

TRŽIŠTE OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Veseli, Petra

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:075643>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-20**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

[Repository of Karlovac University of Applied Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Veleučilište u Karlovcu
Poslovni odjel
Stručni studij ugostiteljstva

Petra Veseli

TRŽIŠTE OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2022.

Veleučilište u Karlovcu
Poslovni odjel
Stručni studij ugostiteljstva

Petra Veseli

**TRŽIŠTE OSIGURANJA U REPUBLICI
HRVATSKOJ**
**INSURANCE MARKET IN THE REPUBLIC OF
CROATIA**

ZAVRŠNI RAD

Mentor: Dr.sc. Nikolina Smajla, prof.v.š.

Matični broj studenta: 0618615023

Kolegij: Poslovne financije

Karlovac, lipanj 2022.

ZAHVALA

Zahvaljujem svim profesorima sa Veleučilišta na pruženom znanju, posebno mentorici dr.sc. Nikolini Smajli na usmjeravanju i stručnom vođenju kroz proces izrade ovog rada.

Hvala mojim kolegama i kolegicama koji su postali prijatelji kroz sve ove godine studiranja, obitelji, dečku i svim prijateljima na motivaciji i potpori.

Najveće hvala mojim roditeljima koji su bili bezuvjetna potpora u svakom trenutku mog studiranja.

Petra Veseli

SAŽETAK

Svaki pojedinac te njegov integritet, imovina i ekonomska aktivnost stalno su izloženi određenim opasnostima od kojih se osiguravaju, a nije ih moguće unaprijed spriječiti. Svrha osiguranja nije zarada na osiguranju, već zaštita od posljedica budućih štetnih događaja. Osiguranje je gospodarska djelatnost kojom se zainteresiranim osobama pruža ekonomska zaštita od različitih rizika koji ugrožavaju njihov život, zdravlje ili pak imovinu, i to za eventualne situacije da kojim nesretnim slučajem dođe do štete od koje su zainteresirane osobe osigurane. Osnovnom funkcijom osiguranja smatra se naknada štete, dok su osnovni sudionici u osiguranju osiguravatelj, ugovaratelj osiguranja, osiguranik i reosiguravatelj. Predmet osiguranja može biti materijalni predmet, imovina, osoba ili bilo što drugo što može biti povrijeđeno, oštećeno ili uništeno. Tržište osiguranja je ukupan odnos između ponuđača i tražitelja proizvoda osiguranja, a Republika Hrvatska je ulaskom u Europsku uniju postala dio najvećeg tržišta osiguranja na svijetu, europskog tržišta osiguranja. Jedna od najvećih društava za osiguranje u Hrvatskoj su Croatia osiguranje, Allianz, Euroherc te Adriatic osiguranje.

Ključne riječi: društva za osiguranje, elementi osiguranja, sudionici u osiguranju, tržište osiguranja

SUMMARY

Every individual and his integrity, property and economic activity are constantly exposed to certain dangers from which they are insured, and it is not possible to prevent them in advance. The purpose of insurance is not to make money on insurance, but to protect against the consequences of future harmful events. Insurance is an economic activity which provides interested persons with economic protection from various risks that endanger their life, health or property, in the event of an accident that causes damage from which the interested persons are insured. The basic function of insurance is considered to be compensation for damages, while the basic participants in insurance are the insurer, the policyholder, the insured and the reinsurer. The subject of the insurance can be a material object, property, person or anything else that can be injured, damaged or destroyed. The insurance market is the overall relationship between providers and seekers of insurance products, and the Republic of Croatia, by joining the European Union, has become part of the largest insurance market in the world, the European insurance market. One of the largest insurance companies in Croatia are Croatia osiguranje, Allianz, Euroherc and Adriatic osiguranje.

Key words: insurance companies, insurance elements, insurance participants, insurance market

