

Rizici životnih i neživotnih osiguranja

Biočić, Karmen

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management / Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:191:123483>

Rights / Prava: [Attribution 4.0 International](#)/[Imenovanje 4.0 međunarodna](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-05**



Repository / Repozitorij:

[Repository of Faculty of Tourism and Hospitality Management - Repository of students works of the Faculty of Tourism and Hospitality Management](#)



SVEUČILIŠTE U RIJECI

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Sveučilišni diplomski studij

KARMEN BIOČIĆ

Rizici životnih i neživotnih osiguranja

Life and non-life insurance risks

Diplomski rad

Opatija, 2024.

SVEUČILIŠTE U RIJECI

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Sveučilišni diplomski studij

Održivi razvoj turizma

Rizici životnih i neživotnih osiguranja

Life and non-life insurance risks

Diplomski rad

Kolegij: **Menadžment rizika**

Student: **Karmen Biočić**

Mentor: **Prof. dr. sc. Goran Karanović**

Matični broj: **DS3711**

Opatija, rujan, 2024.



IZJAVA O AUTORSTVU RADA I O JAVNOJ OBJAVI OBRANJENOG DIPLOMSKOG RADA

Karmen Biočić

ds3711

(ime i prezime studenta)

(matični broj studenta)

Rizici životnih i neživotnih osiguranja

(naslov rada)

Izjavljujem da sam ovaj rad samostalno izradila/o, te da su svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima, bilo da su u pitanju knjige, znanstveni ili stručni članci, Internet stranice, zakoni i sl. u radu jasno označeni kao takvi, te navedeni u popisu literature.

Izjavljujem da kao student–autor diplomskog rada, dozvoljavam Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci da ga trajno javno objavi i besplatno učinidostupnim javnosti u cjelovitom tekstu u mrežnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci.

U svrhu podržavanja otvorenog pristupa diplomskim radovima trajno objavljenim u javno dostupnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci, ovom izjavom dajem neisključivo imovinsko pravo iskorištavanja bez sadržajnog, vremenskog i prostornog mog diplomskog rada kao autorskog djela pod uvjetima *Creative Commons* licencije CC BY Imenovanje, prema opisu dostupnom na <http://creativecommons.org/licenses/>.

U Opatiji, _____

Karmen Biočić

Potpis studenta

Sažetak:

Predmet ovog diplomskog rada su rizici u životnim i neživotnim osiguranjima. Osiguranje je pravni odnos koji je temeljen na ugovoru između ugovaratelja i osiguranika uz određenu premiju. Ugovaratelj se obvezuje osiguraniku isplatiti naknadu za nastalu štetu. Rizik se može definirati kao prijetnja nekog nepredviđenoga događaja koja je izazvana objektivnim ili subjektivnim okolnostima, te zbog toga može nastati šteta. U ovom diplomskom radu obrađeno je područje životnih i neživotnih osiguranja. Kod životnih osiguranja postoje tri vrste osiguranja, osiguranje za slučaj smrti ili doživljenja, riziko osiguranje i osiguranje za slučaj doživljenja. Što je osoba starija ili ukoliko je mogućnost smrti veća prilikom ugovaranja osiguranja rizik za osiguravatelja je veći te će premija osiguranja isto tako biti veća. Dok kod neživotnih osiguranja imamo veliki broj vrsta općenito poznatih osiguranja kao što su zdravstveno osiguranje, osiguranje od nezgode te osiguranje cestovnih vozila koja su obvezna prema zakonu Republike Hrvatske. Također, provedeno je anketno istraživanje stavova o osiguranju i štednji. U istraživanju je sudjelovala 61 osoba, odabrana metodom prikladnog uzorka. Istraživanje je pokazalo da 47,6% ispitanika smatra da je najbolji oblik štednje i zaštite ulaganje u nekretnine, dok samo 9,5% smatra osiguranje najboljim oblikom štednje. 78,7% ispitanika smatra da osiguravajuća društva imaju visoku ili srednju razinu rizika od nepoštenog postupanja. Unatoč tome, za 33,3% ispitanika najveća motivacija za ugovaranje životnog osiguranja je zaštita obitelji. Rezultati ankete prikazuju da je 86,9% ljudi sklono promijeniti osiguravajuću kuću ukoliko nađu povoljniju ponudu. Anketa jasno prikazuje nepovjerljivost ljudi prema osiguranju i osiguravajućim kućama te strah od nepoštenih postupanja. Ispitanici traže sigurnost i stabilnost.

Ključne riječi: životno osiguranje, neživotno osiguranje, rizik, premija

Summary:

The subject of this thesis is risks in life and non-life insurance. Insurance is a legal relationship that is based on a contract between the contractor and the insured with a certain premium. The contractor undertakes to pay compensation to the insured for the resulting damage. Risk can be defined as the threat of an unforeseen event that is caused by objective or subjective circumstances, and as a result damage may occur. In this thesis, we touched on life and non-life insurance in general. With life insurance, we have three types of insurance, insurance for death or survival, risk insurance and insurance for survival. The older a person is or if the possibility of death is higher when taking out insurance, the risk for the insurer is higher, and the insurance premium will also be higher. While we have a large number of types of insurance for non-life insurance, these include the insurances we are most familiar with, such as health insurance, accident insurance, road vehicle insurance, which are the most frequently contracted. A survey on attitudes toward insurance and savings was also conducted. The survey involved 61 participants, selected using the convenience sampling method. The research showed that 47.6% of respondents believe that the best form of savings and protection is investing in real estate, while only 9.5% consider insurance to be the best form of savings. 78.7% of respondents think that insurance companies carry a high or medium level of risk for dishonest practices. Despite this, for 33.3% of respondents, the main motivation for taking out life insurance is family protection. The survey results show that 86.9% of people are inclined to switch insurance companies if they find a better offer. The survey clearly reflects people's distrust of insurance and insurance companies, as well as their fear of dishonest practices. Respondents are seeking security and stability.

Key words: life insurance, non-life insurance, risk, premium

Sadržaj

Sažetak:	1
Summary:	2
Sadržaj.....	3
Uvod.....	4
1. Pojam i definicija osiguranja.....	5
1.1. Razvoj osiguranja	6
1.2. Osnovni elementi osiguranja	8
1.3. Premija osiguranja	9
2. Vrste osiguranja	12
2.1. Neživotna osiguranja	15
2.1.1. Osiguranje od nezgode	21
2.1.2. Zdravstveno osiguranje	23
2.2. Životna osiguranja	24
3. Pojam i definicija rizika	29
3.1. Rizici u neživotnom osiguranju.....	31
3.2. Rizici u životnom osiguranju.....	33
4. Reosiguranje.....	35
5. Anketno istraživanje stavova o osiguranju i štednji na području Republike Hrvatske	37
5.1. Uzorak i metodologija anketnog istraživanja	37
Zaključak.....	49
Bibliografija	50
Popis ilustracija	52
Tablice	52
Slike	52
Grafikoni	53

Uvod

Osiguranje je važan segment ekonomije, no temelji se na pravnim osnovama, jer se prilikom sklapanja osiguranja sklapa ugovorni odnos između osiguravatelja i osiguranika. Ovaj ugovorni odnos uređuje prava i obveze obje strane te osigurava pravnu zaštitu u slučaju nastanka štete. U skladu s tim, osiguranje ima ključnu ulogu u stabilizaciji financijskih rizika i zaštiti imovine i života pojedinaca, ali i poslovnih subjekata.

Osiguravateljski posao obuhvaća širok spektar odnosa, ne samo između osiguravatelja i osiguranika, već i drugih sudionika kao što su posrednici, reosiguravatelji, i nadzorna tijela. Ugovori o osiguranju su pravni akti koji definiraju prava i obveze strana u procesu osiguranja, a u skladu sa Zakonom o osiguranju, koji detaljno regulira pravne odnose na tržištu osiguranja.

Osiguranja se dijele na dvije glavne vrste: životna i neživotna osiguranja. Životna osiguranja, kao što su osiguranje za slučaj smrti, osiguranje doživljenja ili riziko osiguranje, pružaju financijsku zaštitu u slučaju smrti ili doživljenja određene starosti. U okviru životnog osiguranja postoje dodatne opcije, kao što je osiguranje života s povratnom premijom ili osiguranje kritičnih bolesti. Ova vrsta osiguranja osigurava financijsku stabilnost osiguranika i njihovih bližnjih.

S druge strane, neživotna osiguranja obuhvaćaju različite vrste osiguranja imovine i odgovornosti, kao što su osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, kasko osiguranje vozila, osiguranje imovine od požara i drugih opasnosti, kao i obvezna osiguranja poput osiguranja od automobilske odgovornosti i zdravstvenog osiguranja. Razlika između obveznih i dobrovoljnih osiguranja temelji se na zakonskoj regulativi koja definira kada je određeno osiguranje nužno za fizičke i pravne osobe.

U osiguranju rizik predstavlja osnovni pojam. Rizici mogu biti neprenosivi i prenosivi. Neprenosivi rizici odnose se na one situacije u kojima je teško ili nemoguće kvantificirati potencijalne štete, dok su prenosivi rizici oni koji se mogu osigurati kroz mehanizme reosiguranja ili druge oblike financijske zaštite. Tako se otvara mogućnost da se njihov negativni učinak smanji ili izbjegne njihovim prenošenjem na tvrtke koje se profesionalno bave ugovornim preuzimanjem rizika uz naplatu premije ili diskonta na temelju unaprijed utvrđenih pravila i tarifa. ili osiguravatelje specijalizirane za takve situacije, čime se smanjuje izloženost osiguravatelja.

Prema Zakonu o osiguranju, glavni sudionici u procesu osiguranja su osiguravatelj, ugovaratelj osiguranja i osiguranik. Osiguravatelj je pravna osoba koja ima dozvolu za obavljanje poslova osiguranja, dok je osiguranik osoba čija je imovina ili život predmet osiguranja. Njihovi međusobni odnosi detaljno su regulirani pravnim propisima kako bi se osigurala zaštita prava i izvršenje obveza u slučaju nastanka štete.

1. Pojam i definicija osiguranja

Može se reći da su ljudi oduvijek težili za nekakvom zaštitom od opasnosti koje bi ugrožavale njihove živote ili imovinu, bilo da je tome bio uzrok nekakva prirodna sila ili čovjekova nepažnja. Sam pojam osiguranja je segment s kojim se svakodnevno ljudi susreću, neovisno je li riječ o zdravstvenim osiguranjima, životnim osiguranjima, osiguranjima imovine, jer svaki pojedinac je često izložen raznim opasnostima koje nije moguće unaprijed spriječiti. Najčešći pojam koji se koristi kada se spomene osiguranje je polica osiguranja, koja je pravni dokument u kojemu se definiraju uvjeti osiguranje između osiguranika i osiguravajuće kuće.

Mnogi teoretičari pokušali su definirati pojam osiguranja, a kao predstavnike zapadnih zemalja možemo navesti Mahra, Manesa, Molera. Manes ga definira kao: „Osiguranje je uzajamno namirivanje potreba mnogobrojnih i na isti način ugroženih subjekata, a koje nastaju slučajno i daju se procijeniti.“ Dok je pravo znanstveno objašnjenje osiguranja kao ekonomske kategorije dao Karl Marx koji u svojim radovima ističe nužnost postojanja pričuvnog fonda iz čega se formira i fond osiguranja.¹

Bijelić definira osiguranje kao ekonomsku djelatnost u kojoj se prikupljaju novčana sredstva s ciljem zaštite osoba i stvari od štetnih posljedica nepredviđenih događaja, kao i otklanjanja ekonomskih posljedica tih događaja. On također navodi da je osiguranje pravni odnos zasnovan na ugovoru, kojim se osiguravatelj obvezuje osiguraniku isplatiti naknadu za štetu prema ugovorenim uvjetima.² Pored osnovnih definicija, suvremeni autori naglašavaju važnost osiguranja kao alata za upravljanje rizicima u kompleksnim društvima. Osiguranje omogućava stabilnost i sigurnost u gospodarstvu, čineći ga ključnim elementom financijskog sustava.³ Pored toga, doprinosi i jačanju individualne financijske sigurnosti, smanjujući neizvjesnost koja proizlazi iz mogućih budućih događaja. Prema istraživanjima, osiguranje također ima značajan utjecaj na socijalnu sigurnost, jer pruža sredstva za brži oporavak nakon katastrofalnih događaja, smanjujući tako pritisak na državne institucije.⁴

¹ Bijelić, M. (2002) *Osiguranje i reosiguranje*, Zagreb: Tectus d.o.o., str. 25

² Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str.11

³ Outreville, J. F. (2013). The Relationship between Insurance and Economic Development: 85 Empirical Papers for a Review of the Literature. *Risk Management and Insurance Review*, 16(1), 71–122.

⁴ Skipper, H. D. (2001). Insurance in the general agreement on trade in services. American Enterprise Institute.

1.1. Razvoj osiguranja

Povijest osiguranja seže tisućama godina unatrag i usko je vezana uz razvoj trgovine, prijevoza robe i potrebe za zaštitom od rizika koji su pratili rane trgovinske poduhvate. Još u staroj Kini, oko 3000 godina prije Krista, prvi oblici osiguranja pojavili su se na mjestima gdje su trgovačke rute bile posebno opasne, osobito pri plovidbi rijekama. Kako bi smanjili rizik od potpunog gubitka robe uslijed nesreće, kineski trgovci su robu raspodjeljivali na nekoliko plovila. Ovakva rješenja omogućavala su podjelu rizika među trgovcima, a u slučaju gubitka robe, šteta bi bila ravnomjerno podijeljena među svim sudionicima.⁵

Milošević navodi da je u drevnoj Mezopotamiji, osiguranje je također imalo svoju ulogu, posebno u pomorskoj trgovini. Pomorski zajmovi, poznati kao "zajmovi protiv rizika mora", pružali su zaštitu trgovcima u slučaju gubitka broda ili robe. Ovi zajmovi bili su prvi oblik kreditnog osiguranja, ali su zbog visokih kamata često prelazili u područje lihvarstva. Upravo zbog toga, papa Grgur IX. je 1227. godine ukinuo praksu pomorskih zajmova, a zamijenjena je novim sustavom ugovora o fiktivnoj prodaji. Ovi ugovori omogućili su financijsku zaštitu, ali bez lihvarskih kamata, i smatraju se začetkom modernih oblika osiguranja.⁶

Prva moderna osiguravajuća društva počela su se razvijati u Europi u srednjem vijeku. Značajan korak naprijed dogodio se u Italiji u 14. stoljeću kada su osnovana prva trgovačka društva koja su nudila osiguranje. Ova društva su ponudila rješenja koja su omogućila zaštitu kapitala i roba, čime su dodatno potaknula razvoj trgovine. U to vrijeme, osiguranje života nije bilo uobičajeno, no pomorci su ponekad sklapali osiguranje za slučaj zarobljavanja, kako bi se osigurala isplata otkupnine za njihovo oslobađanje.⁷

Jedan od najvažnijih trenutaka u razvoju osiguranja dogodio se u Londonu u 17. stoljeću. Veliki požar Londona 1666. godine uništio je veći dio grada, što je potaknulo razvoj prvih osiguravateljskih kuća. Nakon tog događaja, 1688. godine osnovan je Loyd's of London, koji je postao sinonim za osiguranje i reosiguranje. Loyd's je bio ključan u stvaranju sustava osiguranja koji je omogućio trgovcima i pomorcima da zaštite svoje investicije od velikih rizika.⁸

⁵ Bijelić, Z. (2010). *Osiguranje: Teorija i praksa*. Zagreb: Školska knjiga. (str. 23-45).

⁶ Milošević, B. (1998). *Ugovor o pomorskom osiguranju s osvrtom na odredbe pomorskog zakonika Republike Hrvatske*. Naše more: znanstveni časopis za more i pomorstvo. (str. 73).

⁷ Croatia osiguranje. (2020). *Povijest i tradicija osiguranja*. Dostupno na: <https://www.crosig.hr/o-nama/povijest/>

⁸ Richard Greene, M. Historical development of insurance, Britannica <https://www.britannica.com/money/insurance/Historical-development-of-insurance>

Suvremeni razvoj osiguranja započinje s industrijskom revolucijom u 18. i 19. stoljeću. U ovom razdoblju dolazi do brzog razvoja znanstvenih metoda poput statistike i aktuarstva, koje su omogućile točniju procjenu rizika i određivanje premija osiguranja. Ovaj napredak je bio ključan za formiranje velikih osiguravateljskih društava. Osiguranje je tada postalo ne samo sredstvo zaštite od gubitka, nego i važan ekonomski alat za održavanje stabilnosti društava i poticanje poduzetničkih aktivnosti.⁹

„Na području Hrvatske, prva osiguravajuća društva pojavljuju se krajem 19. stoljeća. Croatia osiguranje, osnovano 1884. godine, predstavlja jedno od najstarijih osiguravateljskih društava u regiji i jedno od prvih važnih institucija nacionalnog identiteta. Od svog osnutka, Croatia osiguranje igra ključnu ulogu na domaćem tržištu osiguranja, pružajući zaštitu imovini i životima mnogih generacija. Razvoj osiguravajućih društava u Hrvatskoj bio je potaknut razvojem industrije, trgovine i prometa, a Croatia osiguranje je danas dio Adris Grupe i ostaje važan akter u hrvatskom gospodarstvu.”¹⁰

Kroz 20. stoljeće, osiguranje se značajno razvilo i proširilo na mnoge nove sfere života i ekonomije. Osim tradicionalnih osiguranja, poput osiguranja imovine i života, pojavila su se i nova osiguranja prilagođena suvremenim potrebama. Uvođenje osiguranja od odgovornosti, zdravstvenog osiguranja te osiguranja za posebne rizike, poput osiguranja od prirodnih katastrofa, dodatno je unaprijedilo tržište osiguranja.

