

Ksenija Klasić*

UDK 368.013
Izvorni znanstveni rad

UTJECAJ PSIHOLOGIJE POJEDINCA NA IZBOR VRSTA OSIGURANJA

Tržište osiguranja u Hrvatskoj u posljednjih desetak godina doživljava značajne promjene: povećan je broj osiguravajućih društava, od kojih je velik broj u stranom vlasništvu, povećan je ukupan portfelj osiguranja, posebno životnih, uvedene su nove vrste osiguranja prilagođene potrebama pojedinaca – fizičkih osoba. U radu se razmatraju stanje na tržištu osiguranja u Hrvatskoj, i značajke po kojima se struktura osiguranja razlikuje od strukture u EU. Stoga je provedeno istraživanje o tome kako se način razmišljanja pojedinca odražava na distribuciju vrsta osiguranja na hrvatskome tržištu, posebno u sklopu promjena zakonske regulative u mirovinskom i zdravstvenom sustavu i procjenjuje se smjer razvijanja te djelatnosti.

Uvod

Svaki pojedinac i njegova materijalna dobra neprekidno su izloženi raznim opasnostima koje često nije moguće spriječiti; preventivne mjere mogu djelomično ublažiti štetne posljedice određenih opasnosti, ali je stvarna i potpuna zaštita uglavnom neostvariva. Stoga je organiziran oblik međusobna ispomaganja prikupljanjem sredstava za štetu koja bi tek mogla nastati prerastao u jednu od značajnih djelatnosti koja, osim pružanja zaštite svojim članovima, utječe na razvitak cjelokupnoga gospodarstva.

* K. Klasić, dr. sc., profesor visoke škole, vanjski suradnik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu. Rad primljen u uredništvo: 28. 5. 2003.

Osiguranje¹ je metoda transfera rizika s osiguranika na osiguravatelja, koji prihvaća naknaditi slučajne štete onima kod kojih su nastale i raspodijeliti ih na sve članove rizične zajednice na načelima uzajamnosti i solidarnosti. U tu se svrhu osnivaju osiguravajuća društva koja obavljaju poslove sklapanja i ispunjavanja ugovora o osiguranju imovine i osoba i ugovora o reosiguranju, poslove u provedbi mjera za sprečavanje i smanjenje rizika koji ugrožavaju osiguranu imovinu i osobe, jednako kao i mjera za sprečavanje i smanjenje šteta, te druge poslove osiguranja (posredovanje u ugovaranju osiguranja, zastupanje u osiguranju, snimanje rizika, snimanje i procjenu šteta, prodaju ostataka osiguranih uništenih stvari, pružanje pravne pomoći i drugih intelektualnih i tehničkih usluga u vezi s poslovima osiguranja što ih obavljaju pravne i fizičke osobe za društvo za osiguranje ili za osiguranika na osnovi ugovora).² Pritom društvo za osiguranje mora trajno raspolagati jamstvenim kapitalom dovoljnim da se njime jamči stalno ispunjenje obveza društva iz ugovora o osiguranju.

Čimbenike koji utječu na rezultat poslovanja u osiguravateljskoj djelatnosti prikladno je prikazati formulom uspješnosti.³

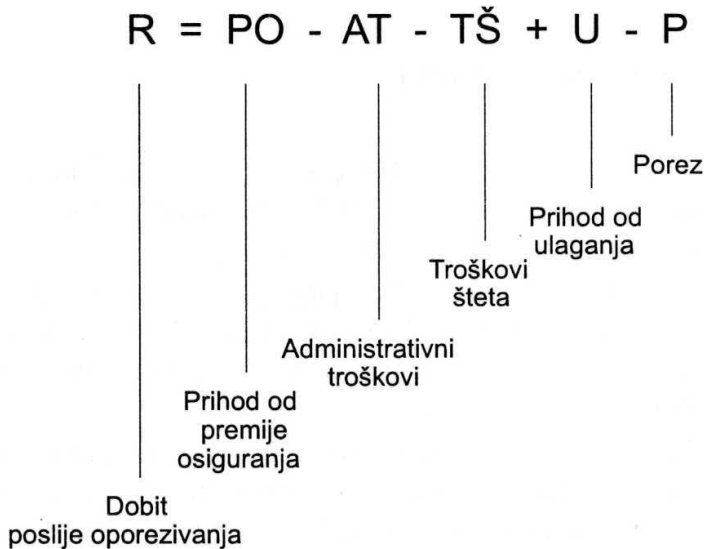
¹ Andrijašević, S. - Petranović, V: *Ekonomika osiguranja*, Alfa, Zagreb 1999., str. 23.

² Prema Zakonu o osiguranju (NN46./97.), čl. 2. i 3.

³ Leesemann, K: *Cost Improvements - How CSC adresss this target in insurance business*, IBM konferencija za osiguravatelje, Zagreb, travanj 2001.

Slika 1.

FORMULA USPJEŠNOSTI OSIGURAVATELJA



Da bi ostvarilo što bolji poslovni rezultat, osiguravajuće društvo mora povećati prihod od premije osiguranja, smanjiti administrativne troškove i troškove šteta i povećati prihode od ulaganja. Porezne obveze određuje država i osiguravatelj ih je obvezan redovito plaćati.

Glavna zadaća osiguravajućih društava jest uredno podmirenje obveza iz osiguranja, odnosno isplata šteta svojim osiguranicima i jamstvo da će im osigurani rizici biti isplaćeni ako se i kada dogode, na osnovi uplaćenih premija osiguranja za pokriće tih rizika. Pritom je zadaća osiguravajućih društava i vlastito poslovanje voditi na način koji im jamči likvidnost na kratak rok u svakom trenutku, a što osobito utječe na povjerenje osiguranika i na njihovu psihologiju kada se odlučuju na sklapanje police određene vrste osiguranja. Štoviše, vjera pojedinca da će osiguravatelj biti sposoban isplatiti ugovorenu svotu osiguranja presudna je pri izboru osiguravajućega društva s kojim pojedinac sklapa policu životnog osiguranja na rok od deset i više godina.

Osiguravatelji mogu prihod od premije osiguranja povećati samo ako neprekidno unapređuju prodajnu mrežu, razvijaju jaku podršku prodajnoj mreži, istodobno se koriste različitim kanalima prodaje uz modernu komunikacijsku tehnologiju, prodaju atraktivne i kvalitetne proizvode prihvatljive cijene, te neprekidno unapređuju odnose s klijentima.

U ovome se radu razmatra utjecaj načina razmišljanja pojedinaca – fizičkih osoba koje kao ugovaratelji⁴ i osiguranici⁵ utječu na izbor vrsta osiguranja koje osiguravatelji nude, s naglaskom na tržište osiguranja u Hrvatskoj.

Značajke osiguranja u Hrvatskoj

Djelatnost osiguranja u Republici Hrvatskoj regulirana je Zakonom o obveznim odnosima, Zakonom o osiguranju (NN 46/97 – pročišćeni tekst, 116/99 i 11/02), te Zakonom o posredovanju i zastupanju u osiguranju.

Njima se uređuju uvjeti i način obavljanja poslova u društvima koja se bave osiguranjem imovine i osoba, jednako kao i nadzor nad njihovim poslovanjem, uvjeti i način obavljanja poslova posredovanja i zastupanja u osiguranju ili reosiguranju, te nadzor nad obavljanjem tih poslova.

Osiguravajuća društva koja posluju na području Hrvatske obvezna su redovito dostavljati statističke podatke Direkciji za nadzor društava za osiguranje Republike Hrvatske, uključivši podatke o zaračunatoj bruto premiji osiguranja. Direkcija za nadzor ovlaštena je za nadzor poslovanja osiguravatelja i za davanje odobrenja za početak njihova rada, ali i za oduzimanje dozvola za rad kada ocijeni da je to potrebno.

