

Stručni rad

■ Percepcija rizika osiguranika

Domagoja Buljan Barbača¹Gina Lugović²

Sažetak: Specifičnosti predmeta prodaje u osigurateljnoj djelatnosti na poseban način stavljaju u fokus rizik i percepciju rizika. Dok se s jedne strane aktuarska matematika na vrlo uspješan način nosi sa izazovima kalkulacije cijene koštanja rizika-premije, percepcija rizika osiguranika kao korisnika osigurateljnog proizvoda, nije tako dobro obrađeno područje. Uloženi su znatni naponi HANFA-e da se kroz istraživanje provedeno na osiguravajućim društvima definira matrica rizika kojima su konzumenti osigurateljnih usluga izloženi. Perspektiva osiguravajućih društava i perspektiva korisnika usluga mogu se znatno razlikovati. Važno je dati odgovore na pitanje kako najbolje djelovati na podizanje razine razumijevanja rizika od strane korisnika usluga osiguranje. Financijska, osigurateljna pismenost korisnika usluga i pružatelja usluga bitno se razlikuju, baš kao i njihova percepcija rizika. Potrebno je utvrditi i definirati ove razlike i metodologiju otklanjanja istih radi kvalitete odnosa između subjekata na osigurateljnom tržištu.

Ključne riječi: matrica rizika, percepcija rizika, osigurateljna pismenost, osigurateljno tržište

1. UVOD

Vrijeme u kojem živimo stavlja različite izazove pred svakog pojedinca, a i zajednice kojima pripadaju. Svjedoci smo svakodnevnih štetnih događaja koji za posljedicu imaju značajne materijalne štete. Veliki broj štetnih događaja od kojih stradaju i ljudi i njihova imovina prouzročen je negativnim klimatskim promjenama. Tijekom 50-godišnjeg razdoblja (1961.- 2010.) došlo je do zatopljenja u cijeloj Republici Hrvatskoj što je dokazano praćenjem trendova srednje, srednje minimalne i srednje maksimalne temperature zraka koje pokazuju da su promjene veće u kontinentalnom dijelu zemlje nego na obali i u dalmatinskoj unutrašnjosti. (Racz, 2019:38) Prognoze za razdoblje 2010.-2040. ne ostavljaju puno sumnje u to da ćemo se u skoroj budućnosti susretati s mnogim izazovima. Porast temperature, smanjenje ukupne količine oborina u ljetnoj sezoni i povećanje istih u zimskom razdoblju poprilično su izvjesni. (HDZM, 2013) Klimatske promjene i nepovoljni trendovi kojima smo svjedoci utječu na sve veću potrebu za osigurateljnom zaštitom života i imovine. Promatranjem podataka iz tablice 1. uočljivi su rastući trendovi vrijednosti likvidiranih štete.

¹ dr.sc. Domagoja Buljan Barbača prof. v. š., Sveučilište u Splitu, Sveučilišni odjel za stručne studije, dobuljan@oss.unist.hr
² mr. Gina Lugović, v. predavač, Veleučilište u Šibeniku, gina@vus.hr

Tablica 1: Promjene vrijednosti likvidiranih šteta od 2017. do 2022. izražene u postotcima