Danas je osiguranje nezamjenjiv dio svjetskog gospodarstva. Osiguravateljske kuće pružaju financijsku sigurnost ne samo pojedincima i poduzećima, nego i cijelim državama. Kroz globalizaciju i digitalizaciju, osiguranje se i dalje razvija, a nove tehnologije omogućavaju brže, efikasnije i personaliziranije osiguravateljske usluge. Tehnološki napredak, poput umjetne inteligencije i "big data" analize, omogućava preciznije procjene rizika i prilagođavanje policia osiguranja specifičnim potrebama korisnika.

⁹ Croatia osiguranje. (2020). *Povijest i tradicija osiguranja*. Dostupno na: <https://www.crosig.hr/o-nama/povijest/>

¹⁰ Popović, D. (2005). *Povijest osiguranja u Europi i svijetu*. Beograd: Ekonomski fakultet. (str. 12-30).



Slika 1. Prva fotografija Croatia Osiguranja

Izvor: <https://bruketa-zinic.com/hr/2017/07/12/hrvatski-nacin-zivota-osigurala-croatia/>
(10.3.2024.)

1.2. Osnovni elementi osiguranja

Osigurani slučaj jest događaj prouzročen osiguranim rizikom. On kao posljedicu ima štetu na osiguranome predmetu, a kao uzrok opasnost od koje je osiguranje zaključeno. Osigurani događaj mora biti neizvjestan te se može definirati kao rizik koji se stvarno dogodio. „Osnovni elementi osiguranja su: ”¹¹

1. **„Predmet osiguranja**, koji može biti materijalni predmet , osoba, životinja, imovinski interes ili nešto što može biti oštećeno, povrijeđeno, uništeno. Ono mora biti definirano nanačin da ne postoji dvojba o njegovoj identifikaciji i karakteristikama prilikom ugovaranja osiguranja i kada se dogodi osigurani slučaj.
2. **Opasnosti** od kojih se određeni predmet osigurava, te opasnosti mogu djelovati iznenada na osigurani predmet, a posljedice toga djelovanja su umanjenja vrijednosti, oštećenja,

¹¹ Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str.43

gubitak dohotka i slično. Osiguranje od određenih opasnosti može se ugovoriti samo za buduće djelovanje tih opasnosti ili ako je njihov nastanak neizvjestan.

3. **Trajanje osiguranja** se mora definirati prilikom sklapanja osiguranja. S obzirom da štete nastaju u vremenu tako i premija osiguranja ovisi o trajanju osiguranja. Ako je trajanje osiguranja dulje, s time je i rizik veći, jer postoji veća vjerojatnost da će se određeni slučaj i dogoditi.
4. **Oblik pokrića štete** na sebe preuzima osiguravatelj, te određuje kako će se utvrditi odšteta u slučaju djelovanja osigurane opasnosti na osigurani predmet. Djelovanje opasnosti na osigurani predmet uzrokuje štetu čije se posljedice mogu ublažiti isplatom odštete.”¹²

1.3. Premija osiguranja

Premija osiguranja je glavni izvor prihoda u svakom osiguranju. To je iznos koji osiguranik plaća za transfer svog rizika na osiguratelja. Veliki dio iz premije služi kako bi se pokrila šteta. Izračun visine premije različit je za različite vrste osiguranja koji je temeljen ocjenom rizika od strane osiguravatelja. Ovisi o cjeniku premija koje su podijeljene u premijske skupine prema karakteristikama predmeta koji se osigurava. Te skupine su najčešće izražene stopama u promilima ili postotcima za određeno razdoblje. Kod životnih osiguranja to razdoblje je višegodišnje, dok kod neživotnih osiguranja postoje kraća i duža razdoblja. Osim mogućeg rizika na visinu premije utječe i visina osigurane svote, kamatna stopa, duljina trajanja osiguranja. Ako gledamo sa strane osiguranika premija je jedinstveni iznos koju osiguranik plaća kao cijenu svog osiguranja. Ukoliko premiju gledamo sa strane osiguratelja ona se sastoji od nekoliko elemenata kao što su: ukupna bruto premija, neto premija, režijski dodatak, štedna premija, tehnička premija i dodatak za prevenciju.

„Visina premije ovisi o visini:

- Naknade iz osiguranja po odštetnim zahtjevima, kao i visini neplaćenih odštetnih zahtjeva, koji će biti isplaćeni u idućoj godini
- Prinosa koji se može ostvariti plasmanom sredstva fonda osiguranja

¹² Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str.43

- Režijskih troškova fonda osiguranja
- Očekivanog profita osiguranja”¹³

Tablica 1: Primjer izračuna premije ovisno o duljini trajanja osiguranja

do 15 dana	14% od godišnje premije
do mjesec dana	20% od godišnje premije
do 2 mjeseca	30% od godišnje premije
do 3 mjeseca	40% od godišnje premije
do 4 mjeseca	50% od godišnje premije
do 5 mjeseci	60% od godišnje premije
do 6 mjeseci	70% od godišnje premije
do 7 mjeseci	80% od godišnje premije
do 8 mjeseci	90% od godišnje premije
preko 8 mjeseci	puna godišnja premija

Izvor: Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str.172

Ugovaratelj plaća bruto premiju koja se izračunava prema sljedećem:

$$\text{Bruto premija osiguranja} = \frac{\text{svota osiguranja} \times \text{premijska stopa (\%)}}{1000}$$

Osim navedenih čimbenika, na izračun premije osiguranja utječu i specifični uvjeti tržišta na kojem osiguratelj posluje, uključujući konkurenciju i regulatorne okvire. U većini slučajeva, premije se izračunavaju koristeći aktuarijalne modele koji uzimaju u obzir povijesne podatke o štetama, te procjenu budućih rizika i gubitaka. Premija mora biti dovoljno visoka da osiguratelj može pokriti ne samo očekivane štete, već i nepredviđene rizike koji mogu dovesti do gubitaka. Kod dugoročnih osiguranja, kao što su životna osiguranja, premije također moraju biti postavljene tako da omogućavaju osiguratelju stabilan novčani tok za isplatu budućih naknada. Zbog složenosti

¹³ Andrijanić, I., Gregurek, M., Merkaš, Z. (2016) *Upravljanje poslovnim rizicima*, Zagreb: Libertas – Plejada, str.260

izračuna, osiguravatelji često angažiraju stručnjake iz područja aktuarstva koji analiziraju rizike i predviđaju buduće financijske potrebe osiguravatelja.¹⁴

¹⁴ Harrington, S. E., & Niehaus, G. R. (2004). Risk Management and Insurance. McGraw-Hill.

2. Vrste osiguranja

Postoji nekoliko kriterija po kojima se vrši podjela osiguranja, na primjer grupiranjem istih ili sličnih rizika. Vrstom osiguranja se smatra i osiguranje stvari ili osoba koje obuhvaćaju iste ili slične vrste rizika. Naime iako postoje različite podjele osiguranja, glavna raspodjela osiguranja je na životna i neživotna osiguranja. „Svaka država za sebe donosi zakone o osiguranjima te prema tome postoje obvezna i dobrovoljna osiguranja. Tako se naprimjer u Republici Hrvatskoj razvijalo tržište osiguranja koja nisu obvezna. S obzirom da je prikupljanje i obrada statističkih podataka nužan preduvjet razvoju osiguravateljskih proizvoda uvedena je konvencija kojom se jedna od podjela prihvaća kao standard. U tu svrhu Direkcija za nadzor društva za osiguranje propisala je podjelu definiranu Smjernicama Europske Unije obvezujući sve osiguravatelje u Hrvatskoj i to s datumom primjene od 1. siječnja 1998. godine.”¹⁵ Prema kriterijima bilanciranja i utvrđivanja poslova osiguranja, osiguranja dijelimo na dvije skupine:

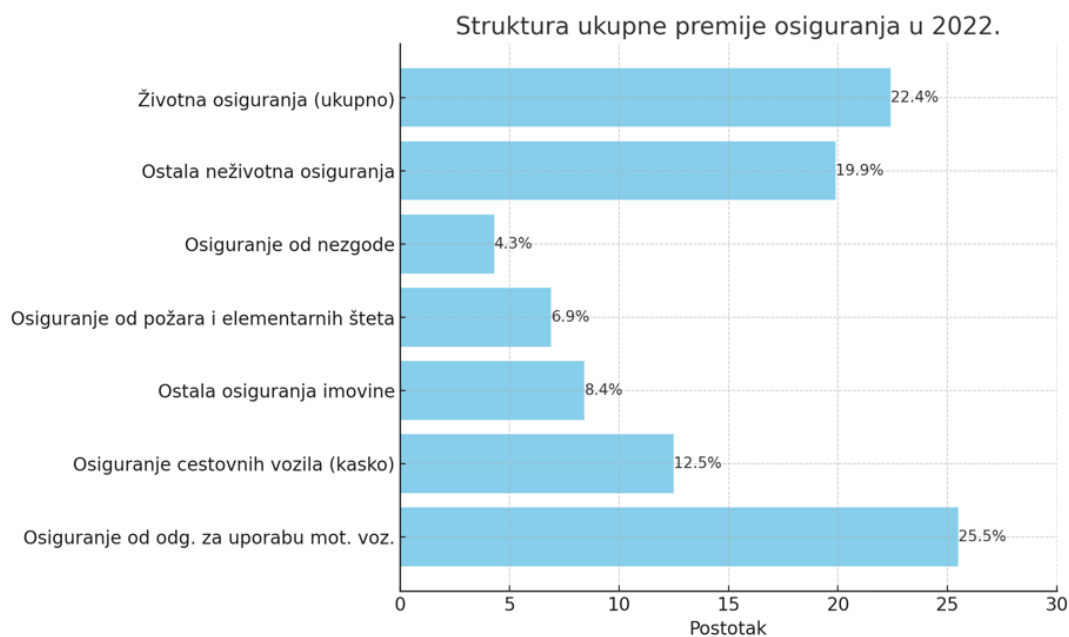
- Neživotna osiguranja
- Životna osiguranja

Životna osiguranja uključuju proizvode kao što su osiguranje za slučaj smrti, doživljenja i mješovita osiguranja, dok neživotna osiguranja pokrivaju široki spektar rizika, uključujući osiguranje imovine, automobilsko osiguranje, osiguranje od odgovornosti i zdravstveno osiguranje. U Hrvatskoj su određena osiguranja obvezna, kao što je obavezno osiguranje od automobilske odgovornosti, dok su druga, poput životnog i dopunskog zdravstvenog osiguranja, dobrovoljna.¹⁶ Zakonski okvir osiguranja u Hrvatskoj usklađen je s direktivama Europske unije, što znači da su regulativne prakse i standardi prilagođeni europskim normama. Razvoj tržišta osiguranja u Hrvatskoj pratio je trendove u Europskoj uniji, gdje su životna osiguranja, posebno mješovita, postala sve popularnija kao oblik štednje i investicije. Marović navodi kako je osiguranje također važno i za podršku gospodarskom rastu, jer smanjuje rizike koji mogu utjecati na pojedince i poduzeća.¹⁷

¹⁵ Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str..114

¹⁶ Brkić, D. (2010). *Osiguranje: teorija i praksa*. RRiF-plus.

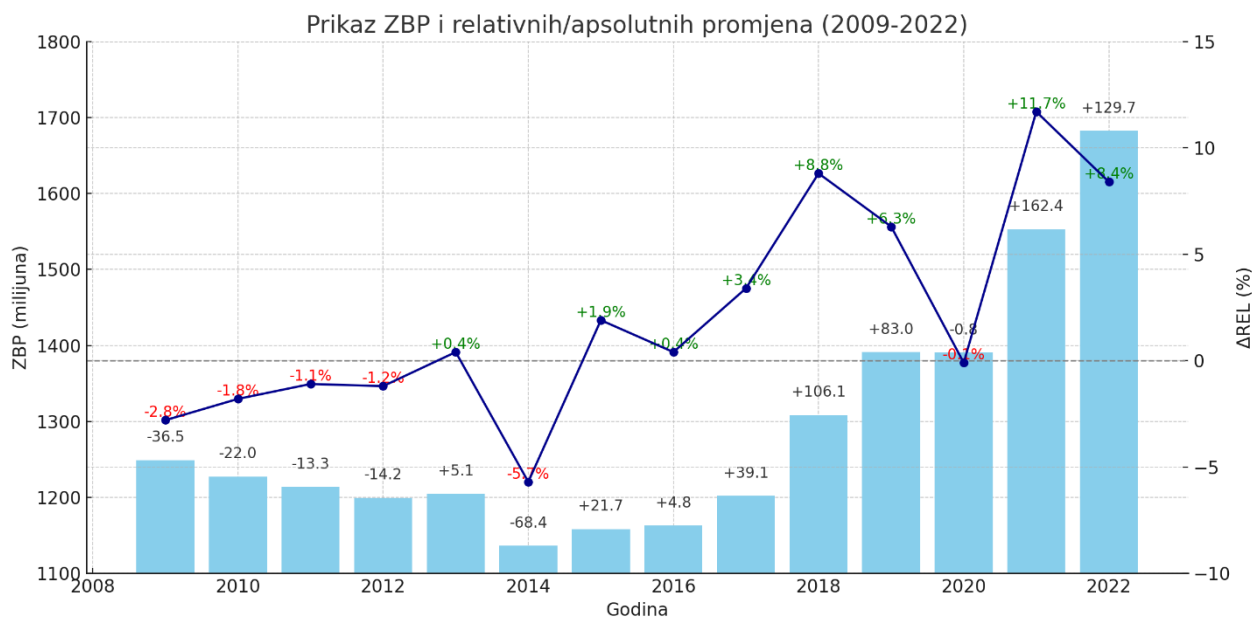
¹⁷ Marović, B. (2009). *Tržište osiguranja: teorija, praksa i regulativa*. Školska knjiga



Grafikon 1. Struktura ukupne premije osiguranja u Hrvatskoj 2022. godine

<https://huo.hr/hr/publikacije/statisticke-publikacije/> (12.3.2024)

Iz grafikona 1. možemo vidjeti da je u 2022. godini najveći iznos premija od čak 25,5% bio od osiguranja od odgovornosti za upotrebu motornih vozila što znači da ono donosi najveću količinu novca. Kasko osiguranje ostvaruje 12,5% ukupne vrijednosti premije osiguranja što je upola manje u odnosu na obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti. Dobivenim rezultatom možemo zaključiti da svaki drugi auto posjeduje i auto obavezno i kasko osiguranje. Osiguranje od nezgode sudjeluje u ukupnoj premiji sa samo 4,3 %, a slijede ga osiguranja imovine i osiguranja od požara te elementarnih šteta sa ukupno 15,3 %.



Grafikon 2. Zaračunata bruto premija od 2009. do 2022. godine

<https://huo.hr/hr/publikacije/statisticke-publikacije/>

(12.3.2024.)

Iz slike 3 možemo vidjeti da je zaračunata bruto premija društava za osiguranje u Republici Hrvatskoj na kraju 2022. godine iznosila 1.682.332.080 eura te je to ujedno i najveća zaračunata bruto premija u razdoblju od 2009. do 2022. godine. Zbog financijske i ekonomske krize u razdoblju od 2009. do 2014. godine vidljive su negativne stope rasta koje 2014. imaju najveći pad od 5.7%. Nakon financijske krize, vidljiv je rast zaračunate bruto premije sve do pojave Covida 2019 godine. U 2021. godini dolazi do rasta ukupne premije za 11,7% te prikazuje oporavak kao i povećanje svijesti o zdravlju te financijskoj stabilnosti. Rast se nastavio i u 2022. uz rast ukupne premije više od 129 milijuna eura.