Broj osiguravajućih društava u Hrvatskoj naglo je rastao u razdoblju 1991-1999, pa se stabilizirao do godine 2002.

⁴ Sudionici u osiguranju koji ugovaraju osiguranje, zajedno s osiguravateljem potpisuju ugovor o osiguranju i preuzimaju obvezu plaćanja premije.

⁵ Sudionici u osiguranju, kojima osiguravajuće društvo isplaćuje naknadu za štetu; mogu, ali ne moraju biti ugovaratelji osiguranja.

Tablica 1.

BROJ OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA U HRVATSKOJ

Godina	Broj osiguravajućih društava
1991.	8
1995.	15
1997.	20
1999.	26
2000.	28
2001.	25
2002.	25

Izvor: Osiguravajuća društva u Republici Hrvatskoj, HGK/ Sektor za bankarstvo i druge financijske institucije, 2002.

Udio pojedinih osiguravajućih društava pritom se mijenjao tako da se udio najvećega, Croatia osiguranja d.d, neprekidno smanjivao, jer su njegov portfelj⁶ osiguranja postupno preuzimala druga društva za osiguranje, usporedno s razvitkom vlastita portfelja.

Prema podacima Hrvatskog ureda za osiguranje, udio Croatie godine 1996. bio je 71,39 %, a godine 2001. bio je 49,68%.

Zaračunata bruto premija svih društava za osiguranje prikazana je na Tablici 2.

⁶ Portfelj osiguranja čini ukupno stanje svih ugovora o osiguranju ili reosiguranju u visini preuzetih obveza i/ili premija, odnosno broj osiguranja s ukupnim iznosom premija osiguranja. Ukupan portfelj osiguranja dijeli se na portfelje pojedinih skupina ili vrsta osiguranja.

Tablica 2.

ZARAČUNATA BRUTO PREMIJA OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA

Godina	Ukupno	Životna osiguranja		Neživotna osiguranja	
		Premija kn	Udio %	Premija kn	Udio %
1996.	3.096.180.000 ⁷	257.339.000	8,31	2.838.841.000	91,69
1997.	3.502.468.000 ⁸	406.498.000	11,61	3.095.970.000	88,39
1998.	4.071.631.811	590.192.900 ⁹	14,5	3.481.438.911 ¹⁰	85,5
1999.	4.334.416.382	684.792.517	15,8	3.649.623.865	84,2
2000.	4.530.616.897	759.178.440	16,76	3.771.438.457	83,24
2001.	5.098.697.022	925.179.368	18,15	4.173.517.655	81,85

Izvori: Društva za osiguranje i reosiguranje u Republici Hrvatskoj, Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, 1997., 1999., 2000., 2001., 2002.;

Djelatnost osiguranja i reosiguranja u 1997. godini, Direkcija za nadzor društava za osiguranje, Zagreb, 1998., str. 8.

Direkcija za nadzor društava za osiguranje Republike Hrvatske donijela je krajem 1997. godine Računovodstveni standard društava za osiguranje kojim su određeni pojmovi zaračunate bruto premije u životnim i neživotnim osiguranjima. Taj se standard počeo primjenjivati 1. siječnja 1998. godine, pa stoga podaci iz razdoblja od godine 1996. do 1998. i od godine 1998. do danas nisu u potpunosti usporedivi.

Prikaz odnosa zaračunate bruto premije životnih i neživotnih osiguranja, te ukupne premije po godinama dan je sljedećim grafikonom:

⁷ Zaračunata bruto premija jest fakturirana premija.

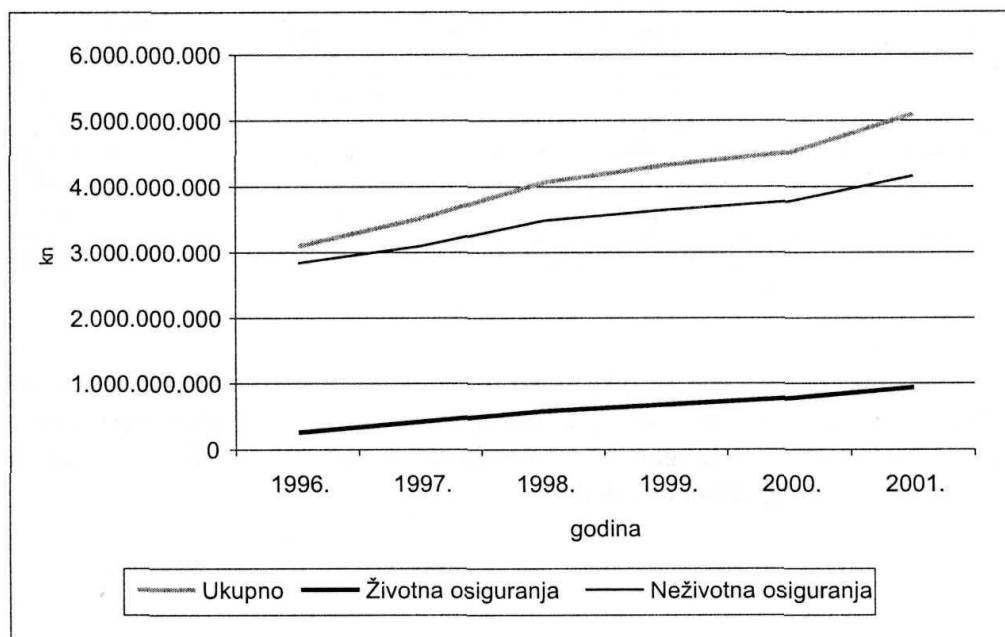
⁸ Kao prethodna bilješka

⁹ "Zaračunate bruto premije životnih osiguranja uključuju sve iznose premija koji su naplaćeni do kraja obračunskog razdoblja, bez obzira odnose li se ti iznosi u cijelosti ili djelomično na kasnije obračunsko razdoblje ili razdoblja". Računovodstveni standard društava za osiguranje, Direkcija za nadzor društava za osiguranje Republike Hrvatske, Zagreb 1997., str. 16.

¹⁰ "Zaračunata bruto premija neživotnih osiguranja uključuje sve iznose premija koje su ugovorene (policirane) u tekućem obračunskom razdoblju za razdoblje najduže do godinu dana, bez obzira odnose li se ti iznosi u cijelosti ili djelomično na kasnije obračunsko razdoblje." Isto, str. 16.

Slika 2.

GRAFIČKI PRIKAZ PREMIJE ŽIVOTNIH I NEŽIVOTNIH OSIGURANJA I UKUPNO PO GODINAMA



Udio premije osiguranja životnih osiguranja u BDP Hrvatske neprekidno raste, dok udio premije neživotnih osiguranja u BDP oscilira.¹¹ Te su oscilacije jedan od pokazatelja da je hrvatsko gospodarstvo u krizi. Budući da se mijenja omjer životnih i neživotnih osiguranja u ukupnom portfelju osiguravatelja, udio premije osiguranja u BDP počinje brže rasti i sustizati udio premije osiguranja u BDP zabilježen 1999., kada je bio najviši.

¹¹ Prema: Osiguravajuća društva u Republici Hrvatskoj, HGK/ Sektor za bankarstvo i druge financijske institucije, Zagreb 2002.

Tablica 3.

UDIO PREMIJE OSIGURANJA U BDP

Godina	Ukupno	Životna osiguranja	Neživotna osiguranja
1997.	2,83	0,33	2,5
1998.	2,96	0,43	2,53
1999.	3,04	0,48	2,56
2000.	2,88	0,48	2,39
2001.	3,02	0,55	2,47

Izvor: Osiguravajuća društva u Republici Hrvatskoj, HGK/ Sektor za bankarstvo i druge financijske institucije, 2002.

