

# Neophodni za obe strane

■ U svetu se preko 95 odsto ukupne ugovorene premije osiguranja zaključuje preko brokera, a ugovaranje reosiguranja je gotovo nezamislivo bez brokera reosiguranja. Zbog odgovornog posla koji rade, brokeri osiguranja su zakonski obavezni da osiguraju moguće greške i propuste u poslovanju, a minimalni zakonom propisan limit polise kod nas iznosi 100 hiljada evra

Uloga posrednika (brokera) u osiguranju na tržištima osiguranja širom sveta je značajna, pa se ovaj trend polako širi i na domaće tržište osiguranja. Iako je prisustvo brokera na domaćem tržištu osiguranja već dugogodišnje, i dalje ova branša nije sasvim poznata široj javnosti kako u pogledu samog posla kojim se brokeri bave, tako i u pogledu razlike između brokera i agenata osiguranja.

Pod posredovanjem se u domaćem zakonodavstvu često podrazumeva prosto dovođenje u vezu dve strane koje zaključe određeni ugovor (posao), a posrednik stekne pravo na naknadu (proviziju) i često nema nikakvu ulogu ni pre, a ni posle zaključenja posla. Takođe, posrednici, praktično, ne moraju biti ni stručni za posao u kojem posreduju.

Kod posrednika u osiguranju (brokera), situacija je sasvim drugačija: posrednici u osiguranju (brokeri) su stručnjaci u oblasti osiguranja, koji svoja znanja udružuju u cilju pružanja širokog spektra kvalitetnih usluga u oblasti osiguranja svojim klijentima.

Brokeri osiguranja uglavnom za klijente imaju pravna lica, ali mogu raditi i za fizička lica. Prva i osnovna prednost rada preko brokera osiguranja za pravna lica sastoji se u tome da su firme, bez obzira na veličinu i teritorijalnu rasprostranjenost, sve ređe u poziciji da sopstvene resurse angažuju na poslovima vezanim za osiguranje. Tako brokeri osiguranja predstavljaju neku vrstu spoljnog („outsourced“) resursa koji kompanije mogu koristiti.

Kompanije koje vode računa o rizicima što ugrožavaju njihovo poslovanje, uglavnom organizuju svoja risk menadžment odeljenja, ponekad i sopstvene osigurava-



Piše: **Dragan Odžaklijević**,  
direktor ACB,  
ekskluzivnog korespondenta AON u Srbiji

juće kuće (tzv. „captive“), a ponekad i brokerska odeljenja (tzv. „inhouse brokers“). Međutim, čak i u tim slučajevima se oslanjaju na usluge profesionalnih brokera osiguranja, ne samo zbog poverenja u stručnost takvih brokera osiguranja, već i zbog realnih ograničenja koja sa sobom nosi samostalni nastup na tržištu osiguranja: pozicija profesionalnih brokera na tržištu osiguranja je mnogo jača, i u pogledu pregovaranja i u pogledu uslova koje mogu da obezbede.

**Bitno je napomenuti da brokeri osiguranja ne mogu samostalno i samovoljno donositi odluke u ime svojih klijenata**

Za razliku od agenata osiguranja (zastupnika u osiguranju), koji rade za osiguravajuće kuće i predstavljaju prodajnu silu i „produženu ruku“ osiguravača, brokeri osiguranja (posrednici u osiguranju) zastupaju interese klijenta i ostvaruju ih kroz saradnju sa osiguravačima u svim fazama ugovora o osiguranju.

Uloga brokera osiguranja pre zaključenja osiguranja je mnogostruka: brokeri osiguranja su u obavezi da definišu rizike koji ugrožavaju poslovanje klijenata, da ukažu klijentima na takve rizike i da definišu adekvatno osiguravajuće pokriće koje ih može zaštititi od takvih rizika. Cilj brokera osiguranja nije da prodaju osiguranje, već da savetuju klijenta koje rizike je umesno osigurati.