2.1. Neživotna osiguranja

Neživotna osiguranja obuhvaćaju širok spektar osiguranja koja ne pokrivaju životne rizike, već različite imovinske i odgovornostne rizike. U tu kategoriju ubrajamo osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, zdravstveno osiguranje, osiguranje cestovnih vozila, osiguranje imovine, kao i osiguranje od odgovornosti. Prema Bijeliću neživotna osiguranja dijele se na obvezna, koja se prema zakonu moraju ugovoriti, i dobrovoljna, koja korisnici mogu ugovoriti prema vlastitim potrebama.¹⁸ Neživotna osiguranja čine jedan od segmenata osigurateljnog tržišta jer pokrivaju imovinske štete i odgovornostne rizike koji su često izloženi različitim vanjskim utjecajima poput prirodnih katastrofa, prometnih nesreća ili industrijskih nesreća. Klasić zamjećuje kako je u okviru neživotnih osiguranja, važna je uloga osiguranja imovine koje štiti od rizika poput požara, poplave ili provale, te osiguranje od odgovornosti, koje pokriva odgovornost pojedinaca i poduzeća prema trećim stranama.¹⁹ Posebno značajno je zdravstveno osiguranje koje može biti dopunsko ili privatno, nadopunjujući državni zdravstveni sustav. Rast tržišta neživotnih osiguranja u Hrvatskoj može se pripisati sve većoj svijesti o potrebi zaštite imovine i odgovornosti, kao i stalnom razvoju novih osiguravateljnih proizvoda. Žager smatra kako je važno napomenuti da obvezna osiguranja, kao što su osiguranje od automobilske odgovornosti, predstavljaju temeljni oblik zaštite u društvu, dok dobrovoljna osiguranja omogućavaju veću fleksibilnost u prilagodbi zaštite specifičnim potrebama korisnika.²⁰

- **Obvezna osiguranja**

Jedno od najvažnijih obveznih osiguranja u Hrvatskoj je osiguranje od automobilske odgovornosti. Prema Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu, svaki vlasnik vozila mora sklopiti policu osiguranja kako bi pokrio potencijalne štete nastale u prometnim nesrećama. Ova polica osigurava da će oštećena treća osoba dobiti naknadu štete za ozljede ili oštećenje imovine. Druga važna obvezna osiguranja uključuju osiguranje od odgovornosti za štetu na okolišu te osiguranje od odgovornosti odvjetnika. Osiguranje od automobilske odgovornosti, osigurava da će žrtve prometnih nesreća dobiti odgovarajuću naknadu bez obzira na financijsku situaciju vozača koji je prouzročio nesreću. Ova vrsta osiguranja također pridonosi sigurnosti u prometu jer potiče odgovorno ponašanje vozača. Pored toga, osiguranje od odgovornosti za štetu na okolišu sve je važnije s obzirom na rastuću svijest o zaštiti okoliša i potrebi za

¹⁸ Bijelić, Z. (2010). *Osiguranje: Teorija i praksa*. Zagreb: Školska knjiga. str 85-110

¹⁹ Klasić, K. (2014). "Uloga i značaj neživotnih osiguranja u gospodarskom sustavu." *Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, 12(1), 45-59.

²⁰ Žager, L. (2012). "Razvoj i specifičnosti neživotnog osiguranja u Hrvatskoj." *Hrvatska revija za osiguranje*, 24(2), 98-110.

kompenzacijom štete uzrokovane ekološkim incidentima. „Odvjetnici, kao i druge profesionalne struke, obvezni su osigurati se od profesionalne odgovornosti kako bi pokrili potencijalne štete koje mogu nastati zbog grešaka ili propusta u obavljanju svojih dužnosti. Uvođenje obveznih osiguranja ima za cilj zaštitu trećih strana i smanjenje rizika od financijskih gubitaka.“²¹

- **Dobrovoljna osiguranja**

Među dobrovoljna osiguranja ubraja se kasko osiguranje vozila, kojim vlasnici pokrivaju štetu na vlastitom vozilu u slučaju nesreće, krađe ili prirodne nepogode. Za razliku od osiguranja od automobilske odgovornosti, gdje se pokriva šteta trećim osobama, kasko osigurava vlasnika vozila za štetu na njegovom vozilu. Prema Šuperini osiguranje od nezgode osigurava financijsku naknadu u slučaju ozljeda ili smrti uzrokovane nesretnim slučajem, dok putno osiguranje štiti od rizika koji mogu nastati tijekom putovanja, uključujući troškove hitne medicinske pomoći, osiguranje prtljage te pomoć u slučaju kvara vozila ili pravne pomoći u inozemstvu. Dobrovoljna osiguranja pružaju mogućnost pojedincima i tvrtkama da prilagode osiguranje prema svojim specifičnim potrebama i procjeni rizika. Kasko osiguranje vozila, jedno od najčešće korištenih dobrovoljnih osiguranja, omogućuje dodatnu zaštitu vlasnicima vozila pokrivajući štete koje nisu pokrivene obveznim osiguranjem. Osiguranje od nezgode osigurava financijsku potporu u slučaju teških ozljeda, kao i u situacijama privremene ili trajne nesposobnosti za rad, pružajući time dodatnu sigurnost primanja. Putna osiguranja sve su češći izbor među putnicima jer nude zaštitu od brojnih rizika na putovanjima, uključujući hitnu medicinsku pomoć, gubitak prtljage i kašnjenje letova. Također, sve više ljudi odabire dopunska zdravstvena osiguranja kako bi pokrili troškove koje osnovno zdravstveno osiguranje ne pokriva, osiguravajući bolji pristup zdravstvenim uslugama.²²

- **Zdravstveno osiguranje**

Jedna od najpoznatijih vrsta osiguranja je zdravstveno osiguranje, koje se dijeli na obvezno i dobrovoljno. Obvezno zdravstveno osiguranje pruža osnovno zdravstveno pokriće, dok dobrovoljno zdravstveno osiguranje uključuje dopunsko, dodatno i privatno zdravstveno osiguranje. Dopunsko osiguranje pokriva razliku između osnovnog pokrića i pune cijene zdravstvenih usluga, dok dodatno osiguranje omogućava viši standard usluga i veći opseg prava. Zdravstveno osiguranje jedno je od najvažnijih osiguranja jer osigurava pristup potrebnoj

²¹ Zovko, V. (2018). "Obvezna osiguranja u prometu: pravna regulativa i praksa u Republici Hrvatskoj." *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, 55(1), 123-139.

²² Šuperina, V. (2019). "Dobrovoljna osiguranja u Hrvatskoj: izazovi i mogućnosti." *Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Osijeku*, 37(2), 59-73.

medicinskoj skrbi i smanjuje financijski teret liječenja. Obvezno zdravstveno osiguranje, koje je zakonski regulirano, pruža osnovno pokriće za sve građane i osigurava pristup osnovnim medicinskim uslugama, uključujući liječničke preglede, hitnu pomoć i bolničku njegu. Ipak, ovo osiguranje često ne pokriva u potpunosti sve troškove, pa građani često ugovaraju dobrovoljno zdravstveno osiguranje kako bi osigurali širi spektar usluga. Dopunsko osiguranje posebno je korisno za pokriće troškova poput participacije za specijalističke preglede, laboratorijske pretrage ili lijekove. Dodatno zdravstveno osiguranje omogućuje korisnicima pristup kvalitetnijim zdravstvenim uslugama, kraćim listama čekanja, te dodatnim pogodnostima, kao što su privatni bolnički smještaj. Privatno zdravstveno osiguranje, koje nije vezano uz državni sustav, omogućuje potpuno prilagođen paket usluga i često uključuje brži pristup liječnicima i specijalistima u privatnim klinikama.²³

- **Osiguranje imovine**

Osiguranje imovine omogućuje zaštitu različitih vrsta imovine, kao što su kuće, stanovi i poslovni objekti, od rizika poput požara, poplava i drugih elementarnih nepogoda. Iznos osigurnine ne smije premašivati stvarnu vrijednost štete, osim u posebnim slučajevima, kao što je osiguranje poljoprivrednih usjeva, gdje isplaćeni iznos može uključivati i potencijalnu buduću vrijednost usjeva. Osiguranje imovine predstavlja jedan od najvažnijih oblika zaštite za vlasnike nekretnina, omogućujući im financijsku sigurnost u slučaju šteta nastalih zbog požara, poplava, potresa ili drugih prirodnih nepogoda. Ovaj tip osiguranja obuhvaća i privatne i poslovne objekte, pružajući vlasnicima priliku da se oporave od gubitaka i održe financijsku stabilnost. Visina osigurane naknade određuje se na temelju procijenjene stvarne vrijednosti imovine, čime se osigurava da naknada ne prelazi stvarne gubitke. Ipak, kod specifičnih osiguranja, poput osiguranja poljoprivrednih usjeva, naknada može uključivati i procjenu budućih prihoda.²⁴ S obzirom na sve učestalije prirodne katastrofe, osobito u područjima sklonima potresima i poplavama, osiguranje imovine postaje sve relevantnije, jer štiti ne samo vrijednost imovine, već i kontinuitet poslovanja u slučaju oštećenja poslovnih objekata.²⁵

- **Ostala neživotna osiguranja**

”Osiguranje otplate kredita je često uvjet za odobravanje stambenih i gotovinskih kredita, a njegovo sklapanje osigurava da će dug biti podmiren u slučaju smrti, invaliditeta ili gubitka

²³ Puljiz, V. (2017). *Sustav zdravstvenog osiguranja u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Institut za javne financije.

²⁴ Kovačić, Z. (2014). *Osiguranje imovine i osiguranje od odgovornosti*. Zagreb: RRiF.

²⁵ Šonje, V. (2016). "Osiguranje imovine i katastrofalni rizici u Hrvatskoj." *Hrvatski časopis za osiguranje*, 28(3), 67-82.

radne sposobnosti dužnika.”²⁶

”Popis neživotnih osiguranja:

- Osiguranje od nezgode
- Zdravstveno osiguranje
- Osiguranje cestovnih vozila
- Osiguranje tračnih vozila
- Osiguranje zračnih letjelica
- Osiguranje plovila
- Osiguranje robe u prijevozu
- Osiguranje od požara i elementarnih šteta
- Ostala osiguranja imovine
- Osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila
- Osiguranje od odgovornosti za upotrebu zračnih letjelica
- Osiguranje od odgovornosti za upotrebu plovila
- Ostala osiguranja od odgovornosti
- Osiguranje kredita
- Osiguranje jamstava
- Osiguranje raznih financijskih gubitaka
- Osiguranje troškova pravne zaštite
- Putno osiguranje”²⁷

²⁶ Čehulić, M. (2007). *Osiguranje i reosiguranje: Pravni aspekti*. Zagreb: Inženjerska knjiga.

²⁷ Lovrinčević, I. (2015). *Neživotna osiguranja u teoriji i praksi*. Split: Ekonomski fakultet.str60-95

Na slici 4 je primjer obrasca prijave osiguranja od nezgode. Osiguranje od nezgode osigurava financijsku naknadu u slučaju ozljede, invaliditeta ili smrti uzrokovane nesretnim slučajem. Prijava osiguranja od nezgode obično uključuje podnošenje obrasca za prijavu štete, koji sadrži osnovne informacije o osiguraniku, nezgodi i štetama koje su nastale kao posljedica.

Obrazac za prijavu osiguranja od nezgode standardiziran je dokument koji mora sadržavati nekoliko ključnih informacija, kao što su:

- Podaci o osiguraniku (ime, prezime, adresa, broj police)
- Detalji o nezgodi (datum, vrijeme, mjesto i okolnosti pod kojima je došlo do nezgode)
- Opis ozljeda ili štete nastale u nezgodi
- Podaci o liječenju (ako je primjenjivo)
- Priložena medicinska dokumentacija (u slučaju ozljede)

Važno je da osiguranik dostavi točne i potpune informacije kako bi se zahtjev mogao pravilno obraditi. Nakon podnošenja prijave, osiguravatelj pregledava sve priložene dokumente te procjenjuje štetu i odlučuje o isplati naknade u skladu s uvjetima police osiguranja.

Broj police	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<small>Broj police</small>	<small>Broj brojeva (ako je osiguranik)</small>
Ugovaratelj osiguranja	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<small>Prezime, ime i naziv tvrtke</small>	<small>Broj identifikacijske kartice</small>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<small>Polisni broj</small>	<small>Mjesto, ulica i kućni broj</small>
Osiguranik (osoba koja je pretrpjela nezgodu)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<small>Prezime, ime i naziv tvrtke</small>	<small>Datum rođenja</small>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<small>Polisni broj</small>	<small>Mjesto, ulica i kućni broj</small>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<small>Zastupanje (u slučaju nastanka nezgode)</small>	<small>Broj identifikacijske kartice</small>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<small>Spisnoća zadržavanje i djetelovost osiguranika koji prima naknadu (opr. učitelj, podprepnica i dr.)</small>	
	<input type="text"/>	
Opći podaci o nezgodi (molimo, navedite točne, detaljne podatke)		
Podaci o nezgodi	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<small>Datum</small>	<small>Vrijeme nezgode</small>
Mjesto nezgode	<input type="text"/>	
Detaljan opis nezgode	<input type="text"/>	
Je li osiguranik sam uzrokovao nezgodu?	<input type="checkbox"/> da	<input type="checkbox"/> ne
Nezгода na radu	<input type="checkbox"/> da	<input type="checkbox"/> ne
Ima li odjeljeni obaveza zdravstveno osiguranje?	<input type="checkbox"/> da	<input type="checkbox"/> ne
	<small>Koji kojeg. Zavešta da zbil. osiguranje? Navedi ime i prezime liječnika opće prakse i adresu ustanove u kojoj radi.</small>	
Ima li osiguranik kod drugih osiguratelja ugovor o osiguranju od nezgode?	<input type="checkbox"/> da	<input type="checkbox"/> ne
	<small>Ako da navedi drugog/druga osiguratelja i broj police.</small>	
Je li izvođen očevid na mjestu nezgode odnosno kojoj je policijskoj upravi prijavljena nezgoda?	<input type="checkbox"/> da	<input type="checkbox"/> ne
	<small>Naziv policijske uprave MUP-a ili druge ustanove.</small>	
Je li nezgodom oštećena osoba u posljednjih 12 sati prije nezgode konzumirala alkohol/narkotike?	<input type="checkbox"/> da	<input type="checkbox"/> ne
	<small>Koji? U koje količini?</small>	
Je li sastavljen zapisnik o alkoholiziranju?	<input type="checkbox"/> da	<input type="checkbox"/> ne
	<small>Ako je sastavljen zapisnik o alkoholiziranju potrebno ga je priložiti.</small>	
U slučaju prometne nezgode navedite sljedeće podatke		
Registarska oznaka	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ime i prezime vozača	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Vozačka dozvola vrijedi do	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Navedite osiguratelja kod kojeg je vozilo osigurano i broj police	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Osiguranik osiguranje		

Slika 4. Primjer prijave osiguranja od nezgode

<https://www.yumpu.com/xx/document/view/35557951/obrazac-prijave-nezgode-uniqa-osiguranje-dd> (12.3.2024)

2.1.1. Osiguranje od nezgode

Osiguranje od nezgode spada u skupinu osiguranja osoba, slično kao i životna osiguranja. Razlikuje se od drugih vrsta osiguranja ponajprije po predmetu osiguranja, koji u ovom slučaju nije stvar, već osoba koja se osigurava protiv različitih rizika vezanih uz nesreće. Lovrinčević navodi kako specifičnost osiguranja osoba, a time i osiguranja od nezgode, leži u tome što osoba nema određenu materijalnu vrijednost, za razliku od imovine. Umjesto toga, ugovaratelj osiguranja bira osiguranu svotu koja će se isplatiti u slučaju da dođe do osigurane nezgode. To znači da, ako se ostvari osigurani rizik, osiguravatelj isplaćuje ugovoreni iznos, neovisno o stvarnim troškovima.²⁸

„Glavne karakteristike osiguranja od nezgode:

- Predmet osiguranja su opasnosti koje mogu uzrokovati tjelesne ozljede, invaliditet ili smrt osiguranika. U svakom ugovoru o osiguranju moraju biti jasno navedene opasnosti koje su pokrivena, kao i maksimalni iznos naknade koji će se isplatiti.
- Uvjeti isplate naknade su strogo definirani. Osiguravatelj isplaćuje naknadu samo ako se nezgoda dogodila pod okolnostima koje su pokrivena ugovorom. Ugovor također može sadržavati ograničenja, primjerice, ako je nezgodu izazvao sam osiguranik (npr. namjerno samoozljeđivanje ili nezgoda pod utjecajem alkohola), osiguranje se neće aktivirati.
- Premija osiguranja može biti jednokratna ili periodična. Uplaćivanje premije osigurava pravo osiguranika na naknadu u slučaju ostvarivanja osigurane nezgode.
- Obveznost osiguranja: Osiguranje od nezgode je u nekim situacijama obvezno, primjerice, prilikom putovanja u inozemstvo. U tim slučajevima, policia osiguranja od nezgode može uključivati pokriće medicinskih troškova, hitne pomoći, pa čak i troškova repatrijacije u slučaju teže nezgode.
- Medicinska pomoć: Uvjeti osiguranja često uključuju pružanje medicinske pomoći u slučaju nezgode, do unaprijed određenog iznosa. Važno je napomenuti da iznosi i uvjeti pokrića variraju ovisno o konkretnoj polici.
- Vrste policia: Osiguranje od nezgode može biti kolektivno ili individualno. Kolektivne police su česte u radnom okruženju, gdje poslodavci ugovaraju osiguranje za svoje zaposlenike radi pokrića nesreća na radu.
- Isključenja iz pokrića: Svaka policia osiguranja od nezgode dolazi s popisom izuzetaka, koji se odnose na situacije u kojima osiguravatelj neće pružiti pokriće. Uobičajena isključenja

²⁸ Lovrinčević, I. (2015). *Neživotna osiguranja u teoriji i praksi*. Split: Ekonomski fakultet, str. 102-115.

uključuju nezgode uzrokovane vožnjom pod utjecajem alkohola, nezgode koje su posljedica sudjelovanja u ekstremnim sportovima, te nezgode nastale u ratnim područjima.

