

UDK: 005.334:338.48(497.11)| DOI: 10.5937/etp2204109K

Datum prijema rada: 12.10.2022.

Datum korekcije rada: 28.10.2022.

Datum prihvatanja rada: 09.11.2022.

EKONOMIJA

TEORIJA I PRAKSA

Godina XV • broj 4

str. 109–128

PREGLEDNI RAD

UTICAJ PANDEMIJE COVID-19 NA OSIGURANJE U TURIZMU NA PRIMERU REPUBLIKE SRBIJE

Kovačević Berleković Bojana¹

Milić Dragana²

Bošković Tatjana³

Sažetak: Cilj rada je istraživanje uticaja pandemije izazvane virusom COVID-19 na pojedine oblike osiguranja u turizmu na tržištu Republike Srbije. Terensko istraživanje je sprovedeno u periodu od januara do jula 2022. godine, a predmet istraživanja je bio uticaj pandemije COVID-19 na broj i vrstu osiguranja, visinu premije i dinamiku osiguranja u turizmu u Republici Srbiji. Metode korišćene u radu su induktivno-deduktivna metoda, metoda analize i sinteze, metod posmatranja, metod komparacije i statistički metod. Istraživanjem se došlo do zaključka da izazovu pandemije nisu odoleli pojedini oblici osiguranja u turizmu čime je potvrđena osnovna hipoteza istraživanja H1. Rezultati istraživanja ukazuju da se najdinamičnije promene odnose na garancije organizatora putovanja i putno zdravstveno osiguranje, a značaj istraživanja se ogleda u pružanju praktičnih uvida za istraživače osiguranja, osiguravače, osiguranike i druga lica koja traže rešenja za rizike povezane sa pandemijom.

Ključne reči: osiguranje / turizam / COVID-19 / Srbija.

¹ Visoka poslovna škola strukovnih studija, Vladimira Perića Valtera 4, 21 000 Novi Sad, Srbija, e-mail: b.k.berlekovic@gmail.com

² Visoka poslovna škola strukovnih studija, Vladimira Perića Valtera 4, 21 000 Novi Sad, Srbija, e-mail: draganaim84@gmail.com

³ Visoka poslovna škola strukovnih studija, Vladimira Perića Valtera 4, 21 000 Novi Sad, Srbija, e-mail: tatjanab44@gmail.com@gmail.com

UVOD

Povezanost turističke i ugostiteljske delatnosti sa osiguranjem uočljiva je u skoro svim segmentima: od osiguranja turističke infrastrukture, putnog zdravstvenog osiguranja, osiguranja turističkih agencija, osiguranja osoba zaposlenih u turizmu i td. Širenjem turističke delatnosti i povećanjem turističke ponude pojavljuju se i novi rizici za turiste pa je jasno zašto osiguravajuće kuće i turistička delatnost usko sarađuju (Wilson & Chen, 2020). Turisti su pojedinci koji nemaju uticaj na rizik i moguće posledice tokom putovanja, te se iz tog razloga, a sa ciljem zaštite od finansijskih gubitaka, rizika od bolesti i nepredviđenih okolnosti odlučuju da postanu korisnici usluga osiguranja.

Istraživanje uticaja raznih vrsta kriza, ekonomske, političke, zdravstvene ili neke druge, na poslovanje u sektoru osiguranja sve više dobija na značaju (Baluch, Mutenga & Parsons, 2011; Risimović, Đurić i Đurić, 2022). Pandemija izazvana virusom COVID-19 izazvala je brojne promene i izazove na turističkom tržištu, kao i na tržištu osiguranja (Marić i Đurković-Marić, 2020; Kostić i Kovačević, 2021; Kranjčević, 2020). Turizam će sve više biti povezan sa osiguranjem zdravstvene sigurnosti i praćenjem javnozdravstvenog sistema koji je povezan sa turističkom aktivnošću (Kranjčević, 2020). Navedeno znači da će u novim odnosima, nastalim usled i posle pandemije, pitanje zdravstvene sigurnosti tokom putovanja postati značajan segment u pripremi putovanja, odabiru destinacije, ali i pružanju usluga u turizmu.

Posmatrano sa strane organizatora putovanja, kao značajnog posrednika u turizmu, pandemija je doprinela izuzetno turbulentnom odnosu vezanom za rizik od nemogućnosti realizacije aranžmana usled različitih faktora povezanih sa pandemijom (zatvaranja granica, policijski časovi, uvođenje potvrda o obaveznom vakcinisanju kao preduslova za ulazak u zemlju, otkazivanja avio letova), te je navedeno direktno uticalo na promene u broju i visini premija garancije putovanja⁴ u slučaju neispunjenja obaveza prema korisnicima (putnicima) (Uğur & Akbıyık, 2020; Beta, 2020b).

Na teritoriji Republike Srbije prvi slučajevi zaraze virusom COVID-19 registrovani su tokom marta 2020. godine, što je direktno uticalo na pad

⁴ Garancija putovanja je polisa osiguranja od insolventnosti turističkih agencija.

tražnje za turističkim uslugama tokom istog meseca. Prema podacima Republičkog zavoda za statistiku, u Republici Srbiji u martu 2020. godine, u odnosu na mart 2019. godine, broj dolazaka turista je bio manji za 56%, dok je broj noćenja turista smanjen za 45,7% (Republički zavod za statistiku Republike Srbije, 2020). Kada se analiziraju podaci iz decembra 2020. godine, u odnosu na decembar 2019. godine, broj dolazaka turista beleži smanjenje od čak 67,1%, a broj noćenja se smanjuje za 59,9%. Najveći pad broja turista u 2020. godini u odnosu na 2019. zabeležen je u aprilu mesecu kada dostiže čak 97,9% u odnosu na april mesec 2019. godine (Republički zavod za statistiku Republike Srbije, 2020). Usled navedenih okolnosti, veliki broj građana Republike Srbije nije uspeo da otputuje na planirane inostrane turističke destinacije (Kostić i Kovačević Berleković, 2021) što je direktno uticalo na drastično smanjenje obima putnog zdravstvenog osiguranja u 2020. godini. Premija te vrste osiguranja zabeležila je pad od preko 1,5 milijardi dinara u 2020. godini, odnosno pad od skoro 61% (Risimović, Đurić i Đurić, 2022).

Slična je situacija i sa tržištem osiguranja u turizmu u svetu. Kada se posmatraju podaci istraživanja sprovedenih od strane Quantum Market Research iz 2017 i Quantum Market Research iz 2018 pre pandemije COVID-19, putnici su uglavnom bili nedovoljno osigurani ili neosigurani na putovanjima.

