

<https://doi.org/10.7251/EMC2001136C>

Datum prijema rada: 30. april 2020.

Submission Date: April 30, 2020

Datum prihvatanja rada: 30. maj 2020.

Acceptance Date: May 30, 2020

UDK: 336.71:368.021.1(497.6)

Časopis za ekonomiju i tržišne komunikacije
Economy and Market Communication Review

Godina/Vol. X • Br./No. I
str./pp. 136-150

PREGLEDNI NAUČNI RAD / OVERVIEW SCIENTIFIC PAPER

BANKE KAO ZASTUPNICI U OSIGURANJU (BANKOOSIGURANJE)

Vladimir Čolović

Redovni profesor i naučni savetnik, Institut za uporedno pravo Beograd; Fakultet
pravnih nauka Panevropski Univerzitet „Apeiron“ Banja Luka,
vladimir.z.colovic@apeiron-edu.eu; vlad966@hotmail.com

Apstrakt: U slučaju kada se banke pojavljuju kao zastupnici u osiguranju govorimo o bankoosiguranju. U zadnje četiri decenije bankoosiguranje se pojavljuje kao način distribucije osiguranja, pre svega, u oblasti životnog, ali i u oblasti neživotnog osiguranja. Razvoj bankoosiguranja je različit od zemlje do zemlje, tako da ne možemo reći da je, uvek, finansijski sistem jedne države uvek u korelaciji sa efikasnošću bankoosiguranja. U ovoj oblasti je veoma bitno odrediti odnos banke i osiguravača, od čega će zavisiti i koji će model bankoosiguranja biti primenjen. Taj odnos se može zasnivati na ugovoru o zastupanju, zatim na ugovoru o zajedničkom ulaganju, kao i na integrisanim pristupima banke i osiguravača u delatnosti bankoosiguranja. Modeli bankoosiguranja mogu biti različiti, u zavisnosti, ne samo od onosa banke i osiguravača, već i od proizvoda osiguranja koji se nude klijentima banaka, učesću stručnjaka osiguravajućeg društva u bankoosiguranju, kao i od potreba samih klijenata banke, odnosno, osiguranika. U radu se posvećuje pažnja opštim pitanjima bankoosiguranja, kao i regulisanju ove oblasti u zakonodavstvu Republike Srbije.

Ključne reči: banka, osiguravač, bankoosiguranje, zastupanje, životna osiguranja, neživotna osiguranja.

JEL klasifikacija: G21, G22, K12

UVOD

Banke imaju specifičnu ulogu kao zastupnici u osiguranju i one se ne mogu poistovetiti sa zastupnicima koji svoju delatnost obavljaju kao profesionalnu delatnost, odnosno, koji su registrovani za vršenje te delatnosti. Ipak, kada banke prodaju proizvode osiguranja preko svojih filijala, moramo reći da one jesu zastupnici u osiguranju, iako, često, prodaja osiguranja od strane banaka podrazumeva i druge

vrste odnosa, kako sa samim osiguravačem ili osiguravačima, čiji se proizvodi prodaju, tako i sa klijentima sa kojima je ranije zaključen drugi ugovor o određenim bankarskim uslugama i proizvodima. U svakom slučaju, kada govorimo o bankama kao zastupnicima u osiguranju, mi govorimo o bankoosiguranju, koje podrazumeva jedan ili više vidova distribucije osiguranja. Bankoosiguranje se odnosi na posebno prilagođene proizvode osiguranja, čija je ponuda klijentima organizovana kroz mrežu banaka. To znači da sve vrste osiguranja ne mogu predstavljati predmet ugovora o osiguranju koji banka zaključuje sa svojim klijentima.

U finansijskom sistemu svake države, bankarstvo i osiguranje predstavljaju dva najvažnija faktora. Banke, pre svega, obezbeđuju opstanak ekonomskog sistema, dok osiguravajuća društva preuzimaju na sebe potencijalne rizike koji prate poslovanje u tom sistemu i koji se mogu ostvariti. Iako ima puno razlika između delatnosti bankarstva i osiguranja u finansijskom sistemu, moramo reći da se delatnosti koje obavljaju banke i osiguravači međusobno dopunjuju, tako da se sve više razvija model integrisanog pružanja, i jednih, i drugih usluga na jednom mestu, odnosno, bankoosiguranje.

Da bi mogli da definišemo šta predstavlja sadržinu bankoosiguranja, moramo da definišemo koji su to posebno oblikovani proizvodi osiguranja, koji se mogu ponuditi klijentima, tj. osiguranicima (ugovaračima osiguranja). Ti proizvodi se odnose, i na životna, i na neživotna osiguranja, ali oni moraju da budu prilagođeni bankarskoj mreži i delatnosti banaka. Bankoosiguranje ima svoje prednosti koje se sastoje u uštedi ostvorenoj korišćenjem kanala distribucije od strane banaka. Drugo, banke imaju prednost u odnosu na osiguravajuća društva, jer mogu kontrolisati finansije svojih klijenata, koje su od značaja iz više razloga. Navešćemo samo neke: - procena banke koji bi proizvod osiguranja najviše odgovarao klijentu; - procena mogućeg ostvarenja rizika na strani klijenta; - procena sposobnosti klijenta da plati premiju osiguranja; itd. Upravo zbog mogućnosti procene finansijskog stanja klijenta, banke su u odnosu na osiguravajuća društva u prednosti. Da bi osiguravajuća društva mogla da kontrolišu svoje klijente – osiguranike, primorana su da ih direktnije kontaktiraju i proveravaju, što nije, uvek, moguće (Odalović, Ugrinov, 2012; 18).