Rastom i razvojem brokerske struke, došla je do izražaja i jedna od najvažnijih karakteristika ove delatnosti: sa rastom broja i kvaliteta klijenata, rasla je i «kupovna moc» brokera osiguranja. Ovo praktično znači da su brokeri osiguranja u stanju da za svoje klijente na tržištu osiguranja obezbede osiguravajuće pokriće pod uslovima koje sami klijenti nisu u mogućnosti da nađu.

Sledeća uloga brokera osiguranja je upravo ta: da na tržištu osiguranja pronađu odgovarajuće pokriće po najpovoljnijim uslovima. Naravno, najpovoljniji uslovi ne podrazumevaju uvek i najnižu cenu (premiju) osiguranja, već najbolji odnos osiguravajućeg pokrića i premije osiguranja.

Bitno je napomenuti da brokeri osiguranja ne mogu samostalno i samovoljno donositi odluke u ime svojih klijenata, već osiguravajućim kućama upućuju zahteve za zaključenje, promene ili otkaz odre-

đenih osiguranja tek nakon što im to klijent potvrdi.

Uloga brokera osiguranja ne prestaje momentom zaključenja ugovora o osiguranju: broker osiguranja mora da prati sve promene u poslovanju klijenta koje se odražavaju na osiguranje, da klijenta obavestava o eventualnim promenama u uslovima osiguranja koje donosi osiguravač, kao i da pomogne klijentu u realizaciji odštetnih zahteva pred osiguravajućom kućom.

Pored navedenih, za klijente postoje i druge prednosti rada preko posrednika u osiguranju: broker osiguranja je „one stop shop“ za klijente koji bi za razne vrste i proizvode osiguranja morali da komuniciraju sa raznim službama osiguravača, često i više njih. Takođe, brokeri svojim klijentima pružaju i mnoge druge informacije vezane za novosti u npr. zakonskom okviru koji se može odnositi na osiguranja klijenta, kao i za sve novosti u pogledu tržišne ponude osiguravača (novi osiguravači, novi proizvodi, kapaciteti osiguravača i slično). Na kraju, uloga brokera u smanjivanju administracije je takođe jedna od prednosti.

Kroz mogućnost da nezavisno sagledaju potrebe klijenata sa jedne i mogućnosti

## **Brokeri osiguranja postali su pokretačka snaga inovacija na tržištu osiguranja. Prepoznajući potrebe klijenata, brokeri osiguranja nastoje da standardna pokrića koja nude osiguravači, kombinuju, izmene i upakuju u tzv. "tailor-made" pokrića**

osiguravača sa druge strane, brokeri osiguranja su postali pokretačka snaga inovacija na tržištu osiguranja.

Prepoznajući potrebe klijenata, brokeri osiguranja nastoje da standardna pokrića koje nude osiguravači kombinuju, izmene i upakuju u tzv. «tailor-made» pokrića, odnosno pokrića koja pogoduju konkretnom klijentu. I tu dolazimo do sledeće važne razlike brokera i agenata: agenti prodaju standardizovana pokrića koja ne mogu (a najčešće i ne žele) menjati bez saglasnosti osiguravača.

Reakcija na nove i sve kompleksnije rizike koji okružuju poslovanje klijenata naj-

češće dolazi od brokera, jer su kroz intenzivnu komunikaciju sa klijentima upravo na izvoru informacija o takvim rizicima.

Najvažniji element u odnosu brokera osiguranja sa klijentom je poverenje. Ukazano poverenje klijenta broker mora

## **Odnos osiguravača i brokera po principu „vole nas kada im donosimo posao, ne vole kada uzimamo proviziju za taj posao“, sve više pripada prošlim vremenima**

opravdati i nikako izneveriti ili zloupotrebiti, pa čak i u situacijama kada deluje da broker radi protiv sopstvenih interesa.

Međusobno poverenje je izuzetno važno i za odnos brokera sa osiguravačem. Jedan od čestih odgovora brokera na pitanje «kako vas osiguravači doživljavaju?» je: «vole nas kada im donosimo posao, ne vole nas kada uzimamo proviziju za taj posao». Naravno, ovo je sve manje tačno u uslovima razvijenijih tržišta osiguranja, gde osiguravači sve više prepoznaju svoj interes u saradnji sa brokerima.

