

Proaktivno upravljanje rizicima predstavlja jedan od ključnih faktora uspjeha

■ Za neka društva ulaganje u nekretnine postaje sve značajniji investicijski oblik zadnjih godina, budući da prinos na poslovne nekretnine nadilazi prinose na ostale oblike ulaganja. No uz rizik ulaganja u nekretnine postoje dva osnovna problema. Prvi je to da je nekretnine potrebno konstantno održavati budući da se kroz vrijeme troše (ekonomskim rječnikom amortiziraju). Drugi se odnosi na rizik potencijalnih gubitaka zbog fluktuacija tržišnih cijena nekretnina, budući da cijene nekretnina ne rastu uvijek, što osiguratelji moraju uzeti u obzir prilikom izračuna rizičnosti ovog tipa ulaganja

Pišu: Mr. sc. Josip Kereta¹, Margareta Liška, struč. spec. oec.², Bojan Liška, mag. oec.³

Osiguratelji su predmetom sve strože i složenije regulative i nadzora od strane države koja svojim zakonskim propisima utvrđuje ključne elemente kao regulatorni okvir za poslovanja osiguratelja, a sve u cilju očuvanja stabilnosti i održivosti sektora osiguranja te ispunjavanja funkcije osiguranja. Kako bi održali svoju kapitalnu solventnost, osiguratelji su dužni formirati pričuve iz kojih se trebaju podmiriti buduće obveze iz osnova sklopljenih ugovora o osiguranju, odnosno isplatiti budući rizici poput ošteta, sudjelovanja u profitnom rezultatu ili drugih naknada, provizija ili pogodnosti. Oni također nastupaju na financijskom tržištu kao značajni investitori investirajući sredstva svojih tehničkih pričuva u cilju očuvanja vrijednosti te imovine i ostvarivanja povrata na uloženo te se prilikom ulaganja moraju voditi određenim principima u cilju održavanja dugoročne likvidnosti i zahtjeva o adekvatnosti kapitala u odnosu na vrstu rizika kojima su izložena u svakodnevnom poslovanju.

U radu su analizirani podaci devet vodećih društava za osiguranje u Republici Hrvatskoj po kriteriju zaračunate premije neživota u 2017 godini.

Regulatorni okvir Solventnost II

Uvođenjem režima Solventnost II u siječnju 2016. godine (a čije su pripreme trajale oko 15 godina) uvedena su značajna poboljšanja u pogledu kvantificiranja rizika i standarda izvještavanja od strane osiguratelja. U odnosu na prethodnu regulativu Solventnost I, prema režimu Solventnost II, po prvi puta trebaju se prepoznati i u obzir uzeti svi rizici kojima su izložena društva za osiguranje u svom poslovanju (poput rizik osiguranja, kreditni rizik, tržišni rizik, rizik likvidnosti, rizik izloženosti), što do tada nije bio slučaj, iako su osiguratelji i prije donošenja ove regulative bili svakodnevno suočeni s tim rizicima u svom poslovanju. Prethodni režim Solventnost I nije davao mnogo poticaja managementu osiguratelja da ima dobro ustrojen sustav upravljanja rizicima te nije imao nikakve zaštitne mehanizme kojima bi se mogli prepoznati rani znakovi upozorenja na moguće probleme u poslovanju pojedinog osiguratelja, pa kada bi nastale poteškoće obično je već bilo prekasno da regulator nešto po tom pitanju poduzme u cilju poboljšanja poslovanja istog.

Solventnost II postavlja zahtjevnija pravila za adekvatnost (dostatnost) kapitala, za proces upravljanja rizicima osiguratelja, za proces nadzora te uvodi novi način izvještavanja i javne objave podataka i informacija, a sve u cilju zaštite osiguranika (korisnika osiguranja) od neočekivanih tržišnih poremećaja, osiguranja minimalne financijske solventnosti i kontinuiteta poslovanja osiguratelja. Namjera Solventnost II režima upravo i jest u usvajanju pristupa utemeljenoga na ekonomskom riziku, koji potiče osiguratelje da pravovremeno rizike prepoznaju, primjereno mjere i njima adekvatno upravljaju. U okviru režima Solventnost II svi rizici u poslovanju s kojima se suočavaju osiguratelji trebaju biti kvantitativno i kvalitativno prepoznati od strane managementa osiguratelja (ne regulatora) i njima se treba potom i kvalitetno upravljati, a izloženost i upravljanje rizicima tada posljedično određuje i potrebnu razinu kapitala koju osiguratelj treba imati (adekvatnost ili dostatnost kapitala). Ovo predstavlja novi poticaj osiguratelju da sistematskim prikupljanjem i kontinuiranom analizom podataka o rizicima što kvalitetnije rizicima upravlja i time

* Članak je proizašao iz diplomskog rada diplomantice Margarete Liške na temu „Upravljanje rizicima tehničke pričuve kod društava za osiguranje neživota“ pod mentorstvom mr. sc. Josipa Kerete i uz stručnu pomoć Bojana Liške