- Naknada u slučaju smrti: U slučaju smrti osiguranika, korisnici osiguranja (nasljednici ili druge osobe navedene u polici) imaju pravo na isplatu ugovorene naknade. Iznos naknade može biti unaprijed definiran u ugovoru o osiguranju, neovisno o troškovima povezanim s nesrećom.”²⁹

Osiguranje od nezgode često se ugovara kao dopuna osnovnom zdravstvenom osiguranju. Ugovaratelji osiguranja od nezgode mogu biti pojedinci ili pravne osobe (poslodavci), a pokrivena nezgode mogu uključivati širok raspon situacija, od manjih ozljeda (npr. uganuće gležnja) do ozbiljnijih ozljeda koje mogu uzrokovati invaliditet ili čak smrt. Neke od najčešćih vrsta osiguranja od nezgode prema Lovrinčeviću su:

- Osiguranje od nezgode na radu: Pokriva ozljede zaposlenika koje su nastale na radnom mjestu ili prilikom obavljanja radnih zadataka.
- Putno osiguranje od nezgode: Ova vrsta osiguranja pokriva ozljede ili nesreće koje se mogu dogoditi tijekom putovanja. Pokriće može uključivati hitnu medicinsku pomoć, hospitalizaciju i troškove liječenja u inozemstvu.
- Osiguranje učenika i studenata od nezgode: Ovo je kolektivno osiguranje koje škole i fakulteti ugovaraju za svoje učenike i studente, pokrivajući ozljede nastale u školskim ili studentskim aktivnostima.³⁰

Prema Zakonu o obveznim osiguranjima, osiguranje od nezgode, slično životnom osiguranju, temelji se na isplati unaprijed ugovorene svote u slučaju nastanka osigurane opasnosti. Iznos osigurane svote može varirati ovisno o vrsti police, a svaka policia sadrži popis situacija koje pokriva, kao i izuzetke. Na primjer, osiguranje od nezgode može pokrivati nesreće koje rezultiraju hospitalizacijom ili trajnim invaliditetom, ali neće pokrivati nesreće uzrokovane namjernim djelovanjem osiguranika. Glavna komponenta ovog osiguranja je što isplata nije nužno povezana s iznosom stvarno nastale štete, već se isplaćuje ugovorena svota. Na primjer, ako osiguranik doživi ozljedu koja je pokrivena policom, isplaćuje se određeni iznos, bez obzira na to koliki su stvarni troškovi liječenja. Međutim, kod težih ozljeda ili smrti, korisnici mogu ostvariti pravo na isplatu cijele osigurane svote.³¹

²⁹ Hrvatski ured za osiguranje (2020). *Statistika i pregled tržišta osiguranja*. Dostupno na: www.huo.hr.

³⁰ Lovrinčević, I. (2015). *Neživotna osiguranja u teoriji i praksi*. Split: Ekonomski fakultet, str. 102-115.

³¹ Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, NN 151/05, 36/09.

2.1.2. Zdravstveno osiguranje

U Republici Hrvatskoj zdravstveno osiguranje dijeli se na obvezno i dobrovoljno osiguranje. Obvezno zdravstveno osiguranje temelji se na zakonskoj obvezi i obuhvaća sve građane te im osigurava osnovna prava na zdravstvenu zaštitu. Ovaj oblik osiguranja provodi Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO) te pruža pokriće za usluge kao što su hitna medicinska pomoć, bolničko liječenje, specijalistički pregledi, dijagnostika i lijekovi s osnovne liste. Obvezno osiguranje financira se iz doprinosa iz plaća zaposlenika, dok država preuzima trošak za posebne kategorije građana, poput djece, umirovljenika i nezaposlenih osoba. Iako obvezno osiguranje pokriva većinu osnovnih zdravstvenih usluga, neke usluge zahtijevaju dodatne participacije ili se ne pokrivaju u cijelosti, zbog čega se mnogi odlučuju na dopunsko ili dodatno osiguranje kako bi smanjili svoje troškove ili osigurali viši standard skrbi. Dobrovoljno zdravstveno osiguranje pruža veću fleksibilnost i dodatne pogodnosti u usporedbi s obveznim. Dijeli se na dopunsko, dodatno i privatno zdravstveno osiguranje. Dopunsko zdravstveno osiguranje pokriva troškove koje obvezno osiguranje ne pokriva u potpunosti, poput participacije za lijekove i bolničke usluge. S druge strane, dodatno zdravstveno osiguranje nudi viši standard usluga, uključujući brži pristup specijalističkim pregledima, bolji komfor tijekom liječenja ili pokriće za dodatne dijagnostičke pretrage. Privatno zdravstveno osiguranje namijenjeno je osobama koje žele imati potpunu kontrolu nad svojim zdravstvenim skrbbima ili koje ne podliježu obveznom osiguranju. Ova vrsta osiguranja omogućava liječenje u privatnim zdravstvenim ustanovama, često s kraćim vremenom čekanja, te izborom liječnika prema vlastitim preferencijama.³²

Dobrovoljno zdravstveno osiguranje mogu sklopiti pojedinci za sebe i svoju obitelj, dok poslodavci često nude ovakav oblik osiguranja kao dio benefita svojim zaposlenicima. HANFA (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga) nadzire društva za osiguranje koja nude ovu vrstu osiguranja, čime se osigurava zaštita korisnika i stabilnost tržišta. Osim privatnih osiguravateljskih društava, i HZZO nudi dopunsko zdravstveno osiguranje, koje pokriva razliku između troškova zdravstvenih usluga i iznosa koji pokriva obvezno osiguranje. Osiguranici u Republici Hrvatskoj imaju pravo na širok raspon zdravstvenih usluga, no moraju poštivati svoje obveze, poput plaćanja doprinosa za obvezno osiguranje ili premija za dobrovoljno osiguranje. „Zakonodavni okvir koji regulira zdravstveno osiguranje uključuje Zakon o obveznom

³² Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju, NN 80/13, 137/13.

zdravstvenom osiguranju i Zakon o zdravstvenoj zaštiti, koji definiraju prava i obveze svih osiguranika, kao i uvjete pod kojima se sklapa zdravstveno osiguranje.”³³

2.2. Životna osiguranja

Pod životna osiguranja svrstavamo rentna osiguranja i dodatna životna osiguranja. Prema Dodsonu životno osiguranje je vrsta osiguranja koja se sklapa kako bi se osigurala zaštita vlastitog života ili života bliskih osoba, te može imati različite oblike i svrhe.³⁴

Osiguranje za slučaj smrti ili doživljenja je kombinacija dviju osnovnih funkcija životnog osiguranja. Osiguranik uplaćuje premije tijekom trajanja osiguranja, a osiguravatelj isplaćuje osiguranu svotu u dva slučaja:

1. Ako osiguranik preminu tijekom trajanja ugovora, isplata ide korisniku osiguranja.
2. Ako osiguranik doživi kraj ugovornog razdoblja, isplata ide samom osiguraniku.

Ova vrsta osiguranja omogućava osiguraniku i korisniku financijsku zaštitu u slučaju smrti, ali i financijsku sigurnost osiguraniku ako doživi kraj ugovornog roka. Smatra se vrlo fleksibilnom vrstom osiguranja jer kombinira zaštitu i štednju. Primjerice, ako osiguranik doživi kraj osiguranja, može koristiti isplaćeni iznos za svoje troškove u mirovini ili za bilo koje druge potrebe. U slučaju smrti prije isteka ugovora, korisnici osiguranja (npr. članovi obitelji) dobivaju naknadu, što im osigurava financijsku podršku. „Riziko osiguranje je oblik životnog osiguranja koji pokriva isključivo rizik smrti. Osiguravatelj je dužan isplatiti osiguranu svotu samo ako osiguranik premine unutar trajanja ugovorenog razdoblja.”³⁵ Ako osiguranik preživi razdoblje osiguranja, nema isplate osigurane svote, a uplaćene premije ne bivaju vraćene. Ova vrsta osiguranja služi kao financijska zaštita za obitelj i najbliže osobe osiguranika u slučaju njegove smrti. Premije su obično niže nego kod drugih vrsta životnih osiguranja jer nema štedne komponente. Riziko osiguranje se često koristi kao osiguranje uz stambene ili druge kredite kako bi se obitelj zaštitila od financijskog tereta u slučaju smrti osiguranika. Ova vrsta

³³ Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str.92

³⁴ Dodson, J. (1762). *Principles of Life Insurance, Equitable Society Historical Review*, str. 23-50.

³⁵ Zakon o osiguranju, NN 30/15, 112/18.

osiguranja je osobito korisna za mlađe osobe s djecom ili partnerima koje žele financijski zaštititi u slučaju neočekivane smrti, ali koje nisu zainteresirane za štedne komponente ili dugoročne isplate. ³⁶Osiguranje za slučaj doživljenja je vrsta životnog osiguranja koja osiguraniku isplaćuje osiguranu svotu ako doživi kraj ugovornog razdoblja. U ovom slučaju, osiguravatelj nema obvezu isplatiti svotu u slučaju smrti osiguranika, već samo ako osiguranik doživi završetak ugovora. Ovo osiguranje često ima štednu komponentu jer osiguranik može koristiti isplaćeni novac za svoje osobne potrebe po isteku ugovora, kao što su mirovina ili drugi financijski ciljevi. Premije su obično više jer je vjerojatnost da će osiguranik doživjeti kraj osiguranja veća nego kod riziko osiguranja. Ovakva vrsta osiguranja često se koristi kao oblik financijske štednje, pri čemu se osigurava sigurnost u starijoj dobi, posebno u slučaju da osiguranik ne koristi drugi oblik mirovinske štednje. Važno je napomenuti da je osiguranik dužan redovito plaćati premije kako bi ostvario pravo na isplatu po isteku razdoblja. Dodsonova načela iz 1762. godine, koja su uvedena s utemeljenjem Equitable Society, postavila su temelje za suvremeno životno osiguranje, osiguravajući da premije i osigurane svote budu pravedno raspoređene među osiguranicima. Danas, sva životna osiguranja regulirana su Općim uvjetima za osiguranje života, dok posebni uvjeti definiraju specifične odredbe za pojedine vrste osiguranja, kao i pokriveno rizike. ” Ugovori o životnom osiguranju uvijek se zaključuju na temelju pismene ponude, pri čemu je osiguranik osoba o čijem životu ovisi isplata osigurane svote, dok korisnik osiguranja može biti osoba ili institucija koja prima osiguranu svotu u slučaju smrti ili doživljenja osiguranika. ” ³⁷

Osiguranje života može se sklopiti sa ili bez liječničkog pregleda i to:

- u slučaju smrti
- u slučaju doživljenja
- u slučaju smrti i doživljenja
- rentna osiguranja

Kod životnog osiguranja postoji i liječnički pregled koji je obavezan u određenim situacijama. Njega određuje osiguratelj na temelju svote istog tog osiguranja. Također kada je riječ o životnom osiguranju uz njega se može ugovoriti i osiguranje od nezgode tj. Posljedice nesretnog slučaja. To osiguranje mogu ugovoriti samo zdrave osobe od četrdesete pa sve do navršene šezdeset i pete godine života. Iako osobe koje su starije od šezdeset pet godina i nisu potpuno

³⁶ HANFA (2020). *Izveštaj o tržištu osiguranja u Hrvatskoj*. Dostupno na: www.hanfa.hr

³⁷ Bijelić, M. (2002) *Osiguranje i reosiguranje*, Zagreb: Tectus d.o.o., str. 294

zdrave mogu ugovoriti osiguranje, ali uz posebne uvjete. Najčešće životno osiguranje počinje teći od dana ugovaranja ili od dana koji je naveden u polici u 0.00 sati ako je do toga dana plaćena prva mjesečna rata.

„Na temelju ugovora o životnom osiguranju ugovaratelj se obvezuje isplatiti korisniku osiguranja:

1. kod osiguranja života samo za slučaj smrti (riziko osiguranje) bez liječničkog pregleda:
 - 50% osigurane svote ako osiguranik umre u prvih šest mjeseci trajanja osiguranja
 - osiguranu svotu ako je osiguranikova smrt nastupila po proteku šest mjeseci trajanja osiguranja
2. kod osiguranja samo za slučaj doživljenja (riziko osiguranje)
 - osiguranu svotu za slučaj doživljenja
3. kod životnog osiguranja za slučaj smrti i doživljenja (mješovita osiguranja) bez liječničkog pregleda; ako osiguranik umre prije isteka osiguranja, odnosno osiguranu svotu za slučaj doživljenja, ako osiguranik doživi ugovoreni istek
4. kod životnog osiguranja za slučaj smrti i doživljenja sa liječničkim pregledom – odmah poslije smrti osiguranika osiguranu svotu bez obzira na to koliko je trajalo osiguranje.”

38

Slika 5. prikazuje zahtjev za vinkulaciju police životnog osiguranja. „Vinkulacija police osiguranja u korist vjerovnika često se primjenjuje kao instrument osiguranja potraživanja u poslovnoj praksi banaka (i drugih kreditnih institucija) prema svojim klijentima (najčešće dužnicima iz ugovora o kreditu). Radi se o institutu (bolje rečeno tehnici) osiguranja tražbina koji nije posebno uređen propisima već je isključivo rezultat prakse koja se razvila u međusobnom trostranom odnosu: vjerovnik (banka) – dužnik (ugovaratelj osiguranja/osiguranik) – osiguratelj.“³⁹

Polica se vinkulira najčešće u korist banke, koja je kreditirala kupnju imovine, kako bi osigurala otplatu kredita u sučaju nastupa osiguranog događaja.

³⁸ Bijelić, M. (2002) *Osiguranje i reosiguranje*, Zagreb: Tectus d.o.o., str. 29

³⁹ Bukovac Puvača, M., Mihelčić, G. (2017) *Bankovni i financijski ugovori*, Zagreb: Narodne novine, str. 463

ZAHTEJ ZA VINKULACIJU/ZALOG POLICE ŽIVOTNOG OSIGURANJA

Švi nisu radjeni podaci nužni su nam za ispunjenje Vašeg zahtjeva i naše obaveze prema Zakonu o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, CRS, FATCA i druge zakonske obaveze. Molimo Vas da osvedečite točna podataka, a sve promjene obavijestite u našem sustavu. Više informacija o prijavi i obradi Vaših osobnih podataka možete pronaći na www.triglav.hr.

BRQJ POLICE

PRVI UGOVARATELJ OSIGURANJA: ime i prezime/naziv tvrtke OIB/MB

datum rođanja mjesto i država rođanja/jedinstva državljanstvo

*ulica i kućni broj (prebivalište) poštanski broj i mjesto

telefon GSM e-mail

Identifikacijska isprava: osobna iskaznica putovnica izvadak iz sudskog registra ostalo

broj identifikacijskog dokumenta dokument izdao

mjesto i država izdavanja datum izdavanja datum isteka

Odgovorna osoba za zastupanje društva

nezastupnik: Republika Hrvatska: DA, rezident države

Izjava ugovaratelja o državi u kojoj je porezni obveznik:

Republika Hrvatska u drugim državama (navesti sve)

Porezni brojevi)

Državljanin SAD-a/rezident za porezne svrhe: DA TIN/SSN

**Strana politički izložena osoba DA NE, domaća politički izložena osoba DA NE

(Kod politički izložene osobe. Upitnik je dostupan na linku <http://www.triglav.hr/osiguranje/osiguranje-za-fizicke-osobe/zivotno-osiguranje/identifikacijski-obrazac>.)

