju se u vidu:

- izgrađivanja svesti i interesa za osiguranjem i osiguravajuću kompaniju,
- diferenciranja ponude osiguranja i osiguravajuće kompanije od konkurenata,
- informisanja i opisivanja koristi koje se mogu dobiti pruženim osiguranjem,
- izgradnje i očuvanja reputacije i ukupnog imidža osiguravajuće kompanije i
- ubeđivanja korisnika osiguranja da zaključe osiguranje.

Potrebno je navesti još neke specifičnosti koje se tiču sposobnosti zadržavanja osiguranika, potrebe i motive kupovine kao i samog procesa kupovine osiguranja. Prilikom kupovine usluge osiguranja, osiguranici se više oslanjaju na stavove i subjektivne utiske vezane za samu uslugu i na zaposlene koji pružaju osiguranje, što ukazuje na personalnalni karakter kupovine usluge. Na motiv i potrebu za osiguranjem, pored materijalne koristi, u velikoj meri može da utiče lična pažnja prema osiguraniku, koja predstavlja moguću prednost osiguravajuće kompanije od konkurencije (Mašić, 1996: 185). Treba voditi računa o razlikama prilikom pružanja usluge osiguranja, jer osiguranici uvek ocenjuju vrednost, kvalitet i korist osiguranja. Na formiranje tražnje za osiguranjem od velikog značaja su promociona sredstva, kao na primer: reklama, propaganda, unapređenje prodaje i direktni marketing.

Tržišne komunikacije značajno utiču na heterogenost usluge osiguranja u pravcu umanjenja uticaja toga faktora. Postoji praksa kojom se uspešno postižu dobri efekti putem vrhunske osposobljenosti stručnih saradnika za pružanje usluge osiguranja. Pri tome se ne sme zaboraviti tržišna tražnja za osiguranjem, jer ako u

datom trenutku ne postoji tražnja za osiguranje se ne može pružiti. Činjenica je da se usluge ne mogu uskladištiti, što ukazuje na karakteristiku kvarljivosti usluge, zbog čega je veoma važno da se menadžment bavi proučavanjem stvaranja tražnje.

Vrednost komunikacije je zaista velika, jer igra bitnu ulogu u poslovanju osiguravajuće kompanije. Bilo da je to reklamna poruka ili procena poslovanja data od strane menadžmenta ili utvrđivanje cilja, komunikacija se odvija tamo gde postoji prenos informacija među ljudima koja dovodi do uzajamnog razumevanja. Komunikacija zahteva da se nešto kaže i da se nešto sluša, što ukazuje na potrebu dvosmernog toka informacija jer se odvija radi jedne od tri svrhe - da informiše, da usmerava ili zahteva. Efektivna tržišna komunikacija, kao i efektivan menadžment osiguravajućeg društva ostvaruje se uz uzajamno razumevanje sa osiguranicima zahvaljujući jasnoj komunikaciji, koja prethodni dobijanju željenog rezultata.

6.3. Ekonomska propaganda u službi promocije proizvoda osiguranja

U istraživanju novih pravaca ekonomske propagande u osiguravajućoj kompaniji polazi se od definisanja ove aktivnosti i trenutnog stanja, koje je karakteristično za sva osiguravajuća društva. Ekonomska propaganda, kao oblik promocije, predstavlja kreativni komunikacijski proces usklađen sa interesom i potrebama osiguranika, osiguravača, društva i privrede u celini.

Promocija, odnosno ekonomska propaganda je splet mnogih procesa, počevši od poslovnog, komunikacijskog, kreativnog do društveno-ekonomskog. Budući da od svakog tog procesa proizilaze nezavisne odluke, namere i ciljevi, potrebno je sve te snage uskladiti u procesu njihove primene i povezivanja.

Drugim rečima, sadržaj i oblik plaćene 'komunikacije' osiguravajuće organizacije sa javnošću ukazuje na cilj ekonomske propagande da informisanjem, nagovaranjem ili samo podsećanjem poboljša prihvatanje reklamne ideje. Ostvarenje ciljeva, predviđenih planom i strategijom razvoja osiguravajuće organizacije, postiže

se uz pomoć tržišno orjentisane aktivnosti s jedne strane i komunikacijskog sistema osiguravača sa druge strane.

U našim uslovima razlikuju se sledeći ciljevi ekonomske propagande:

- pridobiti i sačuvati osiguranika ili korisnika osiguranja,
- upoznati osiguranike sa pruženom uslugom osiguranja,
- smanjiti i otkloniti prepreke za pribavu i povećati obuhvat osiguranja,
- suprotstaviti se konkurenciji na tržištu osiguranja,
- olakšati zadatke posredniku prilikom preuzimanja rizika kod privrednih subjekata (DDOR Novi Sad, 2013).

Pravo značenje ekonomske propagande osiguravajuće kompanije treba gledati kroz njenu snagu, jer polazeći od brojnih potreba društva, inicira i razvija masovnu potražnju za raznim vrstama usluga osiguranja. U tom smislu, potražnja za uslugama osiguranja predstavlja jedini preduslov za efikasno poslovanje osiguravajućeg društva. Masovna tražnja korisnika osiguranja omogućava snižavanje premije – cene rizika za pruženu uslugu osiguranja, što sistem osiguranja čini efikasnijim. U osiguranju, ekonomska propaganda je shvaćena kao jedna od funkcija promocije, kojom se postiže masovno komuniciranje sa potencijalnim osiguranicima ili korisnicima usluga osiguranja. Promocija, kao organizovana poslovna aktivnost, sprovodi se planski na osnovu rezultata ispitivanja tržišta.

Na osnovu rezultata iz prakse navodi se šest glavih zadataka propagandne aktivnosti, kao merilo za ocenjivanje delovanja i uspeha reklame:

1. informisanje osiguranika,
2. sticanje poverenja,
3. posredovanje između osiguravača i osiguranika,
4. izjednačenje starih i stvaranje novih potreba usluga osiguranja,
5. individualiziranje, stvaranje imidža osiguravajuće kompanije,
6. stvaranje sklonosti prema osiguranju.

Ozbiljna propaganda usluge osiguranja podrazumeva i konkurenciju, koja je razumljiva u reklamnoj aktivnosti pridobijanja osiguranika. Preduslov za uspešnu propagandnu aktivnost odnosi se na veličinu novčanih sredstava koja se akumuliraju u osiguranju, kao i povećanje interesa za osiguranje među stanovništvom, a koje se bazira na stalnom povećanju životnog standarda.

Konkurentska sposobnost osiguravajuće kompanije zasniva se na intezivnosti komunikacija sa tržištem osiguranja, gde se pridaje veliki značaj ekonomskoj propagandi. S obzirom da je ekonomska propaganda osnovna promocijska aktivnost osiguravajućeg društva, formiraju se službe za propagandu preko kojih se sprovode razne aktivnosti promocije.

Za poslove ekonomske propagande potreba su značajna sredstva koja se izdvajaju iz ukupnog prihoda osiguravajućeg društva, jer se zahvaljujući uticaju promocije uspešno povećava premija. Namenjena sredstva u promotivne svrhe troše se namenski u cilju ostvarenja boljih propagandnih rezultata, zato i u propagandnim službama stručnost i broj zaposlenih treba da odgovaraju krajnjim potrebama. Uspešan rezultat istraživanja, kao pokazatelj efikasnosti ekonomske propagande, predstavlja stopa rasta premije osiguranja u odnosu na uložena sredstva za propagandne aktivnost.

6.3.1. Odnosi sa javnošću - public relations - kao faktor unapređenja poslova osiguranja

Odnose s' javnošću treba smatrati značajnom promocijskom aktivnošću, koordiniranu sa svim elementima komuniciranja sa tržištem osiguranja, odnosno sa javnošću. Ostale promocijske aktivnosti pomažu stvaranju javnog poverenja, ali ne mogu uticati na sve pojave i atmosferu, koja se stvara oko osiguravajuće organizacije. Rezultati, koje postiže osiguravajuće društvo u toku svog poslovanja sa osiguranicima, jednim delom su pod uticajem opšte slike osiguravajućeg društva u svesti osiguranika. Stavovi osiguranika prema određenoj osiguravajućoj kompaniji

formiraju se kao posledica kompletnog utiska koje osiguranik dobija poslujući sa njom.

Posmatrane aktivnosti osiguravača na području izgradnje imidža i unapređivanju dobrih odnosa sa javnošću donose očekivane rezultate, koji su određeni poslovnom politikom osiguravača, izborom usluga osiguranja koje nudi i načinom na koji ih plasira. Značaj ove promocijske aktivnosti jeste u tome da osiguravajuća organizacija koja posluje i radi onako kako osiguranici žele, često je i kompanija u kojoj oni i osiguravaju. Na osnovu svega što osiguravač čini i govori formiraju se stavovi osiguranika prema osiguravajućoj kompaniji.

Uspešan način kojim osiguravač može pridobiti poverenje osiguranika predstavlja sposobnost osiguravajuće kompanije:

- da prati potrebe i želje osiguranika,
- da prati i uvažava mišljenje javnosti prilagođavanjem svoje poslovne politike,
- da osiguranici nemaju poteškoća oko realizacije svojih prava iz usluga osiguranja,
- da se poslovi sa strankama obavljaju bez dugih čekanja i uz povoljno radno vreme,
- da omogućava ostvarivanje prava osiguranika na uticaj plasmana sredstava osiguranja,
- da se dokazuje kroz odgovorno poslovanje, kvalitetno i na način dobrog privrednika.

Sa druge strane, na formiranje stavova javnosti nepovoljno utiču određeni problemi koji se pojavljuju kod osiguravajuće kompanije u sistemu osiguranja. Pre svega, kada se osiguravač sporo prilagođava promenama u privredi i društvu, zatim neprilagođavanje potrebama privrede i stanovništva, glasine o velikim sredstvima i raznim pogodnostima stečenim zahvaljujući novcem osiguranika, slaba disperzija poslovnih jedinica, koja ne može da zadovolji potrebe stanovništva, kao i gužve na šalterima i neljubaznost osoblja.

Osiguravajuće kompanije u našoj zemlji treba da sprovode akcije podizanja ugleda i jačanja poverenja stanovništva, uz stalno nastojanje da se unapredi njihovo poslovanje. Za povoljan ili nepovoljan utisak osiguravača u javnosti odgovorni su svi zaposleni kako osoblje na ulazu tako i menadžment koji kreira i sprovodi poslovnu politiku društva za osiguranje (DDOR Novi Sad, 2004: 10).