¹ Veleučilište Baltazar Zaprešić, viši predavač

² Veleučilište Baltazar Zaprešić, diplomantica na studiju Financijski menadžment

³ Risk Partner, direktor

smanji razinu iznosa potrebne kapitalne solventnosti. Osiguratelji su, po prvi puta do sada, trebali razviti vlastiti pogled u budućnost kad je o rizicima i kapitalu riječ, i opismeniti ju putem svoje vlastite procjene rizika i solventnosti na načelu anticipativne procjene rizika (ORSA engl. *Own Risk and Solvency Assessment*) što postaje i nova sastavnica obveznog regulatornog izvještavanja najmanje jednom godišnje, pri čemu se osiguratelji ne smiju u potpunosti oslanjati na standardnu formulu za izračun svoje solventnosti i čime se sprječava da imaju pristup “označi listu kvačicom”, već da svojoj vlastitoj procjeni rizika i solventnosti zaista pristupe individualno. Dakle, osiguratelji trebaju procjenjivati odstupanja svog profila rizičnosti od pretpostavki na kojima se temelji izračun kapitala korištenjem standardne formule, odnosno analizirati primjenjivost standardne formule na sebe. Ovime esencijalan segment u organizaciji osiguratelja postaje predan, stručan i jak risk menadžment koji se treba nositi sa svim izazovima koje im donosi okolina današnje nestabilnosti tržišta. “Menadžerska funkcija je, kao što je već navedeno, usko povezana odnosno njezina sama bit je donošenje odluka. Upravljanje, odnosno odlučivanje u poduzeću odvija se u povoljnim i/ili nepovoljnim okolnostima (uvjetima) koji znatno utječu na uspješnost upravljanja, odnosno na proces donošenja odluke. Sigurno je da je odlučivanje u povoljnim okolnostima sigurnije u smislu procjene očekivanih rezultata”. (Kereta, J., 2004:50).

Vrste i klasifikacija rizika općenito

Poduzetnička aktivnost uvijek je povezana s određenim rizicima i nesigurnostima, koje se moraju sagledavati u skladu sa zahtjevima računovodstvenih načela. Iako u objavljaju svoje djelatnosti preuzimaju u pokriće tuđe rizike, društva za osiguranje susreću se sa velikim brojem vlastitih pojedinačnih rizika, uglavnom kao i ostali poslovni subjekti koji nastupaju na gospodarskom tržištu. Rizike je moguće grupirati prema više različitih kriterija. “U bilo kojoj organizaciji rizici proizlaze i iz unutrašnjih i iz vanjskih izvora” (Kereta, J., 2004: 49). Međunarodno udruženje regulatora društava za osiguranje (International Association of Insurance Supervisors, IAIS) rizike dijeli na: tehničke, investicijske i netehničke rizike⁴. Međunarodno udruženje aktuara (IAA, 2004) rizike dijeli na pet glavnih kategorija: (1) rizik osiguranja (preuzeti rizik osiguranja), (2) kreditni rizik, (3) tržišni rizik, (4) operativni rizik, (5) rizik likvidnosti. Ovo je i podjela rizika koju navodi i Direktiva 2009/138/EZ, kao i naš Zakon o osiguranju (2015), uz navođenje dodatnog rizika – koncentracijski

rizik – što predstavlja sve izloženosti riziku kod kojih je potencijalni gubitak tako velik da ugrožava solventnost ili financijski položaj društva za osiguranje.

EIOPA pak sažima glavne rizike i ranjivosti u sektoru osiguranja u Europskoj uniji korištenjem seta indikatora grupiranih u osam kategorija rizika: (1) makro rizike, (2) kreditne rizike, (3) tržišne rizike, (4) likvidnost i rizike financiranja, (5) profitabilnost i solventnost, (6) međusobno povezivanje i neravnoteže, (7) rizici osiguranja, (8) percepcija tržišta - koji daje uvid u to kako industriju osiguranja percipiraju financijska tržišta. EIOPA kvartalno izdaje “matricu rizika” (engleski “*Risk Dashboard*”, skraćeno RDB) sukladno svojoj obvezi prema EIOPA Uredbi, a ona se temelji na agregiranju pokazatelja i stručnoj prosudbi, te se osim javno dostupnih podataka o tržištu, koriste i podaci bonitetnog izvještavanja kao i oni dostupni u okviru Solvency II regulatornog izvještavanja (ukupno preko 3.000 subjekata).

Postupak identifikacije, mjerenja, procjene i kontrole rizika

Identifikacija rizika podrazumijeva mapiranje pojedinačnih rizika kojima osiguratelj može biti izložen u svom poslovanju, odnosno formiranje matrice koja identificira događaje koji predstavljaju izvore pojedinačnih rizika. Pored grupnih rizika, rizika podgrupa i pojedinačnih rizika osiguratelj treba pratiti i rizike zasebno po linijama poslovanja (neživotna i životna osiguranja). Mjerenje odnosno procjenu rizika, osiguratelj radi kroz kvalitativnu i kvantitativnu procjenu identificiranih rizika i događaja klasificirajući rizike prema nivou njihovog utjecaja na ukupan rizik. Sistem upravljanja rizicima zasnovan je na razvoju interne metodologije (interni pristup) i zahtjevima regulatornog organa (regulatorni pristup). Nivo rizika procjenjuje se na osnovu obima mogućih štetnih događaja, odnosno posljedica, vjerojatnosti i učestalosti njegovog pojavljivanja.

Rizici prepoznati od strane promatranih osiguratelja u Republici Hrvatskoj

Osnovom pojačanog naglaska na transparentnost osiguratelja u dijelu javnog financijskog izvještavanja po režimu Solvency II, osiguratelji su 2016. godine po prvi puta na svojim mrežnim stranicama javno objavili svoja prva Izvješća o solventnosti i financijskom stanju, čija struktura prati strukturu Dodatka XX Delegirane uredbe (EU) 2015/35, i čiji su iznosi u HRK i usklađeni s izvještajnim obrascima dostavljenim regulatoru (HANFA) u sklopu godišnjeg regulatornog izvještajnog paketa. Usporedne iznose vezane uz solventnost koji se odnose na 2015 godinu

