Obilježja i distribucija proizvoda životnog osiguranja

Brgles, Lucija

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Organization and Informatics / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:211:058467

Rights / Prava: Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported/Imenovanje-Nekomercijalno-Bez prerada 3.0

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-23**

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
VARAŽDIN

Repository / Repozitorij:

Faculty of Organization and Informatics - Digital Repository

zir.nsk.hr

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE

V A R A Ž D I N

Lucija Brgles

OBILJEŽJA I DISTRIBUCIJA PROIZVODA ŽIVOTNOG OSIGURANJA

ZAVRŠNI RAD

Varaždin, 2023.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE

V A R A Ž D I N

OBILJEŽJA I DISTRIBUCIJA PROIZVODA ŽIVOTNOG OSIGURANJA

ZAVRŠNI RAD

Mentor/Mentorica:

Izv. prof. dr. sc. Vladimir Kovšca

Varaždin, svibanj 2023.

Lucija Brgles

Izjava o izvornosti

Izjavljujem da je moj završni/diplomski rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristio drugim izvorima osim onima koji su u njemu navedeni. Za izradu rada su korištene etički prikladne i prihvatljive metode i tehnike rada.

Autor/Autorica potvrdio/potvrdila prihvaćanjem odredbi u sustavu FOI-radovi

Sažetak

Pojam osiguranja veoma je poznat gotovo svakoj osobi, ono predstavlja način zaštitite poslovnog subjekta ili pojedinca od štetnih posljedica koje mogu nastati nesretnim slučajem ili nemilim prirodnim silama. Osiguranje datira još od srednjeg vijeka te je od tada uvelike napredovalo. Danas nam se osiguranja svakodnevno nude te brojimo mnogo različitih vrsta i obilježja. Tematika ovog rada vezana je uz pojašnjenje samog pojma životnog osiguranja kao i osiguranja u cjelini te povijest njegova nastanka od srednjeg vijeka pa do danas. Sklapanje osiguranja provodi se sklapanjem ugovora o osiguranju između osiguratelja i ugovaratelja osiguranja gdje je veoma bitna zaštita potrošača te sama distribucija osiguranja, odnosno ona predstavlja sam čin sklapanja ugovora, savjetovanje za sklapanje osiguranja te provođenje niza pripravnih radnji ili pružanju pomoću prilikom rješavanja određenih zahtjeva od strane potrošača. Pod pojmom „zaštita potrošača“ smatra se svako zloupotrebljavanje sklopljenog ugovora, odnosno potrošač pravovremeno mora biti upućen u sve informacije i uvjete koji su vezani za sklopljeni ugovor. EU direktiva o distribuciji osiguranja predstavlja nove i specifične promjene u osiguranju koje su nastale radi utjecaja financijske krize, potrebe za većom zaštitom korisnika/ potrošača, slabljenja mjera između osigurateljske i bankarske djelatnosti i slično. Pandemija COVID – 19 utjecala je na sve, pa tako i na djelatnost osiguranja. Društva za osiguranje, poslovni subjekti te nadležne institucije radile su na smanjenju štetnih posljedica koje pandemija nosi sa sobom.

SADRŽAJ

1. Uvod 4
1.1. Opis i cilj rada 4
1.2. Struktura i sadržaj rada 4
2. Pojam i karakteristike sektora životnog osiguranja 5
2.1. Obilježja i karakteristike osiguranja 5
2.2. Važnost osiguranja i zadaci 7
2.3. Društva za osiguranje 8
2.4. Životno osiguranje 11
3. Direktiva o distribuciji proizvoda životnog osiguranja 14
3.1. Donošenje Direktive o distribuciji proizvoda životnog osiguranja 14
3.2. Obveznici primjene direktive o distribuciji osiguranja 15
3.3. Faza informiranja potrošača 15
4. Zaštita potrošača 17
4.1. Zaštita i motivi ulaganja potrošača 17
4.2. Zaštita potrošača u sektoru osiguranja 18
4.3. Financijska pismenost potrošača 19
5. Analiza trendova u sektoru osiguranja Republike Hrvatske 21
5.1. Trendovi ponašanja potrošača u životnom osiguranju 21
5.3. Struktura i kretanje bruto premije 22
5.4. Utjecaj pandemije COVID- 19 23
6. Zaključak 25
LITERATURA 26
POPIS SLIKA 29

1. Uvod

1.1. Opis i cilj rada

Stalnim radom i unaprjeđivanjem područja distribucije osiguranja, uključujući i životno osiguranje osnažuje se prodaja proizvoda osiguranja kao i ostvarivanje prihoda te koristi za potrošače i ulagatelje. Prilikom sklapanja usluge osiguranja distributer je dužan posvetiti važnost pribavljanju svih potrebnih informacija o potrošačima kako bi ugovorili uslugu u skladu s njihovim zahtjevima, ciljevima, financijskim i drugim mogućnostima. Današnje moderno doba navelo je potrošače na veću informiranost o njihovim pravima i pogodnostima te samom sektoru zaštite potrošača koji se zastupa u velikoj mjeri, stoga je nužno usmjeriti svu pažnju na potrošače kao i na usluge i proizvode koji se kroz sektor osiguranja distribuiraju.

1.2. Struktura i sadržaj rada

Završni rad na temu Obilježja i distribucija proizvoda životnog osiguranja sastoji se od 4 glavna poglavlja. Analizirajući literaturu različitih autora, u prvom se poglavlju pojašnjavaju pojam te obilježja životnog osiguranja. U sljedećem poglavlju razmatrati će se Direktiva o distribuciji proizvoda životnog osiguranja u okviru kojeg će biti prikazana njena struktura te utjecaj promjena na sektor osiguranja u domeni pružanja informacija potrošačima. Nadalje, sljedeće poglavlje odnositi će se na zaštitu potrošača te njihovu financijsku i tehnološku pismenost koja je uvelike bitna prilikom sklapanja ugovora. Četvrto poglavlje obuhvaća analizu trendova ponašanja potrošača u životnom osiguranju te objašnjenje zakonskih odredba osiguranja u Republici Hrvatskoj. Također, u posljednjem poglavlju biti će prikazan utjecaj pandemije COVID – 19 na sektor osiguranja s ciljem ukazanja na promjene koje su društva osiguranja bila primorana uvesti. Kako bi se unaprijedio proces prodaje bilo koje vrste osiguranja potrebno je stalno nadograđivanje i unapređenje svih segmenata. Time se potrošačima pruža mogućnost kreiranja usluga na temelju njihovih želja, karakteristika te financijskih mogućnosti što obilježava područje distribucije osiguranja.

2. Pojam i karakteristike sektora životnog osiguranja

2.1. Obilježja i karakteristike osiguranja

Djelatnost osiguranja seže od doba Hamurabija te se u početku razvijalo kao potpomaganje između ljudi preraspodjelom štete koristeći neorganizirane akcije ili kao zajedničko snošenje rizika koji ukazuju na početak stvaranja ideje osiguranja. Doba je to industrijalizacije, velikih pomorskih uspjeha te razvoja trgovine što je uvelike utjecalo na razvoj sektora osiguranja (Bijelić, 2002, str. 33). Godina 1536. rezultirala je prvim ugovorom o životnom osiguranju sklopljenog od strane Gibbons W. koji se sklapao na temelju tablica smrtnosti sastavljene od Helley, E. 1693. godine kako bi se izračunale osigurane svote te premije osiguranja, no tablica se izrađivala na razdoblje od 4 godine što je tek sto godina nakon rezultiralo izradom tablica smrtnosti na duži vremenski period (Ćurak i Jakovčević, 2007, str. 20). Razvoj osiguranja u Republici Hrvatskoj započinje osnivanjem osiguravajuće kuće „Croatia“ kroz 20. stoljeće. Početak je bio veoma težak, odnosno postojale su velike prepreke i problemi kako zbog političkih, tako i zbog društvenih zapreka toga vremena (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 78).

Pojam osiguranje odnosi se na obavljanje gospodarske djelatnosti kojom se pruža zaštita imovine u vlasništvu ili tjelesna zaštita ugovorenim stranama (Pavić, 2009, str. 7) koristeći unaprijed ostvarena sredstva kao naknadu za materijalne ili nematerijalne gubike (Hrvatska enciklopedija, bez dat.).