Statistički podaci koji se odnose na distribuciju osiguranja u Hrvatskoj od godine 1998. prate se po skupinama osiguranja (Tablica 4). Točne usporedbe s prethodnim razdobljem moguće su samo na nižim razinama podjele osiguranja (vrsta osiguranja, pojedinih cjenika).

Tablica 4.

DISTRIBUCIJA ZARAČUNATE BRUTO PREMIJE OSIGURANJA PO SKUPINAMA OSIGURANJA

	1996. ¹²		1997. ¹³		1998.		1999.		2000.		2001.	
	Premija kn	Udio %	Premija kn	Udio %	Premija kn	Udio %	Premija kn	Udio %	Premija kn	Udio %	Premija kn	Udio %
1. Osiguranje od nezgode	212.592.000	6,87	246.890.000	7,05	281.719.291	6,9	312.306.266	7,2	331.048.082	7,31	362.985.503	7,12
2. Zdravstveno osiguranje	190.498.000	6,15	239.451.000	6,84	273.399.876	6,7	289.424.579	6,7	285.323.436	6,30	324.618.803	6,37
3. Osiguranje cestovnih vozila -kasko					320.381.840	7,9	386.382.387	8,9	466.044.984	10,29	574.136.022	11,26
4. Osiguranje tračnih vozila -kasko	222.296.000	7,18	248.331.000	7,09	1.137.309	0,0	842.331	0,0	1.296.467	0,03	1.213.440	0,02
5. Osiguranje zračnih letjelica -kasko	272.390.000 ¹⁴	8,79	294.255.000 ¹⁵	8,40	23.669.909	0,6	27.191.550	0,6	28.759.600	0,63	38.323.188	0,75

¹² Podaci nisu u potpunosti usporedivi

¹³ Podaci nisu u potpunosti usporedivi

¹⁴ Uključena su sva osiguranja "transporta i kredita", koja su se od godine 1998. razvrstala na skupine 5,6,7,11,12, djelomično 13,14,15, djelomično 16 i djelomično 18. Stoga podaci evidentirani na ovoj razini nisu u potpunosti usporedivi.

¹⁵ Kao prethodna bilješka.

6.	Osiguranje pomorskoga, riječnog i jezerskoga kaska				123.994.750	3,0	117.962.816	2,7	103.381.772	2,28	121.166.688	2,38
7.	Osiguranje robe u prijevozu				50.663.178	1,2	51.605.836	1,2	58.003.130	1,28	63.301.250	1,24
8.	Osiguranje imovine od požara i nekih drugih opasnosti				350.286.462	8,6	376.728.900	8,7	356.164.613	7,86	370.370.532	7,26
				742.670.000	451.083.383	11,1	431.107.305	9,9	430.274.645	9,50	445.132.246	8,73
9.	Ostala osiguranja imovine											
10.	Osiguranje od automobilske odgovornosti				1.465.080.378	36	1.485.754.942	34,3	1.542.303.956	34,04	1.668.448.745	32,72
11.	Osiguranje od odgovornosti u zračnom prometu				456.653	0,0	452.744	0,0	401.817	0,01	734.257	0,01
12.	Osiguranje od odgovornosti broдача				30.461.139	0,7	37.508.887	0,9	29.791.734	0,66	29.312.360	0,57
13.	Ostala osiguranja od odgovornosti				77.188.063	1,9	99.628.823	2,3	92.646.571	2,04	107.631.072	2,11
14.	Osiguranje potraživanja (kredita)				26.032.172	0,6	24.430.542	0,6	31.362.806	0,69	48.809.524	0,96
15.	Osiguranje jamstva				255.918	0,0	610.145	0,0	617.171	0,01	1.019.900	0,02
16.	Osiguranje različitih financijskih gubitaka				5.340.229	0,1	7.068.303	0,2	12.868.062	0,28	14.971.693	0,29
17.	Osiguranje pravne zaštite ¹⁶				0	0	0	0	0	0	0	0
18.	Osiguranje turističkih usluga				288.360	0,0	768.196	0,0	1.149.611	0,03	1.342.433	0,03

¹⁶ Na području Hrvatske niti jedno osiguravajuće društvo ne prodaje Osiguranje pravne zaštite.

Životna osiguranja prate se odvojeno od neživotnih, pa stoga skupina 19. nije prikazana u istoj tablici.

Iz navedenih je podataka moguće zaključiti sljedeće:

1. U strukturi portfelja osiguravajućih društava dominira osiguranje od automobilske odgovornosti (skupina 10). Udio te skupine osiguranja u ukupnom portfelju osiguranja neprekidno se smanjuje (sa 38,71% u 1996. na 32,72% u godini 2001.) iako zaračunata bruto premija raste¹⁷ (od 1.198.395.000 kn u 1996. do 1.668.448.745 kn u godini 2001., što je porast za gotovo 40 % (indeks rasta 2001./1996. iznosi 139,2). Glavni razlog dominaciji te vrste osiguranja jest činjenica da je osiguranje od automobilske odgovornosti obvezno osiguranje.

Iz Tablice 5. vidi se da broj registriranih cestovnih vozila raste, pri čemu se približno 80% novoregistriranih vozila odnosi na osobne automobile. Za svako registrirano vozilo obveza je vlasnika, odnosno korisnika uplata premije osiguranja od automobilske odgovornosti, tako da premija osiguranja ove skupine osiguranja neprekidno raste.

Tablica 5.

REGISTRIRANA CESTOVNA VOZILA NA MOTORNI POGON U HRVATSKOJ

Godina	Ukupno registriranih cestovnih vozila na motorni pogon			Prvi put registrirana vozila na motorni pogon	
	Ukupno	Osobni automobili		Ukupno	Osobni automobili
		Ukupno	Privatno vlasništvo		
1996.	1.008.878	835.714	798.208	99.744	73.584
1997.	1.142.201	932.278	891.073	141.693	109.144
1998.	1.241.522	1.000.052	952.960	114.789	85.893
1999.	1.323.653	1.063.546	1.012.183	111.023	89.665
2000.	1.401.010	1.124.825	1.067.042	103.604	92.360
2001.	1.494.745	1.195.450	1.127.326	135.914	108.633

Izvor: Državni zavod za statistiku RH - Statistički ljetopis 2002., tablice 20.8 i 20.9, podaci preuzeti od MUP RH.

¹⁷ Na rast premije osiguranja utječe i porez uveden Zakonom o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti (NN 107/01) u iznosu od 15%, jednako kao i Zakon o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti i premije osiguranja kaska cestovnih vozila (NN 150/02) u iznosu od 10%. Efekti tih zakona odrazit će se na premije 2001. i godina poslije, jer osiguravatelji obvezu plaćanja poreza prebacuju na osiguranike, povećavajući premiju osiguranja.

Porast broja ukupno registriranih cestovnih vozila u 2001. u odnosu na godinu 2000. iznosi 93.735, a zaračunate bruto premije osiguranja od automobilske odgovornosti 126.144.789, što znači da je prosječna premija te vrste osiguranja u godini 2001. iznosila 1346 kn za sve vrste cestovnih vozila na motorni pogon.

2. Udio osiguranja automobilske kaska neprekidno raste, posebno od godine 1998. Indeks rasta 2001./1996. iznosi 258,8, pri čemu je za godinu 2001. zbrojen iznos premije skupine 3 i skupine 4 zbog usporedivosti podataka s podacima iz godine 1996. Udio tih osiguranja u ukupnom portfelju povećan je u tome razdoblju od 7,18 % na 11,26%, s tendencijom daljeg rasta. Razlog je tomu kupovanje automobila na kredit ili leasing, pri čemu davatelji kredita zahtijevaju kasko osiguranje automobila zbog naknade potencijalne totalne štete.¹⁸

Porast broja novoregistriranih vozila prikazan u Tablici 5. utječe na rast premije automobilske kaska, posebno zbog obvezujućih klauzula u ugovorima o kreditu ili leasingu o obvezi korisnika da sklopi policu kasko osiguranja za kupljeno vozilo. U posljednje vrijeme, zbog poticanja prodaje automobila (na kredit ili na leasing) dileri sklapaju osiguranje automobilske kaska u prvoj godini korištenja vozila, a u sljedećim godinama ta obveza prelazi na vlasnika ili na korisnika vozila.