U radu se analizira uticaj pandemije COVID-19 na pojedine oblike osiguranja u turizmu na tržištu Republike Srbije. Cilj rada je ukazati na dinamične promene i inovacije vezane za poslovanje osiguravajućih društava i vrste osiguranja koje su podlegle najvećim promenama usled pandemije COVID-19, sa posebnim akcentom na putno zdravstveno osiguranje korisnika usluga u turizmu sa jedne strane i na osiguranje organizatora putovanja, odnosno garanciju putovanja za slučaj insolventnosti radi naknade štete nastale neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem ugovornih obaveza, na drugoj strani.

Značaj istraživanja ogleda se u pružanju praktičnih uvida za istraživače osiguranja, osiguravače, korisnike usluga osiguranja u turizmu i druge koji traže rešenja za rizike povezane sa pandemijom i drugim vrstama kriza. Rezultati istraživanja mogu predstavljati pripremu i projekciju za nove krize, očekivane u turbulentnim uslovima poslovanja, u cilju amortizovanja njihovog uticaja na poslovanje sektora osiguranja.

Rad se sastoji iz četiri celine: prvi deo rada, nakon apstrakta i uvoda, odnosi se na pregled domaće i inostrane literature relevantne za istraživanje i pokazatelje uticaje pandemije na sektor turizma i osiguranja. Drugi deo rada usmeren je na metodologiju istraživanja i postavljanje hipoteza istraživanja. Treća celina odnosi se na analizu poslovanja i promene u sektoru osiguranja u svetu u Republici Srbiji, nastale kao posledica pandemije COVID-19. U delu diskusija i zaključak iznose se rezultati istraživanja, potvrđuju postavljene hipoteze, te se upućuje na mogućnosti za unapređenje i ukazuje na konkretan značaj istraživanja za nosioce turističke politike, korisnike osiguranja Republici Srbiji.

POKAZATELJI UTICAJA PANDEMIJE COVID-19 NA SEKTOR TURIZMA I OSIGURANJA

Turistička industrija je bila jedno od najvećih svetskih tržišta sve dok se svet nije susreo sa pandemijom 2019. godine: COVID-19. Sa 1,5 milijardi međunarodnih dolazaka turista u 2019. godini, turistička industrija je treća najveća izvozna kategorija na svetu, a međunarodni turizam je 2018. ostvario izvoz od 1,7 biliona dolara ili skoro 5 milijardi dolara dnevno (International Tourism Highlights 2019). Pre pandemije, međunarodna putovanja činila su 90% svih rezervacija putovanja. S početkom pandemije međunarodna putovanja su pala na 67% rezervacija u prvih 10 meseci 2020. Ranije su evropske zemlje dominirale u rezervacijama putovanja, čineći 45% svih putovanja. Nakon međunarodnih zabrana putovanja zbog COVID-a, evropska putovanja činila su manje od 10% putovanja u 2021. godini (Metz, 2021). COVID-19 je dramatično uticao na turističku industriju – više i značajnije od bilo koje druge prethodne istorijske krize. Rezultati upućuju da sektor turizma veoma lako biva pogođen globalnim krizama, a COVID-19 je jedna od najvećih, sa značajnim posledicama. Više od 130 zemalja uvelo je neki oblik ograničenja putovanja od početka epidemije COVID-19, uključujući skrining, karantin i zabranu putovanja iz područja visokog rizika (Devi, 2020). Trenutne procene ukazuju da je 75 miliona radnih mesta u turizmu pod neposrednim rizikom i da je industrija izgubila više od 2,1 trilion dolara prometa (WTTC, 2020).

Prema Sharmon, Curtal & Hajibaba (2020) samo 12,8% putnika iz SAD obično kupuje putno osiguranje. Prema onlajn istraživanju provedenom u

Ujedinjenom kraljevstvu i Sjedinjenim Američkim Državama, turisti Velike Britanije navode kako planiraju da idu na odmor van države, od čega njih 68% namerava da ugovori putno osiguranje. Ispitanici na tržištu Sjedinjenih Američkih Država se uveliko razlikuju, većina njih se odlučuje za domaće destinacije i samim tim nemaju nameru ugovarati putno osiguranje (Shivani, 2021). Prema podacima putnog osiguranja koje je dao Squarmouth sajt za poređenje putnog osiguranja, prosečna starost putnika u 2019. bila je 50 godina, ali je do kraja 2020. prosečna starost putnika pala na 38 godina.

Značajna promena prosečne starosti putnika odrazila se i na broj kupljenih polisa putnog osiguranja. Pre pandemije, generacija bejbibumeri (rođena između 1946-1964) je osiguravala najviše putovanja. Trenutno, generacija X (rođeni između 1965-1980) osigurava najviše putovanja (Metz, 2021).

PREGLED LITERATURE

Brojni naučnici (Gössling, Scott & Hall, 2020; Zenker & Kock, 2020; Sigala, 2020) su naglasili značajne uticaje pandemije, uključujući transformaciju turizma i ugostiteljstva i drastične promene ponašanja turista nakon izbijanja COVID-19 i prognozirali potpuno novu i drugačiju, postkovid eru turizma (Choe, Kim & Choi, 2022). Pandemija COVID-19 predstavljala je iznenadni i neočekivani šok za ne samo za turističku indistruju nego i za industriju osiguranja (Yang, Gyilbag, Awudi, Ngmenbelle & Bian, 2020). Prema Caponecchia & Tan (2019) putnici su nedovoljno osigurani kada putuju u inostranstvo. Niz faktora može objasniti nedovoljno osiguranje putnika, uključujući uobličavanje rizika, imunitet zbog poznavanja destinacije i (ne) razumevanje rizika odnosno nedostatak razumevanja za postojanje rizika na destinaciji od strane putnika. Malo se zna o tome kako verovanje i percepcija ljudi u vezi sa bolešću koronavirusa utiču na njihovo ponašanje (Akesson, Ashworth, Hahn, Metcalfe, & Rasooly, 2020, Wilson & Chen, 2020). Putnici traže osiguranje za pandemije, iako polise koje pokrivaju takve događaje nisu široko dostupne (Tan & Caponecchia, 2021). Pandemija COVID-19 uticala je na osiguravajuća društva u delu inoviranja postojećih i u osmišljavanja inovativnih usluga osiguranja. U pitanju su najčešće kratkoročne usluge zdravstvenog osiguranja s fiksnim iznosima naknada iz osiguranja (Pranali & Vinita, 2020). Najveće posledice pandemije u osiguravajućim društvima osete se upravo u

putnom zdravstvenom osiguranju. Istraživanje 100 američkih kompanija koje se bave životnim osiguranjem ukazuje da su osiguravajuća društva sprovedla minimalna prilagođavanja kao odgovor na povećan rizik od mortaliteta, u smislu neznatnog povećanja iznosa premije osiguranja (Harris, Timothy, Yelowitz, Aaron, Courtemanche & Charles, 2020). „Osiguravači koji žele uspešno da odgovore na izazove, reorganizovaće svoje poslovanje kako bi bolje zadovoljili promenljive potrebe svojih klijenata, istovremeno čineći svoju osnovnu delatnost sposobnom da se adaptira na drugačiji poslovni ambijent” (Ikonić, Milić, 2021).