Izjava o izvoru sredstava (porijeklu novca) za uplatu premije (samo za ugovaratelja fizičku osobu):

dohodak od nesamostalnog rada dohodak od samostalnog rada dohodak od imovine i imovinskih prava dohodak od kapitala

dohodak od osiguranja mirovina naslijeđe nešto drugo

Zanimanje ugovaratelja osiguranja:

zaposlen nezaposlen student umirovljenik nešto drugo

Namjena/priroda sklapanja osiguranja:

socijalna sigurnost štednja zaštita obitelji odobrenje kredita nešto drugo

DRUGI UGOVARATELJ OSIGURANJA: ime i prezime/naziv tvrtke OIB/MB

datum rođanja mjesto i država rođanja/jedinstva državljanstvo

*ulica i kućni broj (prebivalište) poštanski broj i mjesto

telefon GSM e-mail

Identifikacijska isprava: osobna iskaznica putovnica izvadak iz sudskog registra ostalo

broj identifikacijskog dokumenta dokument izdao

mjesto i država izdavanja datum izdavanja datum isteka

Odgovorna osoba za zastupanje društva

nezastupnik: Republika Hrvatska: DA, rezident države

Izjava ugovaratelja o državi u kojoj je porezni obveznik:

Republika Hrvatska u drugim državama (navesti sve)

Porezni brojevi)

Državljanin SAD-a/rezident za porezne svrhe: DA TIN/SSN

**Strana politički izložena osoba DA NE, domaća politički izložena osoba DA NE

(Kod politički izložene osobe. Upitnik je dostupan na linku <http://www.triglav.hr/osiguranje/osiguranje-za-fizicke-osobe/zivotno-osiguranje/identifikacijski-obrazac>.)

Izjava o izvoru sredstava (porijeklu novca) za uplatu premije (samo za ugovaratelja fizičku osobu):

dohodak od nesamostalnog rada dohodak od samostalnog rada dohodak od imovine i imovinskih prava dohodak od kapitala

dohodak od osiguranja mirovina naslijeđe nešto drugo

Zanimanje ugovaratelja osiguranja:

zaposlen nezaposlen student umirovljenik nešto drugo

Namjena/priroda sklapanja osiguranja:

socijalna sigurnost štednja zaštita obitelji odobrenje kredita nešto drugo

Slika 5. Zahtjev police osiguranje

Izvor: https://www.triglav.hr/wps/wcm/connect/portal-hr-p/1e6fe881-57b7-4303-aead-23c39daf8d08/Zahtjev_za_vinkulaciju_zalog_police_zivotnog_osiguranja_2022.pdf?MOD=AJPERES (13.3.2024)

„Ugovor o životnom osiguranju može se raskinuti u bilo kojem trenutku kada to ugovaratelj poželi prema određenim uvjetima. Prijevremeni raskid ugovorenog životnog osiguranja za slučaj doživljenja u pravilu je nepovoljan za ugovaratelja u pogledu iznosa naknade koja mu se pritom isplaćuje. Prije donošenja odluke o raskidu police životnog osiguranja potrebno je provjeriti uvjete osiguranja i kontaktirati društvo za osiguranje s kojim je sklopljen ugovor o životnom osiguranju, te utvrditi postoje li neke povoljnije mogućnosti za ugovaratelja. ”⁴⁰

„Takve mogućnosti obično obuhvaćaju:

- **kapitalizaciju police osiguranja** – trajni prestanak obveze plaćanja premije osiguranja, no polica nastavlja vrijediti do isteka ugovorenog roka osiguranja, pri čemu se inicijalno ugovorena osigurana svota umanjuje u skladu s iznosom uplaćene premije
- **mirovanje police osiguranja** – privremeni prestanak obveze plaćanja premije na kraći rok (obično do godinu dana), pri čemu se osigurana svota određuje u skladu s do tada izvršenim uplatama premije
- **smanjenje iznosa premije** – trajno smanjenje iznosa premije u skladu s kojim se korigira (smanjuje) i iznos osigurane svote
- **otkup police** – moguć je ako je sklopljen ugovor o osiguranju života za cijeli život osiguranika, i to ako su do tog trenutka uplaćene barem tri godišnje premije. ”⁴¹

⁴⁰ <https://www.hanfa.hr/potrosaci/financijske-usluge/osiguranje/zivotno-osiguranje/> (17.3.2024.)

⁴¹ <https://www.hanfa.hr/potrosaci/financijske-usluge/osiguranje/zivotno-osiguranje/> (17.3.2024.)

3. Pojam i definicija rizika

Postoji nebrojeno veliki broj definicija rizika, te njegova klasifikacija. Postoje rizici u poslovanju, s obzirom na njegovo podrijetlo, na utjecaj, na brzinu pojavljivanja, u proizvodnji, trgovini, pa tako i u osiguranjima. Generalno može se reći da je rizik stanje u kojemu postoji mogućnost negativnog ishoda od poželjnog. Također on predstavlja potencijalni problem ili pak potencijalnu priliku. U poslovnom svijetu se rizik definira kao nešto što može utjecati na ispunjenje ciljeva. Rizici mogu biti neprenosivi i prenosivi. Neprenosivi rizici su oni rizici kod kojih nije moguće otkriti vrijednost nastajanja te stoga niti visinu štete. Time se isključuje mogućnost prenošenja brige o riziku na osiguravatelja. U neprenosive rizike ubrajamo rizik smanjenja vrijednosti robe, rizik kvalitete robe, rizik izgleda robe, rizik cijene prodaje pri uvozi ili izvozu robe. Prenosivi rizici su oni za koje se može utvrditi vrijeme kada su nastali i visina moguće štete. U prenosive rizike ubrajamo političke rizike, ratne rizike, transportne rizike, valutne rizike.

Tablica 2. Različite definicije rizika

ORGANIZACIJE	DEFINICIJE RIZIKA
ISO Priručnik 73 ISO 31000	Utjecaj neizvjesnosti na ciljeve. Ti efekti mogu biti pozitivni, negativni ili odstupati od očekivanog. Također rizik se često opisuje na osnovu događaja, promjene u okolnostima, ili posljedica aktivnosti.
Institut za rizik menadžment (IRM)	Rizik je kombinacija vrijednosti događaja i njihovih posljedica. Posljedice mogu varirati od pozitivnih do negativnih.
„Orange Book“ iz HM Treasury	Neizvjesnost izvora, u rasponu izloženosti, koja proizlazi iz kombinacije utjecaja i vrijednosti potencijalnih događaja.
Institut internih revizora (IIA)	Neizvjesnost događaja koji bi se mogli dogoditi i utjecati na ostvarenje ciljeva. Rizik se mjeri u smislu posljedica i vrijednosti.
Alternativna definicija	Događaj s mogućnošću utjecaja (sprečavanja, povećanja ili uzrokovanja sumnje) na ispunjenje misije, strategije, projekta, rutinskih operacija, ciljeva, temeljnih procesa, zahtjeva <i>stakeholdera</i> .

Izvor: Andrijanić, I., Gregurek, M., Merkaš, Z. (2016) *Upravljanje poslovnim rizicima*, Zagreb:

Libertas – Plejada, str. 18

Rizik se ne treba promatrati kao nekakvu opasnost, na njega možemo gledati i kao na nekakvu sigurnost, jer s njim možemo predvidjeti posljedice i ishod. Najčešće se govori za poduzetništvo da je to ulaženje u rizik, jer je uz poduzetništvo vezana neizvjesnost, a samim time i rizik. Ta neizvjesnost se javlja kada imamo više mogućnosti, a samim time je i povećan rizik, jer svaka mogućnost ima svoju pozitivnu i negativnu stranu. Često ekonomisti kažu da je rizik opasnost od štete ili gubitka ili da je rizik mogućnost drugačijeg ishoda, bilo da je riječ o nečemu boljemu ili lošijem. Rizikom se može upravljati kroz proces procjenjivanja ili mjerenja te razvijanjem strategija. Te strategije često uključuju izbjegavanje istoga, ili prijenos rizika nekoj drugoj strani ili pak smanjivanje negativnog utjecaja.

„Postoje četiri temeljne strategije upravljanja rizicima:

- **Prihvatanje rizika**, kada se neki rizici unaprijed prihvate i pripreme se financijska sredstva u različitim fondovima. Postoji svjesno i nesvjesno zadržavanje rizika. To zadržavanje rizika je često dobro promišljena odluka menadžera rizika, jer je rizik preuzet s punim razumijevanjem potencijalnog gubitka
- **Izbjegavanje rizika** je usmjereno na aktivnosti s visokom frekvencijom pojavljivanja i malim posljedicama. Negativna strana ove metode je eventualni gubitak poslovnih prilika. To znači da je mogućnost nastanka rizika eliminirana. Za neke izloženosti riziku izbjegavanje je jedina racionalna alternativa.
- **Prijenos rizika** je metoda koja se najčešće primjenjuje za malo vjerojatne događaje s velikim posljedicama. Prijenos rizika odlika je svih transakcija osiguranja, jer se nesigurnost oko toga tko će platiti gubitak prenese s pojedinca na zajednicu osiguranja.
- **Smanjenje rizika** se upotrebljava kod događaja s visokom vjerojatnosti i srednjim do velikim posljedicama. Uspješnom prevencijom ostvarenja rizika može se smanjiti učestalost gubitka. Ona se može koristiti u slučajevima u kojima postoji izloženost riziku, ali samo ako su koristi od njene upotrebe veće od njenih troškova. ”⁴²

⁴² Andrijanić, I., Gregurek, M., Merkaš, Z. (2016) *Upravljanje poslovnim rizicima*, Zagreb: Libertas – Plejada, str. 27

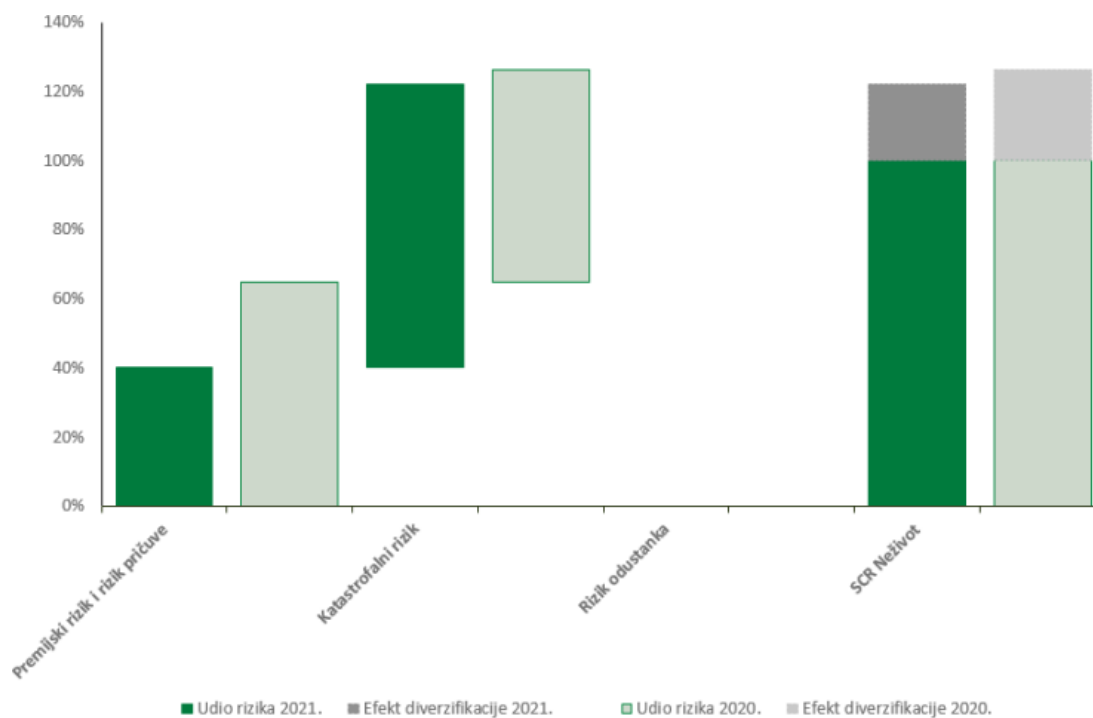
3.1. Rizici u neživotnom osiguranju

Rizik osiguravatelja je rizik od gubitka ili nepovoljnih promjena u vrijednosti osiguravateljevih obveza, zbog neadekvatnih pretpostavki o cijenama i rezervacijama. Rizici preuzimanja neživotnih osiguranja često se dijele na rizike premije i katastrofe te rizik pričuve kako bi se odvojili rizici koji se odnose na buduće štete iz trenutnih ugovora o osiguranju i već nastale štete. Osiguravatelji neživotnih osiguranja mogu imati više koristi od sklapanja novih poslova koji su trenutno možda isplativiji od premijske stope. Raspoloživi rizični kapital i raspoređeni kapaciteti ostaju ograničeni u mnogim linijama unatoč velikim izgledima za profitabilnost. Visoke kamatne stope se ne mogu odvojiti od porasta inflacije koji ih je potaknuo kao što je naprimjer socijalna inflacija, rat u Ukrajini i neizvjesnost oko trendove.

Rizik premije je rizik od gubitka ili nepovoljnih promjena u vrijednosti osigurateljnih obveza, koji proizlaze iz fluktuacije u vremenu, učestalosti i težini osiguranih događaja koji se nisu dogodili do određenog datuma. Rizik katastrofe je rizik od gubitka ili nepovoljnih promjena u vrijednosti osigurateljnih obveza, koji proizlazi iz značajne neizvjesnosti pretpostavki o cijenama povezanih s ekstremnim ili iznimnim događajima.

U većini modela rizika rizik neživotnog osiguranja dijeli se na rizik pričuve i premijski rizik. Rizik pričuve odnosi se na obveze za osiguranje politike, često se jednostavno nazivaju rizikom pričuva za nenaplaćene štete. Premija rizika se odnosi na buduće rizike, od kojih su neki već pokriveni obvezama premijskom pričuvom, odnosno pričuvom za prijenosne premije, dok se drugi odnose na police za koje se očekuje da će biti sklopljene tijekom razdoblja rizika, pokrivene odgovarajućom očekivanom premijom. Iz tehničkih razloga rizik od katastrofe često se izdvaja kao treći dio rizika neživotnog osiguranja, ali to je izvan dosega. Navedeni rizici također su uključeni u izračun marži rizika tehničkih pričuva. Regulatorni rizik se smatra najznačajnijim rizikom. Preuzeti rizik neživotnog osiguranja je rizik koji proizlazi iz obveza neživotnog osiguranja, a prema standardnoj formuli se sastoji od sljedećih rizika:

- premijski rizik i rizik pričuva
- rizik odustanka
- rizik katastrofe.



Slika 6. Preuzeti rizik neživotnog osiguranja s uključenim efektima diverzifikacije

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Godisnja_izvjesca/Godisnja_izvjesca_2021/Izvjescje_o_sloventnosti_i_financijskom_stanju_GRAWE_Hrvatska_d.d_za_2021_godinu.pdf (20.03.2024.)

„Premijski rizik i rizik pričuva predstavlja rizik gubitka ili nepovoljne promjene vrijednosti obveza iz osiguranja koji proizlazi iz promjena u trenutku, učestalosti i ozbiljnosti osiguranih događaja te promjena u trenutku i iznosu namira odštetnih zahtjeva. Rizik katastrofe je rizik gubitka ili nepovoljne promjene vrijednosti obveza iz osiguranja koji proizlazi iz postojanja značajnih neizvjesnosti u pretpostavkama glede oblikovanja cijena i pričuva povezanih s ekstremnim ili iznimnim događajima. Rizik odustanka je rizik gubitka ili nepovoljne promjene vrijednosti obveza iz osiguranja koji proizlazi iz promjena u razini, trendu ili volatilnosti stopa isteka a obračunava se prema standardnoj formuli kao obustava 40% polica osiguranja u kojima obustava uzrokuje povećanje tehničkih pričuva. ”⁴³

⁴³ https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Godisnja_izvjesca/Godisnja_izvjesca_2021/Izvjescje_o_sloventnosti_i_financijskom_stanju_GRAWE_Hrvatska_d.d_za_2021_godinu.pdf (20.03.2024.)

3.2. Rizici u životnom osiguranju

Kada se podnosi zahtjev za policom životnog osiguranja, osiguravajuće društvo uzima u obzir čimbenike kao što su dob, spol, povijest bolesti i stil života kako bi utvrdilo i izračunalo premiju osiguranja. Pojedinci bez većih zdravstvenih problema obično nemaju problema s dobivanjem police osiguranja. Međutim, neki ljudi imaju faktore rizika koji ih čine većim rizikom za osiguravajuća društva. Osiguranik za visokorizično životno osiguranje je netko tko ima zdravstvene rizike ili rizike životnog stila zbog kojih su rizičniji od drugih za osiguravajuća društva. Za razliku od neživotnih osiguranja kao što je osiguranja kuće ili automobila, ponude životnog osiguranja temelje se na očekivanom životnom vijeku osiguranika. Kako bi odredili rizik, osiguravatelji će često provesti liječnički pregled i uzeti u obzir razne čimbenike kao što je posao s kojim se osiguranik bavi. Naprimjer osoba koja je pušač obično će platiti više od uredskog radnika koji većinu svog radnog vremena provodi čitajući. Osiguranici s najnižim rizikom dobit će najbolje stope, dok će osiguranici s visokim rizikom platiti više.