3. Uočava se rast premije u skupini 01 - Osiguranje od nezgode (od 212.592.000 kn godine 1996. do 362.985.503 kn u godini 2001., što je porast 70,7 %) iako se udio u cijelom portfelju osiguranja nije značajno mijenjao.

4. Kod premije zdravstvenog osiguranja (skupina 02) uočavaju se fluktuacije koje su posljedica najave promjena zakonske regulative u području obveznih zdravstvenih osiguranja¹⁹ (osiguravatelji više ne smiju sklapati police obveznog osiguranja naknade troškova za slučaj ozljede na radu i profesionalne bolesti). Budući da je Zakonom o zdravstvenom osiguranju osiguravateljima zabranjeno prodavati police dopunskog zdravstvenog osiguranja do godine 2004., značajniji rast tih vrsta osiguranja valja očekivati tek tada. Unatoč tome, indeks rasta 2001./1996. iznosi 170.

¹⁸ Police osiguranja automobilske kaska sklapaju se tako da leasing kompanija ili banka (ili bilo koji drugi davatelj kredita) ima status osiguranika, odnosno korisnika, pa stoga ima pravo na naknadu štete od strane osiguravatelja.

¹⁹ Zakonom o zdravstvenom osiguranju (NN 75/93 i NN 1/97) određeno je da naknada troškova za ozljede na radu i profesionalna oboljenja zaposlenih pada na teret poslodavaca. Oni se stoga moraju osigurati kod osiguravajućega društva (čl. 51. Zakona) prema zajedničkim uvjetima osiguranja za Republiku Hrvatsku, pri čemu svaki osiguravatelj može različito stupnjevati pojedine kategorije rizika i formirati vlastiti cjenik premija osiguranja. Zakonom o zdravstvenom osiguranju (NN 94/01) s početkom primjene 1. siječnja 2002. godine ta vrsta osiguranja ponovno je u nadležnosti Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO), a osiguravatelji ga više ne smiju prodavati. Tim je postupkom premijsko osiguranje (osiguranje kod kojeg premija ovisi o veličini rizika kojima je osiguranik izložen) postalo socijalno osiguranje (osiguranje u kojemu se sredstva prikupljaju na osnovi visine primanja osiguranika i nemaju obilježja premije, jer se ne utvrđuje veličina rizika).

5. Uočava se pad udjela osiguranja imovine od požara i nekih drugih opasnosti (skupina 8) i ostalih osiguranja imovine (skupina 9) u ukupnom portfelju osiguranja. Iako podaci nisu u potpunosti usporedivi, pad sa 23,99% udjela u godini 1996. na 15,99% za te je dvije skupine osiguranja značajan. Pritom indeks rasta 2001./1996. premije osiguranja iznosi samo 109,8. Razlog su teška gospodarska situacija u Hrvatskoj i smanjenje industrijske proizvodnje, jednako kao i to što osiguranja od požara i nekih drugih opasnosti nisu obvezna.

6. Udio svih osiguranja transporta i kredita zajedno u ukupnoj premiji neprekidno se smanjuje (od 8,79% u godini 1996. do približno 7,25% u 2001.). Pritom njihova ukupna zaračunata bruto premija raste (od 272.390.000 kn u godini 1996. do približno 302.676.167 kn u 2001.) s indeksom rasta 2001./1996. koji iznosi 111,12.²⁰

Zanimljivo je promotriti pojedine skupine transportnih osiguranja u razdoblju između godina 1998–2001.

Dok premija skupine 5, odnosno Osiguranja zračnih letjelica - kasko raste s indeksom 2001./1998. od 161,9, premija skupine 6, odnosno Osiguranja pomorskoga, riječnoga i jezerskoga kaska smanjuje se (indeks 2001./1998. iznosi 97,7). Sukladno s time, unatoč rastu u godini 1999., smanjuje se i premija skupine 12, odnosno Osiguranja od odgovornosti brodarara (indeks 2001./1998. iznosi 96,2), a premija skupine 11, odnosno Osiguranja od odgovornosti u zračnom prometu raste s indeksom 2001./1998. od 160,8.

Osiguranje robe u prijevozu raste s indeksom 2001./1998. od 124,9, pri čemu se udio te skupine osiguranja u ukupnom portfelju ne mijenja i kreće se oko 1,2 %.

Premija Osiguranja potraživanja (kredita) raste s indeksom 2001./1998. od 187,5, čime se povećava udio te skupine osiguranja u ukupnoj premiji sa 0,6% na 0,96 %.

7. Udio osiguranja od odgovornosti neprekidno raste. Prema dostupnim podacima za skupinu 13, indeks rasta 2001./1998. iznosi 139,44, a udio tih osiguranja u ukupnom portfelju povećao se sa 1,9% na 2,11%. Razlog je uvođenje niza obveznih osiguranja od odgovornosti iz obavljanja pojedinih djelatnosti.²¹

8. Životna osiguranja u Hrvatskoj pokazuju značajan porast unatoč inflaciji i padu životnog standarda stanovništva. U ukupnoj zaračunatoj bruto premiji osi-

²⁰ Podaci nisu u potpunosti usporedivi.

²¹ Za vrste osiguranja od odgovornosti iz obavljanja djelatnosti koje su obavezne prema drugim zakonima, a ne prema Zakonu o osiguranju, Hrvatski ured za osiguranje organizira izradu zajedničkih uvjeta osiguranja kojih se moraju pridržavati sva osiguravajuća društva koja prodaju te vrste osiguranja na području Hrvatske. Pritom svaki osiguravatelj može izraditi vlastiti cjenik premija, odnosno tarifa, tako da unatoč jednakim uvjetima osiguranja visina premije, odnosno cijena osiguranja može biti značajno različita.

guranja udio životnih osiguranja povećao se od 8,31% u godini 1996. na 18,15% u 2001., s tendencijom daljeg rasta.²² Indeks rasta 2001./1996. premije životnih osiguranja iznosi 359,52. Razlog je strah od budućnosti, od premalih mirovina nedovoljnih za život u trećoj starosnoj dobi i posebno bojazan od nedostatne zdravstvene zaštite koju građani samostalno više neće moći plaćati. Pritom životna osiguranja ne pripadaju kategoriji obveznih osiguranja.

Dakle, ovdje se ponajbolje može uočiti koliko psihologija pojedinca utječe na povećani interes za životnim osiguranjima, posebno kada tome pridonosi realnost svakodnevnog okruženja.

Usporedba strukture osiguranja u Hrvatskoj sa zemljama EU

Iz podataka o distribuciji zaračunate bruto premije osiguranja u godini 1999. u EU (bez Grčke) proizlazi struktura premije osiguranja u EU koja se značajno razlikuje u odnosu na strukturu premije u Hrvatskoj.

Tablica 6.

DISTRIBUCIJA ZARAČUNATE BRUTO PREMIJE OSIGURANJA U EU U GODINI 1999.

	1999. (u Mio Euro)	Udio u ukupnom portfelju (u %)	Udio u portfelju neživo- tnih osiguranja (u %)
Životna osiguranja	329.124	59,7	-
Osiguranje od nezgode i zdravstveno osiguranje	58.148	10,5	26,1
Osiguranje motornih vozila	78.267	14,2	35,2
Osiguranje pomorstva, avija- cije i transporta	5.561	1,0	2,5
Osiguranje od požara i ostala osiguranja imovine	41.622	7,5	18,7
Osiguranje od opće odgo- vornosti	18.209	3,3	8,1
Kreditna osiguranja i osigu- ranje jamstva	3.483	0,6	1,6

²² Tome pridonosi i uvođenje poreznih olakšica na premiju životnih osiguranja do iznosa od 12.000 kn na godinu.