Osiguravajuća društva u Republici Srbiji reagovala su relativno brzo i prilagodila svoje uslove osiguranja rizicima direktno povezanim s pandemijom. Izmene su izvršene u pogledu isključenja obaveza koje mogu biti posledica epidemijskih i pandemijskih rizika, te se zaključuje da su se kompanije u Republici Srbiji više usredsredile na isključenja i smanjenje potencijalnih šteta nego na inovacije u pogledu novih rizika osiguranja u turizmu (Jovanović, 2021; Risimović, Đurić i Đurić, 2022).

METODOLOGIJA

Primarno istraživanje sprovedeno za potrebe rada je terensko istraživanje, realizovano u periodu od januara do jula 2022. godine, sa ciljem da se istraži uticaj pandemije COVID-19 na promene, broj osiguranja, visinu premije i dinamiku osiguranja u turizmu u Republici Srbiji. Komparativnom analizom premije osiguranja po godinama i po vrstama osiguranja ispitivan je uticaj pandemije na sektor osiguranja u Republici Srbiji. Za potrebe analize uticaja pandemije COVID-19 na sektor osiguranja Republike Srbije (RS) korišćeni su izveštaji Narodne banke Srbije koji se odnose na ostvarene premije osiguranja u desetogodišnjem periodu, iskazane po vrstama osiguranja. Podaci su prikupljeni na osnovu analize postojećih podataka i prethodnih teorijsko-empirijskih istraživanja, dokumentacije o poslovanju osiguravajućih društava na teritoriji Republike Srbije, te na osnovu publikacije Narodne banke Srbije. U komparaciji promene premije putnog zdravstvenog osiguranja uključene su premije sektora osiguranja Republike Srbije.

Osnovna hipoteza istraživanja glasi H1:

Pandemija izazvana virusom COVID-19 uticala je na pojedine oblike osiguranja u turizmu na tržištu Republike Srbije.

Podhipoteza istraživanja H1a glasi:

Najveće promene izazvane pandemijom COVID-19 na tržištu osiguranja u turizmu RS odnose se na dve vrste osiguranja: putno zdravstveno osiguranje i garancije putovanja turističkih agencija, odnosno na osiguranje organizatora putovanja za slučaj insolventnosti.

Hipoteza ovog istraživanja zasnovana je na kritičkoj analizi relevantnih literaturnih izvora koji su se bavili sličnom temom istraživanja (Tan & Caponecchia, 2021; Gössling, Scott & Hall 2020; Wilson & Chen, 2020; Babuna, Yang, Gyilbag, Awudi, Ngmenbelle & Bian, 2020; Naseeb, Diab & Metwally, 2020).

Glavni problem koji se javljao u procesu istraživanja za svrhu ovog rada je nedostatak stručne literature na temu osiguranja u turizmu, te stručnih časopisa o promenama na tržištu osiguranja Republike Srbije u vremenu pandemije virusa COVID-19.

Poslovanje osiguravajućih društava pre i posle COVID-19 perioda

Osiguravajuća društva posmatrana, kao finansijski intermedijari i kao poslodavci, izložena su riziku pandemije. Poslovanje u pandemijskim uslovima spada u izazovnije poduhvate u smislu obezbeđenja kontinuiteta poslovanja ali i prevazilaženja pogoršanja opštih ekonomskih uslova. Analiziranje uticaja pandemije na poslovanje sektora osiguranja Republike Srbije može se predstaviti kroz kretanje ukupne premije osiguranja u periodu pre, i uslovno rečeno, nakon prisustva virusa COVID-19.

U narednoj tabeli prikazano je kretanje premija neživotnog i životnog osiguranja sa procentualnim promenama, kao i ukupan iznos premija za period 2011–2021. godine. Posmatrajući period pre pojave virusa COVID-19 tj. period do 2019. godine, uočava se konstantan rast ukupne premije osiguranja. Nakon navedene godine nastavlja se trend rasta, ali znatno umerenijim tempom. Naime, u kriznoj 2020. godini ukupna premija osiguranja porasla je za samo 2,3% u odnosu na 2019. godinu, dok je ovaj procenat rasta iznosio 7,55 u 2019. godini u odnosu na 2018. godinu.

Tabela 1.: Pregled premija osiguranja u 000 din.

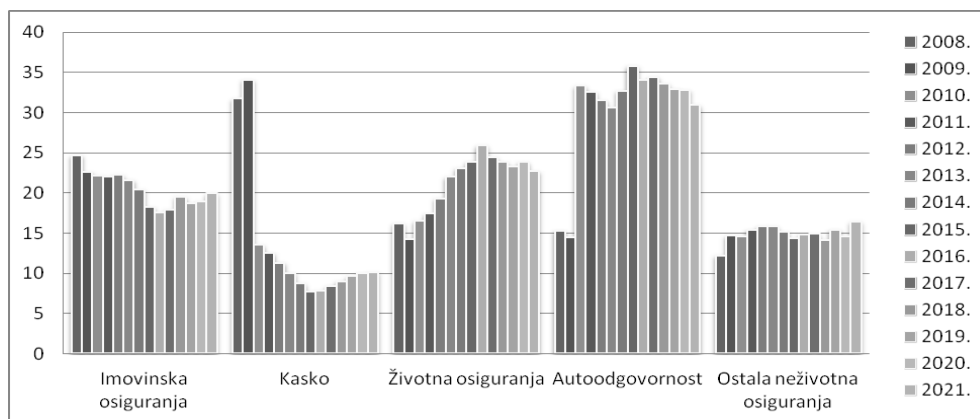
Godine	Premija neživotnog osiguranja	% promena	Premija životnog osiguranja	% promena	Ukupna premija	% promena
2011.	47.321.292	0,32	9.992.706	6,84	57.313.998	1,40
2012.	49.608.308	4,83	11.855.400	18,64	61.463.708	7,24
2013.	46.976.051	-5,31	14.065.458	18,64	61.041.509	-0,69
2014.	53.399.931	13,67	16.005.074	13,79	69.405.005	13,70
2015.	61.561.694	15,28	19.364.294	20,99	80.925.988	16,60
2016.	66.010.278	7,23	23.127.708	19,43	89.137.986	10,15
2017.	70.336.633	6,55	22.757.361	-1,60	93.093.994	4,44
2018.	76.121.610	8,22	23.788.981	4,53	99.910.591	7,32
2019.	82.385.409	8,23	25.064.463	5,36	107.449.872	7,55
2020.	83.753.833	1,66	26.162.910	4,38	109.916.743	2,30
2021.	92.297.462	9,26	27.111.208	3,50	119.408.670	8,60