Inače, početke bankoosiguranja vezujemo za dvadesete godine XX veka, kada su u Masačusetsu, SAD, banke prodavale životno osiguranje. No, moderno bankoosiguranje se, pre svega, vezuje za Francusku i razvija se od osamdesetih godina XX veka (Dundure, Sloka, 2019; 140). U početku se, u okviru bankoosiguranja, odvijala prodaja proizvoda osiguranja preko filijala banaka, dok su se kasnije pod

ovim pojmom podrazumevali svi oblici saradnje između banaka i osiguravača. Isto tako, bankoosiguranje podrazumeva strategiju koja je usvojena od strane banaka i osiguravača sa ciljem da zajednički učestvuju na finansijskom tržištu na manje ili više integrisan način (Ricci, 2012; 5).

ODNOS BANAKA I OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA KAO OSNOV VRŠENJA BANKOOSIGURANJA

Odnos banaka i osiguravajućih društava kod bankoosiguranja je neophodno definisati, s obzirom da se mora odrediti i njihov međusobni status, kao i status samog ugovora koji oni zaključuju, pa, samim tim, i odgovornost prema trećim licima-klijentima. Kao što smo, napred, rekli, model bankoosiguranja zavisi i od definisanja ovog odnosa koji može biti različit. Navešćemo nekoliko klasičnih odnosa banke i osiguravača koji mogu nastati kao osnov bankoosiguranja. Ti odnosi mogu biti sledeći: 1. Banka u potpunosti upravlja osiguravajućim društvom, koje je u njenom većinskom vlasništvu. To znači da je banka osnivač osiguravajućeg društva ili ima učešće u kapitalu tog društva; 2. Banka i osiguravajuće društvo su deo zajedničke zavisne kompanije, što znači da su one osnovale tu kompaniju, kao nezavisna društva; 3. Banke i osiguravajuća društva zaključuju ugovor o distribuciji osiguranja sa recipročnim obavezama. Radi se o klasičnom zastupanju osiguravača od strane banke, ali se može raditi i o drugom vidu ove distribucije; i 4. Osiguravajuće društvo može osnovati ili preuzeti banku, a to znači da osiguravač kontroliše banku i da je banka, praktično, deo osiguravača i tako deluje i kao zastupnik (Pavlović, 2005; 2). Ovo su samo neki od odnosa koji mogu nastati između navedenih subjekata. Praktično, možemo reći da banke i osiguravači mogu biti manje ili više integrisani, a „najslabiji“ odnos je onaj koji se definiše ugovorom o distribuciji osiguranja (zastupanje, posredovanje i sl.).

Interes (motivi) u vršenju bankoosiguranja

Kad govorimo o odnosu banaka i osiguravajućih društava kod bankoosiguranja, moramo govoriti i o interesima (motivima) za vršenje te delatnosti. Ti interesi su različiti u zavisnosti da li ih definiše banka ili osiguravač. Interes banaka se sastoji u ostvarivanju dodatnog prihoda od provizija. Sa druge strane, interes osiguravajućih društava se sastoji u poboljšanju statusa na tržištu i povećanju prihoda od premija, a budući osiguranici, u takvom slučaju, smatraju da će dobiti i dodatne popuste na premiju osiguranja, kao i druge pogodnosti. No, najvažniji interes je vezan za banke. Naime, one imaju mogućnost da povećaju stopu pretvaranja potencijalne prodaje osiguranja u stvarnu prodaju, tako što se koriste posebne

prodajne tehnike i posebni distributivni sistemi. Samim tim, sa aspekta banke, prodaja osiguranja ulazi u kategoriju nekamatnih prihoda i tada dolazi do promene karaktera delatnosti banke. U tom slučaju, praktično, banke se pretvaraju u univerzalne finansijske organizacije, s obzirom da prodaju i proizvode banke i proizvode osiguranja (Jakovčević, Lovrinović, 2004; 10).

BANKOOSIGURANJE I DISTRIBUCIJA ŽIVOTNIH I NEŽIVOTNIH OSIGURANJA

Preko bankoosiguranja se mogu distribuirati, i životna, i neživotna osiguranja. Ipak, češće se distribuiraju životna osiguranja, imajući u vidu potrebe klijenata i konkretne ugovore sa bankama. Može se, čak, reći da bankoosiguranje danas ima veliki značaj u distribuciji životnih osiguranja, s obzirom na činjenicu da ono donosi bankama obnovljivi izvor prihoda (Campbell, 2005; 10). U Švajcarskoj je prodaja životnog osiguranja fizičkim licima, putem bankoosiguranja, zauzimala 70% ukupne distribucije ove vrste osiguranja (Odalović, Ugrinov, 2012; 19). Inače, vodeće evropske institucije su smanjile troškove distribucije osiguranja za 30 do 50%, sprovodeći prodaju životnih osiguranja preko bankoosiguranja (Jakovčević, Lovrinović, 2004; 11). Jedini izuzetak je, što se tiče zapadne Evrope, Velika Britanija, u kojoj se ne primenjuje ovaj način distribucije osiguranja u navedenom obimu. S druge strane, ako govorimo o neživotnim osiguranjima, prodaja proizvoda ove vrste osiguranja preko bankoosiguranja nije zastupljena u većoj meri (Jeremić, 2010; 23), mada postoje izuzeci.

Navešćemo učešće bankoosiguranja u prodaji životnih osiguranja za još neke zemlje. Ono je najviše zastupljeno u Portugaliji (86,7%), Malti (80,3%), Italiji (74,4%), Španiji (66,2%), Austriji (64,8%), Francuskoj (60%), kao i Belgiji (50%). Interesantno je da je bankoosiguranje, kod prodaje životnog osiguranja, najmanje zastupljeno na najrazvijenijim tržištima u osiguranju u Evropi u Velikoj Britaniji sa 10%, kao i Nemačkoj sa 22% (Stipić, Jurilj, 2015; 100). Najveći skok zastupljenosti bankoosiguranja se desio u Poljskoj, gde je sada ova vrsta distribucije osiguranja prisutna sa čak 44,4%. No, što se tiče prodaje neživotnih osiguranja preko bankoosiguranja, ona je mnogo skromnija.