Osiguranje možemo promatrati s dva stajališta; stajalište pojedinca te stajališta osiguravajuće kuće. Pojedinac kroz osiguranje plaća određenu svotu premije kojom kasnije ima mogućnost pokrića neizvjesnog financijskog gubitka te ga kao takvog smatra financijskim alatom (Vaughan E. i Vaughan T., 2000). Sa stajališta društva za osiguranje, različitim se kombinacijama i mogućnostima manipuliranja rizikom smanjuju neizvjesni gubici društva uzimajući u obzir planirane troškove i unaprijed plaćene premije (Ćurak i Jakovčević, 2007, str. 21-22).

Osiguranje se odnosi na dva osnovna obilježja; prijenos rizika od pojedinca na skupinu ili zajednicu te raspodjelu gubitka na izjednačenoj osnovici na sve članove skupine. Prijenos rizika od pojedinca na skupinu ili na sveukupnu zajednicu odnosi se na svijest pojedinca o mogućnostima i prilikama koje dobiva pri uključivanju u sustav osiguranja kako bi se zaštitio

od mogućih opasnosti i ugroza. S druge strane, raspodjela gubitka se odnosi na sustav podjele gubitaka svim osiguranicima i pokriće istih u obliku premija uplaćenih od strane osiguranika (Vaughan, E. i Vaughan, T., 2000).

Osnovno obilježje osiguranja smatra se ekonomska sigurnost ljudskoj zajednici koja se postiže različitim organizacijskim oblicima, a ponajviše se dotiče ekonomije. Današnja ekonomija veoma je podložna rizicima i opasnostima čime se doprinosi osiguranju, odnosno upravljanju ekonomskom osjetljivosti rizika kao temelja ekonomije usluga. Značaj osiguranja time postaje veoma važan na svim društvenim, političkim i socijalnim područjima (Giarini, 2001, str. 220).

Postoje različite klasifikacije osiguranja, a od toga se prvo nameće klasična koja osiguranje dijeli na kopneno, pomorsko i zračno te ovisno o predmetu osiguranja, odnosno da li je osigurani predmet osoba, imovina ili odgovornost. Nadalje, razlikujemo nekoliko oblika od čega se svaki dijeli na dvije ili više raspodjele. Prema obliku organizacijskog vođenja poslova razlikujemo uzajamno i premijsko osiguranje, prema kriteriju obveznosti na obvezno i dobrovoljno, prema načinu izravnavanja rizika na osiguranje, reosiguranje i suosiguranje. Također, prema kriteriju broja osiguranika na pojedinačno i kolektivno osiguranje te prema prirodnoj naravi osiguratelјeve obveze na osiguranje na određenu svotu i isplata osigurane svote na odštetna osiguranja (Pavić, 2009, str. 9). Zakonom o osiguranju uređene su dvije skupine osiguranja, a to su životna i neživotna osiguranja od kojih nastaju podskupine osiguranja od nezgode i zdravstveno osiguranje, osiguranje zrakoplova, osiguranje od požara i ostala osiguranja osobne imovine, osiguranje motornih vozila, kreditno osiguranje, osiguranje od odgovornosti.

Sklapanjem osiguranja nužno je sklopiti ugovor o istom te policu osiguranja kroz koje je nužno ispunjenje uvjeta osiguranja. „Ugovorom o osiguranju obvezuje se ugovaratelj osiguranja da na načelima uzajamnosti i solidarnosti uplaćuje određeni iznos osiguratelju, koji se obvezuje, ako se dogodi događaj koji predstavlja osigurani slučaj, isplatiti osiguraniku ili nekoj trećoj osobi naknadu odnosno ugovorenu svotu ili učiniti nešto drugo“ definicija je ugovora o osiguranju navedenog u odredbi od strane Zakona o obveznim odnosima (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 139). Policom osiguranja potvrđuje se sklapanje ugovora o osiguranju te je ugovaratelj istog dužan pisanu ispravu dobiti od osiguratelja (Ćurak i Jakovčević, 2007, str. 172).

2.2. Važnost osiguranja i zadaci

Industrijski razvijene zemlje posjeduju veliki značaj osiguranja u bankama, mirovinskim fondovima, štedno-kreditnim zadrugama na području financijske industrije. Depozitne financijske institucije i nedepozitne financijske institucije dvije su skupine unutar financijske industrije. Financijski posrednici slični bankama te banke čine depozitne financijske institucije, dok u nedepozitne financijske institucije ubrajamo mirovinske fondove, investicijske kompanije, osiguratelje, brokerske kuće itd.

Diljem svijeta, ponajviše u SAD- u razne banke pružaju usluge osiguranja. Pružajući osiguravajuće usluge banke preuzimaju veliki rizik te preuzimaju udio u tržištu pružajući depozitne zamjene u obliku polica osiguranja. Takvim načinom poslovanja, osiguravajuće kuće i banke postižu zajednička ulaganja (Miletić, 1992, br. 6/ 94).

Osiguranje se očituje kroz niz usluga od socijalno i psiholoških pa u vidu pokrića individualnih rizika, prikupljanju dugoročnih financijskih sredstava, preuzimanju rizika te poticanje osiguranika na smanjenje broja i veličine štete. Socijalna i psihološka uloga odnosi se na materijalnu sposobnost pojedinca, dok pokriće individualnih rizika objedinjenih u rizičnoj zajednici omogućuju kontinuirano poslovanje tržišnih subjekata. Poticanjem osiguranika na smanjenje broja i veličine štete osiguratelji pružaju korisnicima manju premiju za pozitivne tehničke rezultate na temelju klauzula kojim se osiguraniku ograničavaju obveze udjelom osiguranika itd. (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 168-169).

Također, osiguranje ima veliki gospodarski značaj na području uplata premije u svrhu preventivnih mjera. Premija u svrhu preventivne koristi očituje se u ulaganju sredstava za sprječavanje nastajanja osiguranih događaja te neželjenog djelovanja opasnosti koji izazivaju štetu.

Postoje tri pokazatelja međunarodne usporedivosti društva za osiguranje te same djelatnosti, a to su: premija osiguranja po stanovniku, udio premije osiguranja u bruto društvenom proizvodu te udio premije životnog osiguranja u cjelokupnoj premiji osiguranja. Važnost osiguranja ogleda se kroz financijski sustav, odnosno sadržan udio aktive osiguratelja u aktivi svih financijskih institucija i udjelom osiguranja, točnije tehničkih pričuva osiguranja u štednji sektora stanovništva (Stojanović, Pavković i Krišto, 2014, str. 147-149).

Osiguranje kao djelatnost ima jedan ključan i važan zadatak, a to je isplata odgovarajuće naknade osiguraniku/oštećeniku za pretrpljenu štetu ili isplata odgovarajuće svote prema

unaprijed sklopljenom ugovoru (Bijelić, 2002, str. 25-26). Zaključivanjem ugovora o osiguranju osiguranik plaća troškove osiguranja u obliku premije osiguranja, dok ekonomske posljedice nastajanja neželjenog događaja prenosi na osiguratelja čime osiguratelj snosi rizik ukoliko primljena premija za nastajanje rizika ne bude u potpunosti dovoljna za pokriće nastalih šteta (Gerathewohl, 1976, str. 22).

Također, zadatak osiguranja je nesmetano privređivanje te sposobnost gospodarskog subjekta da nakon neželjenog događaja nesmetano nastavlja obavljati osiguravajuće djelatnosti. Osim navedenih, osiguranje ima razvojnu, socijalnu i antiinflacijsku funkciju.

Važnost razvojne funkcije ogleda se u velikoj financijskoj moći osiguratelja koja ulažu u određene razvojne programe koristeći državu, banke i slično. Sljedeća, također važna funkcija je socijalna funkcija čija se važnost prikazuje u što bolje razvijenoj djelatnosti osiguranja što osigurava državu na minimalne obveze u svrhu pomoći pojedincima i pravnim subjektima radi nastupanja neželjenih događaja i rizika od istih. Antiinflacijska funkcija češće se spominje i koristi u tranzicijskim zemljama, ponajviše u onim državama gdje je visoka stopa inflacije te ista može uzrokovati nepovoljne ekonomske posljedice (Bijelić, 2002, str. 25-27).

2.3. Društva za osiguranje

Društva za osiguranja zadužena su za obavljanje poslova osiguranja samo u vrsti dozvoljenoj od strane nadzornog tijela za obavljanje poslova osiguranja, osim toga važni su financijski sudionici i institucije na tržištu koje imaju uslugu osiguranja (Krišto, 2009, str. 41). Omogućeno im je obavljanje poslova osiguranja samo u skupini životnih osiguranja, odnosno skupini neživotnih osiguranja. Točnije, društva za osiguranja koja obavljaju poslove iz skupine životnog osiguranja smiju obavljati poslove iz vrsta osiguranja od nezgoda i zdravstvenog osiguranja ako je za to dobivena dozvola nadzornog tijela.

