

SO

SVET OSIGURANJA

CENA 500 DIN
BROJ 12
GODINA II, BEOGRAD,
decembar 2012.

AKTUELNO

Obavezno
osiguranje
radnika

TRENDovi

Osiguranje
od sajber
kriminala

TEMA BROJA

Šta osiguravatelji
očekuju u 2013.

Vladimir Medan, predsednik Uprave Basler Srbija

**Premašili smo
sve planove**

ISSN 2217-7760

977221776009



Dobitna kombinacija

■ Osiguravajuća društva kroz franšize, odnosno agencije za ekskluzivno zastupanje, jednostavnije i jeftinije šire mrežu poslovnica, povećavaju broj potencijalnih klijenata i ulaze na nova tržišta. S druge strane, primaoci franšize posluju pod poznatim brendom, dobijaju neophodna znanja i obuku, čime je šansa za uspeh znatno povećana

Nedavno je otvorna druga franšiza (agencija za ekskluzivno zastupanje) kompanije Uniqa u Somboru. Takav način širenja poslovne mreže se zametnuo u Novom Sadu. Mada na razvijenim tržištima franšizno širenje mreže osiguravajućih društava nije novina, u Srbiji je kompanija Uniqa "povukla nogu". U narednom periodu u planu te kompanije je pokretanje još tri franšize. Istraživanja pokazuju da klijenti od osiguravajućih kompanija očekuju da im one budu maksimalno dostupne, da ispunjavaju sva očekivanja u pogledu usluga i da ostvare "lični kontakt" sa osiguranjem. Budući da bi franšize u potpunosti mogle da zadovolje te kriterijume, nije isključeno da i druge osiguravajuće kuće počnu na taj način da šire mrežu. Za agente koji su odavno preuzešli svoje mogućnosti u okviru osiguravajućih društava franšize su idealne za nastavak razvoja svojih potencijala. Ukoliko biraju da li da samostalno pokrenu firmu ili pak uzmu franšizu, drugi koncept poslovanja ima brojne prednosti. Pre svega omogućeno im je poslovanje pod poznatim brendom, proizvodi su razvijeni i u tom pogledu nemaju troškova, dostupna su im znanja i veštine matične kompanije, a standardi su već definisani. S druge strane, ovakav koncept osiguravajućim kompanijama može biti idealan za jeftinije širenje mreže i približavanje klijentima.

Svetске osiguravajuće kompanije koje nude franšize kao prednosti ulaska u taj biznis za primaoce navode profesionalnu podršku koju pružaju u započinjanju biznisa, pomoć u marketingu, edukaciji, dobijanje gotovih proizvoda, istraživanja na osnovu kojih mogu razvijati posao. Osnovni benefit je svakako poslovanje pod poznatim brendom. To znači da je preškočeno nekoliko teških koraka građenja reputacije. Sa poznatim imenom prepoznatljivost već postoji što može uticati i na brže pronaalaženje klijenata, a samim tim i manje su mogućnosti da se u poslu ne uspe. Dakle, primalac franšize koristi brend, iskustvo, znanje i metode razvijenih od davaoca franšize.



Sava Mihajlović: Dobro bi došla veća podrška države

Koliko je ljudi u Srbiji čulo za Agenciju G ili Vaša prednost? Verovatno veoma mali. Ali kompanija Uniqo koja je tim firmama dala franšizu je daleko prepoznatljivija.

Sagovornici Sveta osiguranja, međutim, ističu da pokretanje franšize u osiguranju na ovdašnjem tržištu nije tako jednostavno i da bi podrška države dobro došla u olakšavanju procedura.

Takođe, u osiguranjima apeluju na Narodnu banku Srbije da češće organizuje polaganje ispita za sticanje licence agenta prodaje. Trenutno to mogu činiti dva puta godišnje, a predlog je da bude bar kvartalno kako bi se podstaklo i zapošljavanje.

Dostupni klijentima

Franc Vejler, predsednik Izvršnog odbora Uniqo osiguranja u Srbiji, kaže da franšizom žele dodatno da motivišu agente prodaje i podstaknu preduzetničke veste kod svojih zaposlenih. "Ovo je projekat koji predstavlja najvišu stepenicu u karijerama zaposlenih u ekskluzivnim kanalima prodaje. Uniqo osiguranje će pružiti apsolutnu podršku celokupnom poslovanju kako ove, tako i ostalih agencija, kroz različite edukativne programe, finansijsku i pravnu pomoć, kao i IT podršku", rekao je Franc Vajler.

Miodrag Kvrgić, direktor Merkur osiguranja, izjavio je za Svet osiguranja da i ta kompanija pažljivo prati trendove na tržištu. Do sada nisu razmišljali o davanju franšiza, ali samoj kompaniji takav oblik poslovanja nije stran. U Austriji posluje nekoliko desetina agencija za ekskluzivno zastupanje i posredovanje te osiguravajuće kuće. Neke od njih imaju, prema njegovim rečima, portfolijevi veći od nekih osiguravajućih društava u Srbiji. "Ti trendovi na tržištu su dakle prisutni samo je važno da budemo oprezni u implementaciji takvih novina", kaže on.

Nikola Đukić, zamenik direktora divizije za prodaju kompanije Uniqo, kaže za Svet osiguranja da su se za franšizno širenje mreže odlučili jer takvi ekskluzivni kanali prodaje ispunjavaju sva očekivanja klijenata. Istraživanja su im pokazala da baš na taj način treba da baziraju dugoročnu strategiju.

