

3. НЕПОСРЕДНА ПРОДАЈА

3. 1. Појам и значај

Чиста непосредна продаја осигурања, или непосредна продаја у *ужем смислу*, у најкраћем се може тумачити као „продаја без теренске службе”. Општење са странкама се одвија из седишта друштва писменим или телекомуникацијским путем – поштанским писмима, телефонирањем позивном центру и Интернетом. За разлику од посредничко-заступничког приступа, први корак при закључењу полисе у новом послу увек чини странка, код обнављања полисе било странка било осигуравач. Да би овакав пословни образац успео, неопходна је снажна подршка оглашавања које, уместо продаваца, треба да подстакне могуће, односно будуће осигуранике. К томе, непосредна продаја је усмерена на тачно одређени круг људи које занимају питања из осигурања и који имају приступ савременим гласилима. Због свих наведених одлика, оваквом виду продаје не одговарају у истој мери све осигуравајуће услуге.

Да би изравна продаја била успешна, нужна је испуњеност више предуслова:

На страни осигураника:

- укљученост (знање и занимање за осигуравајућа питања);
- потреба да се набави полиса;
- отвореност према савременим гласилима;
- осетљивост на цене.

На страни осигуравајуће услуге:

- познате, устаљене полисе;
- мала потреба за прилагођавањем;
- уједначене врсте штета.

На страни осигуравача:

- задовољавајући степен познатости;
- углед повољног понуђача;
- ниски управни трошкови;
- постојање технолошке надградње за масовне послове.

На тржишту:

- јавност података о понуђачима;
- јавност података о услугама;
- јавност података о ценама.

Унаточ томе што непосредна продаја има сразмерно мали тржишни удео, у неким случајевима она неспорно представља занимљив продајни пут. На тржиштима које обележава ценовна осетљивост, код устаљених услуга и осетних разлика у ценама, овакав приступ има успеха. Занимљиво је истаћи пример шкотског осигуравајућег друштва „Дајрект лајн иншуранс” (Direct

Line Insurance) које је основано 1985. у Глазгову као непосредни осигураваач, нудећи телефоном осигурање моторних возила. На крају септембра 1992. број продатих полиса износио је 670.000, да би за три године нарастао на 2.200.000.

Са становишта осигуравајућег друштва, непосредна продаја је привлачна због непосредности и лаког управљања послом. Одговара и новооснованим друштвима, односно друштвима која покрећу пословање у иностранству, јер не захтева често мукотрпно оснивање спољне мреже. С трошковног становишта, непосредну продају треба двојако оценити. С једне стране, обезбеђује уштеде у трошковима, будући да не треба утемељити и одржавати теренску продајну службу нити плаћати провизије. С друге стране, нужно је изградити и одржавати техничку надградњу и плаћати скупе рачуне за оглашавање. Ипак, очигледно је да уштеде у трошковима претежу.

Досада су се као непосредни продавци у развијеним западноевропским земљама учврстила поједина друштва у осигурању живота, осигурању моторних возила и осигурању од незгоде. Уопштена процена тржишног учешћа оваквих осигураваача се креће у равни од око 5 одсто, а сматра се да у будућности не би требало да премаши 10 одсто.

Према *ширем њприсџују*, који уважава Удружење европских осигураваача (insurance europe), непосредна продаја обухвата и учинак запослених у осигуравајућем друштву који продају полисе из мреже пословница.

Табела 1. Учешће непосредне продаје у премији осигурања у развијеним западноевропским земљама, 2012.

Р. бр.	Земља	Животно осигурање	Неживотно осигурање
1	Аустрија	24,6	35,7
2	Белгија	18,0	19,9
3	Немачка	4,1	4,6
4	Шпанија	8,0	22,6
5	Финска	...	46,2
6	Француска	16,0	35,0
7	Ирска	50,9	40,9
8	Италија	10,7	8,1
9	Луксембург	11,4	13,8
10	Холандија	26,0	60,0
11	Португалија	6,6	10,7
12	Шведска	17,0	...
13	Велика Британија	16,9	24,8

Извори: 1. Insurance Europe, Table 22, *Breakdown of life insurance premiums by distribution channel* – 2012, <http://www.insuranceeurope.eu/uploads/Modules/Publications/statisticsn°50europeaninsuranceinfiguresdataset.xls>, 3. 8. 2015, 2. Insurance Europe, Table 23, *Breakdown of non-life insurance premiums by distribution channel* – 2012, <http://www.insuranceeurope.eu/uploads/Modules/Publications/statisticsn°50europeaninsuranceinfiguresdataset.xls>, 3. 8. 2015.