Osiguranje pomoći, pravnih troškova i različitih financijskih gubitaka	9.394	1,7	4,2
Ostala neživotna osiguranja	7.894	1,4	3,5

Izvor: Sneijers, P: "Total premiums written by EU insurance enterprises in 1999 up by nearly 50% compared to 1995", Statistics in focus, Insurance Services Statistics, Theme 4 – 28/2001., Eurostat

Prema podacima Eurostata²³ životna su osiguranja u ukupnom portfelju osiguranja EU u godini 2000. (bez Belgije, Grčke i Irske) imala udio od približno 62%, dok je godine 1996. iznosio 56%.

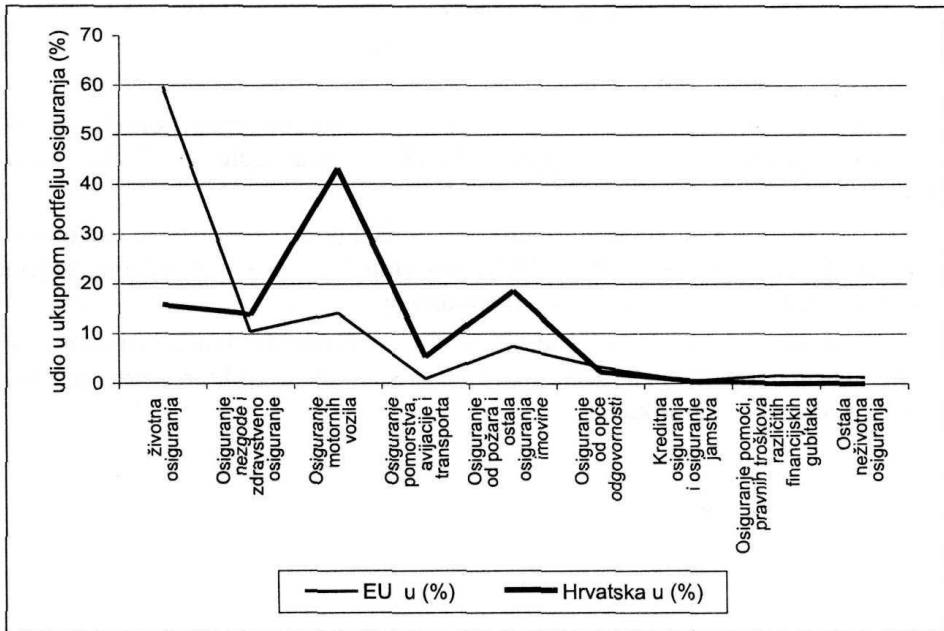
Očito je da je rast udjela životnih osiguranja u portfelju hrvatskih osiguravatelja od 15,18% u godini 1999. na 18,1% u godini 2001. pokazatelj daljeg smjera razvitka osiguravateljske djelatnosti u Hrvatskoj.

Usporedni prikaz udjela pojedinih promatranih grupa osiguranja u ukupnom portfelju osiguranja EU i Hrvatske značajno se razlikuje u strukturi portfelja, kako se vidi iz sljedećega grafikona:

²³ Sneijers, P: "Insurance enterprises are still major actors in the financial markets", Statistics in focus, Insurance Services Statistics, Theme 4 – 43/2002., Eurostat

Slika 3.

PRIKAZ UDJELA VRSTA OSIGURANJA U UKUPNOM PORTFELJU
OSIGURANJA EU I HRVATSKE U GODINI 1999.



Ključna razlika odnosi se na udio životnih osiguranja u ukupnom portfelju koji je znatan u EU, a mali u Hrvatskoj. Osiguranje motornih vozila u Hrvatskoj ima znatno veći udio nego u EU, jednako kao i požarna i ostala imovinska osiguranja.

No, promatra li se struktura samo neživotnih osiguranja, može se uočiti da osiguranje motornih vozila čini približno 35 % portfelja svih neživotnih osiguranja. Isti izvor navodi da je udio osiguranja motornih vozila u portfelju neživotnih osiguranja u Nizozemskoj 22,3% a u Italiji čak 60,4%. Primijeni li se isti način izračuna na portfelj u Hrvatskoj u godini 1999., udio osiguranja motornih vozila u portfelju neživotnih osiguranja iznosi 50,7%, a u godini 2001. iznosi 53,7% što je u okvirima EU.

Osiguranje od nezgode i zdravstvena osiguranja dominantni su u Njemačkoj (35,8%) i u Nizozemskoj (46,3%).

Primjenom istog načina izračuna u Hrvatskoj je udio tih vrsta osiguranja u portfelju neživotnih osiguranja 16,4%, što je znatno niže od prosjeka EU (26,1%).

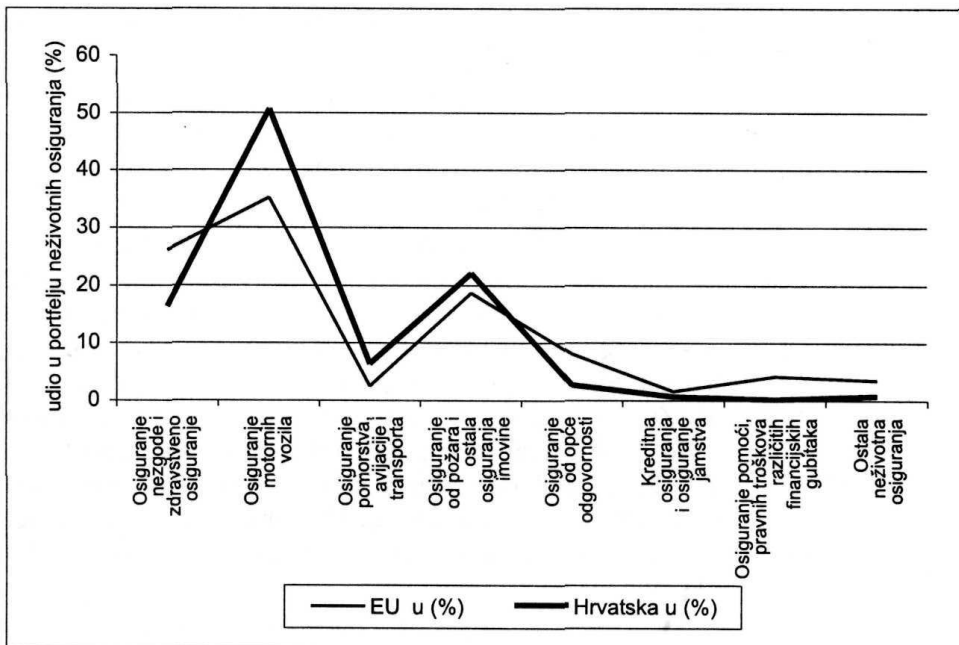
Osiguranje od opće odgovornosti u Hrvatskoj tek se razvija, pa je doseglo udio od 2,7% u portfelju neživotnih osiguranja, dok je prosjek EU u godini 1999. bio 8,1%.

Udio požarnih i ostalih osiguranja imovine u Hrvatskoj u portfelju neživotnih osiguranja godine 1999. iznosio je 22,1%, a godine 2001. bio je 19,5%, dok je prosjek EU bio 18,7%. Udio tih osiguranja najveći je u Danskoj i iznosi 40,8%.²⁴

Usporedni prikaz udjela pojedinih promatranih grupa osiguranja u portfelju neživotnih osiguranja EU i Hrvatske dan je sljedećim grafikonom:

Slika 4.

PRIKAZ UDJELA VRSTA OSIGURANJA U PORTFELJU NEŽIVOTNIH OSIGURANJA EU I HRVATSKE U GODINI 1999.