SADRŽAJ

ZAHVALA

SAŽETAK

| | |
|--|----|
| 1. UVOD..... | 1 |
| 1.1. Predmet i cilj rada..... | 1 |
| 1.2. Metode prikupljanja..... | 1 |
| 1.3. Struktura rada..... | 2 |
| 2. POVJESNI RAZVOJ OSIGURANJA..... | 3 |
| 3. OSIGURANJE..... | 5 |
| 3.1. Osnovni elementi osiguranja..... | 7 |
| 3.2. Zastupnici i posrednici u osiguranju..... | 9 |
| 3.3. Podjela osiguranja..... | 14 |
| 3.4. Isprave u osiguranju..... | 16 |
| 4. TRŽIŠTE OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ..... | 18 |
| 4.1. Zakon o osiguranju..... | 18 |
| 4.2. Tržište osiguranja..... | 19 |
| 4.3. Predstavke na rad osiguravajućih društava..... | 24 |
| 4.4. Kontinuirana edukacija..... | 25 |
| 4.5. Primjerenost i nadzor distributera..... | 26 |
| 4.6. Utjecaj pandemije COVID-19 i potresa na poslovanje i rezultat društava za osiguranje..... | 27 |
| 5. ZAKLJUČAK..... | 33 |
| POPIS LITERATURE..... | 35 |
| POPIS ILUSTRACIJA..... | 36 |
| POPIS GRAFIKONA..... | 36 |
| POPIS TABLICA..... | 36 |

1.UVOD

1.1.Predmet i cilj rada

U ovom radu daje se sveobuhvatni pregled distribucije osiguranja u Republici Hrvatskoj u skladu sa DIREKTIVOM (EU) 2016/97 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA (dalje u tekstu: IDD) od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja te važećim relevantnim propisima sa naglaskom na opisu i poslovima svih najznačajnijih dionika tog procesa. Velik prostor se ostavlja ulozi i radu Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA) kao nadzornog tijela poslovanja subjekata na tržištu osiguranja, posebno poslovanjem distributera osiguranja u Republici Hrvatskoj. U istom se nastoji ujedno objasniti kako HANFA radom u okviru svog djelokruga i nadležnosti, donošenjem i primjenom (provedbom) zakona i podzakonskih akata utječe na rad distributera osiguranja u Republici Hrvatskoj.

Pobrojavaju se svi distributeri u osiguranju koji obavljaju distribuciju osiguranja u Republici Hrvatskoj, ističe se najbitnije, važnost posjedovanja svih zahtjevanih uvjeta posrednika kako bi mogli uopće biti prisutni na tržištu, odnosno kako bi mogli neprekidno raditi.

Tako se posebno opisuje njihova stručnost (imati dovoljno znanja i sposobnosti) kao jedan od potrebnih uvjeta za obavljanje tog posla, detaljno razlaže polaganje ispita te potrebna kontinuirana edukacija. Daju se isto tako definicije same distribucije, ugovora o osiguranju, police osiguranja, premija osiguranja.

Kroz završni rad se nastoji provući misao da bez čvrste platforme koja će sadržavati jasne propise i upute za rad distributerima, organizirana distribucija na tržištu osiguranja uopće ne bi bila moguća. Distributeri moraju imati dopuštenje za rad koje se neprekidno sveobuhvatno kontrolira kako korisnici te usluge ne bi bili oštećeni/prevareni.

1.2.Izvori podataka i metode prikupljanja

Podaci za ovaj rad prikupljeni su sa službene internetske stranice HANFA-e, njenih edukativnih brošura, mrežnih stranica osiguravajućih društava, Hrvatskog ureda za osiguranje (HUO), društava za brokerske poslove u osiguranju i dr.

Korišteni su mnogobrojni članci vrhunskih eksperata u ovom području te podaci najvećih osiguravajućih društava u Republici Hrvatskoj. Korišteni su u velikoj mjeri propisi relevantni za područje osiguranja znajući da su oni najmjerodavniji izvor informacija za ovaj rad.

Metode korištene u pisanju ovog rada su metoda analize, metoda konkretizacije, metoda klasifikacije i komparacije podataka te induktivno-deduktivna metoda zaključivanja.

1.3.Sadržaj i struktura rada

Kroz sadržaj završnog rada prikazana je djelatnost osiguranja sa svim njenim dionicima, poslovanje i nadležnost jedne od važnijih institucija na financijskom tržištu, HANFA-e kroz niz zakonskih rješenja na području tržišta osiguranja.

Pojedini dijelovi rada prikazani su slikom, činjenice podkrijepljene statističkim podacima, podaci objašnjeni grafovima, a sve kako bi se što plastičnije prikazala distribucija osiguranja, posebno premije osiguranja. Najviše su korišteni podaci HUO-a koji ima ažuriran velik broj korisnih podataka iz područja osiguranja. U radu se nalazi niz edukativnih tekstova, objašnjenja terminologije, razgraničenja između pojedinih vrsta osiguranja, detaljno upoznavanje sa sadržajem pojedinih značajnih propisa.