Kad je u pitanju bankoosiguranje u SAD, situacija nije povoljna kao u Evropi (Campbell, 2005; 10). Naime, podaci o nadzoru, od strane Asocijacije američkih banaka osiguravača, pokazuju da je distribucija osiguranja putem bankoosiguranja, još uvek, neznatna. Izveštaj pokazuje da je prihod od bankoosiguranja manji od 0,5% ukupnih prihoda, koje banka ostvaruje svojim redovnim poslovanjem.

Banke, uglavnom, distribuiraju životno osiguranje, ali tendencija je da se poveća distribucija osiguranja imovine, kao i osiguranja od nezgode. Veći je procenat učešća banaka i na području distribucije osiguranja vezanih za motorna vozila (26%) (Odalović, Ugrinov, 2012; 19). Jedan od razloga slabijeg funkcionisanja bankoosiguranja u SAD je restriktivno zakonodavstvo koje reguliše bankarski sistem, uopšte (Jakovčević, Lovrinović, 2004; 11).

Distribucija životnog osiguranja preko bankoosiguranja ima svoje prednosti, koje su istakli potrošači, odnosno, osiguranici i one se odnose na: - jednostavnost kupovine proizvoda osiguranja; - dobijanje određenih povlastica uz dospeće polise osiguranja; - pouzdanost, preciznost i jasno određena odgovornost banke, kao nosioca bankoosiguranja; - mogućnost dobijanja raznih usluga od banke, nakon zaključenja ugovora o osiguranju; i - dobijanje informacija o radu berze (Choudhury, Singh, Saikia, 2016; 47).

Postavlja se pitanje, zbog čega su proizvodi životnog osiguranja zastupljeniji u bankoosiguranju u odnosu na neživotna osiguranja. Glavni razlog je što su životna osiguranja i bankarske usluge zajedno direktno usmerene ka akumulaciji sredstava i njihovom upravljanju. Drugi razlog je dobro razumevanje finansijske situacije klijenata od strane banaka, kao i njihovih potreba. No, moramo pomenuti standardizovane proizvode osiguranja, kao što su osiguranje od auto-odgovornosti, putničko zdravstveno osiguranje, osiguranje u domaćinstvu, koji mogu biti ponuđeni od strane banaka zajedno sa nekom bankarskom uslugom (proizvodom) (Krstić, Vojvodić-Miljković, Mandić, 2011; 19). Sa druge strane, složeniji proizvodi osiguranja zahtevaju i češće učešće lica koja su zaposlena u osiguravajućim društvima i koja mogu dati stručni savet prilikom zaključenja ugovora. Učešće tih lica zahteva i drugačiji pristup definisanju odnosa banke i osiguravača. Treći razlog visokog učešća bankoosiguranja u prodaji životnih osiguranja proizlazi i iz prodaje stambenih kredita, kod kojih je jedan od glavnih uslova za zaključenje tog ugovora, zaključenje ugovora o životnom osiguranju. Ovde je, naravno, banka korisnik osiguranja (Živković, Vojinović, 2018; 172), a osiguranik je istovremeno i dužnik u ugovoru o kreditu, koji označava banku kao lice koje će imati pravo na sumu osiguranja.

FAKTORI RAZVOJA BANKOOSIGURANJA

Da bi mogli da definišemo, ne samo modele bankoosiguranja, već i smernice razvoja ove delatnosti, moramo definisati faktore koji određuju uslove za pokretanje i vršenje ove delatnosti. Ti faktori su sledeći: 1) **Regulatorni režim.**

Liberalno regulisanje ove oblasti je neophodno, da bi mogao da se definiše odnos banaka i osiguravajućih društava, odnosno, da bi banke mogle da distribuiraju osiguranje; 2) Mogućnost da **osiguravajuća društva imaju pristup bankama**, tj., bazama podataka banke, koji se tiču njenih klijenata, što je naročito bitno kada strani osiguravači žele da prodaju svoje proizvode preko domaćih banaka; 3) Detaljno **ugovorno regulisanje mogućnosti ostvarivanja provizije od strane banaka** koji prodaju osiguranje, a što predstavlja dodatni izvor prihoda; 4) **Pozitivan fiskalni tretman dugoročnih štednih proizvoda**. Naravno, za to je potrebno ispunjenje faktora navedenog pod 1); 5) Pokazalo se da je bankoosiguranje uspješnije i efikasnije u onim državama, u kojima su **proizvodi osiguranja standardizovani i jednostavniji** (u smislu jednostavnog zaključenja ugovora i razumljivosti opštih uslova osiguranja), dok je manje uspješno u zemljama, gde se preko bankoosiguranja prodaju proizvodi osiguranja, kod kojih su, često, potrebni posebni stručni saveti; 6) Za efikasno bankoosiguranje važno je i da **alternativni kanali distribucije osiguranja imaju relativnu snagu**, odnosno, da ne postoji mogućnost da ti kanali prodaje negativno utiču na bankoosiguranje; i 7) Jasno **definisanje operativne integritisanosti banaka i osiguravača**, što se mora ogledati u razvoju proizvoda osiguranja, prodaje istih, naknade šteta, kao i razvoja IT sektora (Teunissen, 2008; 409).