Vrsta osiguranja	2018/2017	2019/2018	2020/2019	2021/2020	2022/2021
01 Osiguranje od nezgode	-1,06	+2,19	-7,37	-3,05	-3,59
02 Zdravstveno osiguranje	+17,61	+8,83	-0,91	+13,68	+18,10
03 Osiguranje cestovnih vozila-kasko	+17,39	+12,92	-4,97	+5,24	+13,19
04 Osiguranje tračnih vozila-kasko	+40,43	-64,33	+157,08	+47,83	+47,50
05 Osiguranje zračnih letjelica-kasko	-10,02	-30,29	+50,15	-11,50	-57,62
06 Osiguranje plovila	-1,34	-11,37	-27,71	+79,24	-11,00
07 Osiguranje robe u prijevozu	-79,31	+139,37	-52,44	+70,03	+1,84
08 Osiguranje od požara i elementarnih šteta	+12,42	+29,33	+69,72	+10,07	-39,30
09 Ostala osiguranja imovine	+13,98	+0,10	+1,15	+16,61	+10,24
10 Osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila	-0,32	+16,86	-1,62	+15,46	+16,55
11 Osiguranje od odgovornosti za upotrebu zračnih letjelica	-94,75	+812,17	-72,24	+353,60	-74,84
12 Osiguranje od odgovornosti za upotrebu plovila	-36,20	+111,64	-41,67	+17,64	-29,51
13 Ostala osiguranja odgovornosti	+4,15	+20,15	+3,23	+20,53	-4,36
14 Osiguranje kredita	-	-	-	-	-
15 Osiguranje jamstva	-8,29	+440,63	-81,53	+55,27	-20,54
16 Osiguranje raznih financijskih gubitaka	-11,37	+30,17	-21,37	+93,45	-42,31
17 Osiguranje troškova pravne zaštite	+71,08	+0,83	-37,85	+37,36	-41,91
18 Osiguranje pomoći	+9,67	+13,38	+5,46	+18,69	+24,43
19 Životna osiguranja	+10,90	+2,45	+15,66	+9,26	-2,36
20 Rentno osiguranje	-2,43	+8,02	+0,38	+7,32	-9,58
21 Dopska osiguranja životnog osiguranja	-9,96	-13,44	-10,96	+6,19	-10,37
22 Osiguranje za slučaj vjenčanja ili sklapanja životnog partnerstva ili rođenja	+20,30	+1,43	+41,36	-13,41	+21,33
23 Životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik	+38,71	-2,14	+46,24	-4,56	+98,40
24 Tontine	-	-	-	-	-
25 Osiguranje s kapitalizacijom	-	-	-	-	-
UKUPNO (neživotna osiguranja, vrste 01 - 18)	+6,15	+12,93	+2,89	+14,65	+4,50
UKUPNO (životna osiguranja, vrste 19 - 25)	+12,62	+1,96	+18,05	+7,67	+7,19
SVEUKUPNO (vrste 01 - 25)	+8,75	+8,36	+8,83	+11,68	+5,60

Izvor: Obrada autora prema: Hrvatski ured za osiguranje, <https://huo.hr/hr/statistika> (01.03.2023.)

Vrijednost likvidiranih šteta u petogodišnjem razdoblju kod životnih i neživotnih osiguranja narasla je u skladu sa pojavom i porastom novih rizika za preko 40%. Važno je utvrditi jesu li nositelji primarnog rizika-osiguranici prepoznali ovaj porast vlastite izloženosti riziku.

Za potrebe daljnjeg razmatranja u tablici 2. prikazana su kretanja promjena zaračunatih bruto premija za petogodišnje razdoblje.

Tablica 2: Promjene vrijednosti zaračunatih bruto premija od 2017. do 2022. izražene u postocima

Vrsta osiguranja	2018/2017	2019/2018	2020/2019	2021/2020	2022/2021
UKUPNO (neživotna osiguranja, vrste 01 - 18)	+9,90	+11,26	+4,67	+12,68	+11,48
UKUPNO (životna osiguranja, vrste 19 - 25)	+6,60	-2,14	-13,68	+9,44	-1,79
SVEUKUPNO (vrste 01 - 25)	+8,83	+7,00	-0,66	+11,86	+8,18

Izvor: Obrada autora prema: Hrvatski ured za osiguranje, <https://huo.hr/hr/statistika> (01.03.2023.)

Uočljivo je da i zaračunata bruto premija proteklog razdoblja bilježi značajan rast kod neživotnih osiguranja, ali kod životnih osiguranja nije takav slučaj. Utjecaj pandemije sigurno je za uzeti u obzir jer je uveo nove izazove, kako aktuarske tako i zakonodavne u proces definiranja učinka na rizik. (Primorac, 2021) Analiza ovih odstupanja svakako bi zahtijevala uvođenje čitavog niza varijabli, ali jasnija percepcija rizika sigurno je jedan značajan poticaj većem ulaganju u premiju osiguranja.