Izvor: Narodna banka Srbije

Izražen uticaj pandemije prožimao se tokom 2020. godine, ali se taj intezitet smanjio u narednim godinama. Rast ukupne premije neživotnih osiguranja u 2020. godini iznosi skromnih 1,6%, dok premija životnih osiguranja u 2020. godini beleži takođe sporiji rast od 4,4%. Očigledno, rast vrednosti ukupne premije postoji, ali je on usporen pod dejstvom posledica pandemije. Dakle, tržište osiguranja je, u uslovima pandemije, pokazalo određeni stepen otpornosti (NBS, 2021).

Na osnovu izveštaja Narodne banke Srbije (2021), u strukturi ukupne premije u 2021. godini, učešće neživotnih osiguranja iznosilo je 77,3%, dok se učešće životnih osiguranja smanjilo sa 23,8% u 2020. godini na 22,7% u 2021. godini usled većeg rasta premije neživotnih od premije životnih osiguranja. Tokom 2020. godine prisutan je manji rast u poređenju sa 2019. godinom jer građani više pristupaju ugovaranju životnog osiguranja koji je inoviran dodatnim klauzulama u vezi pokrića rizika od posledica virusa COVID-19. Takođe, svest stanovništva o važnosti zdravlja i sigurnosti koju polisa životnog osiguranja pruža, doprinela je povećanju premije životnog osiguranja. Za premiju imovinskih osiguranja može se reći da je u 2019. i 2020. godini ostvarila konstantnost s obzirom da ja pandemija pomerila fokus na životno osiguranje. Već 2021. godine premija imovinskih osiguranja porasla je za 14,3% u odnosu na 2020. godinu (NBS, 2021).

Slika 1. Pregled ukupne premije prema vrstama osiguranja u periodu 2011–2021. godine u %



Izvor: Autor na osnovu podataka NBS

Poslovanje osiguravajućih društava u periodu pre i uslovno rečeno, nakon pandemije virusa COVID-19 na nivou čitavog sveta, razvijenih zemalja i zemalja u razvoju, procenjuje se kroz rast globalne premije osiguranja od 3,2% godišnje u proseku naredne dve godine (2022. i 2023. godina) što je vrednost iznad dugoročnog trenda (Swiss Re Institute, 2021). Ova očekivanja potkrepljuju se povećanjem svesti stanovništva o riziku kod životnih i neživotnih osiguranja, ali i kod privrednih subjekata koji traže zaštitu nakon šoka uzrokovanog pandemijom.

Prema izveštaju Swiss Re Institute (2021), očekivanja u kretanju premija zemalja u razvoju su vrlo snažna, gde se izdvaja Kina sa rastom od 10%, uglavnom vođena velikom potražnjom za medicinskim osiguranjem uz pokriće kritičnih bolesti. Na drugim tržištima u razvoju takođe je prisutan rast u 2021. godini od 4,7% u odnosu na prethodne godine usporenog razvoja 2016-2020. godine, a očekuje se dalji rast od 4,6% u 2022-2023. godini.

Kada je reč o premijama životnog osiguranja, gledajući po regionima, razvijene zemlje ostvariće rast iznad prosečnog rasta, a tržišta u razvoju beležiće zaostajanje ispod prosečnog rasta. Od 2022. godine pa nadalje, premija životnog osiguranja trebalo bi da se vrati na stopu od 2% (Preda, Popescu & Drigă, 2021).

„Rastuća svest o riziku: uprkos tome što su pandemije poznate kao najveći rizik, kriza podiže svest o vrednosti osiguranja u svim linijama poslovanja i grupama klijenata širom sveta. Pandemije neće biti u potpunosti osigurane, ali kriza COVID-19 će podići svest o povezanim finansijskim rizicima i pokrenuti inovacije za nova pokrića” (Swiss Re Institute, 2020, str. 11).

OSIGURANJE U TURIZMU U REPUBLICI SRBIJI U VREME PANDEMIJE COVID-19

Tokom perioda pandemije virusa COVID-19 svetska populacija suočava se sa njenim posledicama, što kroz prizmu zdravstvenih problema, te kroz prizmu poslovnih i egzistencijalnih poteškoća. Uloga sektora osiguranja dobija priliku da dodatno pokaže suštinu i značaj svojim osiguranicima u pružanju zaštite.

Prema navodima Narodne banke Srbije, kao nadzornog organa, donesen je skup mera koje su namenjene sprečavanju, smanjenju i otklanjanju posledica COVID-19. Time su se obezbedili i sačuvali interesi ne samo osiguranika već i osiguravača. Neke od aktivnosti odnose se na pružanje informacija osiguravajućim društvima o načinima i mogućnostima prodaje proizvoda osiguranja onlajn, o mogućnostima uključivanja pokrića rizika pandemije izazvane virusom COVID-19 u pojedinim vrstama osiguranja, ali i o formiranju novih vrsta osiguranja vezanih za prisutan pandemijski rizik. Posebna mera Narodne banke Srbije koja je u velikoj meri pomogla funkcionisanje kako finansijskih institucija tako i privrednih subjekata, odnosi se na odobravanje mogućnosti odloženog plaćanja premije osiguranja kao i odobravanje moratorijuma na plaćanje premije osiguranja za prethodno odobrene kredite. Inovacija u poslovanju osiguravajućih društava podstaknuta rizicima virusa COVID-19 odnosi se na sprovođenje i zaključivanje ugovora o životnom osiguranju putem onlajn platformi. Naime, Narodna banka Srbije pružila je podršku osiguravajućim društvima da pristupe procesu integracije savremene digitalizacije u svoje poslovanje u pravcu proširenja palete proizvoda osiguranja dostupnih onlajn zaključivanju. Može se konstatovati da je proces digitalizacije i automatizacije prisutan u poslovanju osiguravajućih društava u proteklih nekoliko godina, ali da je

prisustvo virusa COVID-19 ubrzalo standardizovanje beskontaktnog poslovanja.