Подаци у табели 1. указују да у неким земљама (Холандија, Ирска, Финска) продајни пут непосредна продаја у укупном премијском износу учествује са око половином, па и више од тога. Бројке су дате полазећи од ширег тумачења непосредне продаје, тако да из њих не можемо знати који део отпада на продају из осигуравачевог седишта, а који на стално запослене у теренској служби. Ипак, полазећи од једног претходног истраживања, с великом вероватноћом можемо сматрати да се у већини случајева високи удели овог пута продаје приписују учинку запослених продаваца у друштву.

3. 2. Рачунарско осигурање

Непосредна продаја је последњих година нарочито подстицај добила развојем рачунарства, а посебно наглим ширењем Интернета. Стога ће у наставку бити обрађена најважнија обележја рачунарског осигурања.

3. 2. 1. Предуслови развоја рачунарског осигурања

Већ низ година електронска, а на првом месту рачунарска технологија, има посебно место као подршка осигуравајућој делатности. Убрзани развој рачунарске опреме и пратећих програма све се у већој мери одражава на развитак осигурања. Издаци за рачунаре осетно се увећавају, нарочито код западноевропских осигуравача, и то по стопи знатно вишој од раста премије.

Полазећи од знатних улагања у рачунарство претходних година, изненађујући су подаци једног истраживања по којима 31 одсто осигуравача у Немачкој, Аустрији и Швајцарској своје слабости у међународним поређењима везује за информатичку технологију, а 28 одсто кључне недостатке види у недовољном развитку рачунарских програма. Истраживачи су становишта да је један разлог оваквог налаза пребрзи развитак рачунарске опреме и програма, а други је промена потреба странака и њихов став према дигиталном свету. Трећи, исто тако важан чинилац, јесте губитак пуног надзора над рачунарским делом посла, будући да је он углавном пребачен на спољна сарадничка предузећа.

Засићеност тржишта и достигнути степен развоја делатности осигурања упућују на сталну неопходност изналажења нових путева продаје и унапређења понуђених услуга. Примена електронског пословања у овом смислу подразумева пуно коришћење информатике, а нарочито интернетске технологије. **Електронска трговина** је ужи појам од **електронског пословања** и обухвата размену добара, односно услуга између купаца и продаваца.

Електронско трговање, као највећи и најважнији део електронског пословања, пружа осигурању нове пословне могућности, утичући и посредно и непосредно на његов развој. Учешће премије рачунарског осигурања у западноевропским земљама се брзо увећавало. Према проценама из 2000. године, било је очекивано да ће оно са просечно мање од десетог дела промила 1998. нарасти на око 1,8 одсто 2002, па затим на 3,0 одсто 2005. године. Ипак, каснија истраживања упућују на закључак да су наведена очекивања била претерана.

Према подацима Удружења европских осигуравача, највећи удео премије преко Интернета данас остварују друштва у Холандији и Великој Британији, и то код неживотних осигурања. Међутим, последњи доступни подаци (Холандија 60,0 одсто, Велика Британија 24,8 одсто) у себи садрже и вредности остварене продајом телефоном, писмима и на друге начине непосредне

продаје у ужем смислу. Ипак, извесно је натпросечно учешће рачунарске премије, које се у Холандији везује за приватизацију здравственог осигурања и продају полиса углавном даљинским путем, док је у Британији овакво кретање повезано за продају осигурања моторних возила телефоном и рачунаром.

Кључне **предности** које примена Интернета, односно електронске трговине пружа осигуравачима (као и другим предузећима на светској мрежи) могу се поделити на следећи начин:

- **уштеде.** Електронска технологија свим учесницима у пословима обезбеђује знатно обарање трошкова као и уштеде у времену – смањују се издаци за прибављање обавештења и пословну преписку уобичајеним начинима (пошта, телефон, службена путовања), уз скраћивање времена прибављања потребних података.
- **брзина.** Писма могу путовати данима, поготово у удаљене крајеве, телефакси се загушују када су поруке бројне а телефонски разговори су скупи, нарочито са иностранством. Насупрот томе, порука са рачунара стиже и у најудаљеније делове света изузетном брзином, одашиље се са радног места, без чекања и без упошљавања других запослених, а плаћа се једино цена месног телефонског разговора дужине трајања док електронска пошта не стигне до домаћег снабдевача интернетским услугама.
- **раст броја тржишних учесника и надметања.** Лични рачунари су достигли висок степен савршености, рад на њима брзо се савладава уз краћу обуку. Због величине и лаке преносивости користе се не само у предузећима, већ и у становима и на путу. Мало предузеће се може појавити на светском тржишту опремљено са само једним рачунаром и послове сасвим успешно обављати.
- **тачност.** Могућност грешака приликом понављања једне те исте поруке већем броју корисника се губи јер су електронске поруке и документи високоуједначени. Интернет тиме смањује број пословних несугласица, па чак и спорова или сукоба који понекад настају због грешака приликом саобраћања устаљеним каналима.
- **уједначавање.** Уједначавањем пословних порука и списка њихов број се своди на праву меру. На тај начин се управни послови лакше и брже обављају.
- **боље и лакше чување.** Како се електронски записи похрањују на медијима који нису велики, односно не заузимају пуно простора (дискони, компакт дискони и слично), електронска трговина помаже да се реши питање простора за чување пословних списка. Осигурање спада у делатности у којима се ствара највише исправа. Највећи број њих треба чувати дуго времена као веродостојан пословни запис. Стога је управо за ову делатност рад са електронским исправама право решење.