Pitanja na koja je jako važno dati odgovor su povezana uz sagledavanje rizika iz perspektive korisnika osiguranja kao onoga koji je izložen riziku i sagledavanja rizika iz perspektive osiguravajućih društava. Bolje razumijevanje rizika i načina da se isti približe i pojasne jedini je pravi put za postizanje krajnjeg cilja osigurateljne industrije - zaštita ljudi i imovine.

2. RIZICI KORISNIKA OSIGURATELJNIH PROIZVODA

Korisnici osiguranja vrlo često ne razumiju performanse financijskih instrumenata koje imaju u svojim portfeljima. Jednako često se ne odlučuju na konzumaciju osigurateljnih proizvoda koji bi za njih osobno odista značajno umanjili izloženost riziku. Dobro razumijevanje i informiranost osiguranika važna su predispozicija zdravog osigurateljnog tržišta. (Ligon, i Thistle, 1996:208).

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) izradila je pregled glavnih izvora rizika kojima mogu biti izloženi korisnici usluga osiguranja tijekom 2023. godine. Rizici za potrošače mogu proizlaziti iz poslovnih procesa, postupanja i politika društava za osiguranje odnosno distributera usluga osiguranja prema potrošačima, financijskog razumijevanja i očekivanja potrošača, ali i općih makroekonomskih, financijskih, geopolitičkih, regulatornih, tehničkih i drugih okolnosti. Treba istaknuti kako ti rizici ne uzimaju u obzir tržišne, odnosno financijske rizike koje pojedini financijskih proizvodi nose, poput kamatnog rizika ili promjene cijena zbog tržišnih kretanja, a koji mogu utjecati na financijsku poziciju potrošača. (HANFA, 2023) Rezultati evaluacije rizika prikazani su u tablici 3.

Tablica 3: Sistematizacija i ocjena rizika osiguranika u Republici Hrvatskoj 2023. godine

IZVOR RIZIKA	IZVOR RIZIKA I NEPOVOLJNI ISHODI ZA POTROŠAČE	OCJENA
Vanjski čimbenici	<ul style="list-style-type: none"> Smanjenje financijske dostupnosti usluga osiguranja i rast osigurateljnog jaza Sporo i neefikasno ostvarivanje pravne zaštite potrošača Digitalne financijske prijave 	VISOK
Financijska pismenost	<ul style="list-style-type: none"> Nerealna očekivanja od proizvoda osiguranja zbog nepoznavanja tog proizvoda Nepoznavanje ugovornih prava i obveza potrošača Nepoznavanje mogućnosti rješavanja sporova 	VISOK
Postupanje i prakse distribucijske mreže	<ul style="list-style-type: none"> Neadekvatno predugovorno informiranje Nuđenje neprimjerenih proizvoda 	UMJEREN
Procesi i postupanja društva za osiguranje	<ul style="list-style-type: none"> Nepovoljni premijski trendovi i slabija financijska dostupnost usluga osiguranja Nedovoljno transparentni i neefikasni procesi obrade štete Neprimjerena komunikacija s potrošačima Nepotpuno informiranje i nejasni uvjeti osiguranja 	UMJEREN

Izvor: HANFA, (08. 03. 2023.)

<https://www.hanfa.hr/media/8953/matrica-rizika-za-potro%C5%A1a%C4%8De-u-2023.pdf>

Prezentirani rezultati plod su opsežnog istraživanja provedenog u suradnji s osiguravajućim društvima. Iz rezultata je razvidno da su sva četiri analizirana izvora rizika značajna za konzumenta proizvoda osiguranja. Vanjski čimbenici ocjenjeni su kao vrlo visoki, a ključna im je karakteristika da su van dosega utjecaja osiguranika/ugovaratelja osiguranja i osiguratelja, odnosno da im oni nisu generator. Smanjenje dosega rizika ovog izvora može biti jedino rezultat rada čitavog niza relevantnih subjekata iz čitavog niza sektora.