Nadalje, društva za osiguranje zadužena za obavljanje poslova iz skupine neživotnih osiguranja mogu obavljati poslove iz skupine životnog osiguranja ukoliko imaju dozvolu od strane nadzornog tijela.

Nakon dobivene dozvole nadzornog tijela društvo za osiguranje obavlja poslove iz jedne ili više vrsti neživotnih osiguranja, ima pravo prihvaćanja rizika iz druge vrste neživotnih osiguranja za koje nema dozvolu nadzornih tijela samo uz ispunjenje navedenih uvjeta: samo ako mogući rizik nije uključen u osiguranje kredita ili osiguranje jamstvom, ako osiguranje pokriva rizik usko povezan s glavnim rizikom ili je s istim u vezi te ako je rizik drugačijeg

značenja u odnosu na glavni rizik. Društva za osiguranje koja obavljaju poslove životnog osiguranja također mogu obavljati dopunske djelatnosti osiguranja, točnije osiguranje od mogućnosti invaliditeta u slučaju bolesti ili nezgoda, u slučaju smrti nastale od nezgoda, u slučaju nezgoda koje onesposobljuju osobu za rad. Također, osiguravajuća društva obavljaju poslove koji nisu direktno i samo vezani uz sektor osiguranja. Time osiguranja imaju mogućnost obavljanja poslova posredovanja prilikom prodaje, zaštite i otklanjanje šteta koje na razne načine ugrožavaju imovinu ili osobe, procjene nastale štete ili izloženosti opasnosti i riziku itd. (Narodne novine [NN], 2005). Za obavljanje poslova reosiguranja zadužena su osiguravajuća društva koja pritom imaju mogućnost obavljanja poslova reosiguranja dozvoljena od strane nadzornog tijela te pritom mogu obavljati poslove iz svih skupina osiguranja ("NN", 2005).

Sklapanjem ugovora o životnom osiguranju pojedinac dobiva osjećaj sigurnosti, no osim toga ima priliku stvaranja poslovne aktivnosti investirajući sredstva te na bolji način raspodijeliti ograničene resurse (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 30). Životno osiguranje podrazumijeva dugoročnu štednju za starost te samim time podiže životni standard u tim vremenima.

Društva za osiguranje važni su učesnici financijskog tržišta prema visini raspoloživih sredstava, također osim navedenog uvelike utječu na gospodarski razvoj te svojim korisnicima i državi ostvaruju uštedu te nesmetano poslovanje i ulaganje (Ćurak i Jakovčević, 2007).

U Republici Hrvatskoj poslove osiguranja obavljaju:

1. Društva za osiguranje uz dozvolu nadzornog tijela za izvođenje poslova osiguranja sa sjedištem u Republici Hrvatskoj.

2. Društvo za osiguranje države članice koje prema Zakonu o osiguranju, ima pravnu mogućnost izvršavanja poslova osiguranja na području Republike Hrvatske.

3. Podružnica stranog osiguravajućeg društva uz dozvolu nadzornog tijela za obavljanje poslova na području Republike Hrvatske ("NN", 2005)

Društvo za osiguranje može biti osnovano od strane pravne i fizičke osobe, strane i domaće osobe te osobe država članica u skladu s Zakonom o osiguranju. Navedeno trgovačko društvo može se osnovati u obliku dioničkog društva, kao društvo za uzajamno osiguranje, javno osiguranje i vlastito društvo za osiguranje, osim za osiguravajuće društvo koje obavlja poslove reosiguranja koje je obvezno osnovati kao dioničko društvo. Društvo za osiguranje osnovano

u obliku dioničkog društva može biti osnovano od strane domaće i strane osobe, no u osnivačima je nužna jedna domaća pravna ili fizička osoba. Nadalje, društvo za uzajamno osiguranje neprofitna je organizacija u kojoj nema pravo sudjelovati strana osoba. Njihova sredstva skupljaju se doprinosima u visini koja su potrebna za ispunjenje obveza prema osiguranicima te za stvaranje sigurnosnih rezervi. Javno osiguravajuće društvo može osnovati država, gradovi ili županije za osiguranje od rizika obveznih osiguranja te za osiguranje javnog dobra. Pravne osobe koje imaju širok spektar poslovanja za zaštitu svojih dionica, zaposlenika ili materijalnih dobara koje posjeduju ili osnivaju vlastito društvo za osiguranje (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 190- 192).

Korisnici usluga osiguranja su pravne i fizičke osobe, poduzeća, javna uprava i drugi. Prodaja usluga osiguranja ovisi o visini dohotka korisnika te samom stupnju razvijenosti države. Što je veći dohodak, veća je potreba korisnika za osiguranjem osobne imovine jer je samim time posjeduje više zbog većeg standarda života (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 181).

Nadalje, država je također sudionik na tržištu poslovanja osiguranja. Važnost države iskazuje se kroz različite oblike zaštite gospodarstva, kao i zaštite osiguravajućih društva od različitih rizika koristeći se poticajima i potporama. Također, država ima pravo provjeravati poslovanje u svrhu zaštite osiguranika, osim njegove zaštite nastoji zaštiti domaće osiguravatelja kako bi se prikupljena sredstva osiguranja ulagala u zemlji (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 329-330).

Posrednik u osiguranju je osoba koja povezuje kupce osiguranja sa osiguravateljem u procesu sklapanja ugovora o istom. Razlikujemo dvije kategorije, točnije neovisne posrednike te vezane posrednike ili agente. Vezani posrednici su bankovni službenici, računovođe, odvjetnici i sl.. Osobe čiji je posao ili društvo vezano uz privlačenje korisnika osiguranja te im se za to isplaćuju sredstva u obliku provizija ili kao dodatak na plaću. Neovisni posrednici su osobe zadužene za savjetovanje osiguranika o rizicima, premijama, uvjetima te povoljnostima pojedinih vrsta osiguranja. Samim time korisnici najčešće ugovaraju osiguranje preko neovisnih posrednika jer dobiju informacije na jednom mjestu (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 192-193).

U Republici Hrvatskoj za nadzor djelatnosti osiguranja nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA). Nadležno nadzorno tijelo je u pravilu državno tijelo države članice određeno zakonom ili propisom za nadzor nad obavljanjem poslova osiguranja. HANFA obavlja nadzor nad zakonitosti obavljanja poslova osiguranja u svrhu očuvanja stabilnog i sigurnog tržišta. Nadzor se osim nad osiguravajućim društvima vrši nad pravnim i

fizičkim osobama koje obavljaju djelatnost zastupanja i posredovanja u osiguranju i reosiguranju. Na tržištu osiguranja subjekti podliježu licenciranju kako bi Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga utvrdila odgovaraju li zakonskim i drugim uvjetima („Hrvatska agencija za nadzor financijskih uslugaibidemi [HANFA]", bez dat.).

Osiguravajuća društva primorana su poslovanje prilagoditi ekonomskim načelima, prema pravilima koja im nalaže struka te po običajima dobrog poslovanja i morala (Ibidem). Navedena društva sredstva ulažu prema načelima likvidnosti, sigurnosti, stabilnosti te profitabilnosti. Načelo likvidnosti podrazumijeva sposobnost osiguratelja da u svakom trenutku može podmiriti obveze ugovorene ugovorom o osiguranju. Mala je mogućnost nastanka situacije u kojoj je osiguratelj obvezan isplatiti životno osiguranje jer se isto većinom ne otkazuje.

Načelo sigurnosti je osnovno načelo u osiguranju, no ukoliko se ne poštuje osiguranje gubi svoj smisao, odnosno njegova funkcija pokrića obveza sklopljene ugovorom. Osiguratelj je obvezan sredstva uložiti u sigurne plasmane kako bi osigurao sredstva za podmirenje obveza prema svojim osiguranicima.

Načelo stabilnosti ne podrazumijeva dodatne poslove zbog toga što društva za osiguranje obveze poslovanja podmiruju iz premija koje dobivaju. Samim tim, društva za osiguranje posluju prema načelu stabilnosti jer njihovi odljevi novca nikada nisu veći od priljeva istih. Načelo profitabilnosti odnosi se na sigurno ulaganje osiguratelja u nešto gdje će ostvariti najveće povrate uloženih sredstava (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 259-261).