Правило је да свако пословно решење има и неку **слабију страну**. На овом месту неопходно је истаћи важан недостатак електронског пословања, а то је могућност неовлашћеног улаза у мрежу и разних злоупотреба, за шта су, наравно, изграђене одговарајуће противмере.

3. 2. 1. 1. Предуслови развитка из спољног окружења

Даљи развој електронске трговине у осигуравајућој делатности зависиће, сем каквоће понуђених услуга, и од низа других чинилаца. Уз посебне напоре самих понуђача, треба да буде испуњен и изванредан број претпоставки из општег пословног окружења. У њих спадају:

- састав корисничких група,

- безбедност преноса података,
- правна допуштеност уговарања,
- начини електронског плаћања,
- начин преноса података и
- трошкови коришћења електронског тржишта.

Састав корисничких група. Некада је важило правило да већина корисника Интернета припада млађој старосној доби, закључно са тридесет година живота. Такође, мушкарци су били далеко заступљенији. Међутим, у западним земљама је већ дуго присутна тежња приближавања корисничког састава просечном старосном и полном саставу грађанства. Другим речима, и старије групе све више приступају Интернету, а број жена корисника готово да се изједначио с мушкарцима.

Али, исто тако, потврђено је како је поменути слој становника до тридесет година данас осетно променио начин куповине осигурања. Ови купци су изузетно осетљиви на ценовне разлике и свесни су опасности које прате новчана питања. К томе, навикли су на дигиталне продајне путеве и лакше се одричу устаљених робних марака и путева продаје. Самим тим, на њих слабије утичу ранији пресудни чиниоци одлучивања при куповини као што су савети посредника и заступника или препоруке из окружења. Ово су чиниоци које би осигуравачи требало да имају на уму и на које би ваљало да се прилагоде.

Лица која употребљавају Интернет свакако представљају осигуравајућим друштвима изузетно занимљив део тржишта. Будући да прави представник више није студент са малом куповном моћи, већ су готово равномерно заступљени припадници свих друштвених слојева, очигледно је постојање знатног слободног простора за осигураваче да покушају са још обимнијом продајом својих полиса.

Безбедност преноса података. Представља такође значајан чинилац за успешност примене рачунарског пословања у осигурању. Ово проистиче због отворености Интернета, што подразумева да трећа лица могу продрети у садржаје, читати их, мењати, другим речима злоупотребљавати их у најразличитије сврхе.

Нежељени упад у податке може имати неповољне последице управо у осигуравајућој делатности. На пример, откривање осетљивих личних података неопходних за осигуравање лица може имати далекосежно дејство не само по питања осигурања већ и знатно шире. Стога се већ дуго времена развијају технологије које онемогућавају или отежавају нежељени приступ подацима који се преносе Интернетом како би били доступни само овлашћеним лицима.

Правна допуштеност уговарања. Правни ставови о ваљаности уговора који се закључују на Интернету је тема о којој се такође доста расправља. Трећа лица могу теоријски по жељи и без остављених трагова мењати, односно злоупотребљавати незаштићене електронске поруке и изјаве у мрежном протоку. Рад на Интернету тако, уз неспорне временске и просторне предности, са собом такође носи могуће недостатке.

Према трећој смерници Европског савеза за осигурање, заинтересоване странке су обавезне, посебно у осигурању лица, пружити осигуравачу сва неопходна обавештења како би донео одлуку о прихватању или неприхватању заштите. Због великог значаја који разни подаци имају за осигуравајуће послове, неопходна су строга правила према којима се недвосмислено може утврдити пошиљалац електронске исправе.

Смерница која обрађује општа питања електронског пословања садржи правила о електронски закљученим уговорима. Питања признавања електронског потписа посебно су уређена. Ипак, могло би се закључити да правне оквире за склапање уговора преко Интернета још треба дорадити како би се свим странама пружио потпуна безбедност.

Начини електронског плаћања. Они одређују примену општеприхваћених платежних средстава неопходних за довршавање купопродајног посла на електронском тржишту. За коришћење кредитних картица или дигиталног новца на Интернету постоји већи број различитих приступа и технологија који се увелико примењују.