Financijska (ne)pismenost kao izvor rizika svakako zaslužuje posebnu pozornost jer su njene posljedice sveobuhvatne. HANFA u svojoj analizi matrice rizika uzroke manifestacije ovog rizika svrstava u četiri skupine mogućih uzroka nerazumijevanja osigurateljnih proizvoda:

- 1) obilježja pojedinog proizvoda osiguranja,
- 2) prava i obveze osiguranika/ugovaratelja osiguranja povezana s korištenjem osigurateljnog proizvoda,
- 3) mogućnosti rješavanja sporova u slučaju prijepora, ili
- 4) sama terminologijom iz uvjeta osiguranja i ugovora o osiguranju.

Svi rezultati različitih istraživanja provedeni s ciljem mjerenja razine financijske pismenosti građana Republike Hrvatske, Svjetske banke (2010.), Ipsosovog istraživanja (2015.), Vehovec i sur. (2015.), Buljan Barbača i Čobanov (2018.), Buljan Barbača i sur. (2020.) i Buljan Barbača i sur. (2022.), kao i mnoga druga

relevantna istraživanja, ukazuju na odista veliki jaz između razine financijske pismenosti koju bi konzumenti financijskih proizvoda trebali posjedovati i one koju imaju, da bi mogli donositi kvalificirane odluke. Svakako posebnu pozornost treba obratiti na zasebnu kategoriju financijske pismenosti, a to je financijska pismenost na području osiguranja, jer je vrlo često na nižoj razini nego li opća financijska pismenost.

Postupanje i prakse distribucijske mreže i procesi i postupanja društva za osiguranje, ocjenjeni kao umjereni rizici, nedjeljivi su od rizika financijske pismenosti. Upravo se u postupanjima i praksi društava za osiguranje i distribucijskoj mreži (koja je produžena ruka društava za osiguranje, a samim tim treba biti i njihova odgovornost) nalaze mehanizmi čijim unaprjeđenjem se može djelovati na smanjenje jaza koji kreira rizik niske financijske pismenosti. Predugovorna dokumentacija neadekvatnog obima, terminološki neprilagođena za prosječnog konzumenta s domaćeg tržišta, u interpretaciji prodavača koji je nedovoljno educiran, povećava vjerojatnost nepovoljnog ishoda.

Istraživanje koje je provela HANFA (2023.) fokusirano je na društva za osiguranje i izrađena matrica rezultat je njihove mjerenja njihove percepcije rizika. Svakako je vrlo važno utvrditi i kakva je percepcija potrošača osigurateljnih proizvoda.

3. PERCEPCIJA RIZIKA POTROŠAČA OSIGURATELJNIH PROIZVODA

Ajzenova Planirana teorija ponašanja (TPB) je socio-kognitivni model za razumijevanje ponašanja ljudi u predviđanju različitih odluka o potrošnji (Ajzen, 2015.). Osnovni konstrukti teorije stavovi, subjektivne norme i percipirana kontrola ponašanja utječu na namjeru pojedinca i na ponašanje koje rezultira kupovanjem proizvoda. Ajzen (2020.) dozvoljava da i druge varijable učestvuju u dijelu varijacije namjere, te je u TPB moguće uvrstiti i prediktivne varijable koje su predmet interesa istraživača. Barbača Buljan i sur. (2022.) razvile su i proširile model TPB-a u smjeru istraživanja čimbenika koji utječu na namjere kupnje osiguranja, naglašavajući povjerenje u osiguranje i percipiran rizik koji utječe na namjere kupnje. Model TPB-a uključio je varijable: financijska pismenost potrošača na području osiguranja, stavove o osiguranju, povjerenje u osiguranje, toleranciju na rizik, pogodnosti proizvoda i namjere kupnje osobnog osiguranja. Obzirom da teorija omogućava predviđanje namjera i ponašanja korisnika u vezi s kupnjom (Ajzen, 2015.) TPB model je korišten za istraživanje kupnje različitih proizvoda osiguranja.