osiguratelji u pravilu nisu prikazivali (niti je postojala regulatorna obveza za to), no neki od promatranih osiguratelja su u cilju veće transparentnosti naveli i poredbene podatke sa 2015 godinom (primjerice Euroherc). Svrha ovog izvještajnog paketa je pružiti informaciju zainteresiranim osobama (ugovarateljima, osiguranicima, korisnicima iz osiguranja i ostaloj javnosti) o financijskoj snazi i stabilnosti osiguratelja i dati određenu sigurnost da će osiguratelj u svakom trenutku u budućnosti biti sposoban ispuniti sve svoje obaveze u poslovanju. Zajedničko svim promatranim osigurateljima jest da izračunavaju potrebnu solventnost korištenjem standardne formule (u odnosu na mogućnost izračuna putem internog modela-IM ili djelomično internog modela-PIM). Suština izračuna u standardnoj formuli (SF) sastoji se od unaprijed definiranih modula i podmodula, dok se kod unutarnjeg modela (IM) i djelomičnog unutarnjeg modela (PIM) mogu definirati vlastiti moduli kako bi najbolje odražavale svoj model i profil rizika.

Iako oba pokazatelja SCR i MCR trebaju biti iznad 100 posto, tek ukoliko pojedini osiguratelj u trenutku promatranja ima MCR (koji je tipično između 25-45 posto SCR-a) ispod 100 posto, to će biti rani signal regulatoru za detaljniju pažnju ili poduzimanje određene aktivnosti ili mjera rane intervencije da se stanje popravi (povećanjem kapitala ili smanjenjem rizika). Nitko od promatranih društava nije imao SCR ili MCR ispod 100 posto tijekom 2016 ili 2017 godine. No valja imati na umu da ovakva zaštita prema režimu Solvency II nije apsolutna, jer se primjenjuje (samo) razina sigurnosti 99,5 posto vrijednosti pod rizikom (VaR) u jednogodišnjem razdoblju. Čak je i tijekom kreiranja režima Solvency II Europska komisija bila kritizirana od strane nekih stručnjaka iz ovog područja da je ova razina sigurnosti preniska, što se na kraju pokazalo nije opravdano i da je razina sigurnosti dovoljno visoka, obzirom da je već i uz ovu razinu pouzdanosti 99,5 posto režim Solvency II rezultirao povećanim iznosima kapitalnih zahtjeva. Unutar euro zone otprilike 80 posto osiguratelja imaju omjer prihvatljivih vlastitih sredstava i potrebnog solventnog kapitala između SCR 140 posto i 450 posto, dok je ukupni prosjek SCR 241 posto (promatrano na 01. travnja 2018., izvor EIOPA).

Među promatranim vodećim društvima osiguranja po kriteriju zaračunate premije neživota u Republici Hrvatskoj u 2017. godini, SCR medijan iznosi 249 posto, što je pokazatelj dobre kapitaliziranosti promatranih osiguratelja. Ipak promatrajući cjelokupno tržište osiguranja, SCR medijan je nešto manji od prosjeka solventnosti

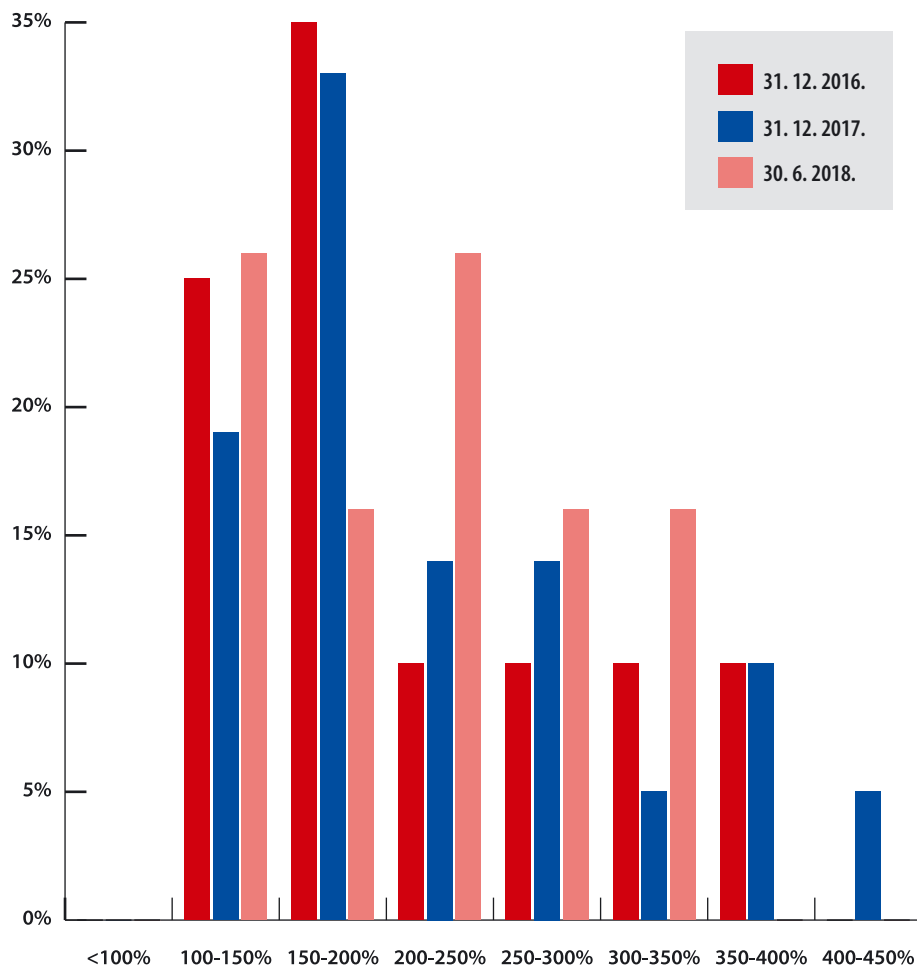
⁴ <http://www.iaisweb.org/home> (datum pristupanja 28.6.2018.)

na razini Europe. Promatrajući distribuciju društva po pojedinim intervalima SCR-a, prema podacima HANFE, u Tablici 1. vidljiva su u zadnjih par godina određena preslagivanja u pojedinim intervalima SCR-a, pogotovo u intervalima iznad 200 posto (dva puta više od potrebnog kapitala). Smanjen je udio društava u razredu 150 posto-200 posto, što se prelilo u više razrede, u rasponu 200-350 posto. Društva sa SCR preko 350 posto više nema na dan promatranja 30.06.2018, a koja su ranije ispunjavala ove razrede.