Kada se posmatra osiguranje posrednika u turizmu, direktor Nacionalne asocijacije turističkih agencija Srbije (YUTA) ističe da je 2020. godine od 400 turističkih agencija tek 100 ostvarilo pravo na polisu osiguranja ili garanciju banke, a da preostale turističke agencije nisu ostvarile taj status. Takve agencije mogu da pređu u status posrednika u osiguranju. Jedan od načina prevazilaženja kriznog perioda bila bi kategorizacija agencija prema prometu, a ne prema broju putnika kako je država usvojila u Pravilniku za osiguranje putovanja. Time bi osigurana suma bila minimum deset posto od prometa (Beta, 2020b).

Na internet stranici YUTA-e mogu se pronaći turističke agencije koje poseduju YUTA garancijska putovanja. Ona putnicima pruža dodatne pogodnosti pored onih koje su obezbeđene posedovanjem polise osiguranja putovanja kao Zakonske obaveze.

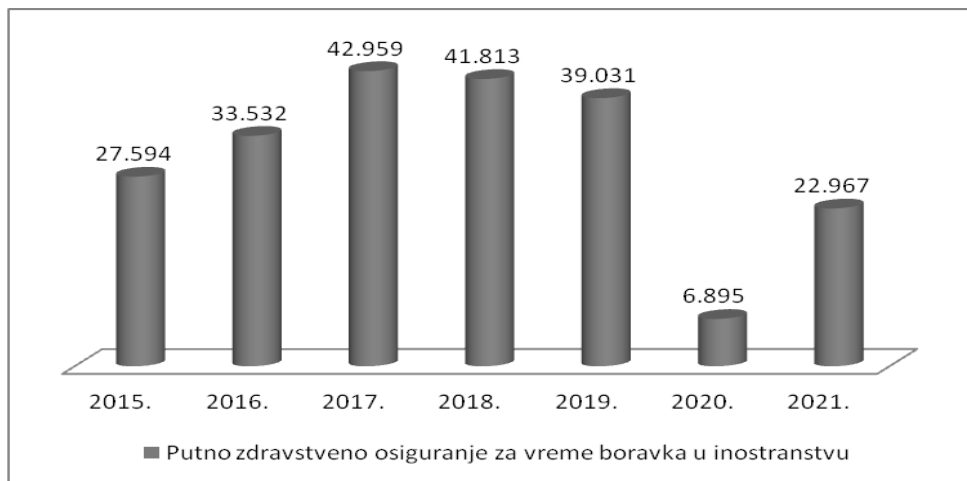
Prema podacima Naled-a, država je propisala sprovođenje mera u vidu podrške privredi usled poremećaja u poslovanju izazvanom virusom COVID-19. Mere su se realizovale kroz tri paketa, gde su se prva dva paketa mera odnosila na poreske olakšice, direktna davanja i aktivnosti usmerene ka održavanju likvidnosti poslovnih subjekata. Po obimu, treći paket mera je značajno najmanji, a odnosio se na pomoć subjektima koji obavljaju svoju delatnost u oblasti turizma, tj. hoteli i turističke agencije (Institut za razvoj i inovacije, 2020).

Putno zdravstveno osiguranje, kako sam naziv govori, pruža pokriće rizika koji nastaju tokom putovanja. Ovo osiguranje nije zakonski obavezno i ne može sprečiti nastanak neželjenog događaja, ali zato može pružiti sigurnost tokom putovanja u inostranstvo.

Osnovna karakteristika punog zdravstvenog osiguranja jeste da pokriva one rizike koji se nisu desili namerno i rizike koji nisu nastali usled hroničnih bolesti. Detaljniji pregled pokrivenih slučajeva podrazumeva: „slučaj neophodne pomoći usled iznenadne bolesti; slučaj neophodne pomoći usled iznenadne povrede i usled bolesti ili povrede koja bez hitne medicinske pomoći ugrožava život putnika, odnosno može da dovede do trajnog i značajnog oštećenja zdravlja” (Sve o putnom zdravstvenom osiguranju, 2018). Realizacijom rizika osiguravajuća društva preuzimaju obavezu isplate naknade koja je unapred definisana i ugovorena (Šipovac i Šipovac, 2015).

Uz putno zdravstveno osiguranje može se zaključiti i dopunsko osiguranje sa klauzulom o osiguranju lica koje pokriva troškove nastale usled pružanja medicinske pomoći i nastalih troškova prevoza u slučaju bolesti ili posledica virusa COVID-19. „Trebalo imati u vidu da ponuđeno dopunsko pokrivanje od COVID-a 19 ne nadoknađuje troškove lečenja koji mogu biti značajnijeg obima, već ugovorenu dnevnu naknadu koja se kreće od 5 do 50 evra, odnosno isplatu dvostruke osigurane sume u slučaju boravka na intenzivnoj nezi” (Jovanović, 2021, str. 50). Na slici 2. može se uočiti tipično kretanje visine premije putnog zdravstvenog osiguranja u periodu pre i tokom prisustva virusa COVID-19 u Srbiji i njegovog dramatičnog širenja. Period 2015–2017. godine karakteriše kontinuirano povećanje vrednosti ukupne premije putnog zdravstvenog osiguranja. Godine 2018. primećuje se blagi pad, koji se nastavlja i u 2019. godini. Međutim, 2020. godinu obeležila je pandemija uz sva ograničenja koja su već spominjana, te je bilo za očekivati da su putovanja svedena na minimum i da će kupovina polisa putnog zdravstvenog osiguranja biti manje potrebna tj. nepotrebna. Ovakav pad vrednosti premije putnog zdravstvenog osiguranja trebalo bi da se odrazi na nivo ukupne premije osiguranja, što međutim nije bio slučaj.

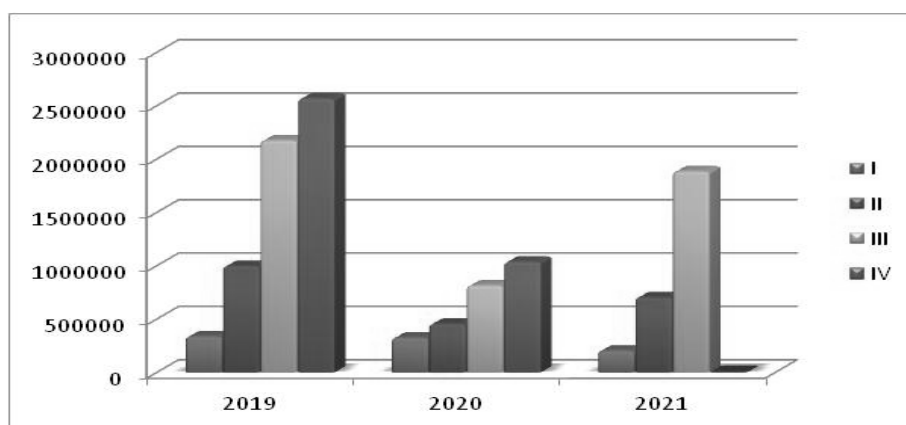
Slika 2. Ukupna premija putnog zdravstvenog osiguranja za vreme boravka u inostranstvu u hiljadama dinara