Uloga brokera u fazi pre zaključenja ugovora o osiguranju je bitna i za osiguravače: broker priprema podatke koji su osiguravaču bitni za izradu ponude osiguranja, a koje bi inače morao sam da pripremi. Ovi podaci se odnose na: traženo pokriće, detalje vezane za rizik (tehničke, poslovne, itd.), sume osiguranja, traženo učešće u šteti, itd. Osiguravači znaju da će i svi drugi podaci koje može da zatraži biti brzo dostupni, s obzirom da imaju kompetentnog sagovornika sa kojim nema potrebe za objašnjavanjem nekih elementarnih detalja vezanih za osiguranje, što može biti slučaj sa osiguranicima sa kojima direktno pregovaraju. Prednosti koje osiguravači vide su i efikasnija naplata premije i manje administracije.

I u ostalim fazama ugovora o osiguranju osiguravač može videti prednosti saradnje sa brokerom: detaljna provera dokumentata osiguranja, efikasniji protok dokumentacije, pojednostavljena komunikacija sa raznim službama kod osiguranika, pogotovu kod procesa prijave, procene i likvidacije šteta.

Saradnja sa brokerima je pogotovu plodonosna kod razvoja novih vrsta osiguranja, gde brokeri često dolaze sa predlozima rešenja za određena osiguranja koja su potrebna njihovim klijentima, a mogu biti zanimljiva za industriju osiguranja. Kom-

binovanjem znanja i stručnih pristupa, raspoloživih podataka o rizicima i predviđanja trendova, raspoloživih statističkih podataka i aktuarskih metoda, brokeri i osiguravači često izlaze i sa paketima rizika i proizvodima koje zajedno definišu.

Naravno, u svom poslovanju brokeri osiguranja moraju da vode računa o svom nezavisnom položaju u odnosu na osiguravače, a kako bi mogli da klijentu objektivno i nepristrasno pruže kvalitetne usluge u oblasti osiguranja.

Broker osiguranja u svom poslu odgovara obema stranama za mnogo toga: tačnost podataka, ispravan savet, korektno tržišno postupanje, ažurnost u administriranju osiguranja, adekvatnost dokumentacije itd. Stoga je i važno da u svom poslu pravi što manje grešaka koje mogu proizvesti finansijski gubitak trećem licu. U većini razvijenih zemalja, brokeri osiguranja su zakonski obavezni da osiguraju moguće greške i propuste u svom poslovanju. I u našoj zemlji je tako, a minimalni zakonom propisan limit polise je 100000 EUR.

U svetu se i preko 95% ukupno ugovorene premije osiguranja zaključuje preko brokera u osiguranju, a ugovaranje reosiguranja je gotovo nezamislivo bez brokera reosiguranja. Dva najveća svetska brokera osiguranja su i dalje dominantna na međunarodnom tržištu, ali su iskustva po raznim zemljama ponaosob različita: nekada su internacionalni brokeri osiguranja ujedno i lideri na pojedinačnim tržištima,

## **Brokeri osiguranja u stanju su da za svoje klijente na tržištu osiguranja obezbede osiguravajuće pokriće pod uslovima koje sami klijenti nisu u mogućnosti da nađu**

ali su nekada i brokeri koji rade samo u jednoj zemlji najveći na svom tržištu.

I ova činjenica govori u prilog istinitosti tvrdnje da poslovanje brokera osiguranja zavisi od profesionalnog odnosa prema obema stranama u poslu: prvenstveno prema klijentima, ali prirodno i prema osiguravačima. Stručnost, profesionalnost i transparentnost u poslovanju, ažurnost u komunikaciji, građenje i unapređivanje odnosa poverenja i poštovanja prema partneru su bitni elementi uspeha u svakom poslu, a pogotovu u poslu posrednika u osiguranju.

O situaciji na tržištu posrednika u osiguranju u Srbiji biće više reči u narednom broju. ■