²⁴ Snejders, P: "Total premiums written by EU insurance enterprises in 1999 up by nearly 50% compared to 1995", Statistics in focus, Insurance Services Statistics, Theme 4 – 28/2001., Eurostat

Ako se promatra samo portfelj neživotnih osiguranja, razlike između EU i Hrvatske postoje, ali se uočava da su znatno manje nego na razini cjelokupnog portfelja. Iz toga se može zaključiti da se u strukturi portfelja neživotnih osiguranja Hrvatska približava EU, a životna su osiguranja zasad nedovoljno zastupljena.

Utjecaj psihologije pojedinca na izbor vrsta osiguranja

Iz podataka prikazanih u tablicama koje se odnose na tržište osiguranja u Hrvatskoj može se zaključiti da je broj osiguranja što ih sklapaju pojedinci – fizičke osobe u značajnom porastu. Privatne osobe vlasnici su 75% ukupno registriranih cestovnih vozila na motorni pogon koja su osigurana u sklopu osiguranja od automobilske odgovornosti i osiguranja automobilskog kaska. U svim osobnim osiguranjima (koja čine osiguranja od nezgode, zdravstvena i životna osiguranja) osiguranici su pojedinci – fizičke osobe. Na porast udjela fizičkih osoba u osiguranju od požara i drugih prirodnih opasnosti utjecali su davatelji stambenih i hipotekarnih kredita koji odobrenje kredita uvjetuju sklapanjem police osiguranja imovine i privatizacija stambenog fonda (otkup stanova).

Stoga je na uzorku od 311 osoba u dobi od 25 do 50 godina ispitan njihov odnos prema pojedinim vrstama osiguranja. Sve su anketirane osobe zaposlene, jer je pretpostavljeno da nezaposleni, osim obveznog osiguranja, nemaju mogućnosti plaćati razne vrste dragovoljnih osiguranja.²⁵

Policu osiguranja od automobilske odgovornosti ima 89,1% ispitanika, a čak 35% ima i policu osiguranja automobilske kaska. Policu osiguranja od nezgode posjeduje 43,2% ispitanika od čega 52% ima policu kolektivnog osiguranja od nezgode koju sklapa poslodavac za svoje zaposlenike. Policu zdravstvenog osiguranja ima 41% ispitanika (uključene su i police dopunskog zdravstvenog osiguranja koje su sklopljene s HZZO), a 34,2% ima i policu životnog osiguranja. Pritom je 49% ispitanika navelo da je glavni razlog sklapanja police osiguranja to što je osiguranje obvezno,²⁶ dok je strah od moguće veće štete koju neće moći sam naknaditi navelo 30,6% ispitanika (što se pojavljuje i kao drugi razlog na ljestvici odlučivanja u 18% anketa). No, kao drugi razlog na ljestvici odlučivanja čak 10%

²⁵ Istraživanje je provedeno prikupljanjem podataka osobnom anketom na širem području grada Zagreba i Međimurske i Istarske županije u tijeku godine 2002. i 2003. Iako istraživanjem nije obuhvaćeno područje cijele Hrvatske, iz činjenice da samo na području Zagreba živi četvrtina ukupnog stanovništva zemlje i da gotovo sva osiguravajuća društva imaju podružnice u navedenim županijama, rezultati dobiveni istraživanjem mogu se smatrati solidnom osnovicom za donošenje poslovne strategije osiguravatelja koji posluju na hrvatskome tržištu.

²⁶ Osiguranici ne znaju pouzdano koja su osiguranja obavezna, a koja nisu.

anketiranih navodi da ih je na sklapanje police osiguranja «natjerao davatelj kredita», a u 10,8% slučajeva navedeno je smanjenje prava iz javnog zdravstvenog sustava. Smanjenje prava iz mirovinskog sustava zajedno s uvođenjem poreznih olakšica kao drugi razlog na ljestvici odlučivanja za sklapanje osiguranja navodi 9%, a kao treći 13,5 % ispitanika.

Može se zaključiti da pojedinci – fizičke osobe sklapaju ona osiguranja koja su obvezna ili ona na koja su prisiljeni, zatim ona kod kojih očekuju da se može pojaviti veća šteta koju sami neće moći sanirati, te na kraju ona koja im jamče udobniju i sigurniju starost i kvalitetniju zdravstvenu zaštitu.

Ispitanici najradije kupuju policu osiguranja od zastupnika osiguranja (57,6%), a zatim kod činovnika na šalteru osiguravajućega društva (34,2%). Ostali kanali prodaje osiguranja znatno su slabije zastupljeni ili se njima uopće ne koriste (kupnja police osiguranja putem Interneta ili telefona).

Sve svoje police osiguranja s jednim osiguravajućim društvom zaključilo je 46,8%, a 50,4% radije sklapa osiguranja s više društava. Kao razlog sklapanja polica osiguranja s više osiguravatelja 38% ispitanika navelo je poznanstvo sa zaposlenicima osiguravatelja koji im mogu pomoći brže riješiti štetu, 37,5% željelo se osigurati za slučaj da neki osiguravatelj prestane poslovati, 19,6% ustvrdilo je da su bili uvjetovani, dakle da su ih prisilili davatelji kredita, a samo je 7% navelo kao razlog reputaciju osiguravajućega društva.

Odluku o odabiru određenoga osiguravajućega društva 58,5% ispitanika donijelo je zato što vjeruju da će osiguravatelj isplatiti štetu kada se dogodi, 32,4% zato što poznaju zaposlenike osiguravatelja koji će im pomoći ako se dogodi šteta, a 11,7% nije odlučivalo o izboru nego su se osigurali kod onog osiguravatelja kojeg je odredio davatelj kredita. Iz navike se kod određenog osiguravatelja osigurava 3,6% ispitanika, a 1,8% odlučuje o izboru na osnovi reputacije osiguravajućega društva.

Unatoč svemu, samo 2,7% ispitanika smatra da se ne isplati osigurati, a ostalih 97,3% različito ocjenjuje potrebu i isplativost pojedinih vrsta osiguranja.

Osiguranje od automobilske odgovornosti smatra potrebnim 41,4% ispitanika, od kojih 54,3% navodi da se svaki dan događaju nezgode i da štetu, ako se dogodi, ne mogu sami podmiriti, dok samo 28,2% misli da je dobro što je to osiguranje obavezno.

Osiguranje automobilskoga kaska smatra potrebnim 21,6% ispitanika, od kojih 49% navodi da ima noviji automobil, a još 45,8% da im je u slučaju štete teško iz tekućih prihoda kućanstva osigurati novac za popravak.

Životno osiguranje smatra potrebnim 39,7% ispitanika, pri čemu svi navode da je to osiguranje pametna štednja koja pruža sigurnost u budućnosti.

Osiguranje od nezgode smatra potrebnim 16,2% ispitanika, od kojih 35% navodi da se na poslu često događaju nesreće.

Zdravstveno osiguranje drži potrebnim 12,6% ispitanika, od kojih 49% kao razlog navodi lošu postojeću zdravstvenu zaštitu.

Osiguranje kućanstva ocjenjuje potrebnim 10,8% ispitanika, a osiguranje od požara i nekih drugih opasnosti samo 9%, pri čemu kao razlog navode zaštitu stečene imovine.

Iako je 78% ispitanika zadovoljno uslugama koje im pruža osiguravatelj, čak ih 17% navodi da osiguravatelji ne isplaćuju štete kako treba, da ih ne obavještavaju o promjenama i da su police osiguranja preskupe.

Nepovjerenje u mirovinski sustav potiče prodaju životnih osiguranja, iako svi osiguranici ne razlikuju životno osiguranje od mirovinskoga osiguranja II. i III. stupa (5% ispitanika izjavljuje da imaju police dobrovoljnog mirovinskog osiguranja sklopljene s osigurateljima koji prodaju isključivo životna osiguranja).