Zdravstveno stanje osiguranika jedno je od prvih stvari na koje će osiguravatelji obratiti pažnju kao što su i godine osiguranika. Ako osoba ima naprimjer rak, visoki tlak, problema sa srcem osiguravatelj ih može smatrati visokorizičnim osiguranikom, te samim time i premija osiguranja može biti veća. Izračun osigurane svote kod životni osiguranja se temelji na statističkim podacima o smrtnosti stanovništva, dobi osiguranika te ostalim faktorima rizika, kao što su zanimanje, zdravstveno stanje, bavljenje ekstremnim sportovima. Osiguratelj vrši procjenu rizika za svaku pristiglu ponudu. Kod sklapanja police životnog osiguranja na veće osigurane svote za slučaj smrti, osiguratelj može osiguranika uputiti i na liječnički pregled. Nakon što se provede procjene rizika, osiguratelj odlučuje hoće li ugovaratelja prihvatiti u osiguranje sukladno predanoj ponudi i samim time izdaje policu osiguranja. Također je moguće i prihvatiti osiguranika u osiguranje uz uvećanje premije zbog povećanog rizika bilo zbog medicinskog stanja ili zanimanja. U takvim slučajevima ugovaratelj pisanim putem treba prihvatiti navedeno uvećanje te uplatiti razliku premije zbog uvećanja i tek tada ugovor može biti sklopljen.

„Ovisno o svim faktorima te nakon provedene procjene rizika, dvije osobe iste dobi, koje zaključuju osiguranje života na isti iznos premije i isto trajanje, mogu imati različite osigurane svote za slučaj smrti, ali upravo se provedenom procjenom rizika i prihvatom ponude, osiguratelj obvezuje na isplatu ugovorene svote za slučaj smrti u bilo kojem trenutku tijekom trajanja osiguranja. Svako osiguravajuće društvo različito gleda na rizik, pa je kupovanje dobra

ideja. Ako vas osiguravatelj doista smatra visokorizičnom, taj vas osiguravatelj može odbiti pokriti ili vas ograničiti na kupnju police zajamčenog izdavanja, skuplje police životnog osiguranja. Oni koji vam omogućuju kupnju tipične police životnog osiguranja naplaćivat će visoke cijene ”⁴⁴

Preuzeti rizik životnog osiguranja je rizik iz obveza životnog osiguranja, a prema standardnoj formuli se sastoji od sljedećih rizika:

- rizik smrtnosti
- rizik dugovječnosti
- rizik invalidnosti
- rizik troškova
- rizik odustanka
- rizik revizije
- rizik katastrofe životnih osiguranja

Pravilnik o sustavu upravljanja rizicima definira različite vrste rizika. Rizik smrtnosti je rizik gubitka ili nepovoljne promjene vrijednosti obveza iz osiguranja koji proizlazi iz promjena u razini, trendu ili volatilnosti stopa smrtnosti, pri čemu povećanje stopesmrtnosti dovodi do povećanja vrijednosti obveza iz osiguranja. Rizik dugovječnosti je rizik gubitka ili nepovoljne promjene vrijednosti obveza iz osiguranja koji proizlazi iz promjena u razini, trendu ili volatilnosti stopa smrtnosti, pri čemu smanjenje stope smrtnosti dovodi do povećanja vrijednosti obveza iz osiguranja. Rizik invalidnosti je rizik gubitka ili nepovoljne promjene vrijednosti obveza iz osiguranja koji proizlazi iz promjena u razini, trendu ili volatilnosti stopa invalidnosti, bolesti i poboljšavanja. Rizik odustanka je rizik gubitka ili nepovoljne promjene vrijednosti obveza iz osiguranja koji proizlazi iz promjena u razini, trendu ili volatilnosti stopa odustanka, raskida, obnove i otkupa polica. Rizik troškova je rizik gubitka ili nepovoljne promjene vrijednosti obveza iz osiguranja koji proizlazi iz promjena u razini, trendu ili volatilnosti troškova nastalih u servisiranju ugovora o osiguranju ili ugovora o reosiguranju. Rizik revizije je rizik gubitka ili nepovoljne promjene vrijednosti obveza iz osiguranja koji proizlazi iz promjena u razini, trendu ili volatilnosti stopa revidiranja koje se primjenjuju na rente zbog promjena u pravnom okruženju ili zdravstvenom stanju osigurane osobe. Rizik katastrofe životnog osiguranja je rizik gubitka ili nepovoljne promjene vrijednosti obveza iz

⁴⁴ <https://www.wiener.hr/zasto-je-vazna-procjena-rizika-kod-sklapanja-zivotnog-osiguranja.aspx> (18.3.2024)

segmenta životnih osiguranja koji proizlazi iz postojanja značajnih neizvjesnosti u pretpostavkama u vezi oblikovanja cijena i pričuva povezanih s ekstremnim ili iznimnim događajima.⁴⁵

4. Reosiguranje

Reosiguranje predstavlja ključan aspekt modernog osiguravateljskog poslovanja, koji omogućava osigurateljima da podijele rizik i osiguraju financijsku stabilnost. Naime, reosiguranje je proces u kojem osiguravajuće društvo prenosi dio svojih preuzetih rizika na reosiguratelja, čime smanjuje izloženost potencijalno velikim gubicima. Osnovni cilj reosiguranja je smanjenje financijskih posljedica neočekivanih ili katastrofalnih šteta, osiguravajući tako likvidnost i solventnost osiguravatelja. Jedna od glavnih prednosti reosiguranja je omogućavanje osigurateljima da preuzmu veći broj ili značajnije rizike nego što bi mogli sami pokriti. Reosiguranje im omogućava pokriće šteta koje premašuju njihove mogućnosti, čime se omogućava stabilnost u poslovanju, čak i u slučaju većih katastrofa poput prirodnih nepogoda, industrijskih nesreća ili velikih odštetnih zahtjeva.

„Reosiguranje možemo podijeliti prema nekoliko kriterija. Prema načinu ugovaranja zaštite dijelimo ga na fakultativno ili dobrovoljno reosiguranje i obligatorno ili obvezno reosiguranje.“⁴⁶

Reosiguranje može biti proporcionalno ili neproporcionalno reosiguranje. Proporcionalno reosiguranje podrazumijeva da osiguravatelj i reosiguratelj dijele premije i štete prema unaprijed dogovorenom postotku. Na primjer, ako osiguratelj preuzme 70% premije, on preuzima i 70% odgovornosti za eventualne štete, dok ostatak pokriva reosiguratelj. S druge strane, neproporcionalno reosiguranje uključuje scenarije gdje osiguravatelj pokriva sve štete do određenog iznosa, a sve što premašuje taj prag preuzima reosiguratelj. Ovaj oblik reosiguranja daje veću sigurnost u slučaju neočekivanih i značajnih gubitaka. Jedan od ključnih elemenata reosiguranja je njegova uloga u osiguravanju stabilnosti osiguravajućih društava. Reosiguranje omogućava osigurateljima upravljanje svojim portfeljem rizika na način da smanjuju rizik koncentracije, što znači da izbjegavaju preuzimanje previše sličnih rizika koji bi mogli rezultirati

⁴⁵ **Pravilnik o sustavu upravljanja rizicima.** Narodne novine. Dostupno na: [narodne-novine.nn.hr](http://narodne-novine.nn.hr/Narodne-Novine)([Narodne Novine](http://narodne-novine.nn.hr/Narodne-Novine)).

⁴⁶ Spajić, M. (2019) *Modeli rizika u neživotnom osiguranju i reosiguranju*, Hrvatski časopis za osiguranje, 172 str.

masovnim štetama. Time se osigurava da jedan veliki štetni događaj ne ugrozi poslovanje osiguravatelja.

Zelenika navodi da reosiguranje ima ključnu ulogu u očuvanju solventnosti i likvidnosti osiguravatelja, posebno u kontekstu ispunjavanja regulatornih zahtjeva. Osiguravajuće kompanije zakonski su obvezane zadržavati određeni nivo kapitala i rezervi kako bi mogle pokriti štete, a reosiguranje im pomaže u tome tako što smanjuje njihov direktni financijski rizik. Reosiguranje je nezaobilazan dio poslovne strategije svakog osiguravatelja, omogućujući im da efikasnije upravljaju svojim rizicima, stabiliziraju svoje financijsko stanje i ispune regulatorne obveze. Kroz proporcionalne i neproporcionalne ugovore, reosiguranje pruža fleksibilnost u upravljanju potencijalnim gubicima i doprinosi dugoročnoj održivosti osiguravateljskih društava.⁴⁷

⁴⁷ Zelenika, R. (1996), *Relevantna obilježja reosiguranja*, Naše more: znanstveni časopis za more i pomorstvo, 117-120 str.

5. Anketno istraživanje stavova o osiguranju i štednji na području Republike Hrvatske

5.1. Uzorak i metodologija anketnog istraživanja

U svrhu analize percepcije i stavova ispitanika/ica na području Republike Hrvatske o osiguranju, osiguravajućim društvima te štednji, provedeno je anketno istraživanje u sklopu ovog diplomskog rada. Istraživanje je obuhvatilo 61 ispitanika, odabranih metodom prikladnog uzorka.

Ciljna skupina anketnog istraživanja obuhvaćala je punoljetne građane Republike Hrvatske, neovisno o njihovoj regiji stanovanja, dobi ili stupnju obrazovanja, a cilj je bio ispitati šire stavove i percepcije o osiguranju i štednji. S obzirom na temu istraživanja, ciljna skupina su bili odrasli pojedinci koji su potencijalni korisnici različitih vrsta osiguranja i štednih proizvoda.

Anketni upitnik izrađen je u digitalnom formatu pomoću alata Google Forms, što je omogućilo lakšu distribuciju i prikupljanje podataka. Upitnik je distribuiran putem elektroničke pošte i društvenih mreža, a ispitanici su imali mogućnost ispunjavanja ankete u razdoblju od dva tjedna, tijekom travnja 2024. godine.

U anketi je sudjelovao 61 ispitanik, od kojih je 31 ispitanik ženskog spola, a 30 ispitanika je muškog spola. Upitnik je bio anonimn, čime se osigurala povjerljivost podataka, a ispunjavanje upitnika trajalo je otprilike 10 minuta.

Upitnik se sastojao od 15 pitanja, koja su bila kombinacija različitih vrsta:

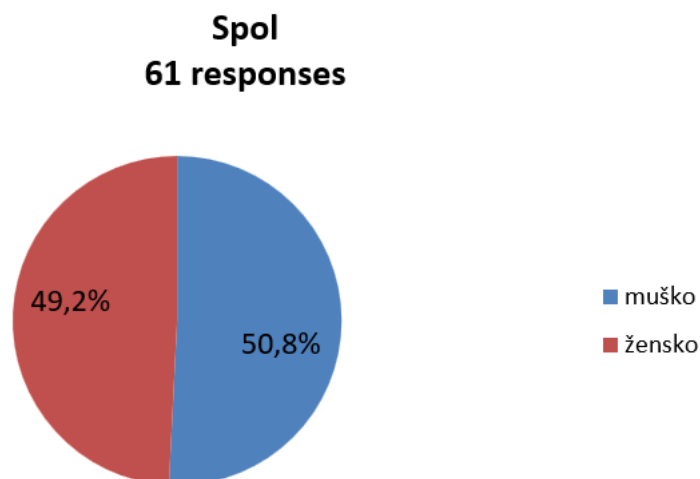
- **Dihotomna pitanja:** Pitanja koja su nudila dva moguća odgovora, poput "Da" ili "Ne". Ova vrsta pitanja koristila se, primjerice, za ispitivanje osnovnih stavova o važnosti osiguranja.
- **Pitanja s višestrukim odgovorima:** Ispitanici su imali mogućnost odabira više ponuđenih odgovora na pitanja, primjerice kod pitanja o vrstama osiguranja koja koriste.
- **Likertova skala:** Nekoliko pitanja koristilo je Likertovu skalu s 5 stupnjeva (od "u potpunosti se ne slažem" do "u potpunosti se slažem") za mjerenje stavova ispitanika o važnosti osiguranja i motivacijama za ugovaranje osiguranja.
- **Otvorena pitanja:** Neka pitanja omogućila su ispitanicima da slobodno odgovore, kako bi dali detaljnija objašnjenja o svojim motivacijama ili iskustvima s osiguranjima.

Vremenski okvir istraživanja

Istraživanje je provedeno tijekom travnja 2024. godine, u razdoblju od dva tjedna. Anketa je bila

dostupna ispitanicima u digitalnom formatu, što je omogućilo fleksibilno ispunjavanje upitnika prema vlastitom rasporedu.

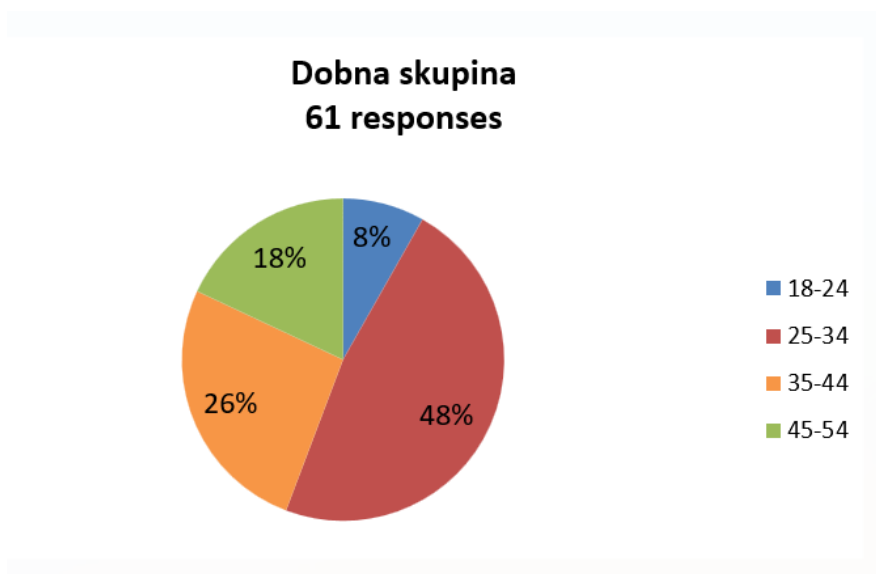
Grafikon 1. Spol ispitanika



Izvor: autorica

U anketnom istraživanju sudjelovalo je 61 ispitanik, njih 49,2 % su bile osobe ženskog spola, dok je nešto veći dio, njih 50,8 % bilo muškog spola. Gledajući ove uzorke možemo zaključiti da anketa prikazuje stavove o osiguranju oba spola podjednako.

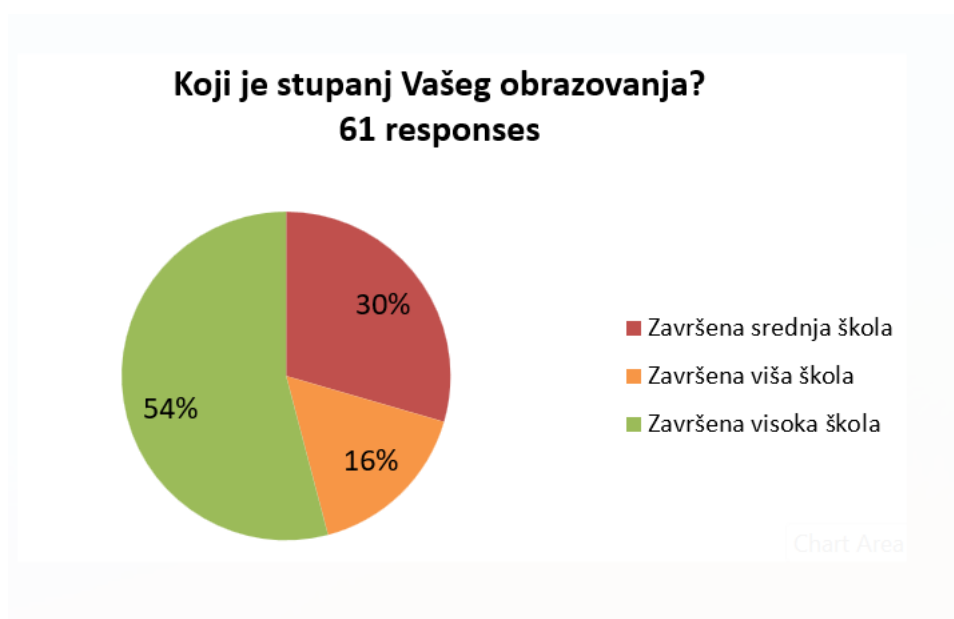
Grafikon 2. Dob ispitanika-ica



Izvor: autorica

U anketnom istraživanju su sudjelovali ispitanici iz četiri dobne skupine. Najveći broj ispitanika se nalazi u dobnoj skupini od 25 do 34 godine, njih 48 %. 26 % ispitanika se nalazi u dobnoj skupini od 35 do 44 godine. U skupini od 45 do 54 godine se nalazi 18 % ispitanika, dok se najmanji broj ispitanika nalazi u dobnoj skupini od 18 do 24 godine, njih 8,2%. Iz ovoga možemo zaključiti da je su ispitanici punoljetne osobe u rasponu od 18 do 54 godina te kao takvi predstavljaju ciljnu skupinu za osiguravajuće kuće.