Poseban uticaj na formiranje stavova osiguranika i zainteresovanih prema osiguravajućoj kompaniji imaju i ostale promocijske aktivnosti. Publicitet pokazuje određenu sliku osiguravača, kakvom ga vide mediji. Ekonomska propaganda daje osiguravajućem društvu priliku da istakne one elemente, koji će stvoriti povoljnu sliku, obično u pravcu koji osiguravač želi. Svako preterivanje, neodgovorna izjava ili lažno obećanje, može štetiti osiguravajućoj organizaciji stvaranjem nepovoljnih stavova. Izuzetno je velik uticaj lične prodaje, jer se stavovi formiraju najviše na ličnim iskustvima osiguranika sa osiguravajućim društvom.

Sa promocijskom funkcijom kao što su odnosi sa javnošću povezano je i pitanje stručnih kadrova, koji se mogu regrutovati među ekonomistima, pravnicima, politikolozima, novinarima, kao i stručnjacima za ekonomsku propagandu i publicitet. Važno je da osobe, koje su zadužene za odnose sa javnošću, budu specijalisti na mnogim oblastima poslovanja, izrazite ličnosti koje poseduju kvalitet i znanje.

Putem godišnjih izveštaja objavljuju se poslovni rezultati, sa ilustrovanim prikazima i podacima o veličini osiguravajućeg društva, o portfelju, mreži filijala, ekspozitura i poslovnica, broju osiguranika, menadžmentu i rukovodiocima, pružanju pomoći školama, sportskim i kulturnim društvima, svečane godišnje skupštine i slično. Na taj način osiguravajuća organizacija pokazuje da vodi računa o mišljenju javnosti i nastoji da se prikaže u povoljnom svetlu.

6.3.2. Lična prodaja usluge osiguranja

Društva za osiguranje upotrebljavaju kombinaciju metoda promocije kao komunikaciju sa korisnicima usluga osiguranja i pri tome se lična prodaja ističe svojom važnošću. Lična prodaja označava svaki oblik direktnog kontakta osiguravača i osiguranika, u toku kojeg osiguravač nastoji da utiče na osiguranika da donese odluku za datu ponudu osiguranja. Ovo je jedan od najboljih oblika komunikacije sa stvarnim ili očekivanim osiguranicima, jer se odvija direktno i osiguravač ima priliku da u toku razgovora izloži prodajnu poruku i pruži potpunu informaciju i da se odmah prilagodi povratnoj informaciji.

Lična prodaja je promocijska aktivnost u delatnosti osiguranja i predstavlja kreativnu direktnu komunikaciju sa osiguranicima, u cilju stvaranja povoljnog raspoloženja pre, za vreme i posle prodaje usluga osiguranja.

Ova aktivnost promocije u osiguravajućoj kompaniji poznata je kao 'šalterska i zastupnička propaganda', kojom su obuhvaćeni svi oblici kontakta osiguranika i zaposlenih u osiguranju. Pri tome, osiguravač preduzima niz aktivnosti u cilju objašnjavanja ponude osiguranja i uticanja na osigurnike da se za nju odluče. 'Šalterska propaganda' odnosi se na one oblike lične prodaje, koji se upotrebljavaju pri prodaji usluga osiguranja unutar osiguravajuće organizacije, dok 'zastupnička propaganda' predstavlja ličnu prodaju usluge osiguranja na terenu. Takođe, u savremenim uslovima poslovanja, postoji zainteresovanost korisnika finansijskih usluga u korišćenju kupovine usluga osiguranja putem savremenih informatičkih sistema odnosno elektronsko osiguranje (Jeremić, 2010: 92).

U poslovanju društva za osiguranje ličnu prodaju čini predstavljanje prodajne poruke osiguravača očekivanim korisnicima licem u lice. Prednost je u tome što je lična prodaja elastična, jer poruka može biti kreirana prema svakom osiguraniku. Isto tako, lična prodaja je opširna, jer omogućava predočavanje i objašnjavanje potpune prodajne poruke. Lična prodaja dobija svoje pravo značenje kada osiguravajuća kompanija ima konkurentske prednosti u osnovnim uslovima razvoja osiguranja, koji su pod njenim uticajem (razvijena mreža filijala, ekspozitura i poslovnica, efikasna

tehnologija rada na poslovima sa stanovništvom itd.) i kada osiguranik dolazi na šalter gde se susreće sa osobljem ili dolazi u kontakt sa zastupnikom na terenu, pri tome je uloga zaposlenih u osiguranju jedan od odlučujućih faktora plasmana usluga osiguranja.

U direktnom kontaktu sa osiguranikom postoje velike mogućnosti delovanja, sve one imaju značajan uticaj na promociju usluga osiguravajuće kompanije, kao što su:

- mogućnost potpunog zadovoljenja želja i potreba postojećih osiguranika i pridobijanje novih,
- pružanje saveta i pomoći osiguranicima (često se naglašava i savetovanje zaposlenih u osiguravajućoj organizaciji),
- uticanje na osiguranike u kod razmatranja vrsta osiguranja,
- stvaraju se dugoročni odnosi sa osiguranicima, poverenje i srdačnost,
- proučavanje osiguranika i izdvajanje potencijalnih osiguranika, uticaj na zadržavanje osiguranika i korišćenje saznanja u cilju unapređenja plasmana,
- korišćenje mogućnosti sugerisanja u slučaju neodlučnosti izbora proizvod za osiguranja ili rokova,
- uočavanje osobina zadovoljavajućih ili nezadovoljavajućih usluga kroz potrebe osiguranika, uz davanje inicijative za uvođenje novih ili odustajanje od postojećih usluga osiguranja,
- otkrivanje ili eliminisanje slabosti organizaciji pružanja usluga osiguranja,
- uočavanje i rad na razvijanju najboljih pristupa osiguranicima,
- primanje reklamacija i uticanje na otklanjanje njihovih uzroka.

Rad na terenu pruža i neke druge mogućnosti, osim što omogućava sprovođenje lične prodaje. Lična prezentacija i nastup su odraz unutrašnjeg stava, koji je vidljiv kroz ponašanje i pri tome se mnogo vodi računa u individualnom ličnom nastupu. Svakodnevni kontakt sa osiguranicima, upoznavanje sa njima i njihovim željama, omogućava osiguravaču da u saradnji sa drugim službama u osiguranju dođe

do značajnih podataka, koji su korisni u razvoju novih aktivnosti, u sprovođenju propagandnog osiguranja i stvaranje povoljne slike osiguravajućeg društva i slično. Značajna je i mogućnost širenja prodajnih informacija sistemom glasina, jer svaki osiguranik je mogući promoter osiguravajućeg društva. Da bi mogao uspešno obavljati zadatke lične prodaje, zaposleni u osiguranju moraju često delovati samoinicijativno i poznavati niz činjenica.

Važno je znati stanje na području osiguranja, celokupnu ponudu osiguravajuće kompanije i ponudu konkurentskih organizacija, osnovne osobine osiguranika, novosti u poslovanju osiguravajućeg društva sa privatnim sektorom, alternativna rešenja kada je osiguranik neodlučan u izboru i slično. Osiguravač mora znati kako da pristupi osiguraniku, vodi razgovor, otkriva prepreke i savladava ih, pruža informacije, uspešno zaključi posao i održava trajni poslovni odnos.

U praksi je uočeno da postoji značajna povezanost između materijalnog stimulisanja i motivisanosti za rad na poslovima osiguranja, pri čemu se postavlja pitanje nagrađvanja zaposlenih. Dok su zastupnici dobro stimulisani u procentima za veći obuhvat zaključenih osiguranja, zaposleni na šalterima primaju samo fiksni iznos ličnog dohotka. Mogu se navesti neki oblici stimulisanja zaposlenih na šalterima: varijabilni deo koji bi zavisio od ukupno izvršenih mesečnih uplata i isplata, stalna nadoknada troškova kojima se ispunjavaju zahtevi radnog mesta (npr. troškovi propisane odeće), posebni dodatak na uslove rada itd. Sistem raspodele mora stimulisati zaposlene na šalterima i odgovarajuće vrednovati njihov rad, učinjen u cilju poboljšanja lične prodaje.

U osiguravajućoj kompaniji jedan od važnijih kriterijuma za upešno plasiranje usluga osiguranja predstavlja veština prodavanja. Veština u prodavanju proizvoda osiguranja može se opisati kao primenjena psihologija na području prodaje usluga (Maričić, 1996: 47). Osnovne činjenice psihologije, koje su sastavni deo prakse prodaje i veštine prodavanja, mogu se prepoznati u sledećim pravilima:

- Osećaji su izvor saznanja,
- Ljudi se različito služe svojim osećajima,
- Ljudima je potrebno različito vreme da pribavljene utiske upoznaju i da dođu do zaključka,

- Ideje izazivaju i osećaje,
- Budući kupci izražavaju svoje stavove na razne načine.

Šalterski službenik i zastupnik predstavljaju osiguravajuću kompaniju u očima mnogobrojnih osiguranika i svaki oblik kontakta sa njima predstavlja istovremeno i kontakt osiguranika sa osiguravajućom organizacijom. Samim tim, uočava se značaj ove promocijske aktivnosti i mogućnosti, koje postoje u pravilnom izboru, stimulisanju i tretmanu osiguravača i njegovog posla u celini.

6.3.3. E - osiguranje

Elektronsko osiguranje ili skraćeno e-osiguranje odnosi se na prodaju osiguranja i njegov marketing pomoću Interneta. Početak razvoja internet osiguranja bio je u Americi, kada je 2000. godine putem online osiguranja kupljena polisa od autoodgovornosti osiguravača *Progressive*. Uspešnim poslovanjem u online osiguranju može se pohvaliti nemačka osiguravajuča kompanija *HUK 24 a.g.*, koja preko Interneta isključivo prodaje auto-osiguranje. Ipak se proces elektronskog poslovanja u društvima za osiguranje svodi na elektronsko prikupljanje i razmenu podataka između dobavljača i kupaca. Jedna od kočnica u širem razvoju elektronskog poslovanja u evropskom osiguranju predstavlja pretpostavka da je nizak prihod od online prodaje i da osiguranici još uvek oklevaju da kupuju osiguranje putem Internet tehnologije.

Elektronski poslovni modeli, koje osiguravajuća društva mogu da koriste u poslovanju, klasifikuju se u sledeće:

1. Web sajtovi osiguravača;
2. Point-of-sale portali;
3. Proizvodni portali;
4. Online risk marketi;
5. Internet posrednici u osiguranju;
6. Aukcije potražnje osiguranja (Documents tips, 2014).