Pri namjeri kupnje i samoj kupnji svaki korisnik interpoliranjem različitih podataka stvara svoju vlastitu percepciju, pa tako i percepciju rizika koja je također subjektivna kategorija i ima značajnu ulogu u pronalaženju najbolje alternative među odlukama o ulaganju (Rubaltelli i sur., 2010.) Na percepciju rizika, kao i u drugim oblicima percepcije događaja, utječu čimbenici znanja o riziku, emocionalno stanje, kontekst rizika (informacije o riziku) i subjektivni čimbenici (osobni rizici, iskustvo, dob, spol). Prema Wahlu i Kirchleru (2020.) istraživanja pokazuju da na toleranciju financijskog rizika utječe financijska pismenost

(investicijsko znanje). Ukoliko je rizik manji, povećat će se namjera kupnje kupca (Nursiana i dr., 2021.), a tek kasnije sama kupnja jer, osim znanja, prema Ajzen i sur. (2011.) ljudi moraju biti motivirani za određeno ponašanje i stoga je važno istražiti stavove prema osiguranju. Percepcija financijskog rizika je varijabla koja se nalazi između investicijskih odluka i financijske pismenosti i utječe na odluku o ulaganju. (Waheed, et al., 2020.)

Kugler i sur. (2009.) istražujući emocije zaključuju da procjena na osnovu emocija može biti riskantna. Tsai i Young (2010.) su istraživali utjecaj straha i bijesa u financijskim i drugim vrstama odluka i otkrili da strah potiče veću percepciju rizika i smanjenu sklonost eskalaciji nego što se primjećuje za ljutnju. Lee i Andrade (2015.) su ispitivali uvjete u kojima nespecifični strah može promicati ili obeshrabriti preuzimanje rizika. Strah i uzbuđenje dijele dvije emocionalne komponente (visoko uzbuđenje i visoka neizvjesnost), ali strah ima negativnu valenciju (promicanje averzije prema riziku), a uzbuđenje pozitivnu valenciju (promicanje traženja rizika). Stoga, ako nešto zastrašujuće može postati uzbudljivo, onda promjene u preuzimanju rizika potaknute strahom ili uzbuđenjem mogu potaknuti promjene u financijskom ponašanju. Slučajni strah (u odnosu na kontrolu) izazvao je ponašanje nesklono riziku kada se radi o odluci o ulaganju u dionice. Utjecaj straha na preuzimanje rizika djelomično bio je potaknut osjećajem uzbuđenja tijekom financijskog zadatka. Allodi i sur. (2020.) u definiciji osigurateljne pismenosti, kao trodimenzionalnog konstrukta, u razumijevanju rizika navode razumno razumijevanja rizika, a u vještine osiguranja i stav navode donošenje odluka u skladu s uočenim rizicima. Duxbury, i sur. (2020.) razvijaju konceptualnu analizu i prikazuju utjecaj emocija na ponašanje na financijskim tržištima navodeći da, iako emocije utječu na ulagače na financijskim tržištima, nedostaju precizni podaci o prirodi utjecaja emocija. Osim nejasnog definiranja različitih konstrukata emocija nema dovoljno podataka o financijskom ponašanju temeljenog na emocijama.

Osigurateljna pismenost definirana kao trodimenzionalni konstrukt uključuje znanje o osiguranju, razumijevanje osiguranja i vještine i stavove prema osiguranju i potrebno je primijeniti znanje i razumijevanje za procjenu i donijeti odluku u skladu s uočenim rizicima sa ciljem ispunjenja vlastitih potreba. (Allodi i sur., 2020:28) Procjena ovisi o kontekstu, u slučaju npr. obveznog neživotnog osiguranja je propisana pravilima, ali u slučaju dobrovoljnog životnog osiguranja ovisi i nizu čimbenika, npr. financijskoj situaciji, obiteljskoj situaciji, procjeni rizika, točnosti informaciji pružatelja usluga i percepciji vremena, a financijska i osigurateljna pismenost ne znači da će korisnik usluge prihvatiti i financijski rizik.

Pružatelji usluga i korisnici usluga imaju zajednički interes - ostvariti profit. Pružatelji usluga propisuju uvjete pružanja usluga i mogu objektivnije procijeniti svoje rizike, no pitanje je koliko imaju znanja o dijelu konstrukta koji se odnosi na stavove prema osiguranju i ovisnosti donošenja odluka i procjene rizika. Pružatelji usluga trebaju edukaciju iz kuta korisnika usluga.