2. POVJESNI RAZVOJ OSIGURANJA

Kada spominjemo razvoj osiguranja možemo reći da se radi povjesnih zbivanja razvila potreba društva za postojanjem osiguranja na razinu kakvog mi poznajemo danas.

Početak ekonomske zaštite od potencijalne štete usko su povezani uz razvoj trgovine i prijevoza roba te sežu u daleku prošlost, a prema raspoloživim podacima, valja spomenuti da se oko 3000 godina prije Krista u Kini javila potreba za razvojem osiguranja (Fortius inter partes, 2018). Naime, u to vrijeme, oko rijeke Jangtze, plovidba je bila izložena iznimnom riziku i opasnosti. Trgovci su robu prebacivali s jednog plovila na više manjih i tako su se nastojali zaštititi od potpunog gubitka robe te ako bi došlo do potonuća čamca, gubio bi se samo dio robe, čiji su gubitak snosili svi trgovci. Nadalje, oko 1700. godine prije Krista, u Babilonu, Hamurabijev zakonik (Babilon, 1729.-1686. Godine prije Krista) je prvi imao odredbe vezane uz solidarnu raspodjelu rizika, radi učestalih pljačkaških napada prilikom obavljanja trgovine, odnosno prijevoza robe pustinjom, ali i prilikom neodgovornog ponašanja u graditeljstvu i neprihvatanja odgovornosti za nekvalitetnu izgradnju građevina. Valja spomenuti i indijsko pravo, u kojem se spominju začetci osiguranja od kreditnog rizika.¹

Isto tako pomorsko pravo svoje začetke ima u zbirci Talmuda (2.-4. st.) koju čine židovski propisi, rasprave i predaje (Optima risk, 2018). Njima je regulirana obveza naknade od strane zajednice brodara u smislu drugog broda brodaru, koji bi ostao bez svog broda. Nadalje, tijekom 11. stoljeća napravljen je značajan iskorak u razvoju osiguranja, kada se javljaju prvi početci uzajamnog osiguranja i nekih drugih vrsta, poput osiguranja od poplave, požara, nesretnog slučaja i sličnoga. Unutar rimskog prava koje je inače značajno za cjelokupni današnji pravni sustav, uspostavljen je institut pomorskog zajma, kao jedini oblik pomorskog osiguranja, a isti je postojao sve do 13. stoljeća. Njime je definirano da vlasnik broda uzima zajam prije puta, a isti vraća ukoliko na odredište stigne bez ikakvog oštećenja i neprilika, no uz ugovorenu kamatu. Nakon ovog razdoblja, u okviru kojega se javljaju tek poneki elementi koji određuju i potiču razvoj osiguranja, nastupa razvoj istoga u okviru srednjega vijeka. U tom razdoblju događaju se konkretniji pomaci u smislu ozbiljnijeg razvoja osiguranja kao djelatnosti, ali i kao kompleksne društvene pojave. Prvi poznati ugovor iz poslova osiguranja sastavljen je u obliku javnobilježničke isprave još 1347. godine, a prva policica osiguranja izdana je u Pizi, Italija, 1384. godine. Ekspanzija svjetske trgovine u novom vijeku zbog snažnog gospodarskog rasta i otkrića tržišta Amerike i Indije rezultirala je povećanim opasnostima i rizicima, i to po učestalosti i intenzitetu. Tada je razvijen koncept ekonomske zaštite utemeljen na premijskom osiguranju. Mnogi trgovci okreću se novom poslu osiguranja, a za

¹ Klasić, K., Andrijanić, I., Osnove osiguranja, TEB, Zagreb 2013., str.53.

preuzimanje rizika naplaćuju premiju dostatnu za pokriće rizika, troškova i ostvarenje profita.²

To je bila inovacija koja je obilježila osigurateljnu djelatnost i danas predstavlja temeljnu filozofiju osigurateljnog posla.³ Edward Loyd je 1690. godine u svojoj kavani smještenoj u Tower Streetu privlačio trgovce i brodovlasnike nudeći im važne informacije iz njihova područja djelovanja i uz to osigurateljno pokriće, posebice pomorsko osiguranje. Danas je Loyd vodeći svjetski osiguravatelj i reosiguravatelj i pokriva golemo tržište od preko 200 zemalja svijeta. Osiguranje u Republici Hrvatskoj započelo je osnutkom osiguravajuće zadruge Croatia u Zagrebu 1884. godine za koju je temeljni kapital položilo zagrebačko gradsko poglavarstvo u sklopu borbe protiv ekonomske ovisnosti o strancima. U početku se zadruga bavila samo osiguranjem rizika od požara za grad Zagreb, a kasnije je proširila svoje poslovanje i na druge vrste osiguranja.⁴

Slika 1: Croatia osiguranje 1884.