Internet poslovni modeli mogu se primeniti na sledeće segmente Internet osiguranja:

a) online distribucija tradicionalnih i Internet proizvoda,

b) online marketing podrška,

c) online administracija (Documents tips, 2014).

Međutim, proizvode osiguranja nije moguće podjednako plasirati i koristiti na Internetu. Distribucija proizvoda kod kojih je prodaja putem e-osiguranja olakšana su obavezno osiguranje od odgovornosti, kasko osiguranje vozila, imovinska osiguranja, osiguranje domaćinstva, putna osiguranja, kao i određene vrste životni osiguranja. Sa druge strane još za neke proizvode nije rešena online prodaja osiguranja, u koje spadaju najveći broj životnih osiguranja, dobrovoljno penziona osiguranja, zatim zdravstveno osiguranje i još neka osiguranja komercijalnog karaktera. Marketinški gledano važno je da osiguravajuća kompanija prezentuje svoje proizvode na Internetu, bez obzira na mogućnost prodaje osiguranja online, pri čemu se brže upoznaju sa potrebama osiguranika radi poboljšanja kvaliteta usluge.

Prikaz 18 - Ponude proizvoda u E-osiguranju

Vrste osiguranja koje se mogu prodavati preko interneta	Vrste osiguranja koje se ne mogu prodavati preko interneta
➢ putničko osiguranje	◉ životno osiguranje
➢ auto-osiguranje	◉ penzijsko osiguranje
➢ osiguranje kuća i stanova	◉ zdravstveno osiguranje
➢ osiguranje domaćinstva	◉ komercijalna osiguranja
➢ ograničena životna osiguranja	

Izvor: Prezentacija Elektronsko osiguranje (2014). Preuzeto 10.06.2015., sa http://www.ekof.bg.ac.rs/wp-content/2014/EP-Elektronsko-osiguranje.ppt

69

Na prodaju online osiguranja utiču različiti faktori, među kojima su:

a. Složenost proizvoda i usluge osiguranja, naročito kupovine polise životnog osiguranja, gde se klijentu pružaju dodatna objašnjenja uz mnogobrojne savete koji se teško mogu dizajnirati i plasirati putem Interneta;
b. Zbog lakog pristupa Internetu moguća je dobra prodaja onih proizvoda osiguranja kod kojih su klijenti i osiguravajuće kompanije često u kontaktu. Međutim, kod zaključenja nekih vrsta osiguranja kontakat osiguranika i osiguravača odvija se jednom godišnje ili čak jednom u nekoliko godina;
c. Pošto se kod ugovaranja osiguranja odvijaju poverljive informacije ponekad ali i ponekad velike novčane transakcije ne postoji poverenje korisnika u sigurnost na Internetu;
d. Ponekad i nepostojanje zakonske regulative u nerazvijenim zemljama otežano je poslovanje u putem e-osiguranja, zbog propisanog obaveznog korišćenja elektronskog potpisa ili elektronskih sertifikata.

Rezultati uspešnog poslovanja u osiguranju pomoću Internet tehnologije ogledaju se u značajnom sniženju cena za poslovne procese, jer zbog direktnog kontakta osiguravača sa klijentom isključeni su troškovi za posrednike, isto tako se ostvaruje ušteda u vremenu ali i smanjenje broja zaposlenih kroz automatizaciju

procesa poslovanja na Internetu. E-osiguranje ujedno poboljšava korisnički servis kroz pružanje usluge osiguranicima u vidu brže informisanosti, bolje komunikacije i transparentnosti uslova poslovanja.

Važno je ukazati i na neke probleme u elektronskom osiguranju. Naime, klasičnim društvima za osiguravanje nelojalnu konkurenciju predstavljaju Internet osiguravaći koji nude proizvode po znatno nižim cenama, pri čemu se umanjuje njegov kvalitet. Kroz internacionalizaciju poslova osiguranja na elektronskom tržištu korisnici osiguranja nemaju uvek podjednaku sigurnost i zaštitu od prevara. Ipak, jedna od glavnih odlika osiguravajućih društava jeste konzervativna i tradicionalna hijerarhijska struktura što otežava implementaciju novih modela poslovanja (Documents tips, 2014).

6.4. Značaj upravljanja i unapređivanja imidža osiguravajuće kompanije

Osiguravajuća kompanija gradi i razvija svoj imidž, koji predstavlja realnost i jedinstvenost organizacije u ostvarivanju svog cilja. Postoje brojni faktori koji doprinose izgrađivanju imidža društva za osiguranje, kojim se saopštava konkretna poruka kod pružanja usluga osiguranja.

Imidž koji kreira uslužna kompanija u svom okruženju, uveliko će biti determinisan prirodom tih usluga, organizacijom u dužem periodu kompanije, kulturom i njenim članstvom, kao i tržišnim segmentom. U dužem vremenskom periodu, ovo će biti skoro isključive determinante imidža. Preduzimajući specifične akcije komuniciranja i utičući neposredno na različite aspekte imidž kompanije, menadžment može ojačati i pojasniti imidž i tako uticati na ponašanje ljudi (Ljubojević, 2001: 363).

Kod eksterne komunikacije osiguravajućeg društva sa okruženjem najviše se vodi računa o sledećim faktorima:

1. postojeći i/ili potencijalni osiguranik,
2. kolektivni identitet osiguravača,
3. obuhvat ponuđenih usluga osiguranja,
4. naziv i natpis društva za osiguranje,
5. okruženje i konkurencija,
6. osoblje - znanje i kvalitet pružene usluge osiguranja,
7. brza sredstva za komunikaciju (informisanost),
8. reklame, prospekti i logotip osiguravača.

Efikasnije i uspešnije upravljanje imidžom, kao procesom koji se odvija u kontinuitetu, postiže se preko svih vidova komunikacija. Komponente, na kojima se zasniva imidž osiguravajuće organizacije, ogledaju se kroz strategiju, filozofiju, kulturu i organizacioni dizajn. Predstavljanje na tržištu ili pozicioniranje usluge osiguranja zahteva sredstva pomoću kojih osiguravajuć kompanija ispunjava ciljeve u svom poslovanju.

Uspešno upravljanje imidžom zahteva ciljno usmerenu regrutaciju osiguranika, korisnika osiguranja, kadrova i drugih vlasnika resursa. Postoji više oblasti gde imidž može naći svoju primenu, među kojima se izdvajaju četiri glavna područja, a to su:

1. Strateško pozicioniranje;
2. Uspešna penetracija tržišta;
3. Omogućavanje pristupa različitim resursima i nižim troškovima;
4. Fokusiranje na ponašanje koje povećava motivaciju i produktivnost (Ljubojević, 2001: 364).

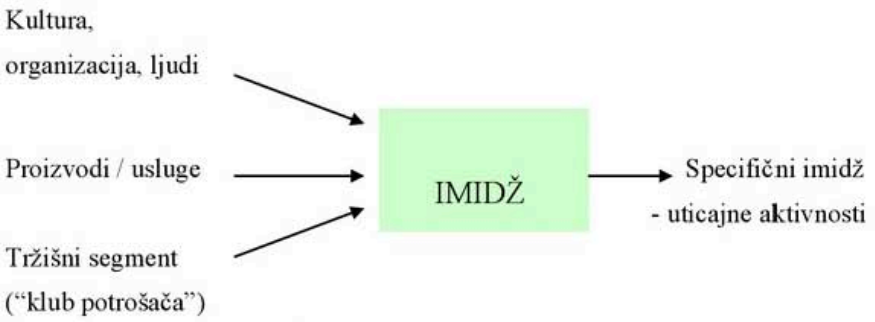
Povoljan imidž omogućava društvu za osiguranje da lakše privuče kreativne kadrove, lakše regrutuje zaposlene, kao i da ostvari veći profit i time poveća vrednost kompanije. Za osiguravača, povoljan i poznat imidž predstavlja dobru organizaciju i efikasnu komunikaciju sa osiguranicima, kao i značajan uticaj na očekivanja korisnika osiguranja. Naime, pomoću imidža osiguravajuće organizacije saopštavaju očekivanja i mogućnosti koje pruža osiguranje zajedno sa eksternim marketing aktivnostima kao što su propaganda, lična prodaja i odnosi sa javnošću. Imidž ima značajan uticaj na tržišne komunikacije, word-of-mounth, pri čemu pruža mogućnost da se provere prikupljene informacije.

Za razliku od povoljnog imidža, postoji neutralan i nepoznat imidž koji nema nikakav uticaj na osiguranika, dok nepovoljan imidž predstavlja suprotnost jer čini osiguranika nezadovoljnim u načinu pružene usluge osiguranja.

Osnovna pretpostavka izgrađivanja i unapređenja imidža osiguravajuće kompanije jeste poverenje osiguranika. Pošto je poverenje zasnovano na iskustvu i očekivanjima, koja su ostvarena u vidu tehničkog i funkcionalnog kvaliteta usluge osiguranja, ono utiče da osiguranici stvore realnu sliku o osiguranju. Pri tome, imidž kompanije dobija uslužni kvalitet koji se može unaprediti ili povećati. Često povoljan imidž može da ublaži neke probleme koji se javljaju privremeno kod tehničke i funkcionalne prirode kvaliteta, ali ukoliko problemi postanu trajni dešava se suprotan efekat i umanjenja rezultata kod reklamnih aktivnosti (Kalinić, 1982: 162).

U okviru menadžmenta osiguravajućeg društva važno je analizirati i interni uticaj imidža. Kada je imidž osiguravača manje jasan i konkretan, onda je veća verovatnoća da će imati negativan uticaj na rad i ponašanje zaposlenih. Na taj način, može negativno da utiče i na odnose sa osiguranicima, kao i na kvalitet pružanja usluge osiguranja. Sa druge strane, povoljan imidž osiguravajuće organizacije sa kvalitetnom uslugom pokazuje jasno izražene interne vrednosti, koji utiču na jačanje pozitivnih stavova u vezi sa obuhvatom posla između zaposlenih. Menadžment mora voditi računa o karakteru imidža u skladu sa vremenom i zahtevima tržišta i osiguranika. Jasno je da imidž predstavlja realnost, zbog toga se programi razvoja i unapređenja imidža obavezno moraju zasnivati na realnim i iskustvenim osnovama i analizama rezultata istraživanja.