Podaci o udjelu osiguranja u ukupno upotrijebljenim sredstvima po kućanstvu (godišnji prosjek) vode se u sklopu osobne potrošnje, i to zajedno s izdacima za osobnu njegu, socijalnu skrb, s financijskim i ostalim uslugama i troškovima za svečanosti. Usporedi li se godišnji upotrijebljeni iznos u tu svrhu za godinu 2001. s prosječnom premijom obaveznog osiguranja od automobilske odgovornosti za sva cestovna vozila na motorni pogon od 1346 kn, proizlazi da prosječno kućanstvo samo za obvezno osiguranje godišnje izdvaja 29,5% ukupnog iznosa upotrijebljena za ostala dobra i usluge. Iz podataka navedenih u Tablici 5. vidi se da približno 75% vlasnika osobnih automobila čine pojedinci – fizičke osobe. Stoga je razumljivo da pojedinci – fizičke osobe moraju veoma pažljivo računati koja osiguranja mogu zaključiti, unatoč tome što razumiju potrebu za sigurnošću koju pruža osiguranje imovine i osoba.

Istodobno, potrošački mentalitet stanovništva pokazuju podaci o izdvajanjima za osobnu potrošnju, jer je, primjerice, na obuću i odjeću u godini 2001. po kućanstvu potrošeno 22,5 % više nego na ostale usluge, koje uključuju osiguranje.

Tablica 7.

UKUPNO UPOTRIJEBLJENA SREDSTVA – GODIŠNJI PROSJEK
 PO KUĆANSTVU

		Ukupna upotrijebljena sredstva po kućanstvu (u kn)			Struktura ukupno upotrijebljenih sredstava (%)		
		1999.	2000.	2001.	1999.	2000.	2001.
1.	Ukupna upotrijebljena sredstva	57.929	68.754	71.027	100,00	100,00	100,00
2.	Osobna potrošnja - ukupno	52.382	58.613	61.141	90,43	85,25	86,08
	Hrana i bezalkoholna pića	19.826	18.845	20.585	34,22	27,41	28,98
	Alkoholna pića i duhan	2.391	2.273	2.486	4,13	3,31	3,50
	Odjeća i obuća	3.911	5.907	5.585	6,75	8,59	7,86
	Stanovanje i potrošnja energenata	6.958	7.811	8.187	12,01	11,38	11,53
	Pokućstvo, oprema za kuću i redovito održavanje	3.081	2.880	3.450	5,32	4,19	4,86
	Zdravstvo	957	1.228	1.232	1,85	1,79	1,74
	Prijevoz	5.752	7.156	7.028	9,93	10,40	9,89
	Komunikacije	1.113	1.619	2.127	1,92	2,35	3,00
	Rekreacija i kultura	2.994	3.931	3.576	5,17	5,72	5,03
	Obrazovanje	368	431	505	0,64	0,63	0,71
	Ugostiteljske usluge	1.429	2.155	1.821	2,47	3,13	2,56
	Ostala dobra i usluge ²⁷	3.602	4.377	4.559	6,22	6,37	6,42
3.	Investicije u stan, kuću i imanje	2.584	5.609	6.075	4,46	8,16	8,55
4.	Otplata kredita s kamata	1.757	2.148	2.159	3,03	3,12	3,04
5.	Štednja	1.206	2.384	1.625	2,08	3,47	2,33

Izvor: Državni zavod za statistiku RH - Statistički ljetopis 2002, Tablica 10-4.

Pri odlučivanju o izboru vrste osiguranja za koju će s osiguravateljem sklopiti ugovor pojedinac određuje redoslijed prioriteta prema tome je li osiguranje obvezno ili ne, je li šteta koja se može dogoditi lako naknadiva ili ne, postoji li povećana opasnost od nezgode bilo u prometu, bilo pri obavljanju djelatnosti, te kako se osigurati za sigurnu starost. U pravilu pojedinac odlučuje sklopiti osiguranje samo kada mora ili kada ocijeni da je rizik od negativna ishoda prevelik. Zanimljivo je i da svi ispitanici navode kako su policu osiguranja života sklopili zbog štednje i osiguranja budućnosti, što znači da unaprijed računaju da će doživjeti istek osiguranja i da će im biti isplaćena ugovorena svota. O osiguravateljnjoj zaštiti obitelji u slučaju smrti osiguranika pojedinac – fizička osoba razmišlja tek usput.

Općenito se na osnovi provedenih analiza rezultata istraživanja može ustvrditi da psihologija individualnih osiguranika i pozitivno i negativno utječe na odluku pojedinca – fizičke osobe o prihvaćanju i ugovaranju određenih vrsta osiguranja. Tako, primjerice, nepovjerenje u mirovinski sustav razvija kod pojedinca mišljenje o nužnosti sklapanja police životnog osiguranja ili nekih vrsta rentnih i mirovinskih osiguranja, da bi u starosti osigurao prihvatljivu egzistenciju, odnosno dostojanstvenu starost i mirovinu.

Positivan utjecaj na sklapanje pojedinih vrsta osiguranja (osiguranje od nezgode i zdravstvena osiguranja) izaziva činjenica da većina osiguranika u Hrvatskoj nema povjerenja u zdravstveni sustav, posebno u smislu naknada štete za duža izbivanja s posla i troškova liječenja. Iako ta vrsta osiguranja ne utječe izravno na kvalitetu pruženih zdravstvenih usluga, na koju primarno utječe modernizacija zdravstvenih ustanova i medicinske opreme,²⁸ ipak iz analize razmišljanja pojedinca proizlazi da osiguranici – fizičke osobe kroz njih žele barem smanjiti negativne materijalne posljedice nesretnog slučaja.

Činjenice vezane uz društveno okruženje sljedeći su čimbenik koji utječe na psihologiju pojedinca i na njegovu odluku o ugovaranju osiguranja kao što su automobilski kasko, požarna i druga imovinska osiguranja ili, pak, osiguranja od provalne krađe. Naime, porast kriminalnih djela, relativno slabo održavanje sustava za javnu korist i osjećaj nedovoljne zaštićenosti privatnog vlasništva i interesa pojedinca potiču ga da se počne sve više priklanjati osiguranjima materijalnih dobara, pa ako se opća društvena situacija ne popravi, taj se trend može nastaviti.

Obveza sklapanja osiguranja od odgovornosti za štete nastale trećim osobama (posebno osiguranje od automobilske odgovornosti) pozitivno utječe na odluku

²⁷ Podaci uključuju izdatke za osobnu njegu, socijalnu skrb, osiguranje, financijske i ostale usluge i svečanosti.

²⁸ Osiguravatelji ili sklapaju ugovore sa zdravstvenim organizacijama i sudjeluju u uređenju postojećih prostora i modernizaciji opreme, ili samostalno osnivaju i opremaju nove zdravstvene ustanove, jer jedino tako mogu garantirati kvalitetu usluge koju obećavaju svojim osiguranicima.

pojedinaца o sklapanju osiguranja, jer su svjesni da uglavnom nemaju materijalne mogućnosti naknaditi štetu ako se dogodi.²⁹

Negativni efekti psihologije osiguranika u Hrvatskoj na sklapanje određenih vrsta osiguranja uglavnom bi se mogli svesti na sljedeće:

- Relativno nizak standard pučanstva uz evidentno osiromašenje tzv. srednje klase društva;
- Nezaposlenost potencijalnih osiguranika, posljedice čega se odražavaju u svim granama gospodarstva, pa i na djelatnost osiguranja;
- Nepovjerenje u većinu osiguravajućih društava da će pošteno i na vrijeme naknaditi štetu nastalu pri dokazanom nastupu osiguranog rizika, posebno u osiguranjima motornih vozila, ali i u drugim vrstama osiguranja;
- Nedovoljno obrazovanje i neuvjerljivost, a ponekad i netaktičnost prodavatelja osiguranja;
- Neadekvatna informiranost pojedinaca o prednostima pojedinih vrsta osiguranja i o optimalnoj zaštiti interesa osiguranika kroz pojedine skupine osigurljivih rizika;
- Nelojalna, ponekad i nelegalna konkurencija osiguravajućih društava, koja izaziva sumnjičavost osiguranika i sumnju da ih osiguravatelji žele prevariti, odnosno da im ne prikazuju istinite podatke;
- Uvođenje poreza na premije osiguranja koje osiguravajuća društva prebacuju na osiguranika tako da premiju osiguranja povećavaju za iznos poreza, čime ionako visoke premije postaju još nedostupnije.