Izvor: 24 sata, 24sata.hr (17.10.2021.)

Slika 2: Croatia osiguranje danas



Izvor: Croatia osiguranje, crosig.hr (17.10.2021.)

² Fortius inter partes, Povijesni razvoj osiguranja, fortiusinterpartes.hr (17.10.2021.)

³ Fortius inter partes, Povijesni razvoj osiguranja, fortiusinterpartes.hr (17.10.2021.)

⁴ Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, HANFA.hr (17.10.2021.)

3. OSIGURANJE

Svaki pojedinac te njegov integritet, imovina i ekonomska aktivnost stalno su izloženi određenim opasnostima od kojih se osiguravaju koje, često, nije moguće unaprijed spriječiti. Samo bi pojedini imali toliku ušteđevinu da bi u svako doba mogli nadomjestiti uništeno kućanstvo ili financijski podnijeti neočekivanu smrt člana obitelji, koji je jedini zarađivao.⁵ Preventivnim mjerama štetne posljedice mogu se ublažiti, no ne može ih se predvidjeti, kao ni njihove financijske posljedice te se ne može ostvariti potpuna i stvarna zaštita. Upravo zbog toga organizirani oblik međusobnog ispomaganja prikupljanjem sredstava za štetu koja bi tek mogla nastati prerastao je u jednu od značajnih djelatnosti koja pruža zaštitu svojim članovima ali i utječe na razvoj cjelokupnog gospodarstva. Svrha osiguranja nije zarada na osiguranju, već zaštita od posljedica budućih štetnih događaja. Svrha osiguranja je način da smanji mogući financijski gubitak ili nevolja.

Osiguranje se, s obzirom na složenost te djelatnosti, može promatrati sa više aspekata. Osiguranje sa stajališta pojedinca je gospodarski instrument kojim pojedinac zamjenjuje mali određeni iznos (premija osiguranja) za veliki neizvjestan financijski gubitak (neizvjesnost od koje se osiguravamo) koji bi postojao kada ne bi bilo osiguranja.⁶ Osiguranje sa stajališta društva je gospodarski instrument za smanjivanje i uklanjanje rizika procesom kombiniranja dovoljnog broja izlaganja istovjetnim rizicima, kako bi se moglo predvidjeti gubitke za promatranu skupinu kao cjelinu.⁷ Za osiguranje općenito se može reći da je gospodarska djelatnost kojom se zainteresiranim osobama pruža ekonomska zaštita od različitih rizika koji ugrožavaju njihov život, zdravlje ili pak imovinu, i to za eventualne situacije da kojim nesretnim slučajem dođe do štete od koje su zainteresirane osobe osigurane. Značajke osiguranja su sljedeće:

- prijenos rizika s pojedinca na osiguravajuće društvo i
- objedinjavanje rizika odnosno podjela gubitaka na sve članove zajednice.⁸

Sklapanjem osiguranja pojedinac postaje član određene rizične zajednice koju čine svi osiguranici koji su se plaćanjem određene premije zaštitili od neke vrste rizika (primjer: jednu rizičnu zajednicu čine svi osiguranici koji su zaštitili svoje kuće od rizika požara). Svaki osiguranik u tom slučaju plaća određeni iznos novca sukladno veličini rizika koji procjenjuje i ocjenjuje osiguravajuće društvo. Stoga se osnovnom funkcijom osiguranja može smatrati naknada štete. Iznos godišnje štete nije izvjestan i može biti različit iz godine u godinu (posebno kada je riječ o prirodnim katastrofama).

⁵ Ramljak, B., Pravo osiguranja, Mate, 2018., str. 24.

⁶ Vaughan, E.J. i T.M.: Osnove osiguranja, upravljanje rizicima, Zagreb, Mate, 2000.str. 16.

⁷ Vaughan, E.J. i T.M.: op. cit., str. 23

⁸ Andrijašević, S. I Petranović, V.: Ekonomika osiguranja, Zagreb, Alfa, 1999., str. 23.