Tržišni rizik je dominantna komponenta potrebnog solventnog kapitalnog zahtjeva (SCR) kod većine promatranih društava u osiguranju i svojom veličinom u pravilu crpi kapital kao i sve ostale komponente (rizici) zajedno, što proizlazi iz strategije politike investiranja samog osiguratelja. "Tradicionalno je ovo modul koji dominira u strukturi rizika svojom veličinom, ali i mogućnostima upravljanja, odnosno ostvarivanja diversifikacijskih učinaka na smanjivanje promatranog SCR-a."⁵ U promatranim društvima ipak ima iznimaka, pa tako kod Uniqa, Triglava, Generalija i HOK-a rizik osiguranja ima dominantnu poziciju potrebnog solventnog kapitala u odnosu na tržišni rizik.

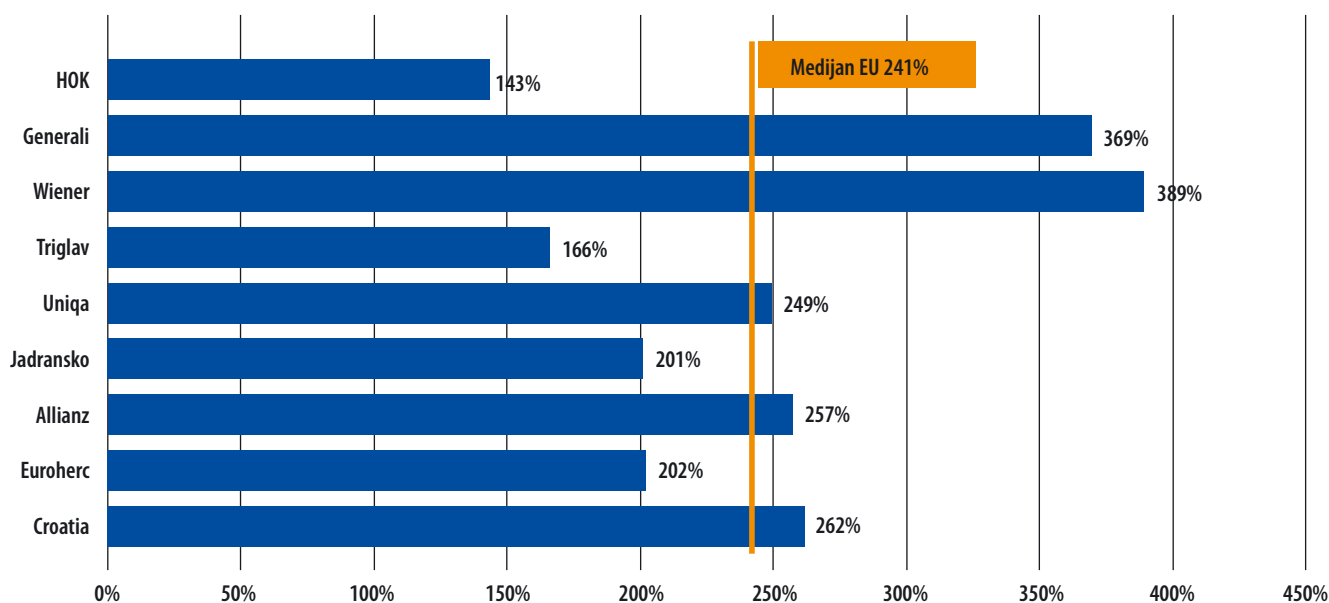
Zahtjeve kapitala solventnosti osiguratelj može umanjiti (engl. Loss-Absorbing Capacity) prilagodbom za sposobnost tehničkih pričuva (LAC-TC) i odgovornih poreza (LAC-DT) da pokriju gubitke kroz istodobno smanjenje tehničkih pričuva ili odgovornih poreza ili kombinaciju obaju smanjenja. Kod promatranih osiguratelja samo su dva osiguratelja (Triglav

Grafikon 1: Distribucija osiguratelja po pojedinim intervalima SCR-a u razdoblju od 2016. do 2018.



Izvor: HANFA, Osigurateljno poslovanje temeljeno na riziku: Regulatorna perspektiva, studeni 2018.

Grafikon 2: Pregled SCR-a promatranih društava za osiguranje u 2017.



Izvor: Izvješće o solventnosti i financijskom stanju za 2017. promatranih društava za osiguranje

⁵ <http://www.svijetosiguranja.eu/hr/clanak/2017/7/hrvatski-osiguratelji-uspjesno-apsorbirali-novu-regulativu,1624,21345.html> (pristupano 30.11.2018)

