



SO
SVET OSIGURANJA

INTERVJU

**Valentino
Janković**

GENERALNI DIREKTOR I PREDSEDNIK IZVRŠNOG
ODBORA DRINA OSIGURANJE A.D. MILIĆI

Tržište može rasti brže sa novim proizvodima i olakšicama

U prvoj polovini 2024. godine ostvarili smo premiju malo iznad 14 miliona KM što je za oko sedam odsto više u odnosu na uporedni period. Intenzivno radimo na prilagođavanju postojećih Tarifa zahtjevima osiguranika, osavremenjavanju istih i na uvođenju novih usluga

🗣️ Razgovarala: VESNA LAPČIĆ



DRINA OSIGURANJE A.D. MILIĆI POSLUJE 28 godina na tržištu osiguranja Republike Srpske i 16 godina na tržištu osiguranja Fe-

deracije BiH. Već duži vremenski period su društvo sa najvećom ostvarenom premijom neživotnih osiguranja na teritoriji Republike Srpske. Prošlu godinu su završili sa ukupno ostvarenom premijom od nepunih 26 miliona KM, od čega u Republici Srpskoj nešto više od 23 miliona KM, što im je omogućilo da zadrže lidersku poziciju po ostvarenoj premiji u neživotnim osiguranjima.

„U prvoj polovini 2024. godine smo ostvarili premiju malo iznad 14 miliona KM što je za oko sedam odsto više u odnosu na uporedni period. U Republici Srpskoj smo ostvarili premiju oko 12,5 miliona KM i s obzirom da smo i u prvom kvartalu ove godine bili lideri očekujemo da tu istu poziciju zadržimo i na kraju prvog dijela ove godine. Moram istaći i činjenicu da smo u prvih šest mjeseci likvidirali malo iznad pet miliona KM šteta što je za 11 odsto više u odnosu na uporedni period. Bez obzira na značajnije povećanje u isplati šteta i dalje smo zadržali stopu efikasnosti u isplati šteta 100 odsto“, kaže Valentino Janković, generalni direktor i predsjednik Izvršnog odbora Drina osiguranje a.d. Milići.

Odražava li se povećanje u isplati šteta na poslovni rezultat?

Za razliku od ranijeg perioda posljednjih nekoliko godina primjetno je značajnije povećanje u isplati šteta što se dobrim dijelom odražava i na poslovni rezultat, ali smatram da će on biti i dalje veoma dobar jer društvo sredstva tehničkih rezervi adekvatno ulaže i ostvaruje prinos po osnovu kamata, zakupnina i dr. na visokom nivou i time djelimično kompenzuje povećanje troška po osnovu šteta. Izrada šestomjesečnih bilansa je u toku tako da prema preliminarnim podacima očekujemo dobar poslovni rezultat.

Budući da ste lider na tržištu neživotnih osiguranja, šta je ključno da bi se steklo povjerenje klijenata?

Povjerenje je osnovni postulat osigu-

“Mi smo svoju poziciju i rast bazirali i planirali isključivo na sopstvenim snagama. Trudimo se da maksimalno zadovoljimo zahtjeve i potrebe osiguranika, da stimulišemo zaposlene i zastupnike i shodno tome održimo našu lidersku poziciju”

ranja. Mi koji se bavimo ovim poslom imamo običaj reći da mi u suštini prodajemo povjerenje. Naša dugogodišnja poslovna filozofija je orijentacija prema korisnicima usluga i sticanju povjerenja koje se gradi godinama na način da osiguranike posmatramo prvenstveno kao partnere, a ne samo kao korisnike naših usluga. Težimo da im ponudimo što više usluga, prilagodimo ponudu konkretno osiguraniku, olakšamo svu moguću proceduru i budemo partneri prilikom preuzimanja rizika, a naročito prilikom obrade odštenog zahtjeva, kada je osiguraniku i najteže. I dalje vjerujemo da samo ako su obe strane zadovoljne taj odnos može biti dugoročan. Takav partnerski odnos gradimo i sa zaposlenim i zastupnicima što kao rezultat ima veoma malu fluktuaciju zaposlenih i zastupnika, daje stabilnost u poslovanju kao i porast broja osiguranika.

Šta su trenutno najveći izazovi za poslovanje osiguravača u Republici Srpskoj, odnosno BiH?