Primjerice, imovinska šteta nastala uslijed napada na World Trade Center u New Yorku i Pentagon u Washingtonu 2001. godine procjenjuje se na 10 do 12 milijardi američkih dolara. Najskuplja prirodna katastrofa u zadnjih deset godina je potres i tsunami u Japanu iz 2011. godine s osiguranim štetama u iznosu od 40 milijardi američkih dolara.⁹

Osiguranje se može također definirati kao pravni odnos temeljen na ugovoru u kojem jedna strana (osiguravatelj) uz naplatu određene cijene (premije osiguranja) obvezuje drugoj strani (ugovaratelju osiguranja) da će određenoj osobi (osiguraniku) isplatiti naknadu (osigurninu) za štetu nastalu osobama ili stvarima, a koja je posljedica ugovorom predviđenih uzroka (osiguranih rizika).

Iz toga proizlazi da su osnovni sudionici u osiguranju osiguravatelj, ugovaratelj osiguranja, osiguranik i reosiguravatelj. Osiguravatelj je društvo za osiguranje, odnosno pravna osoba s kojom je sklopljen ugovor o osiguranju i koja se obvezuje da će ugovaratelju, odnosno korisniku osiguranja u skladu s uvjetima osiguranja nadoknaditi štetu, odnosno isplatiti osigurninu.

Ugovaratelj osiguranja je osoba s kojom je osiguravatelj sklopio osiguranje. Dužan je plaćati premiju osiguranja i ispunjavati ostale obveze iz ugovora. Osiguranik je osoba koja je osigurala svoju imovinu te osoba od čijeg doživljenja smrti, invaliditeta ili narušenog zdravlja ovisi isplata naknade iz osiguranja. Reosiguravatelj je osiguravajuće društvo koje ugovorom o reosiguranju (ugovorom o ponovnom osiguranju dijela preuzetih rizika od izravnog osiguravatelja) preuzima obvezu da izravnom osiguravatelju plati dio ili cijeli iznos štete koju bi on trebao platiti svom osiguraniku. Za preuzetu obvezu izravni osiguravatelj se obvezuje da će reosiguravatelju platiti određenu premiju reosiguranja.¹⁰

Od vraćenih ulaganja osigurava se novac za pokriće u slučaju svih nezgoda osiguranika. Bez obzira radi li se o osiguranju imovine (stana, kuće, vrijednog predmeta), osiguranju od odgovornosti (primjerice, obvezno automobilsko osiguranje) ili osiguranju života, osiguranje se uvijek temelji na načelima uzajamnosti i solidarnosti.¹¹

Ugovor o osiguranju je ugovor kojim se jedna strana (osiguravatelj) obvezuje drugoj strani (ugovaratelju) da će određenoj osobi (osiguraniku) isplatiti osigurninu uz naplatu određene cijene (premije osiguranja) ako nastane osigurani slučaj, odnosno nadoknaditi štetu koja je nastala osobama ili stvarima (predmet osiguranja) do određene visine koja je nastala zbog ugovorom predviđenih uzroka (opasnosti).

⁹ Ramljak, B., op.cit., str. 24.

¹⁰ Klasić, K., Andrijanić, I., Osnove osiguranja, TEB, Zagreb 2013., str.13.

¹¹ Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, www.HANFA.hr (21.09.2021.)

Ugovor o osiguranju mora sadržavati podatke o:¹²

- predmetu osiguranja,
- opsegu pokrića,
- trajanju ugovora o osiguranju,
- isključenjima iz osiguranja,
- premiji osiguranja,
- uvjetima za sniženje ili povećanje premije,
- načinu prijave šteta, utvrđivanje odštete i oblika isplate štete i
- načinu rješavanja sporova.

3.1. Osnovni elementi osiguranja

Osigurani slučaj je događaj prouzročen osiguranim rizikom.¹³ Taj događaj mora biti slučajan (neizvjestan) te mora biti zadovoljen jedan od sljedećih uvjeta:

- da je nastup štetnog slučaja neizvjestan, što znači da može nastati u određenom vremenskom razdoblju, ali i ne mora,
- da će događaj sigurno nastupiti u budućem vremenskom razdoblju, ali se ne zna kada i koje će biti posljedice (primjer: životno osiguranje, jer svi ljudi moraju umrijeti, ali se ne zna kada i od kojeg uzroka).

Za svako osiguranje moraju biti određeni osnovni elementi osiguranja:

- predmet osiguranja,
- opasnost od kojeg se predmet osiguranja osigurava,
- vrijeme trajanja osiguranja,
- oblik pokrića štete.