Slika 15 - Determinante imidža



Izvor: Ljubojević Č. (2001). Menadžment i marketing usluga. str.271.

Stvaranje imidža i upravljanje reputacijom zahteva kreativnost menadžmenta osiguravajuće kompanije i njegovu ciljnu opredeljenost, čime se stvara pozitivan i prepoznatljiv imidž koji ne nastaje slučajno.

Imidž predstavlja samo sliku koje se predstavlja stvarnost. Dakle, imidž nije ono što osiguravajuća kompanija saopštava, a da u stvari ne odgovara realnosti. Ukoliko se isključivo putem tržišne komunikacije osiguravač pokušava popraviti imidž moguće je da će, kao rezultat toga, biti još više pogoršan njegov imidž. Tada je potrebno analizirati samu prirodu problema i nakon toga preduzeti akcije u oblasti unapređenja komunikacije u tom tržišnom segmentu. Ako je imidž lažan, a performansa dobra, greška je u postojanju loše komunikacije. U slučaju da je imidž istinit i odražava lošu performansu, greška se može lako pronaći u lošim menadžerima. Ukoliko postoji ozbiljan problem koji je vezan za imidž, samo ozbiljne akcije mogu pomoći. Ozbiljni problemi sa performansom firme koji se ogledaju kroz tehnički i/ili funkcionalni kvalitet, prouzrokovaće probleme imidža. Neophodne su interne akcije koje unapređuju performansu organizacije kako bi se unapredio imidž. Kada je imidž nepovoljan, postoji verovatnoća da su iskustva osiguranika loša. Uvek kada tržišna komunikacija nije u skladu sa realnošću, tada realnost pobeđuje i katastrofalno utiče imidž na osiguravajuće kompanije.

Upravljanje imidžom i reputacijom postiže se pomoću dva primarna cilja. Prvi cilj odnosi se na kreiranje 'namernog imidža' u svesti osiguranika; gde je uključeno kreiranje i upoznavanje osiguranika sa imenom osiguravača, kao i neposredna

identifikacija oblasti i vrste pruženih usluga osiguranja. Drugi cilj se odnosi na kreiranje povoljne reputacije kod osiguranika, pri čemu se kod kvalitetne reputcije može brže i lakše stvoriti imidž osiguravača.

Poseban segment unapređivanja i upravljanja imidžom ponekad predstavlja problem za menadžment osiguravajućeg društva, jer on postoji na različitim nivoima organizcije (Knežević, 2005: 145). Na primer, osiguravajuće organizacije imaju mnogo glavnih filijala i filijala, ekspozitura i poslovnica u kojima pružaju usluge osiguranja na više geografski raspoređenih mesta. Tako da svaka filijala ili ekspozitura ima dva ili više nivoa imidža, a to može biti lokalni, zatim korporativni imidž i slično. Na lokalnom i organizacionom nivou postoje međusobni odnosi između ovih imidža, ali sa stanovišta menadžmenta često se postavlja pitanje usklađivanja njihovih odnosa u cilju ostvarenja poslovnog uspeha.

Osiguravajuća organizacija kroz koordiniranu kampanju izgradnje imidža može da stvori snažan imidž, ukoliko kampanja obuhvata formalni komunikacioni sistem – ime, logotip, odnose sa javnošću i propagandu. Uspešno postavljena reklamna kampanja pretpostavlja da menadžment osiguravajuće organizacije ima informacije o stavovima i potrebama osiguranika. Drugim rečima, postoji povratna sprega između osiguranika i osguravača, kao izvestan vid komunikacije koja se neguje i održava u kontinuitetu poslovanja društva za osiguranje.

Naspram savremenijeg načina prezentacije u poslovanju i obim tržišnih promena osiguravajućih društva je različit, bilo da se osiguranje kao delatnost posmatra u celini, bilo da se analiziraju pojedine vrste osiguranja, grupe osiguranika i načini prodaje. Iz tog razloga se moraju uzeti u obzir različita stanovišta prilikom vrednovanja dosadašnjih kao i procenjivanja budućih učinaka poslovanja tržišta osiguranja, kako u regionu tako i u zemljama Evropske unije. U okviru evropskog unutrašnjeg tržišta osiguranja dolazi do pojačanog nadmetanja jer se ukidanjem granica između zemalja članica povećava broj i osiguravajućih kompanija i korisnika osiguravajućih usluga. Isto tako se dobija na širini zbog raznovrsnosti u ponudama proizvoda i traženih usluga osiguranja. Dakle, na tržištu se dešavaju promene u odnosu između cene i koristi kod osiguravajućih poslova, povećava se ekonomišnost i proizvodnosti, menjaju se radni postupci koji prate poslovanje i uvode novine u oblikovanju proizvoda osiguranja (Žarković, 2007: 84).

U svakom slučaju, u ovom prostoru osiguravači mogu nuditi usluge svim strankama tj. osiguranicima, a samim tim i stranke mogu zahtevati zaštitu od svih osiguravača. Dok se posrednici i zastupnici osiguranja mogu, po želji, pojavljivati između svih stranaka i svih osiguravača. U tom smislu, prostorna oblast nadmetanja značajno je proširena sa pojedinačnog, domaćeg tržišta na regionalno ali isto tako i na evropsko tržište osiguranja.

ZAKLjUČAK

ZAKLjUČNA RAZMATRANJA

Delatnost osiguranja specifična je u odnosu na druge delatnosti, jer se ogleda u zaštiti od budućih rizika, a pokriće rizika se postiže ujedinjavanjem mnogobrojnih po pravilu i mogućnosti nastanka istovrsnih rizika. Tako sama delatnost osiguranja počiva na načelu solidarnosti i uzajamnosti zaštite od određenih opasnosti. Sredstava prikupljena od osiguranika, u tako reći beskrajno malim iznosima i velikom broju dobijaju vid krupnih novčanih sredstava i tako stvoreni prihod, koje se akumulira prodajom osiguranja, osiguravajuća društva koriste za izvršavanje svojih obaveza prema osiguranicima kada nastane osigurani nepovoljni događaj.

Sama delatnost osiguranja je izvan materijalne proizvodnje i odvija se u sferi finansijskog prometa, pri čemu se znatan deo sredstava sa kojima društvo za osiguranje raspolaže, odvaja u fondove iz kojih se naknađuju uništena i oštećena materjalna dobra. Zbog svoje prirode u poslovima osiguranja prihoduju se velika finansijska sredstva, koja su slobodna u određenom roku i to sve dotle dok ne dođe do osiguranog slučaja. Ta sredstava moraju biti u obrtu, iz prostog razloga da ne bi bila podložna inflatornom obezvređivanju i da bi se sačuvala u realnoj veličini i još povrh toga donela profit.

Najprihvatljiviji način da države Jugoistočne Evrope nađu svoje mesto među razvijenim državama Evropske Unije ili sveta jeste da olakšaju i liberalizuju strane investicije, bez obira u kom one obliku bile. Osiguranje predstavlja vrstu usluge u finansijskom sektoru, pa bi mnogi rekli da u takvom obliku nije adekvatan za privredu u ovakvom stanju, jer im je osnovni cilj akumulirati sredstva od ljudi i od preduzeća koja se nadaju ulaganju.

Osnovna pokretačka snaga ekonomija zemalja koje su u tranziciji ogleda se u stranim direktnim investicijama. Glavni model ulaganja kapitala na tržište predstvljaju greenfield investicije pogotovu u regionu Jugoistočne Evrope. Ovaj najpoželjniji oblik ulaganja akumuliranih sredstava je pogodan u periodu kad tranzicija već odmakne, što se ogleda u stabilizaciji tržišta, uređenijem zakonodavstvu, kontroli kvaliteta i nivoa

usluga uz generalno smanjenje rizika. U toj fazi razvoja privrede najveće privatizacije su završene.

Detaljna analiza, dobra kontrola i dosledno zakonodavstvo doprinosi privrednom razvoju tj korist od ulaganja osiguravajućih kompanija može biti višestruka. Može se reći da njihovo poslovanje po našu privredu može predstavljati most kojim se sredstva i slivaju u države domaćine investicija, kao i odliv naših proizvoda, ljudstva i usluga u zemlje iz kojih dolaze strani osiguravači. Osiguranje stranih ulaganja drugih investitora koji dolaze i koji imaju poverenja u ove kompanije, takođe je povoljno za sveukupnu ekonomsku situaciju. Ipak, analizom tržišta osiguranja u Srbiji i zemljama u tranziciji ukazalo se na međuzavisnost razvoja osiguranja i privrednog razvoja, kao i da postoji poverenje kod stranih investitora koji imaju kapital i novac, što je pozitivno, ali i nameru da maksimiziraju profit, što opet može biti negativno i kontraproduktivno, što je već bio slučaj. Zbog toga treba postupati veoma oprezno, dati dovoljno prostora da se investicije ostvare, ponuditi racionalno ono od čega se može imati koristi, ali isto tako ne treba preterano biti izložen njihovim zahtevima i previše ih pritisnuti pravilima da ne bi otišli i povukli svoje planove za investiranje.

Republika Srbija je, poboljšanjem uslova za privlačenje stranih investicija, unapredila stvaranje kvalitetnog i stabilnog investicionog ambijenta, ali su predispozicije za napredak i ulaganje nedovoljne i neidealne, naročito u uslovima svetske ekonomske krize. To ukazuje i na mogućnost neravnomernog razvoja određenih vrsta osiguranja u odnosu na potencijal stranog kapitala i potrebe domaćeg tržišta.