Tablica 1. Struktura prepoznatih rizika promatranih društava za osiguranje

Društvo	SCR - potrebni solventni kapital	Tržišni rizik	Rizik osiguranja	Kreditni rizik	Diverzifi.	Operativni rizik	Ostali prepoznati značajniji rizici
Croatia	1.390.133	1.280.634	765.362	94.523	-514.560	69.327	rizik usklađenosti
Euroherc	663.609	583.068	376.549	47.763	-229.142	31.042	
Allianz	491.236	415.505	290.704	103.660	-238.281	33.530	poslovni rizik
Jadransko	480.971	450.718	237.999	36.265	-157.295	18.861	
Uniqa	259.452	181.782	225.719	25.365	-144.259	23.925	• rizik likvidnosti • strateški rizik • rizik ugleda
Triglav	141.183	51.547	118.086	37.726	-70.923	12.156	• rizikom širenja zaraze • rizik koncentracije • rizici u nastajanju. • rizik kapitala • pravni rizik
Wiener	183.848	177.426	104.306	25.912	-82.347	22.052	
Generali	78.360	21.793	89.920	7.595	-41.310	19.107	rizik u nastajanju
HOK	85.560	41.494	77.294	18.828	-39.127	5.851	

Izvor: Izvješće o solventnosti i financijskom stanju za 2017. promatranih društava za osiguranje

i Wiener) umanjili kapitalni zahtjev prilagodbom tehničkih pričuva (LAT-TC). S druge strane svi promatrani osiguratelji imaju značajnu količinu LAC-DT koji je u osnovi nula, osim ako osiguratelj ne dokaže da će buduća dobit biti dostupna za korištenje odgođenih poreza.

Nezadovoljni niskim profitom kojeg su pružale tradicionalne metode investiranja, početkom globalne financijske krize 2008. godine, zbog politika niskih kamatnih stopa, osiguratelji su kapital počeli preusmjeravati prema rentabilnijim, ali i rizičnijim područjima. No, da društva za osiguranje u Republici Hrvatskoj u posljednjim godinama, vjerojatno u potrazi za većim povratima, napuštaju tradicionalnu imovinu za generiranje povrata na uloženu imovinu i okreću se rizičnijim ulaganjima poput dionica, vidljivo je iz Grafikona 4.

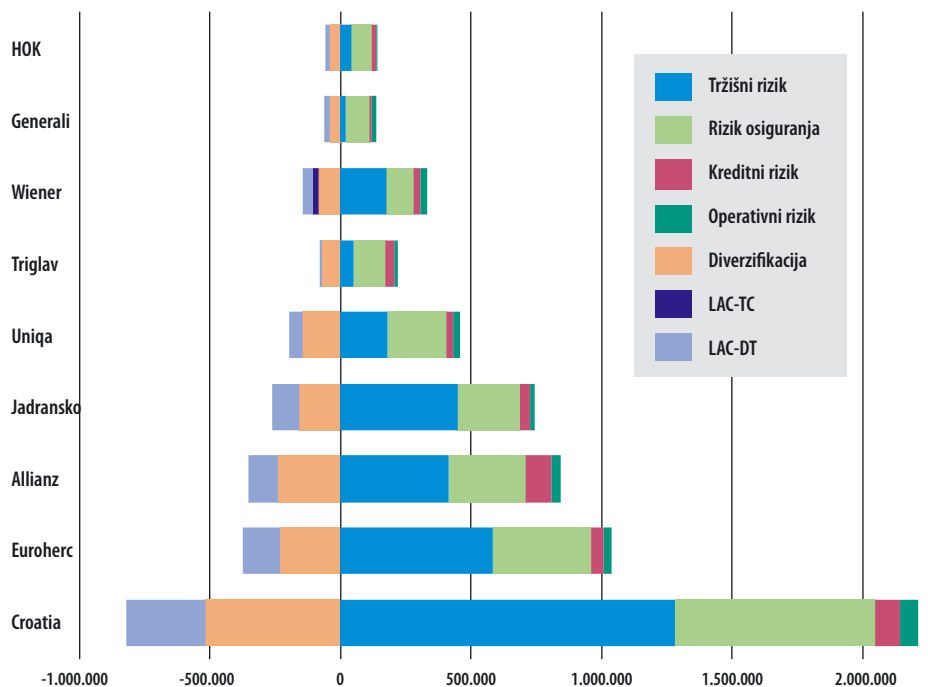
Također je u europodručju vidljiv i trend povećanja ulaganja u instrumente nižeg kreditnog rejtinga i u instrumente kojima se ne trguje na otvorenom tržištu (primjerice burza). "Niske kamatne stope tijekom posljednjih nekoliko godina otežale su generiranje tih dobitaka iz tradicionalne imovine s fiksnim prihodima, pa su osiguravatelji reagirali premještanjem na rizičniju imovinu kao što su dionice"⁶. Ulaganja u sigurnije financijske instrumente (državne obveznice i depozite banaka) se smanjuju zbog rekordno niskih kamatnih stopa, pogoršanih kreditnih rejtinga država i korporacija kao dužnika i relativno malih povrata na uloženo, dok ulaganja u nešto rizičnije financijske instrumente poput dionica i udjela u investicijskim fondovima kao i zajmova na tržištu rastu. Ostvarivanje većih povrata osnovom investiranja u rizičnije segmente je nešto na što društva za osiguranje u segmentu neživotnih osiguranja često računaju zbog učestalog

kontinuiranog snižavanja premija neživotnog osiguranja na tržištu zbog tržišnih okolnosti i jake konkurencije

Tako je primjetno da za neka društva ulaganje u nekretnine postaje sve značajniji investicijski oblik zadnjih godina, budući da prinos na poslovne nekretnine nadilazi prinose na ostale oblike ulaganja. No uz rizik ulaganja u nekretnine postoje dva osnovna problema. Prvi je to da je nekretnine potrebno konstantno održavati budući da se kroz vrijeme troše (ekonomskim rječnikom amortiziraju). Okvirno se uzima

prosječni godišnji trošak u iznosu dva posto na ime amortizacije nekretnine. Drugi se odnosi na rizik potencijalnih gubitaka zbog fluktuacija tržišnih cijena nekretnina, budući da cijene nekretnina ne rastu uvijek, što osiguratelji moraju uzeti u obzir prilikom izračuna rizičnosti ovog tipa ulaganja. Kapitalni zahtjev prema standardnoj formuli izračunava se kao rizik promjene cijene nekretnina jednak je gubitku osnovnih vlastitih sredstava koji bi nastao zbog trenutnog trajnog smanjenja vrijednosti nekretnina od 25 posto. Udio rizika nekretnina u

Grafikon 3. Struktura komponenti sredstava kapitala (SCR) promatranih društava za osiguranje



Izvor: Izvješće o solventnosti i financijskom stanju za 2017. promatranih društava za osiguranje

⁶ Financial Times, <https://www.ft.com/content/6fb1dfdc-425a-11e8-803a-295c97e6fd0b>, (pristupano 24.07.2018)

tržišnom riziku promatranih društava prikazan je u tablici 2.