Nedostatak povjerenja u osiguravajuća društva, prema Barbača i sur. (2022.) je čimbenik koji pružatelji usluga moraju uzeti u obzir jer o odnosu korisnika usluga

i pružatelja usluga ovisi dobrobit i jednih i drugih, ali je za pretpostaviti da će procjena i tolerancija rizika korisnika usluga biti, ipak, veća sa većom razinom povjerenja korisnika prema pružatelju usluga.

Mada varijable poput socijalno-ekonomskog statusa, dobi, spola, obrazovanja, radnog statusa i veličina mjesta življenja nisu očekivano značajne odrednice financijskih ishoda a rezultati istraživanja nisu jednoznačni (Erceg i sur., 2018.) neophodno je i potrebno uzeti u obzir i karakteristike, odnosno osobine pojedinca, odnosno o njima voditi računa.

Procjena rizika korisnika usluga ovisi o: postojanju mogućnosti gubitka, prihvaćanju prihvatljivog gubitka i spremnosti prihvaćanja gubitka u odnosu na dobitak s percepcijom prednosti dobitka, npr. dugogodišnje ulaganje u životno osiguranje i prednosti i nedostaci istoga ukoliko se sa osiguranjem počinje sa 20 ili 30 godina starosti. U slučaju korisnika usluga procjena rizika ovisi o osobinama ličnosti, ali i od konteksta u kojem emocije nisu isključene i utječu na procjenu rizika, ali u kojoj procjeni utjecaj ima i odnos prema pružatelju usluga.

U konačnici čovjek - ljudski čimbenik donosi odluku i s jedne i druge strane i pružatelja usluga i korisnika usluga.

4. ZAKLJUČAK

U razmatranju rizika potrošača važno je uzeti u obzir osim percepcije rizika društava za osiguranje i percepciju samih potrošača osigurateljnih usluga. Percepcija rizika vrlo je osoban proces donošenja odluka, koji se temelji na referentnom okviru pojedinca razvijenom tijekom života, među mnogim drugim čimbenicima. (Brown, 2014.). Percepcija rizika se kreće se od opažanja rizika do visokorizičnih opažanja. (Pennings & Wansink, 2004.) Unatoč navedenom jasno je da značajan utjecaj na kreiranje odluka o kvalitetnom pokriću rizika-kupnji adekvatnog osigurateljnog proizvoda, značajnu ulogu imaju i čimbenici na koje društva za osiguranje mogu i moraju utjecati.

Ono u čemu se društva za osiguranje i potrošači osigurateljnih proizvoda u potpunosti slažu je nepobitno važnost informacija. Sadržaj komunikacije između pružatelja usluge i korisnika usluge mora biti pravodoban, koncizan i razumljiv. Prilagodba terminološkog okvira i obima predugovorne dokumentacije, praćena dobro educiranim prodavačima koji vode prodajne postupke prema jasno zadanim procedurama (čije vrednovanje i revizija moraju biti stalni i kontinuirani!) doprinijeti će značajnom smanjenju jaza između stvarne i potrebne osigurateljne pismenosti stvarnih i potencijalnih osiguranika.

Summary: *The specifics of the trading object in the insurance industry put risk and risk perception in a special way. While, on the one hand, actuarial mathematics copes with the challenges of calculating the risk-premium cost price in a very successful way, the risk perception of the insured as a user of the insurance product is not such a well-processed area. Considerable efforts have been made by HANFA to define the matrix of risks to which consumers of insurance services are exposed through research conducted on insurance companies. The perspective of insurance companies and the perspective of service users can differ significantly. It is important to provide answers to the question of how best to act to raise the level of risk understanding by users of insurance services. The financial and insurance literacy of service users and service providers differ significantly, just like their perception of risk. It is necessary to determine and define these differences and the methodology for eliminating them for the sake of the quality of relations between entities on the insurance market.*

Keywords: *risk matrix, risk perception, insurance literacy, insurance market*

Navedeni izvori i korištena literatura

Ajzen, I. et al. (2011). „Knowledge and the Prediction of Behavior: The Role of Information Accuracy in the Theory of Planned Behavior“, *Basic and applied social psychology*, 33 (2), 101-117. <https://doi.org/10.1080/01973533.2011.568834> (posjećeno 11.03.2023.)