Poslovni ambijent počev od 2020. godine, od početka pandemije, a kasnije i posledica ratnih dejstava na području Ukrajine se značajno izmjenio. Ušli smo u turbulentnu fazu posljednjih nekoliko godina gdje se osiguravajuća društva i dalje pronalaze i prilagođavaju novonastaloj situaciji. Suočavamo se sa nizom do sada nepoznatih problema. Navedene pojave su uzrokovale usporavanje privrednih aktivnosti, protoka ljudi i roba, dovele do značajnijeg povećanja inflacije, nedostatka radne snage, povećanja cijena roba i usluga i sl. U posljednje vrijeme su sve značajnije i učestalije šte-

te na imovini i licima izazvane klimatskim promjenama kao što su superćeljske oluje, grad, obimne padavine i dr. Sve navedeno je dovelo do značajnijeg povećanja troškova poslovanja osiguravajućih društava, povećanja u isplati šteta, povećanja troškova reosiguranja, povećanja izdvajanja za plate zaposlenih. Najveći izazov pred nama je kako se prilagoditi naglom povećanju svih vrsta troškova, a da se značajno ne uvećaju cijene usluga osiguranja i ostvari pozitivan rezultat. Svakodnevno je balansiranje između zahtjeva i mogućnosti. Najlakši pristup je povećanje cijena naših usluga, ali to može dovesti do smanjene potražnje za našim uslugama što otvara niz novih problema.

U iščekivanju tranzicije u sektoru osiguranja i uvođenja IFRS 17 i 9 i liberalizacije osiguranja od autoodgovornosti suočavamo se i sa nedostatkom kvalitetnog kadra, koji bi mogao iznijeti sve promjene i prilagođavanja zahtjevima koje bi trebalo sprovesti. Sve u svemu pred nama su veliki izazovi i svako od nas će pokušati na svoj način iste da prevaziđe.

Kao što ste pomenuli, zbog inflacije je pokrenuta inicijativa za korekciju cene obaveznog osiguranja od autoodgovornosti, što je i učinjeno. Da li je odluka bila opravdana?

Inflatorna kretanja, kako sam već pomenio, značajno su povećala troškove osiguravajućih društava, što je naročito izraženo u dominantnoj vrsti osiguranja od autoodgovornosti. Cijene rezervnih dijelova, cijene sata rada u vezi sa popravkom vozila i sami troškovi



pribave osiguranja su u posljednjih nekoliko godina značajno uvećani. Udruženje osiguravajućih društva Republike Srpske uputilo je još u maju 2022. zahtjev za povećanje premije obaveznog osiguranja od autoodgovornosti. Inicijativu smo tada potkrijepili projekcijom vezanom za rast šteta i troškova. Istakli smo i da društvima prijeti nemogućnost da odgovore svom osnovnom zadatku, blagovremenoj i realnoj isplati odštenih zahtjeva. Agencija je prepoznala potrebu i opravdanost istog i u martu 2023. donijela odluku o povećanju cijena za 18 odsto. Opravdanost takve odluke može se vidjeti iz zvanično dostupnih izvještaja u kojima je broj šteta od 2020. do 2023. porastao za 22 odsto, a da je iznos isplaćenih šteta u istom periodu porastao za čak 53 odsto.

Uveli ste novo osiguranje zaštite stečenog bonusa na polisi od autoodgovornosti. O čemu je riječ?

Već duži vremenski period radimo na pripremi novih usluga koje možemo ponuditi našim osiguranicima. Malo smo usporili aktivnosti u toku pandemije ali sada smo ponovo maksimalno angažovani i opredjeljeni da izvršimo transformaciju svih Tarifa i prilagodimo ih korisnicima i njihovim zahtjevima. Naravno, to sve treba da bude ispraćeno i usklađeno sa softverskom podrškom što zahtjeva vrijeme. Osiguranje zaštite stečenog bonusa na polisi osiguranja od autoodgovornosti smo uveli od početka 2023. godine i na taj način omogućili svim osiguranicima da upravljaju svojim troškovima u vezi sa plaćanjem premije osiguranja od autoodgovornosti. U suštini osiguranici koji zaključe ovaj vid osiguranja štite sebe od uvećanja plaćanja premije pri obnovi polise u slučaju da izazovu štetu i nadu se u knjizi štetnika. Za relativno mali iznos od okvirno 10 eura na godišnjem nivou svaki osiguranik bez obzira na štetu koju pričinu i nade

se u knjizi štetnika, neće imati dodatni trošak povećanja premije, nego ćemo mi kao osiguravač nadoknaditi navedeni trošak. Ovim vidom osiguranja i nekim novim vidovima vezanim za rizik posjedovanja vozila koje planiramo sprovesti u ovoj godini želimo da na jednoj polisi zaokružimo skoro sve potencijalne rizike koji se mogu ostvariti iz upotrebe motornog vozila.

Spremate li još neke nove proizvode osiguranja u skladu i sa novim rizicima koji se pojavljuju na tržištu?