Razvoj tržišta osiguranja pod uticajem stranih osiguravača je očigledan. Novi proizvodi, novi načini prodaje osiguranja kao i sve veća sredstva koja se prihoduju na tržištu upotpunjuju ovakve tvrdnje. Potvrdjujemo činjenicu da je naše tržište osiguranja jedno od najatraktivnijih za ulaganja poredeći nas sa tržištima zemalja u tranziciji tj zemalja jugoistočne Evrope. Doprinos stranih osiguravača je nemerljiv kada se govori o napretku i povezivanju našeg tržišta sa ostalim razvijenijim tržištima osiguranja. Ovakve tvrdnje se ne ogledaju samo kroz direktnu prodaju usluga osiguranja već je značajna promocija osiguravajućih usluga. Uloga promocije u osiguranju je u tome da se razvijaju potrebe, povećava potražnja i korišćenje usluga

osiguranja, a time se postiže i efikasnije poslovanje osiguravajuće organizacije. Samim tim, nameće se činjenica da se pojedine marketing aktivnosti u osiguranju obrađuju detaljnije, a posebno ekonomska propaganda koja se zasniva na analizi stanja i istraživanja tržišta osiguranja. Uspešno obavljeni zadaci i ostvarenje cilja pomoću promocijskih aktivnosti podrazumeva prikupljanje finansijskih sredstava, koja se koriste prema potrebi i ulažu u konkretne svrhe osiguravajućih usluga. Pri tome je važno naglasiti značaj unapređenja prodaje usmerenog na zaposlene u osiguranju koji rade na plasmanu usluga osiguranja. Njihovo konstantno informisanje, motivisanje i savetovanje povećava znanje i utiče na inicijativu zaposlenih da se poveća uspešnost i radna atmosfera, kao i takmičarski duh u odnosu na konkurenciju. Sa aspekta unapređenja prodaje usluge osiguranja, koje je usmereno na mesto prodaje, posmatra se karakter i svrha informacije, podsticaj na osiguranje i podsećanje na korist pružene usluge.

Povećanje učešća ostvaruje se uz pomoć dobre informisanosti o željama, potrebama i mogućnostima osiguranika. Za zadovoljenje ostalih, vrlo brojnih potreba koje osiguranik može odgađati ili ostaviti nepokrivene osiguranjem, treba prići osiguraniku i razvijati njegove potrebe, voditi ga do potrošnje odnosno kupovine pružene usluge osiguranja. Promocijskim miksom prezentuje se osiguraniku, na što pristupačniji način, vrlo širok izbor mogućnosti pružanja usluga osiguranja, uz isticanje preventive kojom se na efikasan način može smanjiti broj šteta osiguranika privatnog i društvenog sektora. Iz toga proizlazi nastojanje da se uz što niža ulaganja ispune minimalni zahtevi iz važeće Zakonske regulative. Međutim, ispunjenjem tih zahteva, pored povećanja bezbednosti i osiguranosti mogu se ostvariti znatne uštede na troškovima osiguranja, kako kroz niže premijske stope tako i kroz razne popuste na premiju osiguranja, koji se odobravaju za primenu savremenih tehnologija. Svaka osiguravajuća organizacija neprestano radi na stvaranju i usavršavanju vizuelne slike, ličnog identiteta putem znaka ili simbola, pakovanju i opremanju uz koje se prodaje sama usluga osiguranja. Na taj način, ove aktivnosti postižu značajan komunikacijski efekat kojim se stvara prednost u konkurentnom okruženju.

Iz navedenih razmatranja može se zaključiti da se svake godine nastavlja nadogradnja interne organizacije osiguravajućeg društva, kojom se odgovara na promene odnosno kretanja na tržištu osiguranja. Rezultati, koji se postižu u

određenom periodu, pokazuju koliko je usvojena koncepcija bila ispravna i potreba da se održi ili razvija, kako bi doprinela upešnom poslovanju osiguravajuće organizacije. Od tog uspeha, od strategijskog upravljanja rizicima, pa sve do nivoa organizovanosti osiguravajuće kompanije, te klime i kulture organizacije zavisi i ostvareni profit i uspešnost.

Republika Srbija i Republika Slovenija, kao zemlje obuhvaćene analizom, imaju osiguravajuća društva u domaćoj strukturi vlasništva koja imaju značajan tržišni udeo. Ovo se odnosi na Zavarovalnicu Triglav a.d. (u Sloveniji) i na Dunav osiguranje a.d.o. (u Srbiji). Na ovaj način je sačuvan deo tržišnog udela u sektoru osiguranja pod kontrolom države i očuvanje kapitala u okviru daljih plasmana u zemlji.

Jedna od značajnih regulativa tržišta osiguranja jeste ulaganje i upravljanje akumuliranim sredstvima kao jedna od osnovnih misija osiguravajućih društava kod nas i u svetu. Svaka država u svojoj zakonskoj regulativi tržišta osiguranja striktno definiše ulaganja, kao vid zaštite domaće ekonomije. Ovo se prevashodno odnosi na značajna akumulirana sredstva različitih fondova osiguranja.

Postavljenja generalna hipoteza je potvrđena u celosti, pomoću posebnih hipoteza, na osnovu sledećeg:

a) Prema strukturi vlasništva najveći broj osiguravajućih društava koja su u stranom vlasništvu uvode novine u poslovanju kroz nove proizvode i nove kanale prodaje, uz glavni interes realizaciju profita;

b) Razvojem tržišta osiguranja kroz inovativni pristup prodaje osiguranja strani osiguravači pristupaju osiguranicima pažljivo, prateći njihove potrebe pružanjem ponuda osiguranja i efikasnom naknadom štete, pri čemu se razvija bolja saradnja i poverenje klijenata;

c) Poslovanje osiguravajućih društava u Srbiji i ostalim zemljama u tranziciji je pod nadzorom državnih organa što je u svakoj zemlji regulisano zakonskim okvirima;

d) U privredama zemalja regiona i članica EU, koje su prošle period tranzicije bolje je organizovan sektor osiguranja zbog razvijeniji ekonomsko-tržišne sisteme i veći životni standard stanovništva. Za razliku od zemalja u razvoju, koje su prošle kroz tranzicione promene imaju slabo razvijena tržišta osiguranja uz težnju da se

uspostavi bolja kontrola poslovanja osiguravača, smanji uticaj nelojalne konkurencije i poveća podsticaj stanovništva kod zaključivanja osiguranja;

e) Kroz poslovanje bilo stranih ili domaćih privatnih ili društvenih/državnih osiguravajućih kompanija obezbeđuju se finansijska sredstva koja se na adekvatan način raspoređuju kako radi očuvanja solventnosti tako i unosnim plasmanima na tržištu kapitala;

f) Pozicija domaćih osiguravajućih društava ostaje nepromenjena, u nekim zemljama regiona i u Srbiji, odnosno očuvan je liderski status na nacionalnim tržištima osiguranja pri čemu se čuvaju interesi zemlje i ostvaruju finansijska sredstva usmerena za razvoj domaće privrede.

Strana ulaganja u osiguranje su u direktnoj srazmeri sa mogućnostima i zakonskom regulativom ulaganja akumuliranih sredstava, kao i nivoom razvijenosti same privrede. Ako se za trenutak zanemare domaća preduzeća i njihova aktivnost, uticaj stranih ulaganja na razvojni trend osiguranja daće izuzetan doprinos, koji će se ogledati kroz uvođenje novih proizvoda, podizanje nivoa usluga i jačanje konkurentnosti. S obzirom na potencijal domaćeg tržišta, aktivnosti stranih ulaganja, njihovo regulisanje i sigurnost plasmana sredstava predstavljaće značajan doprinos sveukupnom razvoju privrede, pa time i osiguranja.

LITERATURA

Knjige, članci i naučni radovi:

1. Agencija Crne Gore, za promociju stranih investicija. (2013). *Strategija privlačenja stranih direktnih investicija 2013-2015*. Podgorica: Vlada Crne Gore.
2. Andrews, R. K. (1987). *The Concept of Corporate Strategy (Third Edition)*. Illnois: Irwin Homewood.
3. Andrijašević, O. (2015). *Industrija osiguranja Stvoriti lojalnog potrošača.* SO br.3./V. Beograd: Tectus.
4. Aon Re, CEE. (2005). *Prezentacija Modeliranje u reosiguranju.* Novi Sad
5. Aon, Limited. (2005). *Prezentacija Svetsko tržište osiguranja i reosiguranja*. Novi Sad.
6. Aon, Limited. (2005). *Prezentacija Uloga brokera u osiguranju.* Novi Sad.
7. Babić, B. (2015). *Croatia Osiguranje trećinu novozaposlenih lani preotela konkurenciji*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.poslovni.hr/trzista/co-trecinu-novozaposlenih-lani-preotela-konkurenciji
8. Balkans, Aljazeera (2014). *Bolne uspomene na zemljotres u Turskoj*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.balkans.aljazeera.net/vijesti/bolne-uspomene-na-zemljotres-u-turskoj
9. Balkans, Aljazeera. (2014). *Stotine povređenih u zemljotresu*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.naslovi.net/2014-05-24/al-jazeera/turska-stotine-povrijedjenih-u-zemljotresu
10. Barać, S., Stakić, B. (2007). *Osnovi ekonomije*. Beograd: Univerzitet Singidunum.
11. Begović, B., Mijatović, B., Paunović, M., Popović, D. (2008). *Grinfild strane direktne investicije u Srbiji.* Beograd: Centar za liberalno-demokratske studije.
12. BIF. (2014). *Generali osiguranje Srbija novo poslovno ime Delta Generali osiguranja*. Preuzeto 10.06.2016., sa http://www.bif.rs/generali-osiguranje-srbija-novo-poslovno-ime-delta-generali-osiguranja
13. Bizlife. (2012). *Ko ima najviši bruto društveni proizvod.* Preuzeto 28.03.2016., sa http://www.bizlife.rs/vesti/ko-ima-najvisi-bruto-drustveni-proizvod
14. Blic. (2012). *Požari u Crnoj Gori, BiH i Hrvatskoj*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.blic.rs/vesti/hronika/pozari-u-crnoj-gori-bih-i-hrvatskoj

15. BMI, Research. (2016). *France Insurance Report*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.store.bmiresearch.com/germany-insurance-report.html
16. BMI, Research. (2016). *Germany Insurance Report*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.store.bmiresearch.com/germany-insurance-report.html
17. BMI, Research. (2016*). United Kingdom Insurance Report*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.store.bmiresearch.com/germany-insurance-report.html
18. Boljanović, S. (2013). *Komparativna analiza uticaja stranih direktnih investicija na strukturu i specijalizaciju srpskog i mađarskog izvoza*. Preuzeto 31.05.2016., sa http://www.eknfak.ni.ac.rs/Ekonomske-teme/et2013-1.pdf
19. Božidarević, D., Salai, S. (1992). *Istraživanje tržišta - informaciona osnova marketing menadžmenta*. Beograd: Savremena administracija.
20. Brzaković, T. (2007). *Tržište kapitala Teorija i praksa*. Beograd: Čugura print.
21. Centar za ekonomska istraživanja. (2001). *Globalizacija i tranzicija*. Zbornik radova. Beograd: Institut društvenih nauka.
22. Dašić, D. (2005). *Principi internacionalne ekonomije*. Beograd: Univerzitet Braća Karić.
23. DDOR Novi Sad a.d. o. (1996). *Priručnik za praksu u osiguranju i reosiguranju.* Novi Sad: Financing centar.
24. DDOR Novi Sad a.d.o. (2004). *Prezentacija Akvizicija osiguranja.* Subotica: DDOR Novi Sad a.d.o.
25. DDOR Novi Sad a.d.o. (2012). *Istorija DDOR Novi Sad osiguranje*. Preuzeto 10.06.2016., sa http://www.ddor.rs/o-nama/istorija
26. Dinić, M., Dinić, N. (2015). *Kreiranje produkata životnog osiguranja Klijent je centar sveta*. SO br.6./V. Beograd: Tectus.
27. Documents, tips. (2014). *E-osiguranje*. Preuzeto 10.06.2016., sa http://www.documents.tips/documents/e-osiguranje.html
28. Dorfman, M. (1998). *Introduction to Risk Management and Insurance (Sixth Edition).* New Jersey: Prentice Hall Upper Saddle River.
29. Drašković, V. (2015). *Ambijent niskih prinosa i investiciona politika osiguravajućih društava u Srbiji Diversifikacija ulaganja neophodna.* SO br.7-8./V. Beograd: Tectus.
30. Drucker, P. (1996). *Inovacije i preduzetništvo*. Beograd: Grmeč.