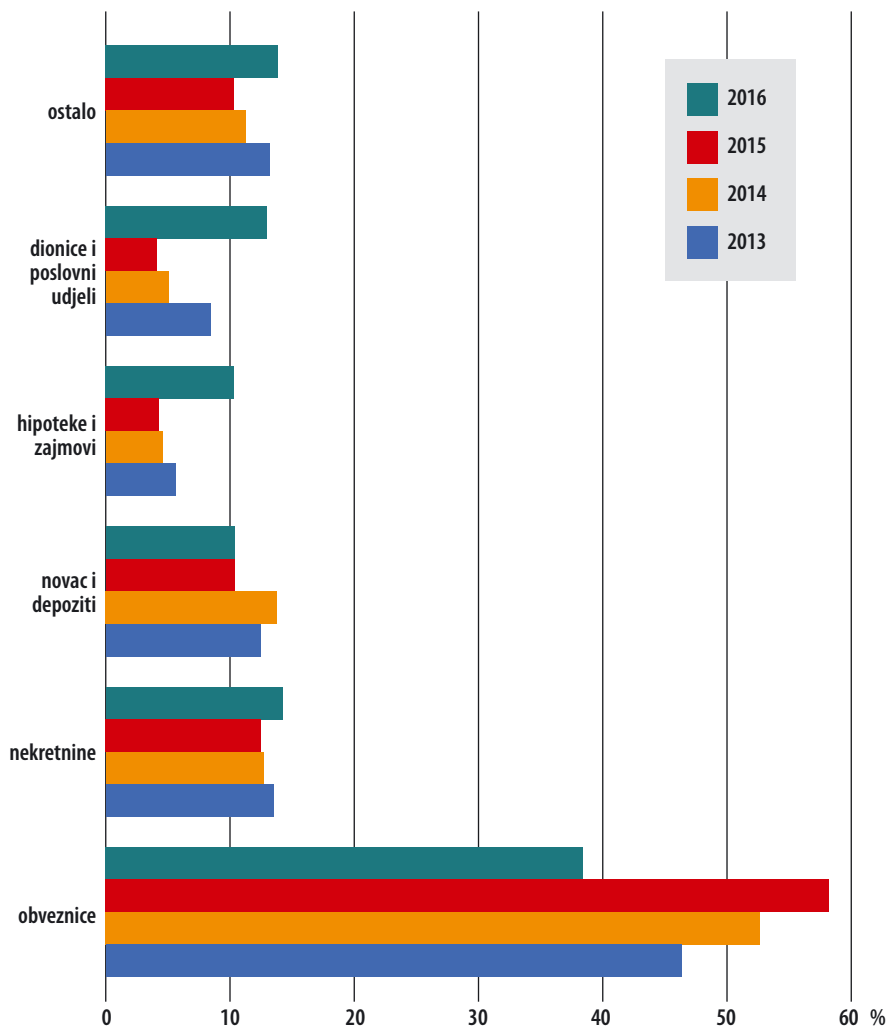
Kreditni rizik, koji se pretežito sastoji od rizika neispunjenja obveza druge ugovorne strane (primjerice reosiguratelja, prodavatelja derivatnog ugovora) odražava moguće gubitke zbog neočekivanog neispunjenja obveza ili pogoršanja kreditnog položaja drugih ugovornih strana i dužnika osiguratelja tijekom sljedećih 12 mjeseci, vidljivo je da ne crpi značajne iznose kapitala kao niti operativni rizici.

Uniq kao jedan od ostalih značajnih rizika navodi Rizik od širenja zaraze kojeg definira kao "moguće štetne učinke na jedno društvo ili više društava zbog odnosa unutar grupacije ili industrije. Rizik od širenja zaraze može se shvatiti kao efekt prelijevanja rizika koji su se manifestirali u drugim društvima unutar iste grupacije ili industrije. Primjerice, rizik ugleda koji utječe na jedno društvo može utjecati na drugo društvo unutar iste grupacije isključivo na temelju odnosa koji postoji između tih društava". Rizici u nastajanju za Uniqu su novi rizici u razvoju ili rizici koji se mijenjaju, a koje je teško kvantificirati i koji mogu imati značajan utjecaj na poslovanje društva. Osnovni pokretači promjenjivog okruženja rizika uključuju: nova ekonomska, tehnološka, društveno – politička i ekološka kretanja kao i rastuću međuovisnost između njih, a koja mogu dovesti do akumuliranja rizika.

Triglav navodi Rizik kapitala kojeg prepoznaje kao rizik koji proizlazi iz promjena ili dodatnih zahtjeva regulatora, porezne uprave ili drugih organa koji na temelju identificiranih rizika i ograničenja u poslovanju ili sustava društva, mogu tražiti količinu kapitala koji prelazi ekonomske procjene rizičnog profila i regulatorne zahtjeve. Rizik kapitala uključuje i promjene u računovodstvenim standardima što utječe na isplatu dividende i uključuje promjene u zakonodavstvu koje imaju utjecaj na prenosivost raspoloživog kapitala u društvu.