Начин преноса података. Путеви и капацитети преношења података могу представљати ограничење за још пуније коришћење електронске трговине у целини. Многим корисницима Интернета још увек нису на располагању довољно брзи модеми који задовољавају нарастале техничке захтеве за преносом графичких података или дигиталне мреже са обједињеним услугама које се развијају на нивоу земље, омогућајући бржи и удобнији пренос података.

Трошкови коришћења електронског тржишта. У сваком разматрању неопходно је урачунати и ову ставку која терети како осигуранике тако и осигураваче. Трошкови приступа Интернету за појединце нагло су пали последњих година. Будући уговарач осигурања за готово занемарљив новчани износ може претражити већи број страница на Интернету и обавестити се о условима код разних понуђача. Истовремено не мора сносити неупоредиво веће трошкове телефонирања, путовања и обиласка осигуравајућих друштава, паркирања и слично.

Ни за осигураваче се трошкови коришћења електронског тржишта не сматрају превисоким у поређењу са издацима за друге видове продаје, посебно за оглашавање у штампи. Предности се везују нарочито за могућности Интернета приликом обраћања одређеним циљним групама, или чак и за обраћање појединцу. Осигуравачево одрицање од електронског тржишта и непостојање с тим повезаних трошкова може с друге стране довести до већег раста других издатака него што су остварене уштеде и до губљења угледа па и положаја на тржишту. Наравно, овакво пословно размишљање данас се готово и не може срести.

3. 2. 1. 2. Електронски потпис

У савременом пословању електронски потпис обједињује два становишта – **техничко**, јер се ствара, штити и преноси рачунарском опремом и **правно**, јер му се мора обезбедити исто важење и прихватљивост какво има на писаним исправама. Србија је питања електронског потписа законодавно уредила са вишегодишњим кашњењем не само у поређењу са развијеним западним земљама, него и у односу на земље које се налазе у нашем окружењу.

У нашем Закону о електронском потпису из 2004. године за електронску исправу стоји да је то „документ у електронском облику који се користи у правним пословима и другим правним радњама, као и у управном, судском и другом поступку пред државним органом”. Електронски потпис се одређује као „скуп података у електронском облику који су придружени или су логички повезани са електронским документом и који служе за препознавање потписника”.

Да би електронски потпис био општеприхваћено средство у пословању, мора имати следећа обележја:

- **Особност** којом се јемчи да је пошиљалац електронске исправе управо лице за које се и сматра да је то урадило.
- **Непорезивост** којом се не дозвољава да потписник порекне садржај овако издате исправе.
- **Поверљивост** којом се обезбеђује да се електронска исправа испоручи само ономе коме је упућена, а да је нико други не може пресрести.
- **Целовитост** која онемогућава да било ко са стране измени садржину поруке или је бесправно преузме и злоупотреби.

Најопштије посматрано, електронски потпис подразумева ма какву оверу урађену на електронски начин. Најпростији, али и најмање безбедан облик је скенирање потписа и достава електронском поштом. Надоградња је додавање личних, биолошких обележја потписника, која се морају преображавати како би се прикрила и заштитила. Тренутно најбезбеднији начин заштите је додавање низа бројева електронској исправу. Овако припремљена исправа прослеђује се примаоцу који једини има увид у њен садржај.

Исправе се у многим привредним делатностима, па и у осигурању, дуже времена морају складиштити и чувати. Да би исправа са електронским потписом задовољила овај захтев, она мора имати следећа својства:

- да није једнократног дејства, већ да је доступна и расположива за каснију употребу;
- да се у целини може сачувати у облику у ком је сачињена;
- да се тако може сачувати да се у сваком тренутку лако установи време и место настанка, пријема и лице које ју је направило;
- да је за њену израду користи напредна технологија којом се може поуздано установити било какав покушај преправљања.

3. 2. 2. Облици електронског пословања у осигурању

Примена рачунара и електронске трговине толико се раширила у свим привредним гранама да је од нове и недовољно познате постала основна технологија. Одавно је с пуним правом истакнуто како онај ко у будућности не буде пословао електронским путем неће бити уважаван на тржишту. Наведено у потпуности важи и за предузетнике из гране осигурања којима се преко Интернета отварају могућности не само осигуравања већ и других послова.

3. 2. 2. 1. Рад са осигураницима

Послови са садашњим и будућим странкама **несумњиво представљају најважнији део примене електронске трговине у осигурању**. Поступак целовитог интернетског осигурања могао би се овако описати: будући осигураник претражује и пореди понуде различитих друштава и коначно се опредељује за једну. Доставља друштву све неопходне податке, укључујући слике и видео-записе, након чега добија коначан обрачун премије. Премија се плаћа платном картицом или непосредно с рачунара коришћењем електронског банкарства. Осигуравач шаље осигуранику полису електронским путем. Пријава штете, у неким случајевима и њено решавање, такође се одвијају путем рачунара.