Izvor: Autor na osnovu podataka NBS

Slična situacija, u pogledu kretanja premije, prisutna je i u segmentu osiguranja pomoći na putovanjima. Okolnosti koje je doneo virus COVID-19 odrazile su se i na pokretljivost građana koja je i dalje narušena. Simptomatično i očekivano kretanje u kriznoj 2020. godini u svakom kvartalu pokazuje duplo manje vrednosti u odnosu na prethodnu godinu. Već se u 2021. godini primećuje stabilizacija i rast učešća premije osiguranja za pomoć na putovanju u ukupnoj premiji neživotnih osiguranja.

Slika 3. Premija osiguranja pomoći na putovanju po kvartalima u hiljadama dinara



Izvor: Autor na osnovu podataka NBS

Ako se posmatra drugo tromesečje prikazanih godina, može se uočiti pad od 54% u 2020. godini u odnosu na 2019. godinu, kao i pad od 53% u odnosu na 2018. godinu. Drugi kvartal 2020. godine karakteriše uvođenje vandrednog stanja i smanjene pokretljivosti čak i u granicama zemlje. Posledice od uvođenja policijskog časa, radi suzbijanja virusa COVID-19, ipak su eskalirale u trećem kvartalu kada je vanredno stanje ukinuto. U trećem kvartalu 2020. godine postoji drastičan pad vrednosti premije od 62% u odnosu na isti kvartal 2019. godine iako je reč o letnjem periodu kada stanovništvo intenzivira kretanje usled godišnjih odmora. Srbija je u pomenutom periodu beležila rekordne brojeve zaraženih virusom COVID-19 te je mali broj ljudi putovao van granica zemlje i koristio usluge osiguranja. Oporavak turizma i osiguranja definiše se kao srednjoročan, ali se osiguravajuća društva ipak prilagođavaju pandemijskim izazovima (Petrović, 2021).

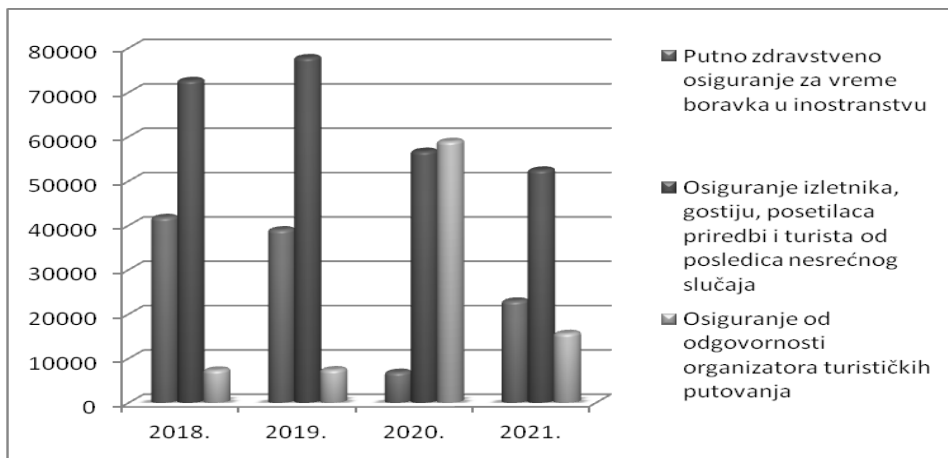
Među najviše pogođenim osiguranjima usled prisustva virusa COVID-19 našlo se zdravstveno i životno osiguranje, osiguranje od otkaza putovanja, putno zdravstveno osiguranje, osiguranje venčanja i otkazivanje događaja (Marović i Njegomir, 2021).

DISKUSIJA

Uticao pandemije COVID-19 na osiguranje u turizmu Srbije je primetan i odnosi se na pojedine tipove osiguranja u turizmu u Srbiji. Najveće promene primećene su u premijama osiguranja od odgovornosti organizatora turističkih putovanja (osiguranje od otkaza putovanja) i premijama putnog zdravstvenog osiguranja.

Dramatičan rast premije osiguranja od odgovornosti organizatora turističkih putovanja zabeležen je 2020. godine kao posledica rasta cena polisa osiguranja usled pojačanog pandemijskog rizika. Turističke agencije se u datom periodu suočavaju sa problemom nedostajućih sredstava, usled oslabljenog turističkog prometa, te je subvencionisanje sektora turizma od strane države ostvareno kroz učešće u delu premije osiguranja od insolventnosti i odgovornosti. Upitna je i spremnost osiguravajućih društava da prihvate obnovu ugovora sa turističkim agencijama jer je povećanje rizika u turističkom sektoru na nezavidnom nivou. Kako se može videti na slici broj 4, vrednost premije u 2019. godini je gotovo osam puta manja nego krizne 2020. godine. Dakle, primećuje se drastičan porast premije osiguranja od odgovornosti organizatora putovanja u 2020. godini i to je direktna posledica pandemije. Već se naredne, 2021. godine primećuje stabilizacija, nastala kao posledica smanjenja virulentnosti virusa COVID-19, ali i kao posledica sprovođenja izmena u vidu smanjenja nivoa depozita koji agencije moraju imati poslednjeg dana u mesecu. Takođe, ovaj pad se može pripisati i uvođenju dve niže kategorije licenci koje zahtevaju niže limite pokrića garancija putovanja. Svakoj turističkoj agenciji pružena je mogućnost da promeni licencu na nižu kategoriju te nivo pokrića.

Budući da su 2020. godine postojala vremenska ograničenja u slobodnom kretanju stanovništva, putovanje u inostranstvo je takođe bilo otežano što je direktno uticalo na nagli pad premija putnog zdravstvenog osiguranja za vreme boravka u inostranstvu (Slika 4).

Slika 4. Pregled premija osiguranja u turizmu u hiljadama dinara

Izvor: Autor na osnovu podataka NBS

Na osnovu prethodno izloženog može se potvrditi da je pandemija izazvana virusom COVID-19 uticala na pojedine oblike osiguranja u turizmu na tržištu Republike Srbije.