2.4. Životno osiguranje

Životno osiguranje je vrsta osiguranja osobe za ugovorom definiran događaj i vrijeme osiguranja te se ugovara na vremenski period duži od 1 godine, najčešće na rok od 10 i više godina. Sklapanjem ugovora o životnom osiguranju osiguratelj se obvezuje na isplatu ugovorenih sredstava ukoliko se dogodi osigurani neželjeni događaj. Također, sklapa se polica životnog osiguranja koja uključuje ime i prezime, datum rođenja osobe koja je sklopila navedenu policu i čiji se život osigurava te događaj i vremenski period prema kojem će se isplatiti osigurana svota (Bijelić, 2002, str. 292- 293).

Životno osiguranje stvara osjećaj zaštićenosti te financijske sigurnosti osiguraniku, njegovoj bližoj obitelji ili poslovanju. Osiguranjem su financijski opskrbljena djeca te njihovo školovanje, dugovi, hipoteka, zaštita poslovanja i partnerstva (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 116).

Ugovor o životnom osiguranju ima tri osobe; ugovaratelja osiguranja, osiguranika te korisnika osiguranja. Ugovaratelj osiguranja je osoba koja se uz obvezu plaćanja premija odlučuje na sklapanje ugovora o osiguranju te se sva prava iz istog odnose na njega. Smrt ili doživljenje ugovorenog vremenskog roka osiguranika ovisi o isplati svote. Korisnik osiguranja je osoba ili više njih koji imaju određenu korist sklapanjem ugovora, u slučaju smrti to su najčešće nasljednici, dok kod doživljenja sam ugovaratelj istog (Ćurak i Jakovčević, 2007, str. 147 – 148).

2.5. Proizvodi životnog osiguranja

Postoji nekoliko oblika životnog osiguranja, a to su:

1. **Osiguranje u slučaju smrti** – ovaj oblik osiguranja odnosi se na sklapanje ugovora o osiguranju **u slučaju smrti s rokom trajanja** koje se odnosi na privremenu zaštitu od smrti bez štednje (Ibidem, str. 150), najčešće se osigurava imovina, osiguranje člana društva uprave, zaštita kredita i slično. Osiguranje u slučaju smrti se najčešće sklapa na određeni broj godina, od pet, deset pa čak i dvadeset godina. Ako osiguranik umre prije isteka ugovorne obveze, osiguratelj je dužan isplatiti ugovorenu svotu, no ako osiguranik preživi, sve uplaćene premije ostaju osiguratelju. Sljedeći oblik je **cjeloživotno osiguranje u slučaju smrti** koje se odnosi na cijeli život osiguranika. Kod sklapanja ugovora o osiguranju određuje se sklapanje premije u fiksnim iznosima kojim će osiguranik u starijoj dobi, odnosno mirovini biti oslobođen plaćanja ili plaćanje premije sve do smrti osiguranika (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 120).

2. **Mješovito osiguranje** – ugovara se zbog osiguranja u slučaju prerane smrti te prednosti koje osiguranik ostvaruje ukoliko ne nastupi smrti unutar ugovorenog vremenskog perioda. Ugovaranjem police životnog osiguranja osiguranik ima pravo na pokriće pogrebnih troškova te financijsku zaštitu njegove obitelji, no ukoliko osiguranik doživi istek police ima pravo na isplatu premija uvećanih za pripisani dobitak kroz ugovoreno razdoblje (Ibidem, str. 149 -150).

3. **Tontine osiguranje** – ugovaranje grupnog životnog osiguranja kroz čija se osigurana svota nakon smrti jednog od članova isplaćuje preostalim preživjelim članovima. Ova vrsta osiguranja promatra se kao investicijski fond u kojem svaki od članova ima ostvarenu dividendu ovisno o njihovom udjelu u fondu. Proces se ponavlja sve do smrti zadnjeg člana, a nakon toga se svota uplaćuje državi (Ćurak i Jakovčević, 2007, str. 152 -153).

4. **Rentno osiguranje** – oblik osiguranja u kojem osiguranik na kraju dogovorenog razdoblja ili na kraju života dobiva određenu novčanu svotu ukoliko uplati ugovorenu visinu premija. Premija je vrijednost dohotka koju pravna ili fizička osoba ostvaruje na temelju prava u nekom dobru (Ćurak i Jakovčević, 2007, str. 150-151).

5. **Osiguranje s promjenjivom visinom premije** – osiguravatelj određuje visinu premije, a prilikom sklapanja ugovora o osiguranju određuje nižu od maksimalnog ugovorenog iznosa. Ako osiguratelj želi tijekom godina povisiti premiju na to ima pravo.

6. **Doživotno osiguranje s pravom na promjenu uvjeta osiguranja ovisno o očekivanim promjenama mortaliteta, kamate i troškova** – ugovor o osiguranju se sklapa na standardan način s ugovorenom premijom te svotom na kraju razdoblja osiguranja. Osiguravatelj za svaku policu otvara fond te se od svake premije odbiju riziko premija i troškovi, dok se ostatak uplaćuje prema tržišnim uvjetima.

7. **Osiguranje života s fiksnom premijom, osiguranom svotom i policom, dinamikom plaćanja premije** – vrijednost police se mijenja ovisno o vrijednosti imovine u koju su sredstva uložena. Oblik osiguranja gdje osiguranici ulažu određenu svotu novaca prema vlastitim mogućnostima (Adrijašević i Petranović, 1999, str. 122-123).

8. **Osiguranja povezana s investicijskim fondovima** – vrsta osiguranja u kojoj se osiguranicima garantira isplata ugovorene svote u slučaju smrti, dok za slučaj doživljenja ugovorenog roka imaju pravo na podjelu rizika i prihoda kroz ulaganje u investicijske fondove (Ćurak, i Jakovčević, 2007, str. 150-151).

3. Direktiva o distribuciji proizvoda životnog osiguranja

3.1. Donošenje Direktive o distribuciji proizvoda životnog osiguranja

Direktiva 2016/ 97 (EU) stavljena je na snagu 2016. godine. Obzirom na brojne promjene na tržištu osiguranja počevši od velike financijske krize pa do razvoja distribucije, kreiranja novih proizvoda osiguranja donesena je Direktiva u svrhu zaštite potrošača te rješavanje gore navedenih promjena. Najveće novosti obuhvaćaju postupak distribucije te obaveznu edukaciju za distributere osiguranja, te osim njih i za 20.000 fizičkih osoba koje su upisane u registar Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga ("HANFA", 2018).

Direktiva o distribuciji proizvoda osiguranja oduzela je puno vremena i razmišljanja da bi stupila na snagu, no kako prva direktiva o posredovanju u osiguranja nije uspjela napraviti nikakav pomak na bolje bilo je potrebno za unaprjeđenjem, posebno na području zaštite prava potrošača. Za donošenje navedene direktive provodila su se anketna pitanja kroz šest serija te je sudjelovalo više tijela s različitih područja, što iz javne uprave, bankarstva, potrošačkih udruga, osiguranja, subjekte trgovačke komore itd. Anketna pitanja usmjerena su ka zaštiti potrošača, transparentnost te rješavanju sukoba između subjekata, kako poboljšati učinkovitost prodaje proizvoda te definiranje jasnih i konzistentnijih ciljeva. (MiFID II, 2014), („European Federation of Insurance Intermediaries*. Insurance distribution directive (IDD)",* bez dat).

Nakon izglasavanja promjena, Komisija je utvrdila prijedlog nove direktive pod imenom IMD 2 (Insurance Mediation Directive 2) te je željela kako ista bude u skladu s odredbama Solventnosti II, no tijekom objave 3. lipnja 2012. godine te javne rasprave nailazi na velik broj prigovora i zamjerki na promjene u transparentnosti, naknada posrednicima te iznosa istih. Tek 20. siječnja 2016. godine Europski parlament i Vijeće prihvatili su odredbe (Ćurković, 2019, str. 25-28).

3.2. Obveznici primjene direktive o distribuciji osiguranja

Direktiva o distribuciji osiguranja obuhvaća sve subjekte na području osiguranja i prodaje proizvoda osiguranja te subjekte na području reosiguranja. Razlog zašto nova direktiva obuhvaća sve subjekte je zaštita potrošača i njihovih prava bez obzira na to kod koga se sklapa ugovor o osiguranju, odredbe su jednake za sve.

Također, direktiva spominje vezane i sporedne posrednike u distribuciji osiguranja. Vezani posrednici predstavljaju agencije osiguranja ili distributeri osiguranje ili reosiguranja koji sklapaju ugovore s jednim ili više osiguratelja te su registrirani s njihove strane. Sporedni posrednici su pravne ili fizičke osobe koje ostvaruju naknadu obavljanjem poslova distribucije osiguranja ovisno o nekoliko uvjeta. Prvi uvjet je da distribucija osiguranja nije glavna djelatnost, drugi uvjet se odnosi na prodaju određenih proizvoda samo kao dopuna drugom te oni ne smiju biti proizvodi životnog osiguranja ili osiguranja od odgovornosti (Ćurković, 2019, str. 30-32).