Ako uzmemo u obzir navedene faktore, možemo definisati i elemente efikasnosti bankoosiguranja. Navešćemo tri najbitnija: 1) troškovi prodaje proizvoda osiguranja su znatno manji kada se radi o klijentima banaka; 2) bankoosiguranje, kao način distribucije osiguranja, će doprineti očuvanje baze klijenata, odnosno banke u odnosu na konkurenciju i druge ponude ostalih banaka; 3) u okviru bankoosiguranja, banke i osiguravači nastupaju zajedno sa svojim proizvodima, odnosno, uslugama (radi se o tzv. „vezanoj prodaji“). No, da bi prodaja osiguranja bila uspješna preko bankoosiguranja, proizvodi osiguranja moraju imati određene prednosti, koje se sastoje u standardizaciji i malim troškovima (Bergendahl, 1995; 17). Sama razvijenost jedne države ne mora imati veze sa razvojem bankoosiguranja u toj zemlji. Naime, u Francuskoj i Nemačkoj je bankoosiguranje imalo više uspeha, u odnosu na skandinavske zemlje (Bergendahl, 1995; 17).

U svakom slučaju, efikasno bankoosiguranje je plod dugotrajnog procesa koji u sebi sadrži i stvaranje mreže zastupnika i posrednika, što obuhvata definisanje ovlašćenja banke, odnosno da li će ona imati ovlašćenja zastupanja ili, i zastupanja, i posredovanja u osiguranju. To znači, da sve filijale banke ne bi imale ista ovlašćenja. Drugo, veoma je bitno proceniti potrošačke navike i potrebe, a u okviru bankoosiguranja, mislimo na potrebe i navike klijenata banke. Ne može-

mo reći osiguranici, jer oni, još uvek, to nisu u momentu procene. Najzad, treba voditi računa i o marketingu, što može značiti da će postojati potreba angažovanja stručnjaka u ovoj oblasti, ali to, opet, zavisi i od statusa banke i od statusa osiguravača (Santosh, Tulasi, 2017; 2).

Ali, efikasnost bankoosiguranja i uspešnost prodaje osiguranja zavisi, pre svega, od međusobnog odnosa koji kreiraju banka i osiguravač, što smo, više puta, istakli. Taj odnos može biti različit i u zavisnosti od činjenice da li u sporazumu banke i osiguravača postoji klauzula ekskluzivnosti ili ne, odnosno, od činjenice da li banka distribuira osiguranja za jednog ili više osiguravača (Dundure, Sloka, 2019; 141-142). Od te činjenice zavise i druge, kao što je eventualno zajedničko ulaganje u ovu delatnost, stepen integrisanosti u distribuciji osiguranja, itd.

MODELI DISTRIBUCIJE OSIGURANJA PREKO BANKOOSIGURANJA

Na početku ovog odeljka moramo reći da ne postoji idealan model bankoosiguranja, kao i da se u okviru vršenja ove delatnosti mora kombinovati više modela. Bilo je, već, reči o tome, koji uslovi moraju da se ispune da bi mogli da definišemo primenljive modele bankoosiguranja. Mi ćemo pomenuti više modela, odnosno, više podela koji su vezani za iznalaženje najboljih modela bankoosiguranja.

Osnovna podela sadrži sledeće modele bankoosiguranja: 1. **Integrativni model**, koji se sastoji u prodaji proizvoda osiguranja preko, već postojećih, bankarskih kanala; 2. **Specijalistički model**, kod kojeg se distribucija osiguranja vrši uz pomoć posebnih stručnjaka, koji su zaposleni u osiguravajućim društvima ili su predstavnici tih društava, što znači da ne moraju biti zaposleni u njima; i 3. **Model finansijskog planiranja**, kod kojeg je prisutna mogućnost kompletne ponude finansijskog paketa klijentu (Odalović, Ugrinov, 2012; 18).

Podela, koja se zasniva na definisanom odnosu banke i osiguravača, je sledeća: 1. **Strateški model**, kod kojeg banke samo prodaju proizvode osiguranja određenog osiguravača. Nijedan drugi posao iz oblasti osiguranja, banka ne obavlja; 2. **Model po kome banka nastupa kao neka vrsta posrednika** u osiguranju, koja pronalazi najbolja rešenja za osiguranika. Osim što prodaje proizvode osiguranja, banka obavlja i druge poslove koji su vezani i za rešavanje pitanja po osiguranim slučajevima. Praktično, banka, kod ovog modela, istupa prema osiguraniku, kao i osiguravač; i 3. **Mešoviti model**, kod koga svu odgovornost za marketing snosi osiguravač. Banka je odgovorna samo za prodaju proizvoda osiguranja (Arvind Kapil, 2020; 648).

Pomenućemo i podelu koja definiše tzv. zasebne modele bankoosiguranja. Radi se o modelima čiji se elementi mogu kombinovati. Oni su sledeći: 1. **Model celovitosti**, koji definiše mogućnost da osiguravači koriste celokupnu mrežu banaka za distribuciju osiguranja; 2. **Model stručnjaka**, koji proširuje ulogu bankarskog službenika, odnosno njegov posao u distribuciji osiguranja svodi na akviziciju potencijalnih osiguranika i njihovo usmeravanje ka odgovarajućim stručnjacima u osiguravajućim društvima – partnerima banaka; i 3. **Model finansijskog planiranja**, koji definiše distribuciju osiguranja kroz objedinjenu ponudu banke i osiguravača u vidu paketa finansijskih usluga, koji se kao jedna celina nude potencijalnim osiguranicima, kao i korisnicima drugih finansijskih usluga, što znači da se ne mora striktno raditi o osiguranicima (Živković, Vojinović, 2018; 168).

* *

Kao što možemo primetiti, sve podele, koje smo naveli, odnosno, svi modeli bankoosiguranja sadrže niz zajedničkih elemenata i od toga moramo da pođemo kada definišemo „najbolji“ model koji ćemo primenjivati. Znači, ako bi morali da definišemo najbolji model bankoosiguranja, onda, na prvom mestu, moramo reći da će to zavisiti od odnosa banke i osiguravača, kao i od okruženja u kome se ta vrsta distribucije osiguranja odvija. Kao što smo rekli, taj odnos može biti definisan ugovorom o različitim načinima distribucije osiguranja, ali i ugovorom o zajedničkom ulaganju. Drugi način povezanosti je, praktično, spajanje ili pripajanje ova dva subjekta, odnosno, osnivanje banke i osiguravajućeg društva od strane istog ili istih osnivača, što znači da se može raditi i o složenoj kompaniji (mada to nije neophodno). Uzimajući u obzir sve navedeno, možemo izdvojiti sledeće modele bankoosiguranja kroz dve podele.