Kao što sam napomenuo, intenzivno radimo na prilagođavanju postojećih Tarifa zahtjevima osiguranika, osavremenjavanju istih i na uvođenju novih usluga. U toku je završna faza uvođenja osiguranja putna asistencija i kućna asistencija sa velikim brojem mogućih opcija i pokriva. U toku narednih mjesec dana planiramo da krenemo i sa ovom vrstom usluge i to sa mogućnošću on-

lajn kupovine putem naše web platforme. Takođe ćemo omogućiti kombinaciju i zaključivanje više različitih vrsta osiguranja na jednoj polisi osiguranja po mjeri osiguranika. Pripremljena je i nova Tarifa za kasko osiguranje vozila koja je obogaćena novim različitim kombinacijama pokrića.

U toku ove godine očekujemo da promoviramo i naš potpuno novi proizvod u osiguranju, dopunsko zdravstveno osiguranje i to među prvima u Republici Srpskoj, gdje ćemo prvenstveno pravim licima, institucijama i dr. omogućiti razne pakete po kojima mogu osigurati svoje zaposlene i omogućiti im značajne zdravstvene benefite. Na ovaj način direktno podstičemo prevenciju u zdravstvu koja nam je svima prijeko potrebna i koja je trenutno na veoma niskom nivou. Još jedan benefit koji bi poslodavci ostvarili, koji zaključuje ovu polisu za svoje zaposlene, jeste i konkurentna prednost u odnosu na druge koji to ne urade, a koja je veoma bitna u vremenima nedostatka radne snage i može biti opredjeljujući faktor prilikom izbora za rad kod nekog poslodavca.

Koje rizike vi detektujete kao najveće rizike budućnosti na koje bi osiguravači mogli da imaju odgovor?

Primjetili ste da u poslednjih nekoliko godina na skoro svim forumima, događajima i susretima, glavna tema su klimatske promjene, superčelijske oluje i generalno velike štete po privredu i ljude koje proizilaze iz toga. U našem okruženju do skora naši osiguravači se nisu susretali ovako učestalo sa štetama ovih razmjera od navedenih rizika. To je sve izraženije i učestalije, tako da fokus i osiguravača i državnih organa u bliskoj budućnosti treba da bude na ovome. Da se zajednički djeluje i da se uvede obavezno osiguranje od određenih prirodnih rizika za određene grupe, gdje bi benefite imale sve strane. Niža cijena osiguranja za veći obuhvat podrazumjeva manji trošak po pojedincu, u zbiru veću premiju za osiguravača i zagarantovanu isplatu štete i namirene troškova čime bi država bila rasterećenija za dosadašnje obaveze namirenja kompletnih ili dijela šteta koja je imala po tom osnovu.



Gdje najviše vidite prostora za rast osiguranja?

Gledajući na zemlje okruženja, posmatrano iz ugla nekoga ko se bavi ne-životnim osiguranjima, najveći prostor za rast vidim u dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju, osiguranju od prirodnih rizika (oluja, zemljotresi, poplave, grad...) ukoliko se nade zajednički interes sa državom i svim vrstama od odgovornosti iz djelatnosti. To su generalno rizici koji su značajno prisutni, ali nisu dovoljno pokriveni. Na ovome se treba raditi u budućnosti, uskladiti regulativu, jasno definisati obime pokrića i vršiti promociju navedenih vidova osiguranja.

Da li postoje neke prepreke na samom tržištu za veći rast tržišta osi-

guranja, koje i kako ih otkloniti?

Vezano za moje viđenje rasta tržišta preko dobrovoljno zdravstvenog osiguranja, tu postoji osnovna prepreka, nepostojanje poreske olakšice za poslodavce, što isto važi i za životna osiguranja. Srbija je to na primjer riješila na način da je odobrena poreska olakšica poslodavcima koji osiguraju svoje zaposlene putem dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja u iznosu od nepunih 100 KM mjesečno po zaposlenom što je bio okidač za rast ove vrste osiguranja u Srbiji. Mi smo kao Udruženje osiguravača Republike Srpske već inicirali ovo pitanje, a neophodnost takve mere je istaknuta i u zaključku prve konferencije Dani osiguranja Republike Srpske. Planiramo ponovo da pošaljemo inicijativu i Ministarstvu finansija Republike Srpske i očekujemo da će pre-

ne zahtjeva dosta informacija. Pripremili smo i uskoro puštamo u prodaju putem web platforme i putnu asistenciju i kućnu asistenciju, a do kraja godine će biti omogućeno zaključivanje određenih varijanti kasko osiguranja vozila. S obzirom da je najveći broj osiguranika u ovom trenutku uslovno rečeno starija populacija, oni su i dalje vjerni i okrenuti tradicionalnom vidu zaključenja polisa, direktno, neposredno. Za sada su potražnja i zahtjevi za onlajn prodajom na niskom nivou, ali kako sam napomenuo, nado- laženjem i stasanjem nove mlade populacije ovaj vid prodaje će za sigurno u bliskoj budućnosti bilježiti rast.