Ajzen, I. (2015). „Consumer attitudes and behavior: the theory of planned behavior applied to food consumption decisions“, *Italian Review of Agricultural Economics*, 70 (2), 121-138.

Ajzen, I. (2020). „The theory of planned behavior: Frequently asked questions“, *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2 (4), 314-324. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/hbe2.195> (posjećeno 10.03.2023.)

Ayton P, Bernile G, Bucciol A, Zarri L. The impact of life experiences on risk taking. *J Econ Psychol*. 2020 Aug;79:102274. doi: 10.1016/j.joep.2020.102274. Epub 2020 Apr 11. PMID: 32834255; PMCID: PMC7255124.

Allodi, E., Cervellati, E. M. i Stella, G. P. (2020). „A new proposal to define insurance literacy: Paving the path ahead. *Risk Governance and Control*“, *Financial Markets & Institutions*, 10 (4), 22-32. <http://doi.org/10.22495/rgcv10i4p2> (posjećeno 09.03.2023.)

Atkinson, A. i Messy F. (2012), „Measuring Financial Literacy: Results of the OECD“, *International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, No. 15, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en> (posjećeno 19.03.2023.)

Atkinson, A. i suradnici, (2015), „Financial Education for Long-term Savings and Investments: Review of Research and Literature“, *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, No. 39, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/5jrtgzfl6g9w-en> (posjećeno 12.03.2023.)

Brown V. J. (2014). „Risk perception: it's personal“, *Environmental health perspectives*, 122 (10), A276–A279. <https://doi.org/10.1289/ehp.122-A276> (posjećeno 10.03.2023.)

Buljan Barbača D. (2017), „Financial behaviour of citizens of the Republic of Croatia“, *Proceedings of the 6th International Scientific Symposium Economy of Eastern Croatia – Vision and Growth*, Osijek 25.-27. 05. 2017., p. 1023-1030, ISSN 1848-9559

Buljan Barbača D., Čobanov A. (2018), „ Financial literacy increase of the targeted groups“, *7th International Scientific Symposium Economy of Eastern Croatia-Vision and Growth*, Osijek, 24.-26. 05. 2018., p. 943-951, ISSN 1848-9559

Buljan Barbača, D., Lugović, G. i Beljo, I. (2020), „ Financial Behaviour and Well-being Attitudes“, *Proceedings of the 9th International Scientific Symposium Region, Entrepreneurship, Development / Leko Šimić, Mirna ; Crnković, Boris (ur.)*. 917-932, ISSN 1848-9559

Buljan Barbača, D., Lugović, G., Beljo, I. (2022), „ Insurance literacy and risk perception“, *U: 11th International Scientific Symposium on Region*,

Entrepreneurship, Development (RED), Mirna Leko Šimić, Boris Crnković (ur.), Osijek, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek, 86-97. ISSN 1848-9559

Državni hidrometeorološki zavod (2013), „Šesto nacionalno izvješće Republike Hrvatske prema Okvirnoj konvenciji Ujedinjenih naroda o promjeni klime“, http://klima.hr/razno/publikacije/NIKIP6_DHMZ.pdf

Duxbury, D., Gärling, T., Gamble, A. & Klass, V. (2020), „How emotions influence behavior in financial markets: a conceptual analysis and emotion-based account of buy-sell preferences“, *The European Journal of Finance*, 26 (14), 1417-1438. <https://doi.org/10.1080/1351847X.2020.1742758> (posjećeno 12.03.2023.)

Erceg, N., Galić, Z., Vehovec, M. (2019). „Što određuje financijsku pismenost? U potrazi za relevantnim odrednicama“, *Revija za socijalnu politiku*, 26 (3), 293-312. <https://doi.org/10.3935/rsp.v26i3.1541> (posjećeno 12.03.2023.)

HANFA (2023), „Matrica rizika za potrošače“, <https://www.hanfa.hr/media/8953/matrica-rizika-za-potro%C5%A1a%C4%8De-u-2023.pdf> (posjećeno 08. 03. 2023.)