Prva podela – po načinu distribucije proizvoda osiguranja: 1. **Model odvojene distribucije osiguranja i proizvoda bankarskih usluga**. Ovde se radi o mogućnosti da banka zaključuje ugovore o osiguranju nezavisno od pružanja bankarskih usluga; i 2. **Model povezanosti distribucije osiguranja sa pružanjem bankarskih usluga**. Ovde se radi o zaključenju ugovora o osiguranju kao dopunskom poslu, uz zaključenje ugovora koji se odnose na bankarske usluge.

Druga podela – po ovlašćenjima banke i osiguravača u odnosu na klijente: 1. **Model bankoosiguranja kao odnosa zastupanja**, što znači da banka istupa kao zastupnik, i u ime, i za račun osiguravača zaključuje ugovor o osiguranju; 2. **Model bankoosiguranja koji uključuje posredovanje** sa proširenim ovlašćenjima, gde banka istupa, ne samo kao zastupnik, već i kao savetnik prilikom zaključenja ugovora o osiguranju.

Ovde moramo imati na umu dve situacije. Prva, kada banka ima zaključen ugovor samo sa jednim osiguravačem i kada može savetovati budućeg osiguranika o svim aspektima odnosnog ugovora i druga, kada banka zastupa više osiguravača; i 3. **Model bankoosiguranja, u kome se banka pojavljuje kao zastupnik, a osiguravač kao savetnik.** Taj model smo, napred, nazvali specijalističkim, gde ulogu igraju stručnjaci koji su zaposleni kod osiguravača ili ih je on angažovao. Takav model je moguć i on bi, po našem mišljenju, dovodio do većeg poverenja u bankoosiguranje. No, mislimo da bi ovaj model imao svoju punu primenu, u slučaju povezanosti banke i osiguravača preko kapitala ili zajedničkog ulaganja.

PREDNOSTI BANKOOSIGURANJA

Osnovna prednost bankoosiguranja je široka mreža banaka koje mogu da prodaju proizvode osiguranja, kao i specifičan pristup klijentima. Banke istupaju kao zastupnici osiguravača, pre svega, ali se, ovde, kao što smo rekli, ne radi o klasičnim zastupnicima (Alavudeen, Sr. Rosa, 2015; 10).

Među drugim prednostima bankoosiguranja, izdvojićemo smanjenje troškova otpuštanja radnika koji su zaposleni na šalterima banaka. Naime, veliki broj radnika gubi posao zbog razvoja informacionih tehnologija. Naravno, ta otpuštanja bi sa sobom nosila i velike troškove. Proširenjem bankoosiguranja ta lica bi zadržala svoj posao. Ali, to, sa sobom, nosi troškove edukacije (Klunić, 2014; 191). Sledeća prednost se vezuje i za osiguravača i za banku, a definiše se ugovorom o distribuciji osiguranja. U tom smislu, osiguravač ostvaruje više koristi, s obzirom da on može koristiti kapacitete banke i pristupiti bazi podataka o klijentima. Sa druge strane, banke ostvaruju proviziju, ali i zadržavaju klijente. Ove prednosti se mogu ostvarivati i kroz osnivanje zajedničkog novog društva. Sigurno je da je jedna od prednosti bankoosiguranja i mogućnost osnivanja finansijskih konglomerata koji podrazumevaju definisanje strategije osnivanja, pripajanja i preuzimanja društava. Ovde govorimo o sinergijskom dejstvu banaka i osiguravača (Klunić, 2014; 192).

Među prednostima bankoosiguranja spada i činjenica što se radi o jednom vidu štednje, a osigurani kredit ne opterećuje kreditnu sposobnost onoga ko je kredit uzeo. Preko banke, o kojoj je reč, zaključivaće se ugovori o riziko-osiguranju, kao sredstva za obezbeđivanje kredita i mešovito osiguranje, koji su obavezni za stambene i hipotekarne kredite i koji predstavljaju i vid štednje. Od neživotnih osiguranja, klijentima se, npr. nudi osiguranje domaćinstava, kao i osiguranje lica od posledica nesrećnog slučaja. Pogodnosti bankoosiguranja se ogledaju i u uštedi vremena i pružanju savetodavnih usluga.

Kao što vidimo, sve navedene prednosti doprinose razvoju i bankarstva i osiguranja u jednoj zemlji. Sa druge strane, time se ostvaruje i sigurnost klijenata i razvija njihovo poverenje u ove finansijske institucije.

BANKOOSIGURANJE U REPUBLICI SRBIJI

Posvetićemo pažnju regulisanju bankoosiguranja samo u Republici Srbiji, imajući u vidu da bi posvećivanje pažnje ovoj materiji u drugim zemljama u regionu, kao i van njega, zahtevalo mnogo više prostora. U svakom slučaju posvetićemo pažnju regulisanju bankoosiguranja u zakonima koji regulišu status banaka i osiguravajućih društava u Srbiji. Zakon o bankama Republike Srbije reguliše da banke mogu da vrše poslove zastupanja u osiguranju (čl. 4, st. 1, t. 10). Banka ove poslove može obavljati samo uz prethodnu saglasnost Narodne banke (Žarković, 2008; 175). Inače, sve češće se susrećemo sa integrisanim pružanjem bankarskih i osiguravajućih usluga u Srbiji. Razvojem sektora osiguranja u Srbiji, uz svaku banku ide i pružanje usluga osiguranja, a ne bi mogli da kažemo da je i obrnuto. Interes banke, odnosno osiguravajućeg društva, u pružanju ove vrste usluga, se ogleda u tome što, na taj način, obezbeđuju klijentima kompletan paket finansijskih usluga na jednom mestu. Sigurno je da klijenti neće doći u banku da zaključe ugovor o osiguranju, ako je to primarna usluga koju u tom momentu žele, već će taj ugovor sklopiti u osiguravajućem društvu. Trenutno je životno osiguranje najbolji primer (Žarković, 2008; 176). Osim toga, možemo govoriti i o osiguranju imovine, što, logički, sledi uz određenu vrstu kredita, tako što se namena kredita slaže sa predmetom osiguranja. Vrlo često se, preko bankoosiguranja, sklapaju ugovori o osiguranju kredita, preko riziko polise osiguranja. Zabeležen je porast zaključenja ovih ugovora o osiguranju, upravo iz razloga što su ih sklapale banke sa svojim klijentima (Klunić, 2014; 194).