3.3. Faza informiranja potrošača

Svaki potrošač je dužan dobiti pravovremene, jasne i točne informacije o subjektima koji se bave djelatnošću osiguranja, prodajom proizvoda osiguranja te o vrsti i visini naknade koju primaju. Navedene informacije potrošačima uvelike pomažu kod odabira kupnje proizvoda te odluke hoće li kupiti kod posrednika ili izravno od osiguravajućeg društva.

Tijekom sklapanja, ali i prije potrošač mora raspolagati sa svim informacijama glede proizvoda, naknadi te samoj usluzi kako bi mogao donijeti odluku. Dokument s informacijama o osiguranju mora sadržavati sve informacije o proizvodima neživotnog osiguranja te je za njegovo sastavljanje odgovoran posrednik u osiguranje ili društvo za osiguranje koje izrađuje isti proizvod.

Direktiva o distribuciji osiguranja svojim odredbama propisuje minimalne uvjete kojih se distributeri osiguranja moraju pridržavati u pogledu faze informiranja potrošača (Službeni list Europske unije, 2016).

3.4. Odredbe direktive o digitalizaciji poslovanja

Tehnološki razvoj posljednjih godina na zavidnoj je razini te su uvelike utjecale na razvoj novih usluga te kreiranje i implementiranje novih poslovnih modela. Ovim se načinom poslovanja u sektoru osiguranja uvelike poboljšala komunikacije s klijentima, informiranost potrošača se također unaprijedila, kvalitetniji je razvoj proizvoda. Subjektima izvršenja poslova osiguranja je također omogućeno bolje obavljanje posla te stvaranje dodatnog znanja kroz edukacije i slično.

Direktiva je donijela i nova programska rješenja kojim se distributere osiguranja nastoji potaknuti na što bolje i kvalitetnije savjetovanje svojih korisnika. Distributeri kroz prodajne aplikacije nude mogućnost ispunjavanja ankete kako što bolje prepoznali korisnikove želje i zahtjeve (Matić, 2019).

4. Zaštita potrošača

4.1. Zaštita i motivi ulaganja potrošača

Većina ulagatelja odlučuje se na ulaganje prema vlastitim ciljevima, mogućnostima, financijskim potrebama te sklonosti različitim kategorijama financijskih instrumenata (Reilly i Brown, 2002, str. 35). Naravno, ulagačima je cilj i želja od ulaganja postići što je moguće veći prihod uz najmanju mogućnost rizika (Bodie, Kane i Marcus, 2006, str. 125).

Osnovni ciljevi za donošenje odluke o ulaganju su namjera ulaganja ili štednja, dob, raspoloživost financijskih sredstava, likvidnost ulaganja, rok dospijeća te prihvaćanje rizika. Prvi motiv za ulagač procjenjuje prema vlastitim preferencijama , životnim i financijskim mogućnostima te bi na temelju toga trebao donijeti primjerenu odluku (Bodie, Kane i Marcus, 2006, str. 127). Drugi motiv odnosi se na poreznu i pravnu politiku (OECD, 2005, str. 4).

Postoje dvije vrste motiva: tolerancija prema riziku i zahtijevani prinos, odnosno ulagač sam procjenjuje što je moguće ostvariti, a što mu je nedostižno ovisno o ograničenjima koja mu se nameću (Bodie, Kane i Marcus, 2006, str. 126).

Ulaganja dijelimo na kratkoročna i dugoročna ulaganja. Kratkoročna ulaganja je potrebno uložiti u neki oblik likvidne imovine, dok dugoročna ulaganja podliježu riziku radi dugog roka dospijeća. Ulaganja je potrebno diverzificirati u svrhu zaštite uložene osnovice, dok se ostatak može uložiti u nešto rizičnija sredstva (OECD, 2005, str. 4).

S obzirom na napredak proizvodnje, prodaje te potrošnje robe povlači se važno pitanje zaštite krajnjih korisnika, kupaca, građana, potrošača te fizičkih osoba od neinformiranosti, neravnopravnosti te iskorištavanju od strane poslovnih subjekata u svrhu postizanja što veće zarade (Krišto, 2019, str. 19- 22).

Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj ogleda se na zaštitu potrošača kao jedne od ugovornih strana, a ne kao posebnu društvenu skupinu. Republika Hrvatska shodno nikakvoj pravnoj posvećenosti zaštite potrošača preuzima smjernice Europske zajednice u svoje zakonodavstvo te se poistovjećuje s istim. Smjernice su dijele u dvije skupine: Smjernice koje štite druge interese i druge osobe te Smjernice zaštite interesa neprofesionalnog djelovanja na tržištu te fizičke osobe (Matijević, 2010, str. 105).

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, potrošač je „*svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti*“ („NN”, 2022).

Tijela zadužena za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj su Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, udruge i poslovna udruženja za zaštitu potrošača te ostala tijela javne i lokalne vlasti (Matijević, 2010, str. 107).

4.2. Zaštita potrošača u sektoru osiguranja

Zakon o osiguranju u navedeno sektoru pruža zaštitu potrošačima , odnosno jednoj strani ugovornog odnosa koja ima prava i obveze, korisnicima usluga distribucije osiguranja i reosiguranja, pravnim osoba koje sukladno ugovoru imaju obveze te sami oštećenici u postupku rješavaju ugovornih zahtjeva.

U situacijama prigovora i žalbi, društva za osiguranje pokreću izvansudski postupak rješavanja sporova i sukoba. Fizičke i pravne osobe imaju mogućnost podnijeti žalbu osiguravajućem društvu, a oštećenici imaju to pravo u izvansudskom postupku rješavanja sporova. Osiguravajuće društvo obvezno je odgovoriti na pristiglu žalbu u roku od 15 dana od njenog zaprimanja. Fizička osoba koja smatra da osiguravajuće društvo ne postupa u skladu s ugovorenim obvezama ima se pravo obratiti Agenciji koja će postupiti u skladu sa svojim ovlastima, obratiti pažnju na danu pretpostavku te ako se utvrdi istinitost tvrdnje postupiti prema službenoj ovlasti.

Osiguratelji su prema Zakonu o osiguranju dužni ugovaratelju osiguranja dati informacije o tvrtki, sjedištu iste, naziv i sjedište podružnice osiguranja, uvjete, rok, postupak raskidanja ugovora, vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, visinu premije osiguranja, iznos osiguranja, način i trajanje plaćanja, visinu poreza i drugih troškova te informacije o postupku rješavanja sporova i informacije o nadležnom tijelu nad osiguravajućim društvom.

Osiguravajuća društva čija je nadležnost pružanje usluga neživotnog osiguranja dužna su korisnika obavijestiti sljedeće: ako je ugovaratelj osiguranja fizička osoba mora biti upućen o odredbama mjerodavnog prava koje se primjenjuje na ugovor, slobodi izbora te pravu osiguravajućeg društva koje se predlaže kao mjerodavno tijelo. Ako pak osiguravajuće društvo

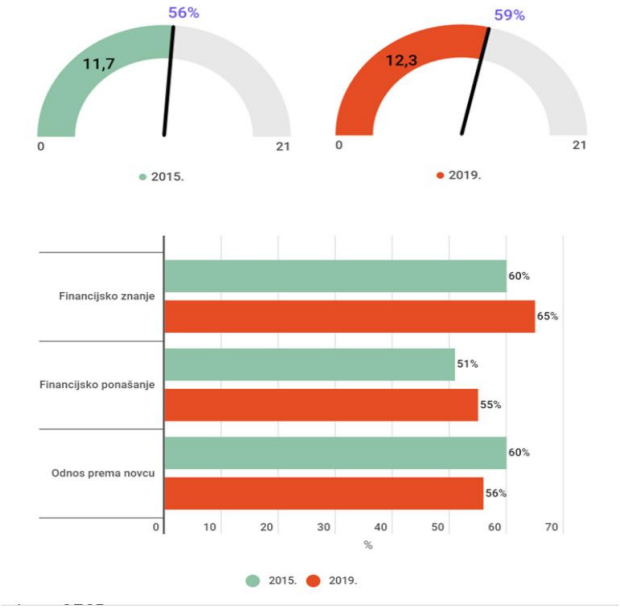
pruža usluge životnog osiguranja mora obavijestiti ugovaratelja osiguranja o iznosu premija osiguranja za svaki iznos, njegovu osnovicu, dužan je ugovaratelju osiguranja pružiti izvješće o solventnosti i njihovom financijskom statusu, postupke raskidanja ugovora, informacije kojim će ugovaratelj biti direktno upućen u moguće rizike, primjenjivanje mjerodavnog prava na ugovor o osiguranju i sve druge gore navede informacije.
Vremenski period trajanja ugovora o osiguranju obvezuje osiguravajuća društva na informiranje ugovaratelja o svim promjenama, npr. promjenama kamatne stope premije, moguće isplate nakon završetka trajanja osiguranja („NN", 2005).