31. Đurić, Z., Jovanović Z. (2015). *Izazovi u primeni Direktive o Solventnosti II u Srbiji*. Preuzeto 20.06.2016., sa http://www.erevija.org/articl.php=179
32. Edvardsson, B., Olsson, J. (1996) *Key concepst in new service development*. Service Industries Journal.
33. eKapija. (2015). *Devet godina uspeha i odgovornog poslovanja Uniqa osiguranja u Srbiji*. Preuzeto 10.06.2016., sa http://www.ekapija.com/website/sr/Devet-godina-uspeha-i-odgovornog-poslovanja-UNIQA-osiguranja-u-Srbiji
34. Ekonomski fakultet. (2013). *Elektonsko poslovanje*. Preuzeto 10.06.2016., sa http://www.ekof.bg.ac.rs/wp-content/uploads/EP-Elektronsko-osiguranje.ppt
35. Expatica. (2012). *Getting healthcare in Switzerland*. Preuzeto 10.06.2016., sa http://www.expatica.com/ch/healthcare/Getting-healthcare-in-Switzerland.html
36. Filipović, Z. (2015). *Pravci razvoja i implikacije katastrofalnih šteta od poplava na imovinska osiguranja u regionu*. 26. susret osiguravača i reosiguravača. Sarajevo: SorS.
37. Galbraith, J. R. (2002). *Organizing to deliver solutions*. Organizational Dynamics.
38. Građanski, list. (2009). *Osiguranjem lekara do kvalitetnije usluge*. Preuzeto 10.05.2016., sa http://www.reosiguranje.com/vesti/358-osiguranjem-lekara-do-kvalitetnije-usluge.html
39. Grupa autora. (2002). *Strategija privrednog razvoja Srbije do 2010. godine*. Beograd: Ministarstvo za nauku, tehnologije i razvoj.
40. Hearth. D., Zaima, J. K. (1998). *Contemporary Investments: Security and Portfolio Analysis (Second Edition)*. Orlando: Harcourt Brace & Company.
41. Insurance, Europe. (2015). *The benefits of insurance*. Preuzeto 05.06.2016., sa http://www.insuranceeurope.eu
42. Insurance, Europe. (2016). *Annual Report 2015–2016*. Brisel. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.insuranceeurope.eu
43. Ivanjko, Š. (2014). *Posrednici i zastupnici u osiguranju Zakonodavni okviri u regionu*. SO br.10./IV. Beograd: Tectus.
44. Jakopin, E. (2002). *Razvojni prioriteti Srbije u 2003. godini – konkurentnost, preduzetništvo i regionalni razvoj*. Naučni skup: Institucionalna rešenja i tranzicioni procesi u Srbiji, Kragujevac: Ekonomski fakultet Univerzitet u Kragujevcu.

45. Jeremić, Lj. (2010). *Istraživanje tržišta i prodaja osiguranja*. Beograd: Univerzitet Singidunum.
46. Jeremić, Lj., Paunović, M. (2011). *Komparativna analiza tržišta osiguranja u Evropskoj Uniji, Srbiji i državama u regionu*. Vol.8/No.1. Beograd: Singidunum Revija.
47. Jeremić, Z. (2004). *Perspektive razvoja finansijskog tržišta Srbije*. Zbornik radova sa savetovanja Miločerski ekonomski forum 2004. Beograd: Savez ekonomista Srbije.
48. Jovanović, P. (2004). *Upravljanje investicijama.* Beograd: Grafoslog.
49. Kalinić, V. (1982). *Marketing logistika.* Subotica: Ekonomski fakultet Subotica.
50. Kalinić, V., Roca, B. (2000). *Menadžment trgovinskih preduzeća*. Subotica: Ekonomski fakultet.
51. Keegan, W. (1992). *Marketing*. New York: Englewood Cliffts The Prentice Hall.
52. Knežević, A. (2005). *Primena SWOT analize u tržišnom pozicioniranju proizvoda osiguranja*. Magistarski rad. Subotica: Ekonomski fakultet Subotica.
53. Kočović, J. (2004). *Stanje i perspektive osiguranja na u Srbiji i Crnoj Gori*. Zbornik radova sa I međunarodnog simpozijuma: Privatizacija i perspektive osiguranja u zemljama u tranziciji. NICEF. Beograd: Ekonomski fakultet.
54. Kočović, J. (2012). *Prezentacija Trendovi u razvoju srpskog tržišta osiguranja u poslednjoj dekadi*. Beograd: Ekonomski fakultet Beograd.
55. Kočović, J. (2012). *Prezentacija Institucionalni investitori.* Beograd: Ekonomski fakultet Beograd.
56. Kočović, J., Paunović, B., Randelović, S. (2015). *Prezentacija upravljanje katastrofalnim rizicima i održivi razvoj*. XIII međunarodni simpozijum iz osiguranja. Aranđelovac.
57. Kočović, J., Šulejić, P. (2006). *Osiguranje*. Beograd: Ekonomski fakultet Beograd.
58. Kotler, P. (1999). *Marketing Menadžment*. Zagreb: Informator.
59. Kovačević, R. (1998). *Međunarodno kretanje kapitala i svetska trgovina.* Beograd: Savremene tendencije.
60. Kurir. (2011). *Zemljotres od 5.6 stepeni pogodio Tursku*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.kurir.rs/zemljotres-od-56-stepeni-pogodio-tursku

61. Lakić, S. (2015). *Dolar dominira, za pola godine ojačao 20 odsto u odnosu na dinar*. Preuzeto 10.03.2016., sa http://www.24sata.rs/dolar-dominira-za-pola-godine-ojačao-20-odsto-u-odnosu-na-dinar
62. Leonard, D. (2004). *Vodič kroz Evropsku uniju*. Beograd: Narodna knjiga.
63. Ljubojević, Č. (2001). *Menadžment i marketing usluga.* Beograd: Želind.
64. Maričić, B. (1996). *Ponašanje potrošača*. Beograd: Savremena administracija.
65. Marović, B. (1997). *Osiguranje*. Novi Sad: Mala knjiga.
66. Marović, B., Kuzmanović, B., Njegomir, V. (2009). *Osnovi osiguranja i reosiguranja,* Beograd: Princip pres.
67. Marović, B., Žarković, N. (2002). *Jugoslovensko osiguranje i integracioni proces u Evropi.* Preuzeto 10.03.2016., sa http://www.erevija.org/autor.php=62
68. Marović, B., Žarković, N. (2002). *Leksikon osiguranja DDOR Novi Sad.* Novi Sad: Budućnost.
69. Mašić, B. (1996). *Strategijski menadžment*. Beograd: BK Institut.
70. Milenković, N. (2014). *Zakon o računovodstvu*. Preuzeto 20.06.2016., sa http://www.kapitalmagazin.rs/zakon-o-racunovodstvu
71. Milisavljević, M. (1996). *Marketing*. Beograd: Savremena administracija.
72. Mišić, D. (1985). *Investicije i privredni razvoj*. Beograd: Naučna knjiga.
73. Mitić, B. (2003). *Trendovi i perspektive globalnih investicionih tokova.* Beograd: Ekonomski fakultet.
74. Mondo. (2006). *Slovenački Triglav kupio Kopaonik osiguranje*. Preuzeto 10.06.2016., sa http://www.mondo.rs/a31757/Info/Drustvo/Slovenacki-Triglav-kupio-Kopaonik-siguranje.html
75. Mrkšić, D. (1990). *Osiguranje u teoriji i praksi.* Novi Sad: Alef.
76. Neubauer, E., Njegovan, Z. (2003). *Methodology for Strategic Action Planning.* Municipal Support Program Eastern Serbia EAR GTZ. Zaječar: Fideco & Associates.
77. Njegomir, V. (2014). *Ekonomski i socijalni efekti osiguranja*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://centarzaosiguranje.com/2014/ekonomski-i-socijalni-efekti-osiguranja-dr-vladimir-njegomir.pdf
78. Njegomir, V. (2014). *Struktuiranje reosiguranja Efikasno upravljanje rizicima.* SO br.10./IV. Beograd: Tectus.