Најважније могућности рачунарског осигурања у раду са странкама истакнуте су у наставку.

Раст броја осигураника. Домет Интернета по овом питању је готово неограничен будући да се ради о светској мрежи. Понуде будућем осигураннику се неретко праве вишејезично, по правилу најмање на домаћем језику и још на енглеском.

Већи број могућих осигураника на електронском тржишту представља значајну новину у поређењу са ранијим, устаљеним продајним путевима. Трошкови доласка на електронско тржиште су тако мали да могу привући људе из удаљених предела и различитих временских подручја. Сложени рачунарски програми олакшавају да мрежа делује на великим просторствима, те да је непрекидно отворена.

Ограниченост броја подесних полиса. Због посебности рачунарске продаје, нарочито погодним за овај продајни пут сматрају се полисе које обележава мали број потребних података за утврђивање услова осигурања и премије. За продају преко мреже нису погодне сложене врсте осигурања с пуно појединости и посебности, као што су поједине врсте осигурања живота, покрића великих индустријских постројења, добровољно пензијско осигурање, нека осигурања од одговорности.

Већ готово двадесет година Интернет подстиче промене у целокупној осигуравајућој делатности развијених земаља. У појединим од њих рачунарска продаја је начинила снажан продор у највећој грани имовинских осигурања – обезбеђењу моторних возила, уз очекивање да ће је остале масовне гране следити.

Побољшане услуге. На упите интересената и осигураника одговара се у најкраћем року, што пружа предност као приликом осигуравања, тако и приликом обраде одштетних захтева и решавања могућих приговора. Многи инострани осигуравачи већ користе обрасце за рад преко Интернета који се попуњавају и достављају искључиво рачунарима.

Изузетно велики значај за побољшање укупних осигуравачевих услуга има *електронска пошта* као најраширенији део Интернета. У поређењу с другим видовима саобраћања, као што су, на пример, редовна пошта или телефон, она има важне предности у погледу брзине, трошкова, једноставности у раду и удобности.

Измене уговора преко мреже, лако остварива веза осигуравач–осигураник у случају насталих тешкоћа и брзе пријаве штета представљају велике могућности рачунарског осигурања. Томе треба додати улогу Интернета као значајног канала за најразличитија обавештења, уз слање слика, филмова и слично.

Коришћење више гласила и пуна двосмерност. *Коришћење више гласила* подразумева употребу следећих ставки на Интернету: написа, цртежа, слика, говора, звучних и филмских материјала. *Пуна двосмерност* значи да особа која приступа овом гласилу има знатно шире могућности од простог одговарања на постављена питања са „да” или „не”. Она може далеко шире и слободније користити програме, примерено својим стварним потребама.

Наведена обележја обезбеђују осигуравачима да преко Интернета прилазе разним циљним групама са понудом тачно прилагођеном њиховим потребама. Такође, представљање друштва на електронском тржишту може се поставити да делује на више чула будућег уговарача осигурања – на пример поједине осигурљиве опасности појашњавају се одговарајућим сценама и видео кадровима.

Предност Интернета такође лежи у чињеници да гласила као што су новине или телевизија омогућавају обраћање само великој и безличној маси могућих осигураника. Насупрот томе, применом електронске трговине појединим групама се могу послати брза и пуна обавештења према њиховим обележјима и склоностима.

Сарадња с другим предузећима изван области осигурања. Она осигуравачима може обезбедити низ предности. На првом месту се ради о сарадњи са претраживачима, односно наводиоцима који олакшавају рад корисницима светске мреже приликом различитих претрага. Рецимо, уношењем назива осигурања, наводилац („Гугл” (Google), „Јаху” (Yahoo), и слично) упутиће заинтересованог на осигураваче који дају тражену услугу.

Сарадња има пуног смисла и са својеврсним продајним центрима осигурања, где више осигуравајућих предузећа може истовремено нудити услуге на једној интернетској адреси, односно са бројним страницама за ценовна и друга поређења, као и са другим тржиштима на мрежи која, у ширем смислу, имају додирних тачака са осигуравајућом делатношћу (продаја некретнина, аутомобила и друго).

Продаја гранично исплативих осигуравајућих услуга. Предност рачунарског осигурања исто се огледа у чињеници да се њиме успевају продати и такве услуге чија би продаја у редовним условима била неисплатива и које би било тешко или готово немогуће наћи на тржишту. Корисницима Интернета који траже ретка осигурања програми за претраживања омогућују, рецимо, закључење осигурања живота за пушаче цигара или осигурања од болести птица.