Turistički sektor je svoje kapacitete preusmerio na turističke aranžmane u Srbiji i tako osnažio ruralni, planinski i banjski turizam. Kvalitet turističkih usluga za one koji putuju u inostranstvo je podignut na viši nivo prisustvom ne samo polise osiguranja sa COVID-19 dodatkom već i komfornošću da tu istu polisu kupe onlajn u nekoliko „klikova”. Pojedina osiguravajuća društva dodatno promovišu e-kupovinu polisa osiguranja odobravajući određene olakšice u vidu popusta na cenu polise. Osiguravajuća društva stavila su u fokus osiguranike, njihove želje i potrebe i tako kreirala nove ili inovirane proizvode osiguranja. Virtuelno poslovanje, zakazivanje sastanaka sa agentom osiguranja putem onlajn platformi, osamostaljivanje potencijalnih osiguranika u odabiru i kupovini proizvoda osiguranja samo su neke od inovacija u sektoru osiguranja koje su se javile kao posledica pandemije COVID-19.

ZAKLJUČAK

Prisustvo virusa COVID-19 pokrenulo je preispitivanje održivosti uslužnog sektora. Za analiziran sektor osiguranja i sektor turizma može se reći da je prošao kroz veoma turbulenatne i dinamične promene. Ovim se može potvrditi postavljena hipoteza H1 i zaključiti da je pandemija izazvana virusom COVID-19 uticala na pojedine oblike osiguranja u turizmu na tržištu Republike Srbije. Podhipoteza istraživanja H1a je takođe potvrđena istraživanjem, te se zaključuje da su najdinamičnije promene izazvane pandemijom COVID-19 uočene u putnom zdravstvenom osiguranju i garancijama organizatora putovanja. Na osnovu predstavljenih podataka o kretanju ukupne premije sektora osiguranja, može se konstatovati da pandemija virusa COVID-19 ima direktni uticaj na ukupnu premiju osiguranja u smislu naglog pada premija putnog zdravstvenog osiguranja u kriznoj 2020. godini, a sa druge strane na nagli porast premija osiguranja od odgovornosti organizatora putovanja. Osiguravajuća društva su kontrolisanim poslovanjem i dobrom politikom upravljanja rizikom i investicijama, uspele da obezbede rast ukupne premije osiguranja uprkos padu premije putnog zdravstvenog osiguranja u 2020. godini. U radu je istražen uticaj pandemije COVID-19 na industriju osiguranja, proučavajući slučaj Srbije, a značaj istraživanja se ogleda u pružanju praktičnih uvida za istraživače osiguranja, osiguravače i druge koji traže rešenja za rizike povezane sa pandemijom.

Dalji razvoj aktivnosti u turizmu i osiguranju iznova je stavljen pod znak pitanja usled političkih nestabilnosti razvijenih zemalja što se odražava na ekonomsku neizvesnost tj. platežnu sposobnost stanovništva naše zemlje te mogućnosti za putovanjima van granica države. Povrh svega, u Srbiji i dalje postoji nizak nivo razvijenosti svesti stanovništva o raznovrsnosti proizvoda osiguranja i njihovoj važnosti.

LITERATURA

1. Akesson, J., Ashworth-Hayes, S., Hahn, R., Metcalfe, R. D., & Rasooly, I. (2020). *Fatalism, beliefs, and behaviors during the COVID-19 pandemic* (No.w27245). National Bureau of Economic Research.
2. Babuna, P., Yang, X., Gylbag, A., Awudi, D. A., Ngmenbelle, D., & Bian, D. (2020). The impact of Covid-19 on the insurance

- industry. *International journal of environmental research and public health*, 17(16), 5766.
3. Beta (2020a). Predstavnicima turističkih agencija sa novom ministarkom o polisama osiguranja, Preuzeto sa: <https://rs.n1info.com/biznis/a667924-predstavnicima-turistickih-agencija-sa-novom-ministarkom-o-polisama-osiguranja/>
 4. Beta (2020b). Seničić: Polise osiguranja putovanja obezbedilo oko 100 od 400 turističkih agencija, Preuzeto sa: <https://www.danas.rs/vesti/ekonomija/senicic-polise-osiguranja-putovanja-obezbedilo-oko-100-od-400-turistickih-agencija/>
 5. Caponecchia, C., & Tan, D. T. (2019). Exploring the traveler underinsurance problem. *Annals of Tourism Research*, 76, 343-345.
 6. Choe, Y., Kim, H., & Choi, Y. (2022). Willingness to pay for travel insurance as a risk reduction behavior: health-related risk perception after the outbreak of COVID-19. *Service Business*, 1-23.
 7. Devi, S. (2020). Travel restrictions hampering COVID-19 response. *Lancet (London, England)*, 395(10233), 1331.
 8. Gössling, S., Scott, D., Hall, C.M. (2020). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism* 1–20., Preuzeto sa: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>.
 9. Harris, Timothy F., Yelowitz, Aaron, Courtemanche, Charles (2020). Did COVID-19 Change Life Insurance Offerings?, *IZA Discussion Papers 13912*, Institute of Labor Economics (IZA).
 10. Ikonić, I., Milić, D. (2021). Uloga medija i inovacije u osiguranju kao faktor konkurentnosti u ambijentu virusa COVID-19, 2. *Naučno-stručni skup kreativno poslovanje u održivom razvoju „Inovacije u poslovanju kao faktor konkurentnosti u ambijentu virusa COVID-19“*, Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije - MPK, Novi Sad
 11. Institut za razvoj i inovacije. (2020). *Efekti ekonomskih mera za ublažavanje negativnih posledica COVID-19 na privredu*, Preuzeto sa: https://naled.rs/htdocs/Files/06839/Analiza_efekata_ekonomskih_mera_za_ublazavanje_negativnih_posledica_COVID-19_na_privredu.pdf
 12. Jovanović, S. (2021). Uticaj pandemije Covid-19 na osiguranje, *Tokovi osiguranja*, 1 (21), 41-69.
 13. Kostić, S., Kovačević Berleković, B. (2021). Research of the influence of sociodemographic characteristics of tourists on the choice of a