No u odnosu na bankarski sektor osiguratelji su napravili manje napretka u kvantificiranju operativnog rizika, koji je zapravo prvi rizik kojim osiguravatelj mora upravljati i prije sklapanja prvog ugovora o osiguranju. Usprkos sve većem prepoznavanju važnosti operativnog rizika, ipak zasada još postoji malo sustavnih informacija o njemu, kao i njegovog utjecaja na pogođene financijske institucije posebice u Hrvatskoj. No da gubitci mogu biti veliki pokazuju i neki objavljeni slučajevi u svijetu. State Farm Insurance isplatilo je nakon tužbe preko 730 milijuna dolara odštete osiguranicima čija su vozila nakon sudara bila popravljana neodgovarajućim neoriginalnim i manje kvalitetnim zamjenskim dijelovima u servisnim radionicama, a sve po nalogu osiguratelja sa ciljem uštede. Multinacionalno društvo za osiguranje ING Insurance

Grafikon 4. Pregled kretanja ulaganja tehničke pričuve od 2013. do 2016. prema kategoriji imovine ulaganja u Republici Hrvatskoj



Izvor: HANFA, Godišnja izvješća 2016-2013

pretrpjelo je neto gubitak od 30 milijuna dolara od masovne prijevare koju je počinio njegov dugogodišnji radnik i najviši računovodva, pri čemu je tvrtka uspjela vratiti samo trećinu od ukupno 45,3 milijuna pronevjenjenih dolara. Zurich Insurance je platilo 2,3 milijuna funti odštete u nagodbi zbog gubitka baze osobnih podataka svojih cca 46.000 osiguranika, što je bila prva tako visoka kazna za propust u rukovanju osobnim podacima.

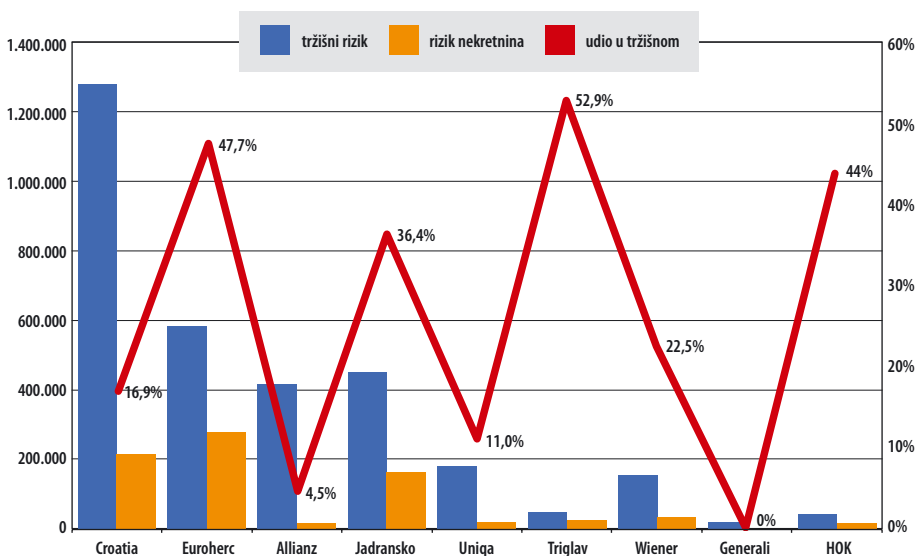
Iako nove tehnologije često smanjuju troškove i povećavaju vrijednost proizvoda, oni također stvaraju nove operativne rizike. Na primjer, tehnike zaštite i smanjenja rizika omogućile su da financijske institucije bolje upravljaju tržišnim i

kreditnim rizikom, no zauzvrat su stvorili dodatne izloženosti operativnim rizicima. Veća upotreba automatizacije u back-office operacijama može eliminirati relativno male ljudske pogreške (tzv. *man made errors*), ali zato povećavaju izloženost pojedinoj grešci u automatizaciji koja se može

Tablica 2. u (000 kn, 2017. godina)

Društvo	Tržišni rizik	Rizik nekretnina	Udio nekretnina u tržišnom
Croatia	1.280.634	216.649	16,9 %
Euroherc	583.068	277.898	47,7 %
Allianz	415.505	18.778	4,5 %
Jadransko	450.718	163.925	36,4 %
Uniq	181.782	19.911	11,0 %
Triglav	51.547	27.294	52,9 %
Wiener	157.308	35.460	22,5 %
Generali	21.793	0	0,0 %
HOK	41.494	18.257	44,0 %

Grafikon 5. Udio rizika nekretnina u tržišnom riziku - 2017. godina



Izvor: Izvješće o solventnosti i financijskom stanju 2017. navedenih osiguratelja

odraziti širom organizacije i širom svijeta. Rast e-poslovanja također izlaže osiguratelje novim i nepoznatim rizicima, a bez da dolazi do značajnog smanjenja izloženosti tradicionalnim rizicima poput prijevare. Najvažnija vrsta operativnih incidenata za u prošlosti bili oni koji uključuju "klijente, proizvode i poslovne prakse", no unutarne i vanjske prijevare i dalje su mnogo važniji izvor neočekivanih gubitaka za banke nego za osiguratelje, što je vjerojatno i jedan od razloga da financijske institucije u današnje vrijeme sve intenzivnije traže mjere ublažavanja ovih rizika.