Hrvatski ured za osiguranje (2023), „Statistika“ <https://huo.hr/hr/statistika> (posjećeno 01.03.2023.)

Ipsos (2015), „Mjerenje financijske pismenosti i financijske uključenosti u Hrvatskoj“ <https://www.hanfa.hr/getfile/43343/Mjerenje%20fin%20pismenosti%20i%20fin%20uklju%C4%8Denosti%20u%20RH.pdf> (posjećeno 09.03.2023.)

Kugler, T., Connolly, T., Ordóñez, L. D. (2012). „Emotion, decision, and risk: Betting on gambles versus betting on people“, *Journal of Behavioral Decision Making*, 25 (2), 123-134. <https://doi.org/10.1002/bdm.724> (posjećeno 12.03.2023.)

Lee, C. J., Andrade, E. B. (2015). „Fear, excitement, and financial risk-taking“, *Cognition and Emotion*, 29 (1), 178-187. <https://doi.org/10.1080/02699931.2014.898611> (posjećeno 13.03.2023.)

Ligon, J. A., & Thistle, P. D. (1996). Consumer Risk Perceptions and Information in Insurance Markets with Adverse Selection. *The Geneva Papers on Risk and Insurance Theory*, 21 (2), 191–210. <http://www.jstor.org/stable/41953335>

Nurisiana, A., Budhijono, F., Fuad, M. (2021). „Critical Factors Affecting Customers' Purchases Intentions of Insurance Policies in Indonesia“, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (2), 0123-0133. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.0123> (posjećeno 11.03.2023.)

Pennings, J. M., Wansink, B. (2004). „Channel contract behavior: The role of risk attitudes, risk perceptions, and channel members' market structures“, *The Journal of Business*, 77 (4), 697-724. <https://doi.org/10.1086/422633> (posjećeno 11.03.2023.)

Primorac, Ž., (2021). COVID - 19 AS A “SIGNIFICANT CIRCUMSTANCE” FOR RISK ASSESSMENT IN LIFE INSURANCE (IN AND AFTER THE PANDEMIC). *EU and Comparative Law Issues and Challenges Series (ECLIC)*, 5, 359–378. <https://doi.org/10.25234/eclic/18311>

Racz, A. (2019), „Klimatske promjene kao determinante oblikovanja turističke

ponude : stavovi menadžmenta (Disertacija)", Preuzeto s <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:191:770153>

Rubaltelli, E. et al. (2010). „The influence of affective reactions on investment decisions“, *Journal of Behavioral Finance*, 11 (3), 168-176. <https://doi.org/10.1080/15427560.2010.507409> (posjećeno 10.03.2023.)

Svjetska banka, (2010), „Hrvatska - Dijagnostički pregled zaštite potrošača i financijske pismenosti“, Svezak I. (Croatia-Diagnostic Review of Consumer Protection and Financial Literacy, Vol.I.), Svjetska banka, Sektor za razvoj privatnog i financijskog sektora, Područje Europe i Središnje Azije, Washington, DC, <http://docplayer.net/37214384-Hrvatska-dijagnosticki-pregled-zastite-potrosaca-i-financijske-pismenosti-svezak-i-glavni-nalazi-i-preporuke-veljaca-2010.html> (posjećeno 02.03.2023.)

Tsai, M.-H., Young, M. J. (2010). „Anger, fear, and escalation of commitment“, *Cognition and Emotion*, 24(6), 962-973. <https://doi.org/10.1080/02699930903050631> (posjećeno 12.03.2023.)

Vehovec, M., Rajh, E., Škreblin Kirbiš, I. (2015), „Financial Literacy of Croatian Citizens“, *Privredna kretanja i ekonomska politika*, god. 24 ,br. 1 (136)

Waheeda, H. et al. (2020). „The Mediating Role of Risk Perception in the Relationship between Financial Literacy and Investment Decision“, *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14 (4), 112-131.

Wahl, I., Kirchler, E. (2020). „Risk Screening on the Financial Market (RISC-FM): A tool to assess investors' financial risk tolerance“, *Cogent Psychology*, 7 (1). <https://doi.org/10.1080/23311908.2020.1714108> (posjećeno 11.03.2023.)