Уштеде. Предузеће дигиталном обрадом података убрзава радне поступке, знатно смањујући издатке у поређењу са уобичајеним решењима, како код материјалних и нематеријалних трошкова тако и код упошљавања радне снаге. Примена електронске трговине може довести до снижавања пратећих трошкова – према једном истраживању између 15 одсто (осигурање живота) и 42 одсто (осигурање ствари). Уштедама у трошковима ствара се простор за снижавање премије, чиме рачунарски осигуравач стиче упоредне предности.

Побољшање тржишног угледа. Када је почело појављивање осигуравајућих друштава на Интернету, то је био главни повод. Ни данас се овај разлог не може потценити. Светска мрежа осигуравачу нуди могућности да јавности учини занимљивијим не само одређене услуге, већ и предузеће у целини, изграђујући и поправљајући став који влада о њему у јавности.

3. 2. 2. 2. Послови између осигуравача и пословног окружења

Примена Интернета у раду осигуравача са пословним сарадницима пружа, исто тако, већи број предности и повољности. Најважније од њих обрађене су у наставку написа.

Нове могућности за саобраћање. Електронско пословање обезбеђује да се по целом свету брзо и лако одржава веза између учесника у послу – осигуравача, реосигуравача, посредника, заступника, банака, берзи, улагачких фондова, те осталих предузећа која учествују у процесу осигурања (рецимо у решавању штета и рачунарској подршци).

Рад на Интернету подразумева, сем коришћења електронске поште, и сложеније могућности као што су говорна пошта или видео састанци с пословним пријатељима. Простор за уштеде пружа и знатно јефтиније телефонирање преко светске мреже.

Дигитално завршавање послова. Електронска размена података олакшава саобраћање у целини, при чему се и осигуравачима нуди низ занимљивих могућности. Путем Интернета осигуравајуће предузеће побољшава размену података са реосигуравачима, представља се улагачима нудећи програме развоја осигурања и пратећих делатности и слично. Део ових послова такође се обавља дигитално преко рачунара.

Употреба електронског тржишта за осигуравање предузећа. На Интернету се налази читав низ посебних тржишта и понуђача. Они нису намењени само појединцима, већ све више и предузећима. Посредници и заступници осигурања, или пак сама предузећа која траже осигуравајуће покриће, могу користећи светску мрежу описати своје потребе осигуравачима на одређеним страницама. Ови потом дају понуде, неретко се међусобно надмећући са што повољнијим условима све док неко не склопи посао.

3. 2. 2. 3. Послови с државним органима

На овом подручју Интернет такође пружа значајне предности. Он омогућава пуну размену података с представницима власти који имају надзорну и новчарску улогу. Државни управни органи осигуравачима достављају разрађене, уједначене обрасце у електронском облику за статистичке и друге податке које ови на исти начин попуњавају и враћају, чиме се коначна обрада знатно олакшава, убрзава и поједностављује.

Занимљиве могућности примене рачунарског пословања у овом смислу, важне и са општепривредног становишта, јесу провера укупне платежности осигуравајућих друштава, придржавања прописа о улагању средстава, о плаћању пореза држави и друго.

Од 2005. године и у нашој земљи је отпочело редовно (годишње, тромесечно, месечно, па чак и петнаестодневно) слање података електронским путем Сектору за надзор над обављањем делатности осигурања при Народној банци Србије. На овај начин извештавање државног надзорног органа постављено је на сасвим друге основе.

3. 2. 2. 4. Рад у оквиру самог осигуравајућег друштва

Примена рачунара изузетно је занимљива још са становишта обављања унутрашњих послова у самом осигуравајућем предузећу. Ту се истичу две могућности: прибава нових запослених и побољшање саобраћања у оквиру самог друштва.

Обезбеђивање нових унутрашњих или спољних радника. Интернет се појављује као својеврсни пречистач, јер заинтересовани који се јаве електронском мрежом већ самим тим чином показују како су упознати с новим технологијама, прилагодљиви променама и да могу унети у предузеће или уградити у њега сопствена знања и умења.

Стога је значајно обратити пажњу да се у представљање на Интернету угради кадровски чинилац, што осигуравачи редовно и чине. Позната су бројна тржишта радне снаге у светској

електронској мрежи, а овакви огласи осигуравачима не значе никакве, или можда само мале додатне трошкове.

Побољшање унутрашњег саобраћања и обавештавања. Прилагођавање друштава убрзаним кретањим на тржишту осигурања односи се и на њихову унутрашњу уређеност. То обухвата, такође, унапређење унутрашњег саобраћања у осигуравајућем предузећу, чему Интернет (у овом случају, заправо, Интранет) даје незаобилазно место.

Наведено се не тиче само коришћења електронске поште у унутрашњој мрежи и рада с посредницима и заступницима. Електронским путем се могу, такође, образовати радници за нове послове и унапредити стручно усавршавање у целини. Све то може бити подржано на Интернету са више гласила. И са овог становишта истичу се предности нижих трошкова, веће брзине и успешности рада.