Zakon o zaštiti potrošača nalaže sljedeće: ugovorna odredba koja je pojedinačno donesena, a smatra se kako je to već unaprijed formuliran ugovor od strane trgovca sve ostale odredbe se neće smatrati nepoštenima za ugovaratelja ako trgovac dokaže suprotno. Nadalje, ako je ugovorna odredba nije sklopljena pojedinačno, ukazuje se na nepoštovanje i nesavjesnosti prema potrošaču („NN", 2022).

4.3. Financijska pismenost potrošača

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) zadužena je za praćenje razine financijske pismenosti građana te svoje djelovanje preusmjeruje ponajviše na mlade osobe koje nastoji motivirati kroz razne programe te edukacije za mlade.

Prema istraživanju OECD- a koje se provodilo krajem 2019. godine ukazuje se na povećanje financijske pismenost kod Hrvata u odnosu na istraživanje u 2015. godini. Rezultati istraživanja daju ocjenu 12, 3 od ukupno 21 boda, odnosno 59 %, što ukazuje na blagi rast u odnosu na 2015. godinu s ocjenom od 11, 7 bodova (56 %) („Hrvatska narodna banka [HNB]", 2020).



Slika 1: Financijska pismenost u Hrvatskoj - izraženo u postocima („HNB", 2020)

Istraživanje pokazuje kako osobe iznad 29 godina imaju veći postotak znanja o financijskoj pismenosti te na bolji način upravljaju novcem, dok osobe između 18 do 29 godina imaju najmanju odgovornost prema novcu. Također, prema objavljenim rezultatima 68% građana ima neki oblik štednje, 50 % građana ušteđeni novac čuva kod kuće u gotovinskom obliku, 10 % građana ulaže u nekretnine, a svega 4 % ulaže u dionice . („HANFA", 2015).

Financijska pismenost u osiguranju znatno pripomaže ugovaratelju pri sklapanju ugovora ponajviše razumijevanja informacija o polici, premijama, kamatnim stopama, rizicima, prinosima na štednju u životnom osiguranju i slično. Također, financijska pismenost ima veliki utjecaj na način i kontrolu nad korisnikovim upravljanjem osobnim financijama, ponajviše radi interpretiranja informacija i razumijevanja kako bi odabrao proizvod prema njegovim performansama.

Istraživanja su pokazala da subjekti s većom razinom financijske pismenosti bolje upravljaju njegovim donošenjem financijskih odluka. Također, takvi subjekti skloni su dugoročnom ulaganju, ulaganju u dionice ili životno osiguranje te im se samim time smanjuje rizik od donošenja loših ili brzopletnih odluka. U osiguranju se pokazalo kako financijski pismeni ugovaratelji razumiju složenost poslovanja te proizvode životnog osiguranja, zašto bi od njihove kupnje profitirali te imaju sposobnost biranja proizvoda koji odgovara njima i njihovim obiteljima (Ćurak, Kovač i Pepur, 2018, str. 3-5).

5. Analiza trendova u sektoru osiguranja Republike Hrvatske

5.1. Trendovi ponašanja potrošača u životnom osiguranju

Kroz 2018. godinu bilježi se rast bruto premije životnog osiguranja te udio ostalih životnih osiguranja povećava za 17, 9 %, također povećava se udio osiguranja uz sudjelovanje u dobiti za 3, 8%. Unit – linked osiguranja odnose se na osiguranje života, no postoji nekoliko nedostataka. Unit – linked osiguranja nedovoljno informiraju korisnike o svim važnim stavkama, gube načelo transparentnosti, nedostatno financijsko obrazovanje i savjetovanje.

Prema istraživanju Europskog nadzornog tijela za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (EIOPA) ukazuje se na povećanje porezne stope provizije u 21 državi članici. Ukupno 176 osiguravajućih društva su 2018. godine imala rast premije iznad 5%, 122 društva za osiguranje imala su proviziju u iznosu od 2,3%, a 64 njih proviziju u iznosu 6,6% što ukazuje na moguće sukobe interesa („European Insurance and Occupational Pensions Authority [EIOPA]“, 2019, str. 13-15).

Nadalje, postoje trendovi u ostalim životnim osiguranjima gdje se u posljednje vrijeme ponajviše dobivaju pritužbe vezano za osiguranje života, najčešće kada je banka osiguranik zbog zanemarivanja prava potrošača, sukoba interesa ili ugovornih obveza prema distributeru.

Proizvode ostalih životnih osiguranja obilježava visoka provizija. Od 2016. godine pa do danas, ostala životna osiguranja spadaju u grupu s najvišim provizijama, čak iznad 10%. („EIOPA”, 2019, str. 18- 19.)

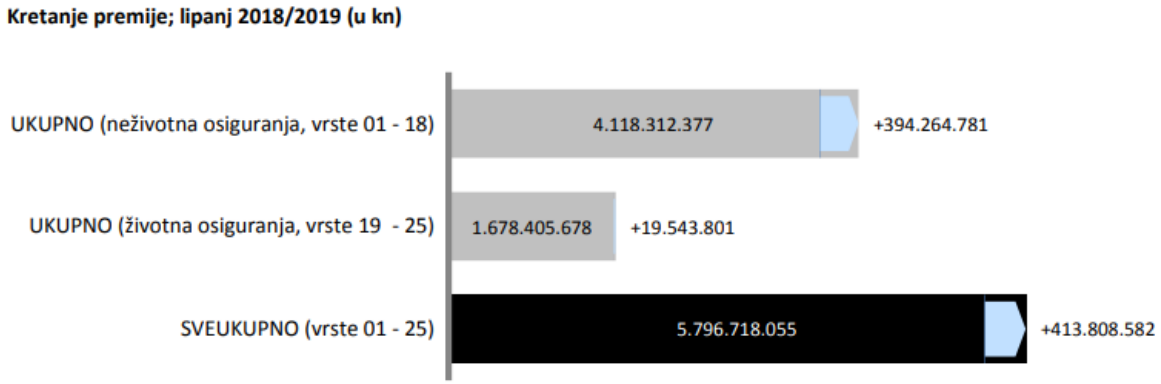
5.2. Zakonske odredbe osiguranja u RH

Zakon o osiguranju i Zakon o obveznim osiguranjima pravni su akt kojim se regulira poslovanje osiguranja na području Republike Hrvatske. Zakon o obveznim osiguranjima nastoji se pobrinuti za oštećene osobe koje su proglašene krivim bez stvarne krivice, a osim njih zaštićuje se financijski i socijalni položaj osiguranika. Zakon o osiguranju odnosi se na općenito poslovanje osiguranja i reosiguranja, postupak stečaja ili likvidacije, provođenje revizijskih mjera, izvršavanje poslova zastupanja u osiguranju ili posredovanja u istom te nadzor

osiguravajućih društava. Osim navedenih, regulaciju i uređenje područja osiguranja mogu obavljati Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Zakon o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti, Zakon o obveznim odnosima te Zakon o zdravstvenom osiguranju (Stefanovski, 2019, str. 29- 30).

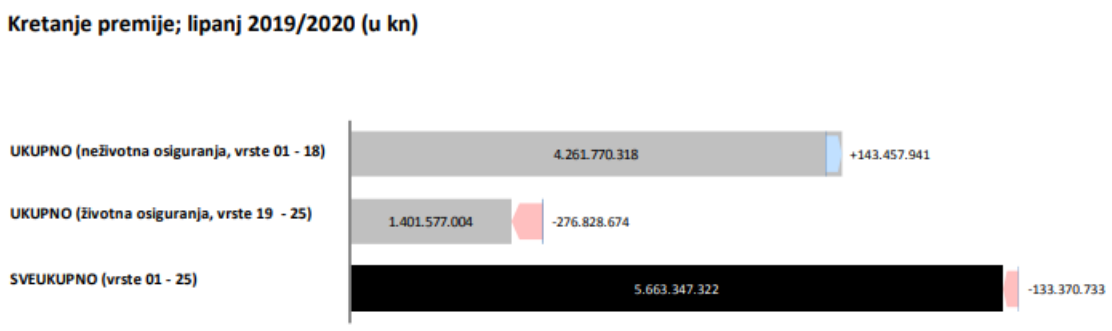
5.3. Struktura i kretanje bruto premije

U lipnju 2019. godine bruto premija životnog osiguranja iznosila je 1.678.405.678 te bilježi rast od 1,18%. U cjelokupnoj strukturi životnog osiguranja najveći dio zauzima klasično životno osiguranje s premijom u visini 1.358.890.306 kuna. Klasično životno osiguranje u ukupnoj bruto premiji zauzima oko 23, 44 % što utvrđuje porast od 5 % u odnosu na 2018. godinu. Izračunata renta u iznosu od 5.722.379 kuna odnosi se na rentna osiguranja te u odnosu na 2018. godinu ima pad od 39, 95 u usporedbi s 2018. godinom. Zaračunata premija u visini 4.118.312.377 odnosi se na neživotna osiguranja koja su ostvarila rast od 10,59 % u odnosu na lipanj prethodne godine.