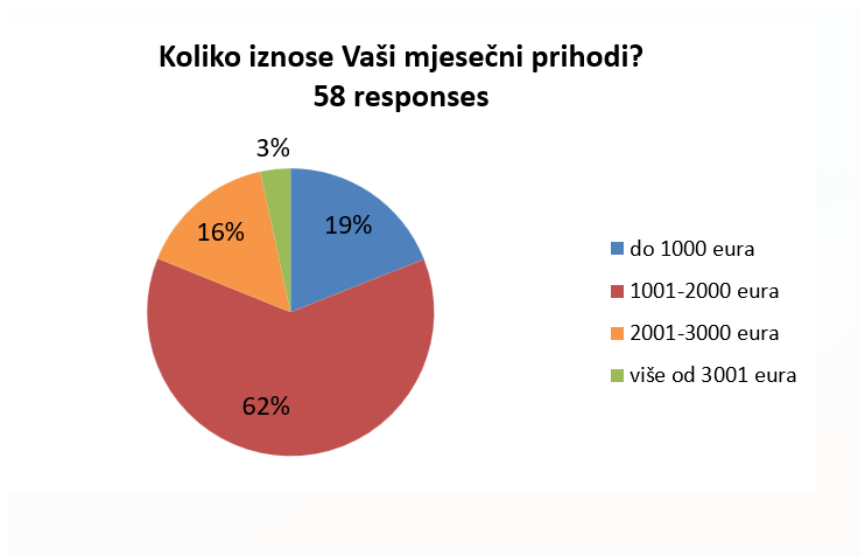
Grafikon 3. Stupanj obrazovanja ispitanika-ica



Izvor: autorica

Ovom anketnom ispitivanju pristupile su osobe različitog stupnja obrazovanja. Najviše ispitanika je visoke stručne spreme, njih 54% nešto više od pola ispitanika, dok slijede ispitanici sa srednjom stručnom spremom, njih 30 %, te samo 16 % ispitanika ima višu stručnu spremu.

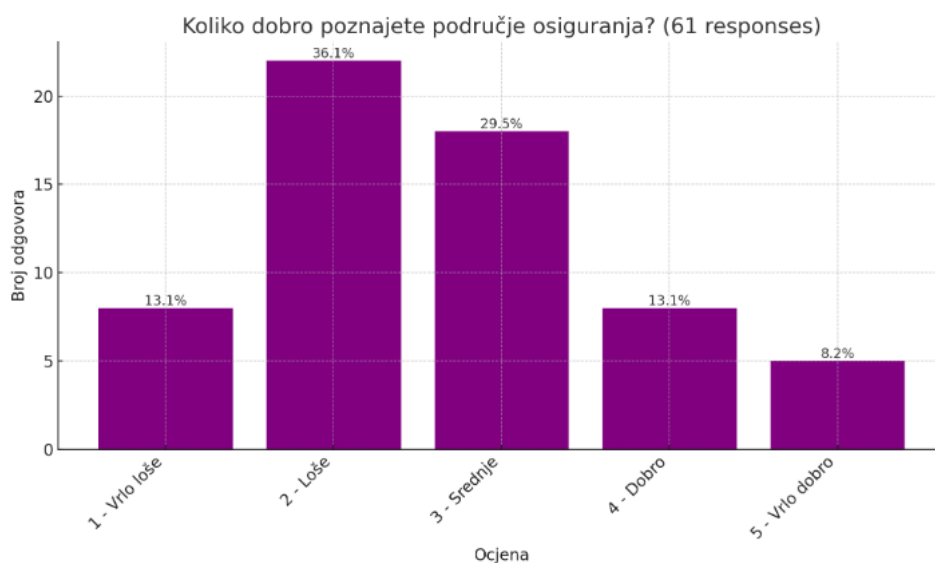
Grafikon 4. Mjesečni prihod



Izvor: autorica

U ovom anketnom pitanju možemo reći da najveći broj ispitanika ima mjesečna primanja do 2.000,00 €, njih 62 % što je jako veliki postotak, s obzirom na prosječnu plaću u Republici Hrvatskoj. 16 % ispitanika ima primanja do 3.000,00 €, te njih 19 % ima primanja manja od 1.000,00 €. Samo 3 % ispitanika ima primanja veća od 3.000,00 €.

Grafikon 5. Poznavanje područja osiguranja



Izvor: autorica

Većina ispitanika nije dobro upoznata s područjem osiguranja. Naime, 31 ispitanik (49,2 %) ocijenio je svoje znanje o osiguranju lošim i vrlo lošim. 18 ispitanika (29,5 %) izjavilo je da posjeduje prosječno znanje o osiguranju. S druge strane, samo 8 ispitanika (3,1%) smatra da dobro poznaje osiguranje, a njih 5 odnosno 8,2 % smatra da su vrlo dobro upoznati s područjem osiguranja.

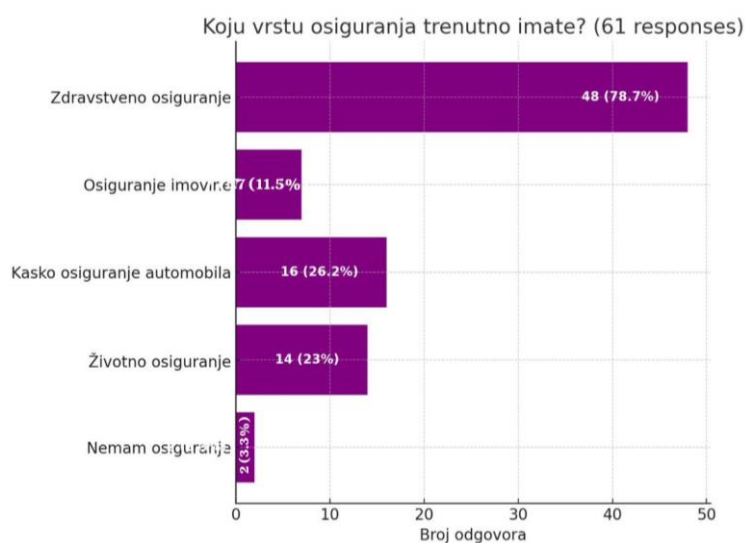
Grafikon 6. Važnost osiguranja



Izvor: autorica

Na pitanje koliko je osiguranje važno za financijsku sigurnost, najveći broj ispitanika, njih 26 ili 42,6 %, odgovorio je da im je osiguranje ni važno ni nevažno. Samo 5 ispitanika, odnosno 8,2 %, smatra da im je osiguranje iznimno važno za financijsku sigurnost. 13 ispitanika (21,3 %) smatra da im je osiguranje važno, dok je 17 ispitanika (27,9 %) odgovorilo da im je osiguranje malo ili nimalo važno.

Grafikon 7. Vrsta osiguranje koju posjeduju

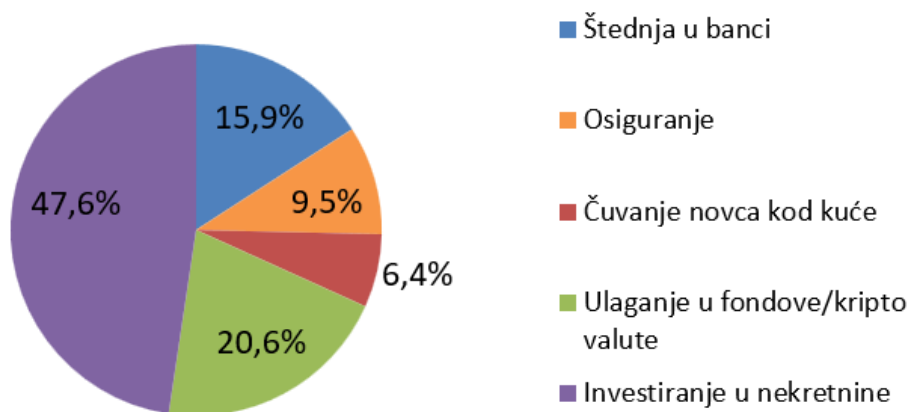


Izvor: autorica

Rezultati pokazuju da većina ispitanika, njih 48 (78,7 %), ima zdravstveno osiguranje, što je očekivano s obzirom na to da je u Republici Hrvatskoj zdravstveno osiguranje obavezno. Druga najčešće odabrana vrsta osiguranja je kasko osiguranje automobila, koje ima 16 ispitanika (26,2 %) dok 14 ispitanika (23 %) ima životno osiguranje. Osiguranje imovine koristi relativno mali broj ispitanika, njih 7 (11,5 %), dok 2 ispitanika (3,3 %) navode da nemaju niti jednu vrstu osiguranja od ponuđenih. Ovi rezultati ukazuju na to da je zdravstveno osiguranje najrasprostranjenija vrsta osiguranja, što je razumljivo s obzirom na njegovu važnost i obaveznost u državi. Manji udio korisnika drugih vrsta osiguranja poput životnog i osiguranja imovine može upućivati na slabiju svijest o važnosti ovih oblika zaštite ili nižu percepciju potrebe za njima.

Grafikon 8. Najbolji oblik štednje

Koji je za Vas najbolji oblik štednje i zaštite? 61 responses



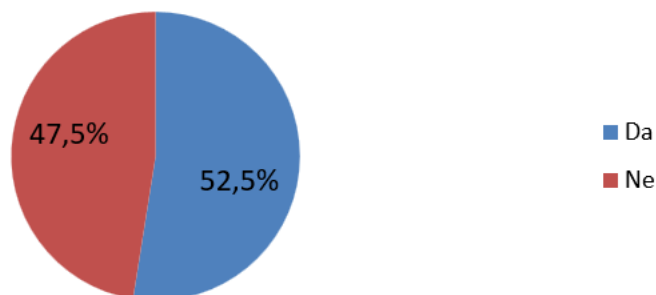
Izvor: autorica

Na pitanje koji je najbolji oblik štednje i zaštite, najveći broj ispitanika, njih 47,6 %, izjasnilo se da je investiranje u nekretnine najbolja opcija. Ulaganje u fondove i kripto valute je sljedeći najpopularniji izbor za 20,6 % ispitanika. Čuvanje novca kod kuće odabralo je 6,4 % ispitanika, dok 15,9 % smatra da je štednja u banci najbolji oblik štednje. Osiguranje kao oblik štednje odabralo je 9,5 % ispitanika. Rezultati ankete prikazuju da će 90,5% ispitanika prije odabrati druge navedene načine štednje nego osiguranje.

Grafikon 9. Zahtjev za odštetu

**Jeste li ikada imali potrebe da podnesete zahtjev
za odštetu kod osiguravajućeg društva?**

61 responses



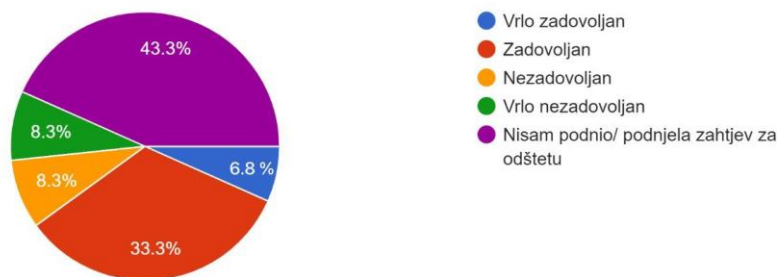
Izvor: autorica

Na temelju ovog anketnog upitnika možemo reći da je skoro podjednak broj ispitanika imao potrebu za podnošenje zahtjeva za odštetu. 47,5 % ispitanika nije imalo potrebu za odštetom, dok je njih 52,5% imalo potrebu za odštetom.

Grafikon 10. Zadovoljstvo obrade zahtjeva

Ako jeste, koliko ste bili zadovoljni procesom obrade zahtjeva?

60 responses

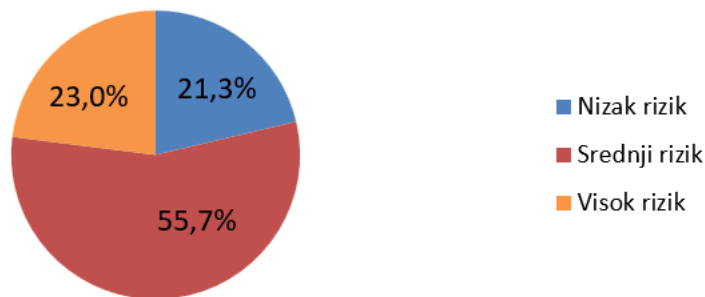


Izvor: autorica

Veliki broj ispitanika koji su podnijeli zahtjev za odštetu su bili zadovoljni procesom obrade zahtjeva, njih 33,3%, dok je vrlo mali broj ispitanika bilo nezadovoljan ili vrlo nezadovoljan, samo 16,6 % ispitanika. 43,3% su ispitanici koji nisu podnijeli zahtjev za obradu štete. Samo 6,8% ispitanika bilo je vrlo zadovoljno procesom obrade odštetnog zahtjeva.

Grafikon 11. Ocjena rizika

Kako ocjenjujete razinu rizika od nepoštenog postupanja osiguravajućih društva?
61 responses



Izvor: autorica

Veliki broj, 55,7% ispitanika ovog anketnog upitnika smatra da razina rizika od nepoštenog postupanja osiguravajućih društava pripada srednjem riziku, dok 21,3% ispitanika misli da je nizak rizik. 23% ispitanika smatra postupanja osiguravajućih društava visokim rizikom. Prema dobivenim rezultatima vidljivo je nepovjerenje ljudi prema osiguravajućim društvima.

Grafikon 12. Motivacija za životnim osiguranjima

Što Vas najviše motivira da ugovorite životno osiguranje?
60 responses



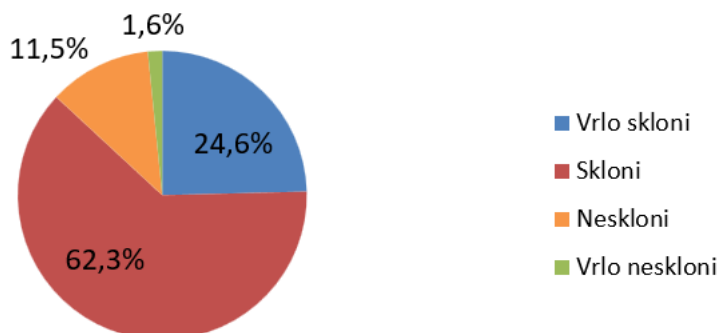
Izvor: autorica

Veliki broj ispitanika ugovara životna osiguranja zbog financijske zaštite obitelji, njih 33,3%, dok nešto manji broj, njih 28,3%, to čini zbog sigurnosti u slučaju nezgode. Nadalje, 13,3% ispitanika ugovara životno osiguranje zbog sigurnosti u slučaju nemogućnosti rada, dok ih 20% ugovara zbog štednje. Samo 5% ispitanika je motivirano dobiti prilikom ugovaranja životnog osiguranja.

Grafikon 13. Promjena osiguravajuće kuće

Koliko ste skloni promjeni osiguravajuće kuće ako nađete povoljniju ponudu?

61 responses



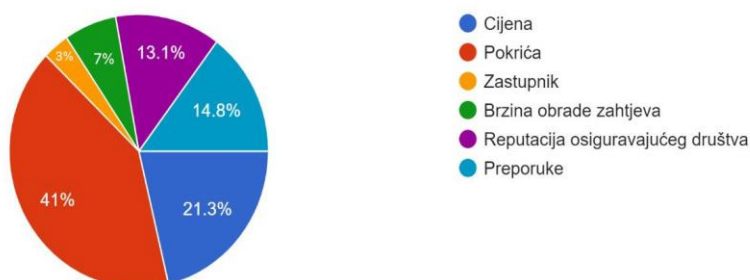
Izvor: autorica

Na pitanje koliko su skloni promjeni osiguravajuće kuće, vrlo veliki broj ispitanika je odgovorio je ja je sklon, njih 62,3% te njih 24,6% je dogovorilo da je vrlo sklono promjeni. Samo 11,5% osiguranika je odgovorilo je da nije sklono promjeni, a 1,6% je vrlo nesklono. Samo 13,1 % ispitanika su lojalni klijenti.

Grafikon 14. Najbitnije kod sklapanja ugovora o osiguranju

Što Vam je najbitnije prilikom sklapanja ugovora o osiguranju?