"Usluga koju klijent dobija u našim ekskluzivnim predstavninstvima jednaka je uslugama koje klijent može da dobije u bilo kojoj drugoj poslovni Uniqa osiguranja. Ovakvim pristupom postižemo upravo ono što naši klijenti i očekuju od nas, kvalitet usluge i dostupnost naših usluga na terenu", kaže Đukić.

On ističe da primaoci franšize treba da ispunе određene standarde poslovanja kompanije Uniqo. Standardi se pre svega odnose na opremanje, marketing, a najvažniji je kvalitet usluge ka klijentima.

Franšizni oblik poslovanja podrazumeva da nezavisni preduzetnici nastupaju pod određenim brendom. Oni su dužni da poštuju niz standarda kompanije koja im prodaje franšizu. Franšizni ugovori su kompleksni i strogi. Korist je obostrana. Dok davaoci franšize tako šire mrežu, pokrivaju nova tržišta, povećavaju broj potencijalnih klijenata, primaoci započinju



Nikola Đukić: Franšizama se podstiče i preduzetništvo

poslovanje pod poznatim imenom, davaoc im transferiše znanje i pruža neophodnu obuku. Šanse da posao uspe su daleko veće nego kad se pokreće posao samostalno, pokazuju brojni statistički podaci. Više od 90 odsto franšiza prezivi u prvih pet godina poslovanja. Tržište franšiza u Evropi je vredno oko 200 milijardi dolara i u tim kompanijama je zaposленo više od 2.500.000 ljudi, dok se u Sjedinjenim Američkim Državama čak 70 odsto tržišne vrede zasniva na franšiznom poslovanju.

Obostrano zadovoljstvo

Sava Mihajlović, vlasnik prve franšize u Srbiji, kaže da je velika prednost za partnera imati jednu od vodećih kompanija u osiguravajućoj branši. To im podiže samopuzdanje što daje, kako kaže, vrhunske rezultate. "Ograničenje postoji samo iz ugla poštovanja standarda, ali to smatram neophodnim, kako bismo očuvali najveću stopu rasta koju imamo već godinama među vodećim osiguravajućim kućama", kaže Mihajlović.

U kojoj meri su uspešni, pokazuje podatak da su godišnji finansijski plan prebacili sa prvih deset meseci. Plan u životnom osiguranju su ispunili 180 odsto. On kaže da se podrška matične kompanije oseća na svim nivoima. Jedina obaveza koju imaju je da prodaju sve proizvode Uniqo-e, da servisiraju sve klijente prema Uniqo standardima i da posluju pozitivno.

Zadovoljni su i u kompaniji Uniqo. Kažu da su rezultati prve franšize iznad njihovih očekivanja. Nikola Đukić potvrđuje da je

godišnji plan ispunjen, a proširen je i tim ljudi, dok je ispunjenost standarda poslovanja i usluga ka klijentima na vrhunskom nivou.

"Ovim konceptom potpomognut je i razvoj preduzetništva i preduzetničkog duha među našim zaposlenima i potencijalnim partnerima. Sigurni smo da je preduzetništvo i model franšizinga budućnost poslovanja u industriji osiguranja", kaže Đukić.

Kočnice i klipovi

Za brže širenje franšizne mreže postoje i određena ograničenja. Naime, ovaj koncept poslovanja podrazumeva da partneri koji ulaze u proces franšize imaju dozvolu za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju. Dobijanje ove dozvole ponekad traje nekoliko meseci. "Svakako da bi ubrzanje ovog procesa doprinelo većoj zainteresovanosti potencijalnih kandidata i nama kao kompaniji obezbedio preciznije aloiranje investicija", objašnjava Nikola Đukić.

Jedan od problema sa kojim se susreću primaoci franšize je, prema njegovim rečima, i zapošljavanje novih agenata. Naime, po Zakonu o osiguranju agensi osiguranja zaposleni kod zastupnika moraju da imaju licencu Narodne banke Srbije. "Sa stanovišta kvaliteta usluga ka osiguranicima, to u potpunosti podržavamo. Problem je što postoje samo dva termina u toku godine kada je organizovano polaganje ispita za licenciranje. Upravo iz ovog razloga se često dešava da naši partneri imaju kandidate za posao, a da zbog čekanja na sledeći ispit kandidat odustane. Mislim da bi održavanje ispita na kvartalnom nivou značajno olakšalo zapošljavanje novih agenata, što bi naravno donelo višestruku korist i nama i društvu u celini", naglašava Đukić.

Sava Mihajlović detektuje istovetan problem. On kaže da trenutno u njihovoј franšizi, pored njega i supruge, radi samo još jedan agent.

"Spremni smo da dobremo agente platimo više nego što su inače plaćeni", ističe Mihajlović.

On dodaje da je za pokretanje posla neophodno strpljenje i novac, jer postupak traje oko šest meseci. U tom periodu novac je deponovan i praktično s njim se ništa ne može činiti. "Podrška svih, posebno države i nadzornog organa, Narodne banke Srbije, svakako bi dobro došla u cilju zapošljavanja mladih koji hoće da zarade svoju platu. Pored toga, nepovoljnost je i ta što firmarini plaćamo kao kazina, noćni barovi, kladionice, bingo sale i slično (deset prosečnih plata), a poslovne banke nisu u mogućnosti da nas podrže adekvatno, jer još uvek nemamo dva završna računa", objašnjava Mihajlović.

Vesna Lapčić ■