Da bi se bankoosiguranje ostvarivalo, potrebno je da banka ima ovlašćenja data, pre svega, od strane osiguravača. No, postoje i određena ograničenja tih ovlašćenja, koja su regulisana i u zakonodavstvu Republike Srbije, tačnije u Zakonu o osiguranju (dalje: ZO). Radi se o ograničenjima ovlašćenja koja proizlaze iz načina regulisanja zastupanja u osiguranju. Naime, u članu 99 ZO je određeno da jedno lice može zastupati samo jednog osiguravača, a da uz saglasnost osiguravača može zastupati više osiguravača. To se, naravno, mora primenjivati i kod banaka kad obavljaju ulogu zastupnika u osiguranju. Od ove odredbe zavisi i primenljivost pojedinih modela bankoosiguranja. Osim toga, odredbe ZO se primenjuju i u delu koji se odnosi na novčana sredstva prikupljena od strane osiguranika, koja banka mora da čuva na odgovarajućem bezbednom mestu, kao i u delu koji se

odnosi na odgovornost zastupnika, odnosno, banke će prilikom zastupanja biti odgovorne osiguraniku, usled nepažljivog postupanja (Stevanović, 2011; 33).

U Srbiji se od 2005. godine reguliše bankoosiguranje. Međutim, tek od 2007. godine beležimo pojavljivanje banaka u ulozi zastupnika u osiguranju. Krajem 2016. godine od ukupno 31 banke na teritoriji Srbije, 19 su registrovane kao zastupnici u prodaji proizvoda osiguranja. To znači da 61% banaka, odnosno, bankarskog tržišta učestvuje i u poslovima bankoosiguranja. Sve te banke karakteriše univerzalni model poslovnih, tj., komercijalnih banaka. Te banke se u poslovima osiguranja, odnosno, bankoosiguranja pojavljuju: - kao zastupnik osiguravača – partnera; - kao osiguranik, koji plaća premiju za osiguranje od rizika koji prete banci u poslovanju; - kao korisnik osiguranja, kada ima pravo na naknadu štete, a osiguranik je klijent banke (osiguranje kredita) (Živković, Vojinović, 2018; 171).

Navešćemo i podatke vezane za prodaju proizvoda neživotnih i životnih osiguranja. Naime, u prodaji neživotnih osiguranja, bankoosiguranje učestvuje sa 26,4% od ukupne premije ostvarene po prodaji ove vrste osiguranja. No, kad je u pitanju prodaja životnih osiguranja preko bankoosiguranja, onda je taj procenat čak 50, računajući od ukupne premije. Taj procenat prati evropske trendove. Ako pogledamo društva za zastupanje (društva koja su registrovana samo kao zastupnici), ona u prodaji neživotnih osiguranja učestvuju sa 52,3% od ukupne premije, odnosno, 33,3 za životna osiguranja (Živković, Vojinović, 2018; 172).

Inače, u Srbiji je koncept bankoosiguranja, kao način distribucije posebno oblikovanih proizvoda životnih i neživotnih osiguranja, realizovan u dve faze u zadnjoj deceniji. Prvu fazu karakteriše kombinacija prodaje bankarskih usluga i proizvoda osiguranja ili prodaja tzv. „jednostavnih“ proizvoda osiguranja, kao što su putničko zdravstveno osiguranje, kasko osiguranje, osiguranje domaćinstva, dopunsko zdravstveno osiguranje, itd. Specifičnosti druge faze se ogledaju u direktnoj prodaji proizvoda osiguranja od strane bankarskih službenika, nezavisno od bankarskih usluga (Marinović Matović, 2019; 73). Kad su u pitanju životna osiguranja, mora se reći da se, generalno, ređe zaključuju ugovori koji se odnose na ovu vrstu osiguranja. Razlog tome je nizak životni standard i nepoverenje u dugoročniju štednju (Marinović Matović, 2019; 73). Da bi se više razvilo bankoosiguranje u Srbiji, potrebno je da se ispune mnoge pretpostavke. Jedna od njih je dugoročna saradnja banaka i osiguravajućih društava. Da bi se ta saradnja ostvarila, potrebno je razviti različite oblike zajedničkog ulaganja, kao i različitih zajedničkih aktivnosti banaka i osiguravača. Takođe, potrebno je razviti različite modele prodaje osiguranja, kao i posebne vrste proizvoda osiguranja koji bi bili prilagođeni potrebama klijenata –

osiguranika. Isto tako, potrebna je podrška IT sektora, a veoma je bitna i obuka bankarskih službenika, kako bi se na profesionalan način pružala usluga prilikom zaključenja ugovora o osiguranju (Marinović Matović, 2019; 75).