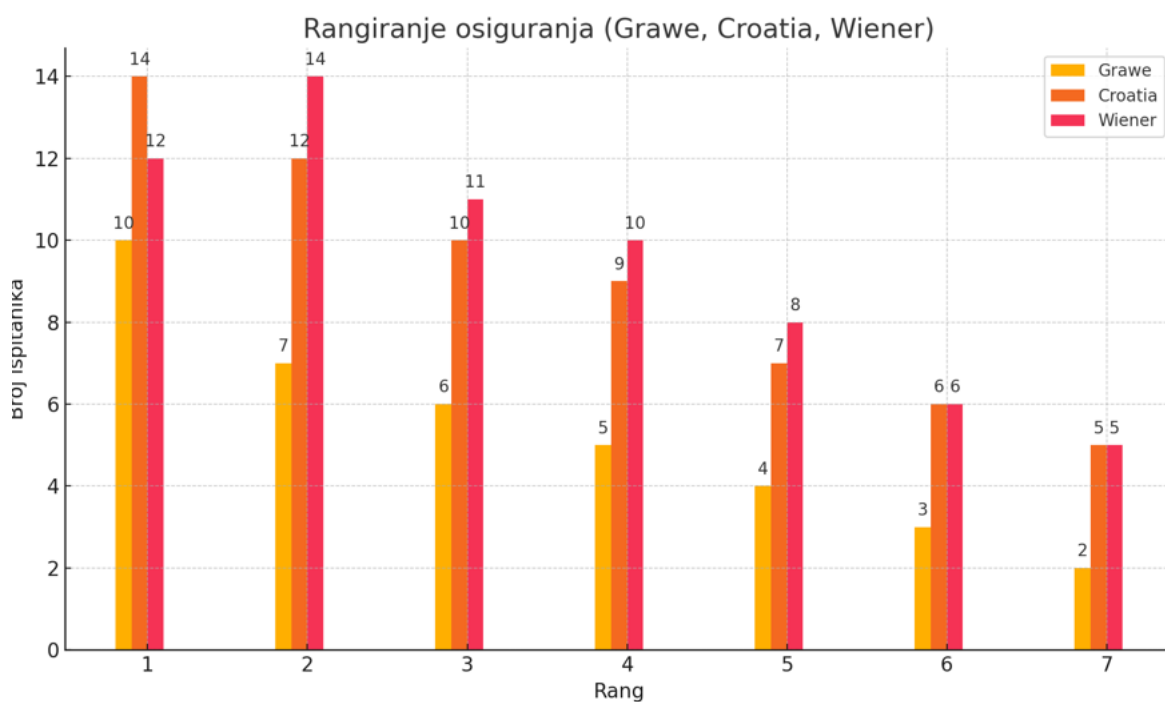
61 responses



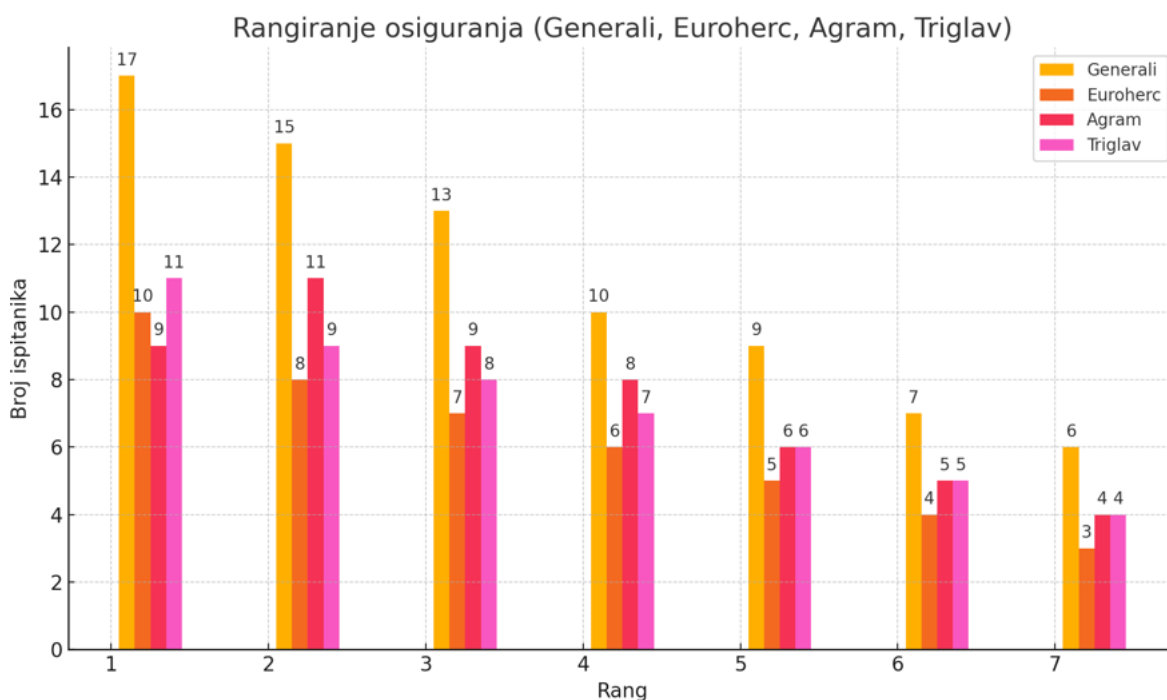
Izvor: autorica

Prema rezultatima ovog anketnog upitnika, najvažniji faktor pri sklapanju ugovora o osiguranju za ispitanike je pokriće, koje je navelo 41% ispitanika. Slijedi cijena, koja je važna za 21,3 %. Reputacija osiguravajućeg društva smatra se bitnom za 13,1 % ispitanika, dok je kao najmanje važan faktor istaknut zastupnik za 3%. Preporuke su bitne za 14,8 %, dok brzina obrade zahtjeva ima manji utjecaj i važna je za 7% ispitanika.

Grafikon 15. Pouzdanost osiguravajućih kuća



Izvor: autorica



Izvor: autorica

Prema mišljenju ispitanika u ovom anketnom upitniku, pouzdanost osiguravajućih kuća rangirana je na ljestvici od 1 do 7, pri čemu 1 označava najveće povjerenje, a 7 najmanje povjerenje. Za prvu grupu osiguranja, ispitanici su najviše povjerenja iskazali osiguranju *Generali*, s 17 ispitanika koji su ga rangirali na 1. mjestu, dok su *Grawe* i *Croatia* također rangirani visoko, s 14 i 12 glasova za 1. mjesto. Za drugu grupu osiguranja, *Euroherc* i *Agram* su dobili nešto niže rangove, ali i dalje imaju značajan broj ispitanika koji su ih postavili na ljestvicu od 2 do 4. *Triglav* je rangiran u sredini, s većinom glasova u srednjem rasponu pouzdanosti, dok se *Wiener* i *Generali* nalaze među najvišima, s velikim brojem ispitanika koji su ih stavili na prva mjesta. Ovi grafikoni jasno pokazuju kako su različiti ispitanici percipirali pouzdanost različitih osiguravajućih kuća, s jasnim razlikama u preferencijama među osiguravajućim društvima.

Zaključak

U ovom diplomskom radu analizirane su različite vrste osiguranja, s posebnim fokusom na životna i neživotna osiguranja, te uloga rizika u oba segmenta. Kroz teorijski dio rada, obuhvaćeni su temeljni pojmovi i funkcije osiguranja, dok je empirijski dio donio uvid u konkretne stavove osiguranika u Republici Hrvatskoj. Na temelju podataka prikupljenih putem ankete, istražene su preferencije osiguranika, s posebnim naglaskom na percepciju rizika i popularnost različitih vrsta osiguranja.

Analiza je pokazala da su neživotna osiguranja, poput osiguranja od automobilske odgovornosti, dominantna na tržištu, prvenstveno zbog svoje obvezne prirode i neposredne koristi koju pružaju korisnicima. S druge strane, životna osiguranja su prepoznata kao važna, ali još uvijek nedovoljno zastupljena u širim slojevima društva, osobito među mlađom populacijom. Jedan od ključnih izazova u segmentu životnih osiguranja odnosi se na procjenu rizika, gdje faktori poput zdravstvenog stanja osiguranika i trajanja osiguranja igraju značajnu ulogu u određivanju premija i osiguranih svota. Na primjer, dva osiguranika s istim uvjetima mogu imati različite osigurane svote, ovisno o individualnim rizicima, što ukazuje na složenost modela određivanja premija.

Empirijsko istraživanje provedeno na uzorku od 61 ispitanika potvrdilo je pretpostavku da većina osiguranika preferira neživotna osiguranja zbog njihove trenutne praktične koristi, dok svijest o dugoročnoj financijskoj sigurnosti kroz životna osiguranja još nije u potpunosti razvijena. Osobito je zanimljivo kako mlađa populacija percipira životna osiguranja više kao oblik štednje nego kao zaštitu od rizika, što ukazuje na potrebu za daljnjom edukacijom i promoviranjem ovih proizvoda. Jedan od bitnih zaključaka rada je da postoji prostor za povećanje svijesti o važnosti životnih osiguranja, uz istovremeni razvoj fleksibilnijih i pristupačnijih modela osiguranja koji će bolje odgovarati potrebama osiguranika. Važno je da osiguravatelji prepoznaju specifične potrebe različitih društvenih skupina i prilagode svoje proizvode kako bi omogućili veći stupanj zaštite i osigurali dugoročnu financijsku stabilnost svojih korisnika. U tom smislu, daljnji razvoj tržišta osiguranja u Hrvatskoj mogao bi biti usmjeren na inovacije u ponudi osiguravateljskih proizvoda, posebno u segmentima koji su još uvijek nedovoljno istraženi, kao što su mikroosiguranja ili digitalizacija procesa.

Preporuka za buduća istraživanja je usmjeriti se na detaljniju analizu faktora koji utječu na donošenje odluka o osiguranju, s naglaskom na socioekonomske i demografske varijable, kako bi se dodatno razumjele potrebe i očekivanja različitih segmenata stanovništva. Također, potrebno je istražiti načine kako osiguravatelji mogu pridonijeti većoj financijskoj inkluziji i poboljšanju svijesti o važnosti osiguravateljskih proizvoda u svakodnevnom životu.

Bibliografija

1. Bijelić, M. (2002) *Osiguranje i reosiguranje*, Zagreb: Tectus d.o.o., str. 25
2. Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str.11
3. Outreville, J. F. (2013). The Relationship between Insurance and Economic Development: 85 Empirical Papers for a Review of the Literature. *Risk Management and Insurance Review*, 16(1), 71–122.
4. Skipper, H. D. (2001). Insurance in the general agreement on trade in services. American Enterprise Institute.
5. Bijelić, Z. (2010). *Osiguranje: Teorija i praksa*. Zagreb: Školska knjiga. (str. 23-45).
6. Milošević, B. (1998). Ugovor o pomorskom osiguranju s osvrtom na odredbe pomorskog zakonika Republike Hrvatske. *Naše more: znanstveni časopis za more i pomorstvo*. (str. 73).
7. Croatia osiguranje. (2020). *Povijest i tradicija osiguranja*. Dostupno na: <https://www.crosig.hr/o-nama/povijest/>
8. Richard Greene, M. Historical development of insurance, Britannica <https://www.britannica.com/money/insurance/Historical-development-of-insurance>
9. Croatia osiguranje. (2020). *Povijest i tradicija osiguranja*. Dostupno na: <https://www.crosig.hr/o-nama/povijest/>
10. Popović, D. (2005). *Povijest osiguranja u Europi i svijetu*. Beograd: Ekonomski fakultet. (str. 12-30).
11. Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str.43
12. Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str.43
13. Andrijanić, I., Gregurek, M., Merkaš, Z. (2016) *Upravljanje poslovnim rizicima*, Zagreb: Libertas – Plejada, str.260
14. Harrington, S. E., & Niehaus, G. R. (2004). *Risk Management and Insurance*. McGraw-Hill.
15. Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str.114

16. Brkić, D. (2010). *Osiguranje: teorija i praksa*. RRiF-plus.
17. Marović, B. (2009). *Tržište osiguranja: teorija, praksa i regulativa*. Školska knjiga
18. Bijelić, Z. (2010). *Osiguranje: Teorija i praksa*. Zagreb: Školska knjiga.str 85-110
19. Klasić, K. (2014). "Uloga i značaj neživotnih osiguranja u gospodarskom sustavu." *Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, 12(1), 45-59.
20. Žager, L. (2012). "Razvoj i specifičnosti neživotnog osiguranja u Hrvatskoj." *Hrvatska revija za osiguranje*, 24(2), 98-110.
21. Zovko, V. (2018). "Obvezna osiguranja u prometu: pravna regulativa i praksa u Republici Hrvatskoj." *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, 55(1), 123-139.
22. Šuperina, V. (2019). "Dobrovoljna osiguranja u Hrvatskoj: izazovi i mogućnosti." *Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Osijeku*, 37(2), 59-73.
23. Puljiz, V. (2017). *Sustav zdravstvenog osiguranja u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Institut za javne financije.
24. Kovačić, Z. (2014). *Osiguranje imovine i osiguranje od odgovornosti*. Zagreb: RRiF.
25. Šonje, V. (2016). "Osiguranje imovine i katastrofalni rizici u Hrvatskoj." *Hrvatski časopis za osiguranje*, 28(3), 67-82.
26. Čehulić, M. (2007). *Osiguranje i reosiguranje: Pravni aspekti*. Zagreb: Inženjerska knjiga.
27. Lovrinčević, I. (2015). *Neživotna osiguranja u teoriji i praksi*. Split: Ekonomski fakultet.str60-95
28. Lovrinčević, I. (2015). *Neživotna osiguranja u teoriji i praksi*. Split: Ekonomski fakultet, str. 102-115.
29. Hrvatski ured za osiguranje (2020). *Statistika i pregled tržišta osiguranja*. Dostupno na: www.huo.hr.
30. Lovrinčević, I. (2015). *Neživotna osiguranja u teoriji i praksi*. Split: Ekonomski fakultet, str. 102-115.
31. Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, NN 151/05, 36/09.
32. Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju, NN 80/13, 137/13.
33. Klasić, K., Andrijanić, I (2013) *Osnove osiguranja načela i praksa*, Zelina, Tiskara Zelina d.d. 2013.; str..92
34. Dodson, J. (1762). *Principles of Life Insurance, Equitable Society Historical Review*, str. 23-50.Zakon o osiguranju, NN 30/15, 112/18.
35. HANFA (2020). *Izveštaj o tržištu osiguranja u Hrvatskoj*. Dostupno na: www.hanfa.hr
36. Bijelić, M. (2002) *Osiguranje i reosiguranje*, Zagreb: Tectus d.o.o., str. 294

37. Bijelić, M. (2002) *Osiguranje i reosiguranje*, Zagreb: Tectus d.o.o., str. 29
38. Bukovac Puvača, M., Mihelčić, G. (2017) *Bankovni i financijski ugovori*, Zagreb: Narodne novine, str. 463
39. ¹ <https://www.hanfa.hr/potrosaci/financijske-usluge/osiguranje/zivotno-osiguranje/> (17.3.2024.)
40. <https://www.hanfa.hr/potrosaci/financijske-usluge/osiguranje/zivotno-osiguranje/> (17.3.2024.)
41. Andrijanić, I., Gregurek, M., Merkaš, Z. (2016) *Upravljanje poslovnim rizicima*, Zagreb: Libertas – Plejada, str. 27
42. https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Godisnja_izvjesca/Godisnja_izvjesca_2021/Izvjesce_o_solventnosti_i_financijskom_stanju_GRAWE_Hrvatska_d.d_za_2021_godinu.pdf (20.03.2024.)
43. <https://www.wiener.hr/zasto-je-vazna-procjena-rizika-kod-sklapanja-zivotnog-osiguranja.aspx> (18.3.2024)
44. **Pravilnik o sustavu upravljanja rizicima**. Narodne novine. Dostupno na: narodne-novine.nn.hr ([Narodne Novine](http://narodne-novine.nn.hr)).
45. Spajić, M. (2019) *Modeli rizika u neživotnom osiguranju i reosiguranju*, Hrvatski časopis za osiguranje, 172 str.
46. Zelenika, R. (1996), *Relevantna obilježja reosiguranja*, Naše more: znanstveni časopis za more I pomorstvo, 117-120 str.

Popis ilustracija

Tablice

Tablica 1. Primjer izračuna premije ovisno o duljini trajanja osiguranja

Tablica 2. Različite definicije rizika

Slike

Slika 1. Prva fotografija Croatia Osiguranja

Slika 2. Struktura ukupne premije osiguranja u Hrvatskoj 2022. godine

Slika 3. Zaračunata bruto premija od 2009. do 2022. godine

Slika 4. Primjer prijave osiguranja od nezgode

Slika 5. Zahtjev police osiguranje

Slika 6. Preuzeti rizik neživotnog osiguranja s uključenim efektima diverzifikacije

Grafikoni

Grafikon 1. Spol ispitanika

Grafikon 2. Dob ispitanika-ica

Grafikon 3. Stupanj obrazovanja ispitanika-ica

Grafikon 4. Mjesečni prihodi

Grafikon 5. Poznavanje područja osiguranja

Grafikon 6. Važnost osiguranja

Grafikon 7. Vrsta osiguranje koju posjeduju

Grafikon 8. Najbolji oblik štednje

Grafikon 9. Zahtjev za odštetu

Grafikon 10. Zadovoljstvo obrade zahtjeva

Grafikon 11. Ocjena rizika

Grafikon 12. Motivacija za životnim osiguranjima

Grafikon 13. Promjena osiguravajuće kuće

Grafikon 14. Najbitnije kod sklapanja ugovora o osiguranju

Grafikon 15. Pouzdanost osiguravajućih kuća