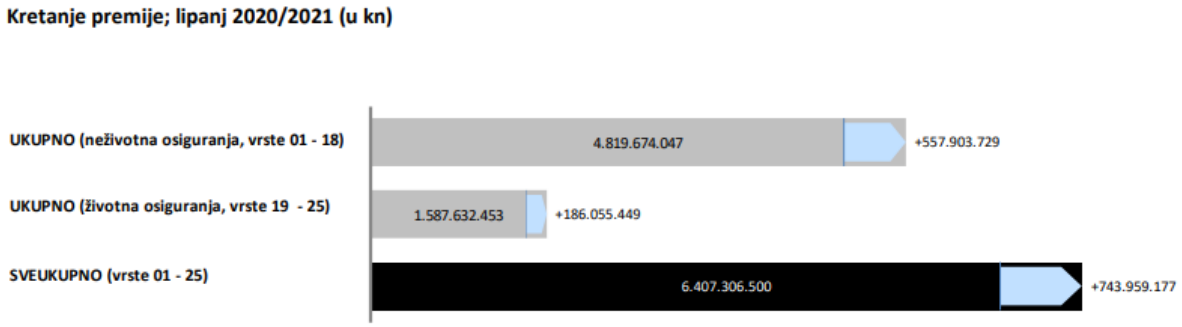
Slika 2: Kretanje bruto premije (Hrvatski ured za osiguranje, 2019. str 1.)

Bruto premija za 2020. godinu iznosi 5.663.347.322 kuna te ponovno kao i u 2019. godini najveći udio zauzima klasično životno osiguranje s premijom u iznosu od 1.161.991.038 kuna, a u ukupnoj bruto premiji sudjeluje sa oko 20,57 %. U odnosu na 2019. godinu prikazuje se pad za 14,27 %. Zaračunata premija životnih ili rentnih osiguranja iznosi 166.447.577 kuna, što također ukazuje pad od 33, 21 % u odnosu na prošlu godinu. Rentno osiguranje za 2020. godinu ostvaruje 7.541.986 kuna te rast od 31, 80 %. Neživotna osiguranja čine 75, 25 % ukupne premije te zaračunatu bruto premiju u visini 4.261.770318 kuna što ukazuje na rast od 3, 48 %.



Slika 3: Kretanje bruto premije (Hrvatski ured za osiguranje, 2020, str. 1)

Zaračunata bruto premija životnog osiguranja za lipanj 2021. godinu iznosi 1.587.632.453 kuna što ukazuje na rast od 13,27 posto u odnosu na isto razdoblje 2020. godine te u ukupnoj bruto premiji sudjeluju s 24, 78 %. Klasično životno osiguranje sudjeluje s 20,84 % u ukupnoj premiji te je zaračunata bruto premija u visini 1.335.578.772 kuna. Životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja ostvaruju rast od 10, 85 u odnosu na lipanj 2020. te ukupna premija iznosi 183.398.533 kuna. Neživotna osiguranja sudjeluju s 75, 22 % u ukupnoj premiji te iznos obračunate premije u lipnju iznosi 4.819.674.047 kuna. (Hrvatski ured za osiguranje, 2020).



Slika 4: Kretanje bruto premije (Hrvatski ured za osiguranje, 2021, str 1.)

5.4. Utjecaj pandemije COVID- 19

Pandemija COVID-19 uzdrmala je cjelokupno gospodarstvo te dovela do velikih promjena. Početkom 2020. godine kao i na ostatak svijeta, pandemija se proširila Republikom Hrvatskom i ostavila velike posljedice na sektor osiguranja zbog obveze osiguateljskih društava za preuzimanjem rizika te kao poslovnih subjekata općenito (Kočović, Rakonjac – Antić i Koprivica, 2020, str.10).

U Republici Hrvatskoj na kraju 2020. godine ukupno je sklopljeno 1 406 261 polica životnog osiguranja, također primjećuje se znatan rast u sklapanju dopunskog zdravstvenog osiguranja za čak 21, 6 % te broj dopunskih osiguranja za 15, 8 %. Osim navedenih povećala se i potražnja za osiguranjem od potresa za 30,9 % u odnosu na 2019. godinu. Prodaja životnih osiguranja u prva tri mjeseca 2021. godine doživjela je pad od 3, 26 % u odnosu na 2020. godinu, no prodaja zdravstvenog osiguranja povećala se za 31, 91%.

Brojni osiguravatelji odlučili su zaštiti svoje poslovanje, zaposlenike te distribucijske kanale nužne za obavljanje poslovanja. Iz tih razloga u svoje poslovanje uveli su rad od kuće prema preporukama Civilnog stožera i Vlade Republike Hrvatske, obavezno pridržavanje higijenskih mjera i dezinfekcije, zaposlenici su bili obvezni informirati korisnike i poslovne partnere o promjenama načina poslovanja uzrokovanih pandemijom, osim toga bili su primorani zajedničkim trudom nastaviti kontinuirano poslovanje te održati kapitalni status i postojeću likvidnost.

Primjer je Merkur osiguranje koje je napravilo statistiku i usporedbu svog poslovanja prije pandemije COVID- 19. Merkur osiguranje je u prva tri mjeseca 2020. godine kada je pandemija uzela maha, ostvarilo pad od 13,8 posto u usporedbi s prošlom godinom. Osim pada potrošnje i prodaje osiguranja, znatno se pale vrijednosti obveznica i investicijskih fondova.

Prema analizi navedeno osiguravajuće društvo očekuje povećanu potražnju za životnim osiguranjem u slučaju smrti te za odgovornost u preuzimanju rizika neživotnog osiguranja radi potresa koji su pogodili neke dijelove Republike Hrvatske, također rezultati ne ugrožavaju osiguravajuće društvo od neplaćanja obveza od druge ugovorne strane (Merkur osiguranje d.d., 2020).

6. Zaključak

Djelatnost osiguranja očituje se u pružanju zaštite zainteresiranim korisnicima te raspodjelu različitih ugroza na sve osiguranike ili korisnike i isplata naknada za nastalu štetu. Životno osiguranje odnosi se na osiguranje života osobe na određeno vremensko trajanje i događaj, najčešće iznad 10 godina. Osiguranje života pojedincu ulijeva određenu razinu financijske sigurnosti i zaštite. Osnovne vrste životnog osiguranja su mješovito osiguranje, rentno osiguranje te osiguranje u slučaju smrti, a od ostalih oblika razlikujemo tontine osiguranje, osiguranje u slučaju smrti s rastućom premijom, osiguranje s promjenjivim iznosom premije, doživotno osiguranje, osiguranje s fiksnom visinom premije itd.

Zaštita potrošača jedan je od najvažnijih pitanja kada se spominju individualni ulagači. Nositelji zaštite potrošača te odredba zakona koji je na snazi su Hrvatski Sabor, Vlada Republike Hrvatske, nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, poslovna udruženja, različite udruge za zaštitu potrošača, jedinice lokalne i javne vlasti.

Distribucija osiguranja primjenjuje sve poslove i radnje vezane za sklapanje ugovora o osiguranju, informiranje zainteresiranih strana, pružanje pomoći pri sklapanju ugovora o osiguranju i slično. Direktiva o distribuciji proizvoda životnog osiguranja stupila je na snagu 23. veljače 2016. godine te su njome prepisana i dogovorena sva pravila poslovanja osiguranja, njegova osnivanja te distribucije na području cijele Europske unije. Također, regulativa je unaprijedila digitalizaciju poslovanja i razvoj informacijskih rješenja .