Zaključak

Upravljanje rizikom svakim danom postaje sve važniji dio korporativne kulture i strategije osiguratelja, budući da je to proces u nastajanju. Situacija na tržištu osiguranja postaje dodatno složenija uslijed činjenice da se na tržištu kao zajednička poveznica javlja problem nedostatka jasne politike upravljanja rizicima solventnosti u skladu s novim regulatornim režimom Solventnost II, a posebice u segmentu kreativnijeg korištenja čitavog seta tehnika i metoda za smanjenje učestalosti i veličine gubitka uslijed prepoznatih rizika kao i u pogledu specifičnih metrika koje bi mogle izvještavati o učinkovitosti funkcija upravljanja rizikom te kreativnijeg korištenja mjera i tehnika za efektivno i isplativo smanjenje rizicima odnosno instrumenata kako rizik podijeliti odnosno prebaciti na drugu vanjsku i neovisnu osobu. Također, zbog nedostatka sistematiziranog pristupa i procesa, organizacije sporije i teže prepoznaju nove rizike kojima su izloženi te uglavnom takve rizike "u nastajanju" (engleski *emerging risks*) rješavaju od situacije do situacije (ad hoc). Iako se najčešće kao poboljšanje u organizaciji u

dijelu upravljanja rizicima ističe pojačana interakcija s tzv. "C-levelom" i mogućnost utjecaja prilikom donošenja odluka od važnog ili strateškog značaja, u segmentima koji predstavljaju stvarne pokazatelje uspješnosti, poput kvalitete informacija vezanih uz upravljanje rizicima i razine uključenosti u donošenje ključnih odluka, gotovo da i nema formalnih načina o tome kako izmjeriti učinkovitost. No razvoj tehnologije i automatizacija određenih ponavljajućih procesa oslobodila bi vrijeme za bavljenje nekim drugim, analitičkim zadacima i omogućila da upravljanje rizicima bude što proaktivnije i učinkovitije što predstavlja često jedan od ključnih faktora uspjeha. Neka istraživanja navode kako nositelji ključnih funkcija trenutno 80 posto vremena troše na prikupljanje podataka, a samo oko 15 posto na analizu, a što bi svakako trebalo biti obratno.

Iako su osiguratelji u današnjem vremenu još više svjesni važnosti regulative, uz konstantne sve češće i brže promjene potreba korisnika i promjena u konkurentskom okruženju, stavljaju fokus na nekoliko ključnih strateških područja:

- daljnje preciznije usklađivanje s pravnom regulativom
- procjene usmjerene budućnosti
- kvalitetno upravljanje podacima
- rizik ponašanja
- optimizacija poslovanja s ciljem njegove racionalizacije
- automatizacija u poslovanju, elektronička razmjena podataka.

U tržišnim uvjetima pogoršanja društvenih socijalno-ekonomskih elemenata, društva za osiguranje su izložena konstantnom utjecaju smanjenja raspoloživog dohotka postojećih i potencijalnih osiguranika. Kako bi opstali na tržištu koje je iznimno

kompetitivno uz jaku konkurenciju, nužna je stalna potreba za podizanjem nivoa kvaliteta usluge osiguranja, što tjera osiguratelje da ne samo isključivo razborito, ekonomski isplativo, diverzificirano i uz puno uvažavanje i primjenu načela solventnosti koriste raspoloživa financijska sredstva, već i da ista plasiraju na financijskom tržištu kako bi sa jedne strane osigurala punu pokrivenost sredstava za buduće izdatke, a sa druge strane došli do dodatnog povrata na koji se često računa pod pritiskom kontinuirane gladi za smanjenjem premija osiguranja na tržištu.

Također, obzirom na brojne najnovije zakonske promjene, posebice u području distribucije proizvoda osiguranja (IDD), postupanja s osigurateljnim proizvodima koji imaju investicijsku komponentu, zaštite pojedinaca u vezi s prikupljanjem i obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka (GDPR) i obzirom na izuzetno visoke predviđene prekršajne sankcije pred osigurateljima stoji značajan izazov u pogledu upravljanja operativnim rizikom odnosno rizikom usklađenosti. ■

Literatura

- EIOPA (2017): "Izvješće o ponašanju ulaganja" (Investment behaviour report) EIOPA-BoS-17/230
- EIOPA (2018): Financial Stability Report December 2017_2 Insurance Sector
- EIOPA RDB srpanj (2018): RISK DASHBOARD - July 2018, EIOPA-BoS/18-312
- EYGM (2017): "2017 European insurance outlook"
- HUU - Hrvatsku ured za osiguranje (2018): 2017. "Ključne informacije o tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj", lipanj 2018
- IMF: "Euro Area Policies: Financial Sector Assessment Program-Technical Note-Insurance, Investment Firm, and Macprudential Oversight", 2018.
- Izvješće o solventnosti i financijskom stanju za 2017. godinu promatranih društava za osiguranje
- Kereta, J., (2004) "Upravljanje rizicima", RRiF, Broj 8, Zagreb, 2004, str. 48-53
- Krišto, J. (2010): Bilten Hrvatskog ureda za osiguranje, broj 3, Zagreb, studeni 2010
- Pravilnik o sustavu upravljanja rizicima, Narodne Novine broj 154/2014
- Dr. sc. A. Žigman: "Osigurateljno poslovanje temeljeno na riziku: regulatorna perspektiva", studeni 2018

Internetski izvori

- <http://www.svijetosiguranja.eu/hr/clanak/2017/7/hrvatski-osiguratelji-uspjesno-apsorbirali-novu-regulativu,1624,21345.html>
- <https://www.ecb.europa.eu/pub/fsr/shared/pdf/sfbfinancialstabilityreview201511.en.pdf?91546a7d227fbdde7d42aa5ac0779f4b>
- <https://www.cbsnews.com/news/state-farm-loses-big-in-court/>
- <https://www.smh.com.au/business/ing-takes-a-30m-hit-in-accountancy-fraud-case-20120215-1t6ru.html>