- travel destination in the context of Covid-19 pandemic, *International Journal of Economic Practice and Policy*, 1 (18), 64-76.
14. Kranjčević, J. (2020). *Turizam i zdravstvena sigurnost*. Zagreb, Institut za turizam.
 15. Marić, R., Đurković-Marić, T. (2020). Consequences of COVID-19 pandemic on placement of consumer products on the global market and the market of the Republic of Serbia. *Škola biznisa*, (2), 126-141.
 16. Marović, B., Njegomir, V. (2021). *Uticaj pandemije Covid-19 na osiguranje i reosiguranje – globalni i regionalni aspekt*, Sarajevo: SorS.
 17. Metz, J. (2021). *How Covid-19 Has Changed Travel Insurance Purchases*, Forbes Advisor. <https://www.forbes.com/advisor/travel-insurance/covid-19-changes-purchases/>
 18. Narodna banka Srbije (NBS). (2021). Sektor osiguranja u Republici Srbiji – izveštaj za 2021. godinu, Preuzeto sa: https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/osiguranje/izvestaji/izv_IV_2021.pdf
 19. Naseeb, H., Diab, A. A., & Metwally, A. (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on medical and travel insurance pricing and fraud risks: An exploratory study. *Journal of Risk Management in Financial Institutions*, 14(1), 59-71.
 20. Petrović, M. (2021). Pandemija kovida 19: zdravstveni rizici i opsežne štetne posledice po privredne i druge tokove, *Tokovi osiguranja*, 37 (1) 70-102
 21. Pranali, N., Vinita, A.K. (2020). Impact of COVID-19 on Health Insurance Sector, *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management (IJSREM)*, 2582-393.
 22. Preda, A., Popescu, M. & Drigă, I. (2021). The impact of covid-19 on global insurance market. In *MATEC Web of Conferences* (342). EDP Sciences.
 23. Quantum Market Research. (2017). Survey of Australians' travel insurance behaviour. Preuzeto sa: <https://www.smartraveller.gov.au/sites/default/files/2019-11/ICA-DFAT-Survey-of-Australian-Travel-Insurance-Behaviour-2017.pdf>
 24. Quantum Market Research. (2018). Traveller behaviour in South East Asia. Preuzeto sa: <https://www.smartraveller.gov.au/sites/default/files/2019-11/ICA-DFAT-Survey-of-Traveller-Behaviour-in-South-East-Asia-2018.pdf>

25. *Republički zavod za statistiku (RZS)*. (2021). Trendovi Q1Q2Q3Q4, Preuzeto sa: <https://publikacije.stat.gov.rs/G2022/Pdf/G20228001.pdf>
26. Risimović, R., Đurić, I., Đurić, M. (2022). Poslovanje sektora osiguranja u Republici Srbiji u uslovima pandemije kovida-19. *Tokovi osiguranja*, 38 (1), 111- 129.
27. Sharmon, I., Curtale, R., Hajibaba, H. (2020). Drivers of travel insurance purchase. *Journal of Travel Research*, 59 (3), 545–558.
28. Shivani, V. (2021). How much Covid – 19 protection does travel insurance offer in 2021?, CNN, Preuzeto sa: <https://edition.cnn.com/travel/article/travel-insurance-pandemic-2021/index.html>
29. Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*.
30. Šipovac, Z., Šipovac, L. (2015). Uloga putnog zdravstvenog osiguranja na rast i razvoj turizma, *Naučno stručna konferencija Jahorinski poslovni dani 2015.*, Ekonomski fakultet Pale, Univerzitet u Istočnom Sarajevu
31. SquareMouth - Travel Insurance (2022, Avgust 15), Travel Insurance Reviews & Ratings, Preuzeto sa: <https://www.squaremouth.com/travel-insurance-reviews>
32. Šta pokriva polisa? (n.d.) *DDOR osiguranje*, Preuzeto sa: <https://www.ddor.rs/stanovnistvo-proizvodi/putno-osiguranje/>
33. Sve o putnom zdravstvenom osiguranju (n.d.) *Media1.zastupnikosiguranja*. Preuzeto sa: <http://media1.zastupnikosiguranja.rs/2018/05/SVE-O-PUTNOM-ZDRAVSTVENOM-OSIGURANJU.pdf>
34. Swiss Re Institute. (2020). World insurance riding out the 2020 pandemic storm, Sigma no 4. <https://www.swissre.com/dam/jcr:d50acbcd-ce5c-4ee9-bc60-a3c1e55f8762/sigma-4-2020-en.pdf>
35. *Swiss Re Institute*. (2021). Turbulence after lift-off: global economic and insurance market outlook 2022/23, Sigma No 5., Preuzeto sa: <https://www.swissre.com/dam/jcr:f0561771-6248-4cab-a21e-57adf78ce378/swiss-re-institute-sigma-5-2021-en.pdf>
36. Tan, D., & Caponecchia, C. (2021). COVID-19 and the public perception of travel insurance. *Annals of Tourism Research*, 90, 103-106.

37. *Turizam u Beogradu za vreme pandemije korona virusa*. (2022). *Turisti održavaju Beograd.*, Preuzeto sa: <https://tob.co.rs/beograd/turizam-u-beogradu-za-vreme-pandemije-korona-virusa/>
38. Uğur, N. G., & Akbıyık, A. (2020). Impacts of COVID-19 on global tourism industry: A cross-regional comparison. *Tourism management perspectives*, 36, 100744.
39. UN World Tourism Organization. *Tourism Highlights 2019*. Preuzeto sa: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>
40. Wilson, M. E., & Chen, L. H. (2020). Re-starting travel in the era of COVID-19: preparing anew. *Journal of travel medicine*, 27(5), taaa108.
41. World Travel & Tourism Council (WTTC). (2020). Preuzeto sa: <https://wttc.org/About/About-Us/media-centre/press-releases/press-releases/2020/latest-research-from-wttc-shows-an-increase-in-jobs-at-risk-in-travel-and-tourism>
42. *World Travel & Tourism Council*. (2021). *Serbia 2021 Annual Research: Hey Highlights*
43. Zenker, S., & Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic—A critical discussion of a tourism research agenda. *Tourism management*, 81, 104164.

THE IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON TOURISM INSURANCE ON THE EXAMPLE OF THE REPUBLIC OF SERBIA

Bojana Kovačević Berleković

Dragana Milić

Tatjana Bošković

Abstract: *The aim of the work is to investigate the impact of the pandemic caused by the covid-19 virus on certain forms of insurance in tourism in the market of the Republic of Serbia. The field research was conducted in the period from January to July 2022, and the subject of the research was to investigate the impact of the COVID-19 pandemic on the number and type of insurance plans, the amount of the premium, and the dynamics of insurance in tourism in the Republic of Serbia. The methods used in the work are the inductive-deductive method, the method of analysis and synthesis, the method of observation, the method of comparison, and the statistical method. The research has led us to the conclusion that certain forms of insurance in tourism did not resist the challenge of the pandemic, which confirmed the basic research hypothesis H1. The results of the research indicate that the most dynamic changes relate to tour operator guarantees and travel health insurance, and the importance of the research lies in the fact that it offers practical insights into the matter much needed for insurance researchers, insurers, policyholders, and others looking for solutions to risks associated with the pandemic.*

Keywords: *insurance, tourism, COVID-19, Serbia.*