Zakon o osiguranju i Zakon o obveznim osiguranjima u prometu s odgovarajućim zakonskim aktima najbitniji su u sektoru osiguranja. Najvažnije promjene koje je donijela regulativa biti će upisane u Zakon o osiguranju, a najveće promjene vidljive su kod odredba o educiranju distributera osiguranja te na području zaštite potrošača.

LITERATURA

Adrijašević, S. i Petranović, V. (1999) *Ekonomika osiguranja*. Zagreb: Alfa d.d.

Bijelić, M. (2002) *Osiguranje i reosiguranje*. Zagreb: Tectus

Bodie, Z., Kane, A. i Marcus, A.J. (2006) *Počela ulaganja, četvrto izdanje*. Zagreb: Mate d.o.o.

Ćurak, M., Jakovćević, D. (2007) *Osiguranje i rizici.* Zagreb: RRiF-plus

Ćurak, M., Kovač, D., Pepur, S. *Informiranost korisnika financijskih usluga i potražnja za životnim osiguranjem*. Preuzeto 20.06.2022. s https://bib.irb.hr/datoteka/1046481.Informiranost_i_potraznja_za_zivotnim_osiguranjem_Curak_Kovac_Pepur.pdf

Ćurković, M. (2019) *Nastanak i obuhvat regulatornih odredbi o distribuciji osiguranja.* Hrvatski časopis za OSIGURANJE, No. 1, str. 23-28, 30-35. Preuzeto 11.06.2022. s https://hrcak.srce.hr/file/325923

European Federation of Insurance Intermediaries. *Insurance distribution directive (IDD)*. Preuzeto 29.05.2022. s https://www.bipar.eu/en/home

European Insurance and Occupational Pensions Authority (2019) *Consumer trends report 2019.* Njemačka: EIOPA, str. 10-19. Preuzeto 20.06.2022. s https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/2019.6124-eiopa_consumer-trends-report.pdf

Gerathewohl, K. (1976) *Ruckversicherung Grundlagen und Praxis, Band I*. Karlsruhe: Verlag

Giarini, O. (2001) *Perche le assicurazioni sono al centro dell'economia contemporanea?*. Assicurazioni, Generali ed., Milano, god. LXIX, br.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga [HANFA] (bez dat.) *Tržište osiguranja*. Zagreb: Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. Preuzeto 30.04.2022. s https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (2018). *IDD direktiva i novi Zakon o osiguranju donijet će značajne promjene u sektoru osiguranja*. Zagreb: Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. Preuzeto 03.05.2022. s https://www.hanfa.hr/vijesti/idd-direktiva-i-novi-zakon-o-osiguranju-donijet-%C4%87e-zna%C4%8Dajne-promjene-u-sektoru-osiguranja/

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (2015). *Financijska pismenost.* Zagreb: Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. Preuzeto 05.05.2022.. s https://www.hanfa.hr/edukacija-i-potro%C5%A1a%C4%8Di/financijska-pismenost/

Hrvatska narodna banka, 2020. *Istraživanje OECD-a: porasla razina financijske pismenosti u Hrvatskoj.* Preuzeto 21.06.2022. s https://www.hnb.hr/-/istrazivanje-oecd-a-porasla-razina-financijske-pismenosti-u-hrvatskoj .

Hrvatska enciklopedija, (bez dat). *Osiguranje* (online). Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Preuzeto 25.04.2022. s https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=45672 .

Hrvatski ured za osiguranje. (2020). *Publikacije i statistika*. Zagreb: HUO. Preuzeto 25.06.2022. s http://www.huo.hr/hrv/publikacije-i-statistika/4/ .

Koković, J., Rakonjec- Antić, T. i Koprivica, M., 2020.. *Rizik pandemije*. Europska revija za pravo osiguranja

Krišto, J. (2019) *Karakteristike i značaj institucionalnih investitora,* str. 19-24. Zagreb: Ekonomski fakultet

Krišto, J. (2009) *Konkurentnost proizvoda životnog osiguranja.* Osiguranje: hrvatski časopis za teoriju i praksu osiguranja, broj 11, 40-49. Preuzeto 30.04.2022. s https://www.bib.irb.hr/480791

Keglević, A. (2013) *Zaštita osiguranika pojedinca kod ugovora o osiguranju.* Zbornik pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, Vol. 34 No. 1, str. 211-213. Preuzeto 01.06.2022. s https://hrcak.srce.hr/file/171925

Matić, I. (2019) *Mogućnost digitalizacije poslovanja prema novim odredbama distribucije osiguranja.* Hrvatski časopis za OSIGURANJE, No. 1. Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=325929

Matijević, B. (2010) *Osiguranje, management-ekonomija-pravo*. Naklada d.o.o., Zadar

Merkur osiguranje d.d. *Osvrt na situaciju vezanu uz koronavirus/COVID-19* (online). Zagreb: Merkur osiguranje d.d. Dostupno na: https://www.merkur.hr/documents/221703/303932/Osvrt+na+situaciju+vezanu+uz+onavirus+krišto-+COVID-19.pdf/a56087f5-1a46-2ed1-13ab-66a22b222b09?t=1589542509069

Miletić, V. (1992) *Hrvatsko osiguranje na pragu Europe*. Osiguranje i privreda br. 6/94.

Narodne novine (2020) *Zakon o osiguranju.* Zagreb: Narodne novine d.d., 30/15, 112/18, 63/20. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_12_151_2920.html

Narodne novine (2019) *Zakon o zaštiti potrošača*. Zagreb: Narodne novine d.d., 41/14, 110/15, 14/19. Preuzeto 30.04.2022. s https://www.zakon.hr/z/193/Zakon-o-za%C5%A1titi-potro%C5%A1a%C4%8Da

Narodne novine (2005). *Zakon o osiguranju.* Zagreb: Narodne novine d.d., 01-081-05-3652/2, čl. 6, čl. 16, čl.17. Preuzeto 30.04.2022. s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_12_151_2920.html

OECD (2005) *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness. Preuzeto 05.06.2022. s* https://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf .

Pavić, D. (2009) *Ugovorno pravo osiguranja*. Zagreb: Tectus

Reilly, F.K., Brown, K.C. (2002) *Investment Analysis and Portfolio Management*. South-Western College Pub

Službeni list Europske unije (2016) *Direktiva (EU) 2016/97 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja.* EU: Službeni list Europske unije. Preuzeto 25.05.2022. s https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L0097&from=en

Stefanovski, B. (2019) *Modeli distribucije osiguranja uz primjenu smjernica EU.* Završni rad. Karlovac: Veleučilište u Karlovcu, str. 29-40. Preuzeto 10.06.2022. s https://repozitorij.vuka.hr/islandora/object/vuka%3A1209/datastream/PDF/view

Stojanović, A., Pavković, A. i Krišto, J. (2014) *Upravljanje institucionalnim investitorima*. Zagreb: Sveučilšte u Zagrebu, Ekonomski fakultet

Vaughan, E. i Vaughan T. (2000) *Osnove osiguranja- upravljanje rizicima*. Zagreb: Mate d.o.o.

LITERATURA SLIKA

Hrvatska narodna banka, 2020. *Istraživanje OECD-a: porasla razina financijske pismenosti u Hrvatskoj.* Preuzeto 21.06.2022. s https://www.hnb.hr/-/istrazivanje-oecd-a-porasla-razina-financijske-pismenosti-u-hrvatskoj .

Hrvatski ured za osiguranje. (2021). *Publikacije i statistika*. Zagreb: HUO. Preuzeto 25.06.2022. s https://huo.hr/upload_data/site_files/objava_stat_trziste-osiguranja-za-lipanj-2021.pdf

Hrvatski ured za osiguranje. (2021). *Publikacije i statistika*. Zagreb: HUO. Preuzeto 25.06.2022. s https://huo.hr/upload_data/site_files/objava_stat_tr-i-te-osiguranja-za-lipanj-2020-1-.pdf

Hrvatski ured za osiguranje. (2020). *Publikacije i statistika*. Zagreb: HUO. Preuzeto 25.06.2022. s https://huo.hr/upload_data/site_files/objava_stat_tr-i-te-osiguranja-za-lipanj-20191.pdf

POPIS SLIKA

Slika 1: Financijska pismenost u Hrvatskoj - izraženo u postocima („HNB”, 2020).....20

Slika 2: Kretanje bruto premije (Hrvatski ured za osiguranje, 2019. str 1.) 22

Slika 3: Kretanje bruto premije (Hrvatski ured za osiguranje, 2020, str. 1) 23

Slika 4: Kretanje bruto premije (Hrvatski ured za osiguranje, 2021, str 1.) 23