* *

Inače, kad je u pitanju praksa bankoosiguranja na tržištima u regionu, navešćemo da je UniCredit banka potpisala dva ekskluzivna ugovora o strateškom partnerstvu sa osiguravačima Allianz i Generali za prodaju proizvoda osiguranja fizičkim licima i malim preduzećima u Bosni i Hercegovini, Hrvatskoj, Češkoj, Mađarskoj, Rumuniji, Srbiji, Slovačkoj i Sloveniji. Naravno, u skladu sa propisima svake države će se sprovoditi ova vrsta distribucije osiguranja, a konkretno će biti fokusirana. i na životna. i neživotna osiguranja, kada je u pitanju Allianz, kao i osiguranje kredita, kada je u pitanju Generali (Biz Life, 05.06.2018.).

ZAKLJUČAK

Bankoosiguranje ne možemo definisati, samo, kao jedan vid distribucije osiguranja. U zavisnosti od odnosa banke i osiguravača, zatim statusa i banke i osiguravača prema trećim licima, bilo da se radi o osiguranicima, klijentima banaka ili ne, kao i od uloge banke u prodaji proizvoda osiguranja, zavisice i sam obuhvat bankoosiguranja. Bankoosiguranje definiše uspešnost kako banaka, tako i osiguravača, ali i finansijskog sistema u jednoj zemlji. Činjenica je da klijenti banaka, bez obzira koju su vrstu ugovora zaključili sa istom, očekuju efikasnost u pružanju usluga. Ukoliko se klijentima, na istom mestu, ponude i određeni proizvodi osiguranja, bez obzira da li su vezani za bankarske uluge ili ne, onda se može očekivati da klijenti steknu poverenje i u banku, ali i u osiguravača.

Korist od bankoosiguranja moraju imati, i banke, i osiguravači, i osiguranici (klijenti banaka). Korist banaka od bankoosiguranja se ogleda u sledećem: dodatni priliv sredstava putem diversifikacije u osiguranje; pružanje usluga na jednom mestu, kako bi se zadržali klijenti kao korisnici; pristup sredstvima koja bi, inače, zadržali osiguravači; itd. Korist osiguravača se ogleda u sledećem: nov prodajni kanal; manji troškovi prodaje osiguranja; pristup bazi podataka koju ima banka o klijentima; razvoj novih proizvoda osiguranja u saradnji sa bankama; itd. No, i osiguranici imaju koristi, a to su: nova prodajna mesta; identifikacija sa bankom; dodatna sigurnost; itd.

Bankoosiguranje bi trebalo da ima svoje prednosti na finansijskim tržištima zemalja u tranziciji, odnosno, tržištima koja imaju nizak nivo izbora kanala distri-

bucije osiguranja. Bankoosiguranje doprinosi i integrativnom nastupu banaka i osiguravača na tržištu. Koncentracija ponude različitih finansijskih usluga na jednom mestu, dovela je i do ubrzanog proširenja ovog kanala prodaje osiguranja.

Najzad, izbor modela kao ključnog pitanja bankoosiguranja je predmet odnosa i odgovora banke i osiguravača. Svaki ugovor o distribuciji osiguranja koji zaključuje banka i osiguravač u sebi mora sadržati pristup bazi klijenata banke od strane osiguravača, kako bi prodaja osiguranja bila uspešna. Sa druge strane, kada bi banka bila „klasičan“ zastupnik, odnosno, agent osiguranja, tada može doći do rizika u vršenju ovog posla, zbog neobučenosti osoblja banaka u pružanju usluga osiguranja. No, ovaj problem se može prevažići ozbiljnim i kontinuiranim usavršavanjem službenika banke. Prednost ovog modela je što ne uključuje velika ulaganja u infrastrukturu, ali može biti neprihvatljiv zbog manje uloge osiguravača. Inače, kad govorimo o ovom modelu, moramo govoriti i o klauzuli ekskluzivnosti, odnosno, mogućnosti vršenja poslova bankoosiguranja za više osiguravača. Naime, praksa pokazuje da potrošači radije zaključuju ugovore o osiguranju sa bankama koje mogu pružiti širok izbor proizvoda osiguranja različitih osiguravača. Na kraju, kad je u pitanju model integrisanog pristupa na tržištu bankoosiguranja, moramo reći da on podrazumeva učešće banaka sa solidnijim bonitetom i boljom infrastrukturom. Bez obzira o kom modelu govorimo, treba imati na umu da svaki način distribucije osiguranja preko bankoosiguranja doprinosi razvoju, i proizvoda osiguranja, kao i bankarskih usluga.

REFERENCE:

- Alavudeen Rebeena, Rosa KD Sr. (2015), „Growing Role of Bancassurance in Banking Sector“, *Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science*, vol.5, no.2, Tamilnadu, India, june 2015, pp.10-16
- Arvind Kashid Kapil (2020), „A Study of Customer Satisfaction Towards Bankassurance Channel at Kolhapur“, *Our Heritage Journal*, vol 68, special issue no.25, pp.647-655
- Bergendahl Göran (1995), „The profitability of bancassurance for European banks“, *International Journal of Bank Marketing*, Vol.13 (1): 12 – Feb 1, 1995, Emerald Publishing Limited, Bingley, United Kingdom pp.17-28
- Campbell Jim (2005), „Banks in Today’s Insurance Distribution Landscape“, *Society of Actuaries, Article from News Direct*, September 2005, Issue 51, pp.9-13, preuzeto sa: <https://www.soa.org/globalassets/assets/Library/newsletters/newsdirect/2005/september/ndn-2005-iss51-campbell.pdf>, datum: 02.04.2020.
- Choudhury Mousumi, Singh Ranjit, Saikia Hemanta (2016), „Measuring customer experience in bancassurance: an empirical study“, *Market tržište*, vol.28, no.1, Zagreb, pp. 47-62
- Dundure Evija, Sloka Biruta (2019), „Management closeness factor impact on bankassurance