Osiguravajuća društva samostalno mogu eliminirati samo neke od navedenih negativnih čimbenika koji utječu na pojedinca pri donošenju odluke o izboru vrste osiguranja. Većina ih je, ipak, posljedica društvenog okruženja i gospodarske situacije u Hrvatskoj, tako da do znatnijih promjena može doći samo kada se i u ostalim segmentima približimo zemljama EU.

Zaključak

Portfelj osiguranja u Hrvatskoj neprekidno raste i strukturom se polako približava strukturi portfelja u zemljama EU. Na to utječe prodaja sve većega broja

²⁹ Razmišljanje se uglavnom svodi na sljedeće: «Ako sam ja kriv, moje osiguravajuće društvo platit će onome drugome, a ja ću se snaći; ako ja nisam kriv, pokušat ću izvući što veću naknadu štete od osiguravajućega društva kod kojeg je osiguran krivac.»

polica osiguranja pojedincima – fizičkim osobama, koji zbog nepovjerenja u mirovinski sustav sve više sklapaju životna osiguranja kao oblik štednje i osiguranja vlastite budućnosti. Takav pristup podupire i država uvođenjem poreznih olakšica na uplaćenu premiju životnog osiguranja. Unatoč tomu, pojedinci - fizičke osobe nisu podrobno upoznati i s ostalim mogućnostima mirovinske štednje, posebno dobrovoljnoga mirovinskog osiguranja (III. mirovinski stup), pa se stoga u najvećem broju odlučuju za osiguranja koja im preporučuju zastupnici pojedinih osiguravajućih društava ili činovnici na šalterima osiguravatelja.

Iako vjeruju da će im osiguravatelj isplatiti štetu kada se dogodi, važan kriterij odluke o izboru osiguravajućega društva jest poznanstvo sa zaposlenicima osiguravatelja, od kojih očekuju pomoć pri rješavanju štete. To pokazuje duboko nepovjerenje pojedinca u pravičan sustav naknade štete unatoč tome što redovito plaćaju premiju osiguranja, a što je u skladu s općom društvenom situacijom nepouzdanosti i nedovoljnosti zaštite interesa pojedinca.

Značajan je pokazatelj i nepovjerenje pojedinaca u zdravstveni sustav koje utječe na porast osiguranja od nezgode i zdravstvenih osiguranja, što gotovo trećina ispitanika drži potrebnim.

Dominantan udio osiguranja motornih vozila sukladan je sa statistikama u EU, pri čemu se u nas približno tri četvrtine premije tih osiguranja odnose na obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti koje svi imaoi ili korisnici vozila moraju platiti (cca 75% vlasnika vozila su pojedinci – fizičke osobe). Ispitanici navode da je glavni razlog sklapanju osiguranja to što je osiguranje od automobilske odgovornosti obvezno, a dio ispitanika naglašava da ih je na sklapanje police osiguranja automobilska kaska prisilio davatelj kredita. Kako osiguranje motornih vozila čini približno 44% ukupnog portfelja osiguranja u Hrvatskoj, uveden je porez na premiju osiguranja od automobilske odgovornosti u visini 15% te na premiju osiguranja od automobilske kaska u visini 10%. Osiguravatelji, koji su obveznici plaćanja navedenih poreza, povisuju premije osiguranja i tako povećavaju nezadovoljstvo pojedinaca – osiguranika koji smatraju da su osiguranja preskupa i da za plaćenu premiju ne dobivaju adekvatnu uslugu, odnosno da osiguravatelji često štete ne isplaćuju korektno.

Osiguravatelji koji žele opstati na tržištu morat će ubrzati isplatu šteta i unaprijediti edukaciju zastupnika, jer će u suprotnome osiguranici sklapati police osiguranja s drugim osiguravajućim društvima. Osim toga, morat će ponuditi paletu atraktivnih i pristupačnih osiguravateljskih proizvoda koje će pojedinci – fizičke osobe ocijeniti potrebnima (i isplativima) i koje će biti spremni platiti.

Sa stabilizacijom zakonske regulative koja se odnosi na područja socijalnih osiguranja i s razvitkom gospodarstva i povećanjem zaposlenosti i plaća, pojedinci-fizičke osobe moći će plaćati, osim obveznih osiguranja, i premije police dragovoljnih osiguranja. Pritom značajan porast valja očekivati u životnim osiguranjima, jer pojedinci ta osiguranja smatraju štednjom i jamstvom sigurne starosti.

LITERATURA

1. Andrijanić, I. - Klasić, K: Tehnika osiguranja i reosiguranja. Mikrorad, Zagreb 2002.
2. Andrijašević, S. - Petranović, V: Ekonomika osiguranja. Alfa, Zagreb 1999.
3. Djelatnost osiguranja i reosiguranja u 1997. godini. Direkcija za nadzor društava za osiguranje, Zagreb 1998.
4. Društva za osiguranje i reosiguranje u Republici Hrvatskoj. Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb 1997.
5. Društva za osiguranje i reosiguranje u Republici Hrvatskoj. Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb 1999.
6. Društva za osiguranje i reosiguranje u Republici Hrvatskoj. Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb 2000.
7. Društva za osiguranje i reosiguranje u Republici Hrvatskoj. Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb 2001.
8. Društva za osiguranje i reosiguranje u Republici Hrvatskoj. Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb 2002.
9. Statistički ljetopis 2002, Državni zavod za statistiku RH, Zagreb 2003.
10. Leesemann, K: "Cost Improvements - How CSC address this target in insurance business." IBM konferencija za osiguravatelje, Zagreb, travanj 2001.
11. Osiguravajuća društva u Republici Hrvatskoj, HGK/ Sektor za bankarstvo i druge financijske institucije, Zagreb 2002.
12. Računovodstveni standard društava za osiguranje. Direkcija za nadzor društava za osiguranje Republike Hrvatske, Zagreb 1997.
13. Rječnik osiguranja. Masmedija, Zagreb 1997.
14. Sneijers, P: "Insurance enterprises are still major actors in the financial markets", Statistics in focus, Insurance Services Statistics, Theme 4 – 43/2002, Eurostat
15. Sneijers, P: "Total premiums written by EU insurance enterprises in 1999 up by nearly 50% compared to 1995", Statistics in focus, Insurance Services Statistics, Theme 4 – 28/2001, Eurostat
16. Zakon o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti i premije osiguranja kaska cestovnih vozila (NN 150/02)
17. Zakon o osiguranju (NN46/97)
18. Zakon o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti (NN 107/01)

THE INFLUENCE OF INDIVIDUAL PSYCHOLOGY ON THE SELECTION OF INSURANCE PRODUCT

Summary

In the last ten years the Croatian insurance market has experienced significant changes: the number of insurance companies has increased and a lot of them are in foreign ownership; the whole insurance portfolio has increased, especially in life insurance; new insurance products that are customized to the needs of individuals – physical persons -have been introduced. This paper considers the situation on the Croatian insurance market, and characteristics that distinguish its insurance structure from the structure of the EU.

The aim of the research was to establish how the way of thinking of the individuals reflects on the distribution of insurance products on the Croatian market, especially due to the regulation changes in pension and health social insurance. In the paper the author also estimates the direction of development of this industry in Croatia.