Kao lider u neživotnim osiguranjima, koliko ste posvećeni digitalizaciji samih procesa unutar osiguranja, ali i ka klijentima?

Kao lider na tržištu neživotnih osiguranja na teritoriji Republike Srpske smo pokrenuli web platformu i putem iste omogućili kupovinu PZO osiguranja. Digitalizovali smo sve polise osiguranja i uveli QR kod na svakoj našoj polisi preko koga u realnom vremenu možete imati sve ažurirane podatke na svakoj polisi, gdje su vidljive sve eventualne naknadne izmjene i aneksi. Digitalizovali smo zahtjeve za štete, gdje oštećeni u slučaju da prijavljuje odštetni zahtjev u našoj kancelariji zajedno sa našim zaposlenim popunjava obrazac za prijavu štete i dobija odštampani primjerak obrazca sa QR kodom preko koga u realnom vremenu dobija sve informacije vezane za status odštetnog zahtjeva bez potrebe zvanja ili odlazanja do naše kancelarije.

U pripremi je kako sam već ranije napomenuo i nekoliko novih proizvoda koji će se moći kupiti putem web platforme Drina osiguranja kao i mogućnost onlajn prijave određenih vrsta šteta. Takođe radimo na izradi portala putem koga će svaki naš osiguranik imati pristup podacima svih vrsta polisa koje ima zaključene kod nas, iznosu premije, dospjelim i nedospjelim obavezama kao i štetnim događajima koji su proistekli iz posjedovanja polisa.

Nerijetko se čuje i da je u BiH previše igrača za malo osiguravajuće tržište, te da se mogu i dalje očekivati akvizicije i spajanja. Da li Drina osiguranje a.d. Milići svoj rast vidi kao isključivo

vo organski ili pak postoji prostora i za akvizicije?

Preveliki broj, kako vi kažete, igrača na tržištu, očigledan je ako naše tržište uporedite sa bilo kojim tržištem u okruženju. Takva situacija je već duži vremenski period. U poslednjih nekoliko godina je realizovano samo nekoliko akvizicija. Postoje razna gađanja i špekulacije da će doći do još nekih akvizicija, ali za sada ništa provjereno. Mi smo svoju poziciju i rast bazirali i planirali isključivo na sopstvenim snagama. Trudimo se da maksimalno zadovoljimo zahtjeve i potrebe osiguranika, da stimulišemo zaposlene i zastupnike i shodno tome održimo našu lidersku poziciju. Nismo planirali u bliskoj budućnosti bilo kakvu akviziciju, ali očekujemo da će sigurno doći do akvizicija, spajanja ili gašenja određenih društava shodno nado- lazećim zahtjevima računovodstvenih standarda IFRS 17 i 9, najavljenom liberalizacijom kao i procesima digitalizacije, koji su započeti i zahtjevima regulatora u smislu uredenosti i opremljenosti. Sve ovo će dovesti do značajnog izdvajanja finansijskih sredstava u infrastrukturu i zahtjeva za kvalitetnim i već sada deficitarnim stručnim kadrovima kako bi društva mogla odgovoriti ovim zahtjevima.

Kakve rezultate očekujete da ostvarite do kraja godine?

U procesu smo sumiranja ostvarenih rezultata za prvih šest mjeseci, izrade bilansa i analize svih ključnih parametara. Prema dosadašnjim informacijama kojima raspolazemo, uprkos značajnijem rastu šteta imamo i solidan rast premije tako da ni rezultat neće izostati. Očekujemo da istim tempom nastavimo i do kraja godine i zadržimo lidersku poziciju po osnovu ostvarene premije u neživotnim osiguranjima u Republici Srpskoj. Nastojaćemo da popravimo i strukturu premije u korist drugih vrsta osiguranja u odnosu na dominantnu vrstu osiguranja od autoodgovornosti kao i da sprovedemo sve započete projekte o kojima sam ranije govorio. Sve u svemu duboko sam uvjeren, uprkos svim izazovima koji nam dolaze i kojih sam veoma svestan, da ćemo na kraju godine ostvariti veoma dobar poslovni rezultat i zacrtati još veće planove za sledeću godinu.