79. Njegomir, V. (2015). *Inovativnost u osiguranju Pokretač razvoja i uspeha*. SO br.1-2./V. Beograd: Tectus.
80. Njegomir, V. (2015). *Pregled poslovanja osiguravača i reosiguravača u svetu I dalje obazrivi prilikom investiranja.* SO br.12/V. Beograd: Tectus.
81. Pak, J. (2011). *Pravo osiguranja.* Beograd: Univerzitet Singidunum.
82. Pak, J. (2011). *Značaj životnih osiguranja za materijanu sigurnost u starosti*. Zbornik radova Promene u pravu osiguranja Srbije u okviru evropskog razvoja prava osiguranja. Savetovanje Palić. Beograd: Udruženje za pravo osiguranja Srbije.
83. Petraković, D. (2005). *Perspektive razvoja tržišta osiguranja u Srbiji i Crnoj Gori.* Zbornik radova Strategija konkurentnosti Srbije 2005. - 2010. Kopaonik biznis forum 2005. Beograd: Savez ekonomista Srbije.
84. Radenković-Jocić, D. (1995). *Strane investicije u zemljama u tranziciji*. Beograd: Prosveta.
85. Renovica, R. (2010). *Tehnologija osiguranja*, Beograd: Univerzitet Singidunum.
86. *Rezultati poslovanja organizacija za osiguranje i reosiguranje*. (2004). Beograd: Udruženje osiguravajućih organizacija Srbije i Crne Gore.
87. Ristić, Ž. (2004). *Sektor osiguranja na finansijskom tržištu*. Zbornik radova sa I međunarodnog simpozijuma Privatizacija i perspektive osiguranja u zemljama u tranziciji NICEF. Beograd: Ekonomski fakultet.
88. Ristić, Ž., Komazec, S., Radičić, M. (2002). *Menadžment finansijske ekonomije*. Novi Sad: Viša poslovna škola.
89. Savić, A. (2014). *Osiguranje građevinskih rizika Put do krova*. SO br.9./IV. Beograd: Tectus.
90. Schwartz, J. (2010). *5 Risk Management Tips for Design Firms*. Preuzeto 23.03.2011., sa http://www.insurancejournal.com/magazines/2010/160394.htm
91. Sigma, (2000). Emerging Markets The insurance industry in the face of globalisation Reinsurance Company. No 4. Zurich.
92. Slobodna, Evropa. (2012). *Požari u Crnoj Gori*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.slobodnaevropa.org/a/pozari-u-cg
93. Stanković Labudović, J. (2013). *Tražnja za osiguranjem života sa osvrtom na pojedine zemlje centralne i jugoistočne Evrope*. Preuzeto 10.06.2016., sa http://www.erevija.org/evropskarevijazapravoosiguranja/articl.php.01-2013.pdf

94. Stefanović, J., Jovanović, A. (2014). *Hiperinflacija u Jugoslaviji 1992-1994*., Preuzeto 23.06.2016., sa http://www.kapitalmagazin.rs/hiperinflacija-u-jugoslaviji-1992-1994
95. Stevanović, V. (2002). *Maksimalna zaštita kapitala uz transfer dobiti*. Beograd: Ekonomika.
96. Šulejić, P. (2005). *Pravo osiguranja (peto, izmenjeno i dopunjeno izdanje)*. Beograd: Dosije.
97. Šulejić, P., Vujović, R., Mrkšić, D., Žarković, N., Rašeta, J., Miloradić, J. (2006). *Osnovi osiguranja*. Beograd: Univerzitet Singidunum.
98. Svet, Info. (2014). *Zemljotres kod Antalije*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.021.rs/story/Info/Svet/Zemljotres-kod-Antalije.html
99. Svet, Osiguranja. (2016). *10 faktora koji će promeniti industriju*. SO br.1-2./VI, Beograd: Testus.
100. Svijet, Osiguranja. (2013). *Upravljanje štetama u osiguravajućim društvima*. Preuzeto 10.06.2016., sa http://www.svijetosiguranja.eu/hr/2013/upravljanje-stetama-u-osiguravajucim-drustvima.html
101. Tasić, A. (1994). *Zbirka rasprava i članaka iz osiguranja*. Novi Sad: Pigmalion.
102. Todorović, J., Đuričin, D., Janošević, S. (2000). *Strategijski menadžment*. Beograd: Institut za tržišna istraživanja.
103. Ulst, I. (2005). *Linkages of Financial Groups in the European Union: Financial Conglomeration Developments in the Old and New Member States*. Budapest: Central Eurpean University Press.
104. Urban, G. L., Hauser, J. M. (1993). *Design and Marketing of New Products*. New York: Englewood Cliffts The Prentice Hall.
105. Vasiljević, Z. (1998). *Ekonomska efikasnost investicija*. Beograd: Ekonomski fakultet.
106. Vesti. (2012). *Premija Delta osiguranja 11 milijardi din*. Preuzeto 05.06.2016., sa http://www.vesti.rs/Ekonomija/Premija-Delta-osiguranja-11-mil.html
107. Vidas-Bubanja, M. (1998). *Promovisanje i podsticanje stranih direktnih investicija*. Beograd: Poslovna politika.

108. Vidas-Bubanja, M. (2000). *Savremene tendencije stranih direktnih investicija sa posebnim osvrtom na zemlje Centralne i Istočne Evrope*. Beograd: Institut ekonomskih nauka.

109. Vienna Insurance, Group. (2013). *Vienna Insurance Group in Macedonia: Integration of Makedonija Osiguruvanje successfully completed.* Preuzeto 10.06.2016., sa http://www.vig.com/en/press/press-releases/detail/vienna-insurance-group-in-macedonia-integration-of-makedonija-osiguruvanje-successfully-completed.html

110. Vujević, R. (2009). *Upravljanje rizicima i osiguranje*. Beograd: Univerzitet Singidunum.

111. Vujević, R., Kapidžić, Lj. (2008). *Preventiva u osiguranju.* Beograd: Univerzitet Singidunum.

112. Welfare. (2016). *Social Insurance and EC Regulations*. Preuzeto 03.06.2016., sa http://www.welfare.ie/en/Pages/Social-Insurance-and-EC-Regulations.aspx

113. Žarković, N. (2006). *Reosiguranje sa saosiguranjem (skripta)*. Beograd: Univerzitet Singidunum.

114. Žarković, N. (2007). *Časopis za teoriju i praksu finansija, bankarstva, revizije i osiguranja br.4*. Beograd: Univerzitet Singidunum.

115. Žarković, N. (2008). *Ekonomika osiguranja.* Beograd: Univerzitet Singidunum.

Časopisi:

1. Biznis i finansije
2. DDOR Novi Sad a.d.o.
3. Ekonomist
4. Insurance and financial services review,
5. Revija Singidunum,
6. Risk Management and Insurance Review,
7. Sigma,
8. Svet osiguranja,

Zakonski propisi:

1. Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, Službeni glasnik RS, br. 42/2013
2. Uredba o registaciji predstavništva stranih pravnih lica u registar privrednih subjekata, Službeni glasnik RS, br.114/2005
3. Zakon o akcijskom fondu, Službeni glasnik RS, br.38/2001 i 45/2005
4. Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, Službeni glasnik RS, br.31/2011
5. Zakon o fondu za osiguranje i finansiranje spoljnotrgovinskih poslova, Službeni glasnik RS, broj 36/2009
6. Zakon o hartijama od vrednosti i drugih finansijskih intrumenata, Službeni glasnik RS, br.47/2006
7. Zakon o investicionim fondovima, Službeni glasnik RS, br.46/2006
8. Zakon o Narodnoj banci Srbije, Službeni glasnik RS, br.72/2003
9. Zakon o obligacionim odnosima, Službeni list SFRJ, br.29/78, 39/85, 45/89 i Službeni glasnik RS br.17/93
10. Zakon o osiguranju, Službeni glasnik RS, br.55/2004 i 139/2014
11. Zakon o privatizaciji, Službeni glasnik RS, br.83/2014, 46/2015 i 112/2015
12. Zakon o računovodstvu, Službeni glasnik RS, br. 62/2013)
13. Zakon o radu, Službeni glasnik RS, br.54/2009, 32/2013 i 75/2014
14. Zakon o reviziji, Službeni glasnik RS, br. 62/2013
15. Zakon o zdravstvenom osiguranju, Službeni glasnik RS, br.106/2015

Izveštaji i studije:

1. Agencija za nadzor osiguranja Crne Gore
   - Godišnji izveštaj o stanju na tržištu osiguranja Crne Gore za 2010. godinu, 2011.
   - Godišnji izveštaj o stanju na tržištu osiguranja Crne Gore za 2011. godinu, 2012.
   - Godišnji izveštaj o stanju na tržištu osiguranja Crne Gore za 2012. godinu, 2013.
   - Godišnji izveštaj o stanju na tržištu osiguranja Crne Gore za 2013. godinu, 2014.
   - Godišnji izveštaj o stanju na tržištu osiguranja Crne Gore za 2014. godinu, 2015.

2. Agencija za supervizija na osiguruvanje Republika Makedonija
   - Godišnji izveštaj i trendovi na tržištu osiguranja u Republici Makedoniji u 2010. godini, 2011.
   - Godišnji izveštaj i trendovi na tržištu osiguranja u Republici Makedoniji u 2011. godini, 2012.
   - Godišnji izveštaj i trendovi na tržištu osiguranja u Republici Makedoniji u 2012. godini, 2013.
   - Godišnji izveštaj i trendovi na tržištu osiguranja u Republici Makedoniji u 2013. godini, 2014.
   - Godišnji izveštaj i trendovi na tržištu osiguranja u Republici Makedoniji u 2014. godini, 2015.

3. Autoritatea de Supraveghere Financiară
   - Annual report on the Romanian insurance market in 2010, 2011.
   - Annual report on the Romanian insurance market in 2011, 2012.
   - Annual report on the Romanian insurance market in 2012, 2013.
   - Annual report on the Romanian insurance market in 2013, 2014.
   - Annual report on the Romanian insurance market in 2014, 2015.

4. DDOR Novi Sad a.d.o., Poslovni plan DDOR-a Novi Sad za razdoblje 2004. – 2007., Novi Sad, 2004.

5. Hrvatski ured za osiguranje
   - Godišnji izveštaj tržišta osiguranja u Republici Hrvatskoj za 2010. godinu, 2011.
   - Godišnji izveštaj tržišta osiguranja u Republici Hrvatskoj za 2011. godinu, 2012.
   - Godišnji izveštaj tržišta osiguranja u Republici Hrvatskoj za 2012. godinu, 2013.
   - Godišnji izveštaj tržišta osiguranja u Republici Hrvatskoj za 2013. godinu, 2014.
   - Godišnji izveštaj tržišta osiguranja u Republici Hrvatskoj za 2014. godinu, 2015.

6. Insurance Europe
   - Annual Report 2011.–2012, Insurance Europe, Brisel, 2012.
   - Annual Report 2012.–2013, Insurance Europe, Brisel, 2013.
   - Annual Report 2013.–2014, Insurance Europe, Brisel, 2014.
   - Annual Report 2014.–2015, Insurance Europe, Brisel, 2015.
   - Annual Report 2015.–2016, Insurance Europe, Brisel, 2016.

7. Izveštaj World insurance in 2003: Insurance industry on the road to recovery, Swiss Re, 2004.

8. Magyar Biztosítók Szövetsége
   - Annual Hungarian Insurers' Yearbook in 2010, 2011.
   - Annual Hungarian Insurers' Yearbook in 2011, 2012.
   - Annual Hungarian Insurers' Yearbook in 2012, 2013.
   - Annual Hungarian Insurers' Yearbook in 2013, 2014.
   - Annual Hungarian Insurers' Yearbook in 2014, 2015.