Рад од куће, односно на даљину представља подручје примене Интернета које би у будућности могло бити далеко више вредновано него данас. Уколико предузеће омогући делу запослених даљински рад, потребан је мањи канцеларијски простор, што подразумева приличне уштеде. Штеди се и на превозним трошковима те на времену које се редовно губи на путовању до радног места. Запослени има боље услове да ради неометан, уз прилагодљивије постављено радно време. Све наведено, у крајњем исходу, утиче на повећање производности.

3. 2. 3. Рачунарско осигурање домаћих друштава

Електронска представљања србијанских друштава за осигурање налазе се већ низ година на Интернету. Ово средство се такође одавно користи као вид саобраћања са пословним окружењем, као и у самим осигуравајућим предузећима у виду унутрашње рачунарске мреже.

Почетком 2008. и на домаћем тржишту је отпочела најважнија примена електронске трговине у осигурању – рад са осигураницима. Друштво за осигурање „Делта Ђенерали” понудило је преко Интернета полисе осигурања домаћинства (куће или стана), међународног путног здравственог осигурања и осигурања од ауто-одговорности. Реч је, дакле, о полисама са сразмерно ниским премијама и свотама осигурања, које су високоуједначене и једноставне за продају и чија је продаја већ устаљена на многим рачунарским осигуравајућим тржиштима у свету. Овај пример су касније следила и друга наша друштва.

Полазећи од стања развијености србијанског тржишта осигурања, премија закључена на овај начин има само симболичан, више маркетиншки значај. Рачунарско осигурање се очито налази у почетној фази развоја. Процењује се да оно код послова неживотних осигурања не достиже ни 1 одсто укупне обрачунате премије.

3. 2. 4. Ограничавајући чиниоци развоја рачунарског осигурања

Као и свака нова технологија, електронска трговина нуди осигуравајућим друштвима бројне предности. Њеном увођењу, односно развијању ипак треба прићи и са становишта опасности које је прате и са којима се осигуравачи морају суочити. Стога се домети рачунарског осигурања могу исправно вредновати само уз уважавање претпостављених ограничавајућих чинилаца који су истражени у наставку.

Ризици збој сїоросїї и неусклађености осигуравачевог уређења. Сложеност увођења и употребе електронске трговине у осигуравајућим друштвима проистиче из неопходности уважавања више привредних и техничких чинилаца. Рачунарско осигурање може постати ризични чинилац пословања друштва ако оно не поседује одговарајуће предуслове за рад на мрежи.

Интернет ће бити искоришћен у пуној мери само уз услов да су уређење предузећа, кадрови, рачунарска опрема и програми међусобно успешно усклађени. Нека истраживања показују да домети Интернета чак ни на развијеним тржиштима ни близу нису достигнути, те да код многих осигуравајућих друштава још увек постоје мањкавости и успореност у примени електронске трговине.

Као разлог се најчешће наводи како се осигуравачи усредсређују на текућа осигуравајуће-техничка и привредна питања. Унапређење рачунарског осигурања и различитих неопходних видова оспособљавања и обуке кадрова за овакво пословање, остају занемарени. На тај начин се не искоришћавају све погодности које нуди примена Интернета. Није лако објаснити зашто, рецимо, од 567 осигуравача с подручја Француске, Велике Британије, Немачке и Аустрије само њих 144 нуди преко мреже полисе осигурања од незгоде, од одговорности и осигурање зграда.

Ризици јавности тржишта. Доскорашње важно обележје светског осигуравајућег тржишта била је његова затвореност у погледу бројних обавештења која се морала пробијати уз много напора. Потрага за условима осигурања и ценовницима премија доскора је представљала изузетно велику тешкоћу. Сада, међутим, постоје бројна места, односно странице на Интернету који помажу интересентима за осигурање истражујући услове осигуравања различитих друштава. Обавештења се тада сабирају и стављају на располагање заинтересованима. Пословни обрасци претраживача темеље се на бесплатној доступности података, док приходе стичу од провизија осигуравајућих друштава и огласа.

Може се закључити да с растућим деловањем електронских посредника неспорно расте и јавност пословања осигуравајућих друштава. Оваква отвореност може представљати изазов нарочито осигуравачима који имају више премијске стопе. За знатан број осигуравача ово је додатно појачано постојањем западноевропског тржишта као јединственог привредног простора без унутрашњих граница у којем је омогућено слободно кретање робе, услуга (укључујући осигуравајуће), главнице и радне снаге.