- development in Latvia“, *Humanities and Social Sciences: Latvia*, vol. 27, no.1, Riga, pp.13-151
- Jakovčević Drago, Lovrinović Ivan (2004), „Životna osiguranja-saturacija ili perspektiva“, *Osiguranje*, hrvatski časopis za teoriju i praksu osiguranja, spec.izd., 2004., Zagreb, pp.7-15
- Jeremić Ljiljana (2010), „Analiza tržišta osiguranje Evropske unije“, *Singidunum revija, Finansije, bankarstvo i osiguranje*, vol.7, br.2, Beograd, pp.21-30
- Klunić Tea (2014), „Osiguranje života za slučaj smrti kao instrument osiguranja stambenih kredita“, *Zbornik radova "Dani hrvatskog osiguranja"*, Opatija, pp. 189-197
- Krstić Borko, Vojvodić-Miljković Nevenka, Mandić Dejan (2011), „Bankassurance – new options for the development of the Serbian financial sector“, *Facta Universitatis, Economics and Organization* vol.8, no.1/2011, Niš, pp.15-29
- Marinović Matović Ivana (2019), „Bankassurance: Challenges and Opportunities in Republic of Serbia“, *13th International RAIS Conference on Social Sciences and Humanities*, Research Association for Interdisciplinary Studies, Rockville, MD, USA June 2019, pp.72-77
- Odalović Miladin, Ugrinov Dragan (2012), „Osiguranje i njegova distribucija“, *Pravno- ekonomski pogledi* br. 1/12, Beograd, pp. 1-24, preuzeto sa: <https://docplayer.net/58386538-Osiguranje-i-njegova-distribucija.html>, datum: 17.04.2020.
- Pavlović Branko (2005), „Bankoosiguranje i primer osiguranja života u ulozu garancije za otplatu stambenog kredita“, pp.1-5, preuzeto sa: <https://brankopavlovic.rs/documentation/yuinfo2005.pdf>, datum: 02.04.2020.
- Ricci Ornella (2012), „The Development of Bancassurance in Europe“, *Bancassurance in Europe, Past, Present and Future*, Palgrave Macmillan, London, pp.5-25,
- Santosh Ranganath N., Tulasi Rao G. (2017), „Performance evaluation of bancassurance – an empirical study on bankers' perspective“, *Global Journal of Business Management*, vol. 11, no.1./17, pp.1-9
- Stevanović Nebojša (2011), „Institut bankoosiguranja na osiguravajućem tržištu u Srbiji“, *Tokovi osiguranja* br 4/2011, Beograd, pp.32-34
- Stipić Miro, Jurilj Marinko (2015), „Pravci razvoja alternativnih prodajnih kanala na hrvatskom tržištu osiguranja“, *Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku*, br. 3-4/15, pp.95-106
- Teunissen Mark (2008), „Bancassurance: Tapping into the Banking Strength“, *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*, vol.33/2008, pp.408–417
- UniCredit potpisuje dva strateška partnerstva u bankoosiguranju, 05.06.2018., preuzeto sa: <https://www.bizlife.rs/biznis/banke/unicredit-potpisuje-dva-strateska-partnerstva-u-bankoosiguranju/>, datum: 06.04.2020.
- What are the models used in bancassurance?, preuzeto sa: <https://moneymindz.com/articles/Deposits-and-Bank-Accounts/Fixed-deposits/What-are-the-models-used-in-bancassurance>, datum: 10.04.2020.
- Zakon o bankama Republike Srbije, *Službeni glasnik R.Srbije* br. 107/2005 i 91/2010
- Zakon o osiguranju Republike Srbije, *Službeni glasnik R.Srbije* br. 139/2014
- Žarković Nebojša (2008), *Ekonomika osiguranja*, Univerzitet Singidunum, Beograd
- Živković Sanja, Vojinović Željko (2018), „Bankoosiguranje u Srbiji - trendovi i perspektive“, *Zbornik radova EkonBiz*, Bijeljina, pp.166-175

BANKS AS INSURANCE AGENTS (BANKINSURANCE)

Vladimir Čolović

Abstract: *In the case when banks appearing as insurance agents, we are talking about bankinsurance. In the last four decades, bankinsurance has emerged as a way of distribution of insurance, primarily in the field of life, but also in the field of non-life insurance. The development of bankinsurance is different from country to country, so we cannot say that, always, the financial system of a country is always correlated with the efficiency of bank insurance. In this area, it is very important to determine the relationship between the bank and the insurer, and from that will depend on which bankinsurance model will be applied. This relationship can be based on a contract of agency, then a joint venture agreement, as well as integrated approaches of the bank and the insurer in the area of bankinsurance. Bankinsurance models may be different, depending not only on the relationship between the bank and the insurer, but also on the insurance products offered to bank clients, the involvement of the insurance company's experts in bankinsurance, as well as the needs of the bank's clients or the insured themselves. The paper outlines the factors that contribute to the development and efficiency of bank insurance. They are as follows: - facilitating a liberal regulatory regime that will help clearly define the relationship between banks and insurance companies; - the possibility for insurers to have access to a database of bank clients; - contractual regulation of the possibility of commissions from insurance selling banks, which is their additional source of income; - positive fiscal treatment of long-term savings products; - making insurance products standardized and simpler; - alternative insurance distribution channels must not adversely affect bank insurance; and - clearly defining of the operational integration of banks and insurers. The author proposes three models of bankinsurance that could be applied on the territories of countries in the region. These models are: - a model of defining bankinsurance through a bank and insurer contract, which would include intermediation and agency in insurance; - a model of corporate agency, in which a bank acts as an agent when selling insurance products; and - model of integrated approach to the bankinsurance market, which involves the participation of only those banks with more solid credit rating and better infrastructure. Also, the paper focuses on the general issues of bankinsurance, and to the regulation of this area in the legislation of the Republic of Serbia.*

Key words: *bank, insurer, bankinsurance, agency, life insurance, non-life insurance.*

JEL Classification: *G21, G22, K12*