9. Narodna banka Srbije, Sektor za nadzor nad obavljanjem delatnosti osiguranja
   - Godišnji izveštaj za 2010. godinu, 2011 .
   - Godišnji izveštaj za 2011. godinu, 2012 .
   - Godišnji izveštaj za 2012. godinu, 2013.
   - Godišnji izveštaj za 2013. godinu, 2014.
   - Godišnji izveštaj za 2014. godinu, 2015.
   - Izveštaj za drugo tromesečje 2010. godine, 2010.
   - Izveštaj za treće tromesečje 2013. godine, 2013.
   - Izveštaj za prvo tromesečje 2015. godine, 2015.
   - Izveštaj za drugo tromesečje 2015. godine, 2015.
   - Izveštaj za treće tromesečje 2015. godine, 2015.

10. Slovensko zavarovalno združenje Republika Slovenija
   - Godišnji statistički bilten osiguranja za 2010 godinu, 2011.
   - Godišnji statistički bilten osiguranja za 2011 godinu, 2012.
   - Godišnji statistički bilten osiguranja za 2012 godinu, 2013.
   - Godišnji statistički bilten osiguranja za 2013 godinu, 2014.
   - Godišnji statistički bilten osiguranja za 2014 godinu, 2015.

11. Sigma No 4/2000, Emerging Markets: The insurance industry in the face of globalisation Reinsurance Company, Zurich, 2000.

12. Strategija privlačenja stranih direktnih investicija 2013. – 2015., Agencija Crne Gore za promociju stranih investicija, Vlada Crne Gore, 2013.

13. Strategija razvoja DDOR-a Novi Sad za razdoblje 2005. – 2008., DDOR Novi Sad a.d.o., Novi Sad, 2005.

Internet stranice:

1. http://www.ano.me
2. http://www.aso.mk
3. http://wwww.asfromania.ro
4. http://www.balkans.aljazeera.net
5. http://www.bif.rs
6. http://www.bizlife.rs
7. http://www.blic.rs
8. http://www.businessmonitor.com
9. http://www.cea.assur.org
10. http://www.centarzaosiguranje.com
11. http://www.csa.ro
12. http://www.ddor.rs
13. http://www.documents.tips
14. http://www.dunav.rs
15. http://www.efuinsurance.com
16. http://www.ehow.com
17. http://www.ekapija.com
18. http://www.eknfak.ni.ac.rs
19. http://www.ekof.bg.ac.rs
20. http://www.erevija.org
21. http://www.fsc.bg
22. http://www.generali.rs
23. http://www.huo.hr
24. http://www.insuranceeurope.eu
25. http://www.insurancenationwide.com
26. http://www.kapitalmagazin.rs
27. http://www.kombeg.org.rs
28. http://www.kurir.rs
29. http://www.mabisz.hu

30. http://www.mondo.rs
31. http://www.naslovi.net
32. http://www.nbs.rs
33. http://www.poslovi.hr
34. http://www.reosiguranje.com
35. http://www.singipedia.com
36. http://www.slobodnaevropa.org
37. http://www.store.bmiresearch.com
38. http://www.svijetosiguranja.eu
39. http://www.swissre.com
40. http://www.uniqa.rs
41. http://www.weforum.org
42. http://www.welfare.ie
43. http://www.wiener.co.rs
44. http://www.zav-zdruzenje.si
45. http://www.021.rs
46. http://www.24sata.rs

Prezentacije:

1. Prezentacija Akvizicija osiguranja DDOR Novi Sad a.d.o.ptt, DDOR Novi Sad a.d.o., Subotica, 2004.
2. Prezentacija Elektronsko osiguranje.ptt, Ekonomski fakultet Beograd, Beograd, 2013.
3. Prezentacija Institucionalni investitori.ptt, Kočović J., Ekonomski fakultet Beograd, Beograd.
4. Prezentacija Modeliranje u reosiguranju.ptt, Aon Re CEE, Novi Sad, 2005.
5. Prezentacija Svetsko tržište osiguranja i reosiguranja.ptt, Aon Limited, Novi Sad, 2005.
6. Prezentacija Trendovi u razvoju srpskog tržišta u osiguranju u poslednjoj dekadi.ptt, Kočović J., Ekonomski fakultet Beograd, Beograd, 2012.
7. Prezentacija Uloga brokera u osiguranju.ptt, Aon Limited, Novi Sad, 2005.
8. Prezentacija upravljanje katastrofalnim rizicima i održivi razvoj.ptt, Kočović J., Paunović B., Ranđelović S., XIII međunarodni simpozijum iz osiguranja, Aranđelovac, 2015.

Uticaj stranih ulaganja na razvoj osiguranja u zemljama u tranziciji

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	www.singipedia.singidunum.ac.rs Internet	601 words — 1%
2	www.fm-hn.com Internet	347 words — 1%
3	www.potpredsjednikregraz.gov.me Internet	259 words — 1%
4	besplatniseminarskiradovi.com Internet	211 words — < 1%
5	ano.me Internet	204 words — < 1%
6	ekonomija.fon.rs Internet	202 words — < 1%
7	147.91.175.145 Internet	147 words — < 1%
8	www.sors.ba Internet	146 words — < 1%
9	www.uniqa.rs Internet	110 words — < 1%
10	www.knowledge-banks.org Internet	109 words — < 1%
	www.bizlife.rs	

11	Internet	108 words — < 1%
12	asa-osiguranje.ba Internet	92 words — < 1%
13	www.doiserbia.nb.rs Internet	79 words — < 1%
14	www.big.co.rs Internet	78 words — < 1%
15	www.dobrojutro.me Internet	63 words — < 1%
16	diplomski-rad.com Internet	62 words — < 1%
17	www.bifonline.rs Internet	60 words — < 1%
18	www.svijetosiguranja.eu Internet	60 words — < 1%
19	www.basler.rs Internet	59 words — < 1%
20	comparativelaw.info Internet	57 words — < 1%
21	www.edasol-au.com Internet	53 words — < 1%
22	www.srbija-aida.org Internet	51 words — < 1%
23	www.vestinet.rs Internet	48 words — < 1%
24	www.maturskiradovi.net Internet	47 words — < 1%

25	uos.rs Internet	43 words — < 1%
26	"UPRAVLJANJE DEVIZNIM RIZIKOM NA PRIMERU STAMBENIH KREDITA DENOMINIRANIH U ŠVAJCARSKIM FRANCIMA", Proceedings of the 1st International Scientific Conference - FINIZ 2015, 2015. CrossCheck	43 words — < 1%
27	www.24sata.rs Internet	42 words — < 1%
28	www.urbano-zelenilo.org Internet	41 words — < 1%
29	e-lib.efst.hr Internet	38 words — < 1%
30	www.erevija.org Internet	35 words — < 1%
31	balkans-l3.aljazeera.net Internet	35 words — < 1%
32	www.garant.co.rs Internet	34 words — < 1%
33	www.azobih.gov.ba Internet	32 words — < 1%
34	leasingsrbija.rs Internet	30 words — < 1%
35	www.dunav.rs Internet	30 words — < 1%
36	Milic, Dragana, Snezana Milosevic, and Dajana Ercegovac. "International regulations in capital standards in insurance companies and banking system of Serbia", Skola biznisa, 2014. CrossCheck	29 words — < 1%

37	www.cb-mn.org Internet	29 words — < 1%
38	www.rpksrem.co.rs Internet	27 words — < 1%
39	www.reosiguranje.com Internet	26 words — < 1%
40	-fitness-ads-to-encourage-you Internet	26 words — < 1%
41	www.osiguranje.ba Internet	25 words — < 1%
42	www.singipedia.com Internet	24 words — < 1%
43	sveoosiguranju.rs Internet	22 words — < 1%
44	www.danas.rs Internet	22 words — < 1%
45	0353-8648, 2006 Publications	21 words — < 1%
46	ebooks.ien.bg.ac.rs Internet	21 words — < 1%
47	www.razvoj-karijere.com Internet	21 words — < 1%
48	www.agencija-temida.ba Internet	21 words — < 1%
49	www.fren.org.rs Internet	19 words — < 1%
50	www.ef.uns.ac.rs Internet	19 words — < 1%

51	pt.slideshare.net Internet	19 words — < 1%
52	ekfak.kg.ac.rs Internet	16 words — < 1%
53	www.skupstina.me Internet	14 words — < 1%
54	www.iadb.org Internet	14 words — < 1%
55	www.svijetosiguranja.hr Internet	13 words — < 1%
56	radiobubamara.com Internet	13 words — < 1%
57	www.iro.hr Internet	13 words — < 1%
58	www.huo.hr Internet	12 words — < 1%
59	www.vijesti.me Internet	12 words — < 1%
60	www.crosig.hr Internet	11 words — < 1%
61	www.agrobanka.co.rs Internet	10 words — < 1%
62	0038-0318, 2002 Publications	10 words — < 1%
63	www.ajfon.rs Internet	9 words — < 1%
64	www.hanfa.hr Internet	9 words — < 1%

65	privredni.hr Internet	9 words — < 1%
66	www.subotica.rs Internet	9 words — < 1%
67	Racic, Alek, and Ljiljana Cvorovic. "Histopathological and clinical study of skin cancer of the head and neck", Materia Medica, 2011. CrossCheck	9 words — < 1%
68	www.logos.hr Internet	9 words — < 1%
69	booksreadr.org Internet	8 words — < 1%
70	www.mf.gov.me Internet	8 words — < 1%
71	www.ericsson.hr Internet	8 words — < 1%
72	Radulovic, Ljiljana. "Air transport and tourism of Montenegro in terms of global recession", TIMS Acta, 2012. CrossCheck	8 words — < 1%
73	Dalibor, Djenadic, Tanikic Dejan, Manic Miodrag, Randjelovic Sasa, and Djekic Petar. "Analysis and an overview of fixators in medicine and the methods of processing materials for producing fixators", Vojnotehnicki glasnik, 2013. CrossCheck	8 words — < 1%
74	www.webmedicina.org Internet	8 words — < 1%
75	www.montenegroberza.com Internet	8 words — < 1%

76	tripalo.hr Internet	8 words — < 1%
77	porodicnilekar.net Internet	8 words — < 1%
78	www.sputtr.com Internet	8 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES	OFF	EXCLUDE MATCHES	< 5 WORDS
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY	ON		