Ризици због појаве нових такмаца. Применом Интернета на тржиштима осигурања долази до јачања надметања на страни понуде, будући да коришћењем рачунарске технологије опада значај просторних препрека за улазак на тржиште. Осигуравајући послови, које су раније одликовале високе, често и непремостиве препреке, поготово страним понуђачима, знатно су се отворили.

Новооснованим осигуравачима Интернет омогућава брзо упостављање везе са могућим осигураником, често и по начелу „један на један”, обара пратеће трошкове смањујући неизвесност приликом склапања посла. Повећана јавност омогућује интересентима за осигурање да у претрагу за најповољнијим условима укључе и иностране куће. Нови тржишни супарници неће долазити само из Европе и САД, већ поготово из Азије.

Рачунарско осигурање омогућава појављивање на тржишту такође малим понуђачима, или чак и предузећима изван осигуравајуће делатности. Њихов наступ и пословање повезани су са сразмерно ниским трошковима у односу на рад када не би било Интернета.

Сукоб са интересима осигуравачеве теренске службе. Постојећем осигуравачу увођење електронског трговања подразумева усклађивање са другим путевима продаје, нарочито са спољном мрежом. Прилагођавање ће му ићи утолико теже уколико већи део осигурања прибавља преко заступника, односно посредника. Насупрот томе, јасно је како новоосновани осигуравач, који се од почетка усмерава на рад преко Интернета, такве потешкоће нема или ће их имати у далеко мањем обиму.

С појавом и ширењем нове, пре свега рачунарске технологије, била су се чак појавила мишљења да ће заступници осигурања и посредници који за своје странке претражују тржиште како би нашли најповољније услуге нестати из посла. Међутим, то не само да се није показало тачним, већ су се понегде заступници још више учврстили користећи предности које и њима пружају рачунари.

Очито је да се послови који се закључују рачунарским осигурањем раде без спољних сарадника из теренске службе. Такође, независно од чињенице што Интернет никада не може у потпуности искључити уобичајене, вековне начине продаје, нови вид пословања ипак у извесној мери подразумева пад прихода заступницима и посредницима.

С друге стране, осигуравајуће предузеће непосредном продајом услуга остварује често и знатне уштеде у трошковима чији се део може одобрити осигуранику на име попушта ако се определи за Интернет као продајни пут. Стога се, дугорочно посматрано, неће моћи задржати крупне промене у делатности осигурања – значај уобичајених начина продаје ће опадати, осигуравачи ће више радити непосредно, а остварене уштеде у трошковима ће се делити између њих и осигураника.

Ризици у погледу безбедности и заштите података. Добро је знано како је Интернет отворени систем. Његово коришћење у области електронске трговине ствара опасности попут више силе, људских грешака у послуживању, недостатака у уређењу предузећа, техничких грешака или намерних злоупотреба. Појачана тржишна употреба Интернета води значајном расту хотимичних злоупотреба и криминалних радњи у оквиру овог пута продаје.

Безбедност података је осигуравачима од изузетно велике важности, и то из неколико разлога. Најпре, подаци које добијају од осигураника су личне природе, често веома осетљиви. Уколико се такви подаци преносе Интернетом, могу бити изузетно угрожени због преузимања, мењања или брисања. Стога рад с њима подлеже законским прописима о заштити података.

Нужност посебне заштите проистиче и из чињенице да би преузимање података од стране трећих лица могло проузроковати тешке последице по поверење и углед осигуравача. Обавештења о странкама један су од чинилаца успеха сваком осигуравачу. Откривање података од стране супарника значило би истовремено слабљење сопствене тржишне снаге.

Услед осетљивости података, с једне стране, намеће се неопходност спровођења мера заштите и обезбеђивања, а, с друге стране, због посебности обавештења као особите привредне „робе” постоји додатна заинтересованост предузећа да их заштити од било какве спољашње злоупотребе.

Велику претњу раду на мрежи представљају властити запослени – процењује се да између 80 одсто и 90 одсто безбедносних прекршаја долази изнутра. Разлози могу бити бројни: претерана радозналост, привредно ухођење, осветничко понашање, нестручност и неодговорност. Наравно, не може се заобићи најважнији општи разлог за бројне преваре у послу – лична корист.

Ради очувања безбедности података изван међудржавних граница од растућег значаја су међународни споразуми. Правила о електронском саобраћању подацима између различитих земаља донео је и Европски савез усвојивши одговарајућу смерницу. Она је обавезујућа за сваку земљу чланицу и мора се уградити у домаће законодавство.

Уколико се исправно спроводи, безбедност у раду на рачунарима је важна предност предузећа које обавља послове електронским путем. Купци, односно странке пре ће радити с друштвом које спроводи успешну политику безбедности података. У било ком обрасцу заштите кључну улогу има људски чинилац, будући да запослени остварују безбедност и доприносе заштити система. Стога је нужно да осигуравач код њих успостави безбедносну свест.