Predmet osiguranja može biti materijalni predmet, imovina, osoba ili bilo što drugo što može biti povrijeđeno, oštećeno ili uništeno. Predmet osiguranja mora biti jednoznačno definiran, odnosno ne smije biti dvojbe o njegovim karakteristikama i identifikaciji, pri ugovaranju osiguranja i kada nastane osigurani slučaj.

Opasnosti od kojih se predmet osigurava mogu djelovati slučajno i iznenada na osigurani predmet, a posljedice su oštećenje, uništenje, umanjenje vrijednosti, nastanak materijalnih obveza, gubitak dohotka i sl. (primjer: požar, poplava, potres, bolest,

¹² Prema Zakonu o obveznim odnosima, NN. br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, čl. 921.

¹³ Ibid, čl. 921.

prometna nezgoda, smrt itd.). Trajanje osiguranja se mora definirati prilikom sklapanja ugovora.¹⁴

Štete nastaju u vremenu pa tako i premija osiguranja ovisi o trajanju osiguranja, godišnjem dobu i sl. Što je razdoblje osiguranja duže, to je rizik veći jer postoji veća vjerojatnost da će se u dužem razdoblju ostvariti osigurani slučaj.

Oblik pokrića štete na sebe preuzima osiguravatelj u odnosu na osiguranika te određuje kako će se utvrditi odšteta za slučaj djelovanja osigurane opasnosti na osigurani predmet. Nastala šteta mora biti procjenjiva, a ukupna odšteta ne smije biti veća od stvarne štete.

Swota osiguranja je najviša svota do koje osiguravatelj pokriva rizik (gornja granica obveze osiguravatelja). Kod ugovornih osiguranja stranke dogovaraju taj iznos na način da ga odredi ugovaratelj, a prihvati osiguravatelj.

Kod obveznih osiguranja visina svota regulirana je Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu. Vlada Republike Hrvatske može donijeti odluku o povećanju svota osiguranja na prijedlog nadzornog tijela (u Hrvatskoj je to Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga).¹⁵ Osiguranje se može i ugovoriti na stvarnu vrijednost, odnosno bez upisivanja svote. Sa stajališta izbora visine pokrića, osiguranje se može ugovoriti na dva osnovna načina:

1. Kod osiguranja na svotu (klasičnog svotnog osiguranja) svota se određuje prema stvarnoj vrijednosti osiguranog predmeta. Ono nadalje ima dva oblika, a to su osiguranje s fiksnom svotom i osiguranje s kliznom svotom osiguranja.

2. Osiguranje na stvarnu vrijednost, najviše do svote osiguranja (ugovorene vrijednosti, limita pokrića) može se ugovoriti samo ako je to predviđeno cjenicima premija. Ugovaratelj određuje svotu osiguranja prema stvarnoj vrijednosti predmeta osiguranja i prema iznosu do kojeg želi biti osiguran, ili po štetnom događaju, na subjektivnu vrijednost, ili do svote prvog rizika ("po štetnom događaju" ili "na prvi rizik"). Kod osiguranja na prvi rizik osiguravatelj je taj koji plaća štete do visine ugovorenog limita, a sve iznose iznad tog limita snosi osiguranik, dok kod osiguranja po štetnom događaju za svaku štetu osiguravatelj isplaćuje odštetu do visine ugovorene svote po štetnom događaju.¹⁶

Premija osiguranja je cijena osiguranja, odnosno novčani iznos koji ugovaratelj osiguranja plaća osiguravatelju temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju. Premija osiguranja sastoji se od: a) funkcionalne premije b) režijskog dodatka.¹⁷

¹⁴ Klasić, K., Andrijanić, I., Osnove osiguranja, TEB, Zagreb 2013., str.42.

¹⁵ Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, NN 151/15, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14, čl. 26.

¹⁶ Klasić, K., Andrijanić, I., op. cit., str.42

¹⁷ Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, www.HANFA.hr (21.09.2021.)

Funkcionalna premija sastoji se od tehničke premije koja služi za naknadu šteta i isplatu ugovorene svote te dijela za preventivu koji se koristi za otklanjanje ili smanjenje nepovoljnog djelovanja uzroka koji mogu izazvati štete, dok režijski dodatak služi za pokriće troškova obavljanja djelatnost osiguranja (plaće zaposlenika društva za osiguranje i provizija sklapanja ugovora o osiguranju, troškova održavanja police poput izdavanja računa, marketinga, usluge call centra, rasvjete, vode, potrošnog materijala i sl.) Iznos premije osiguranja je niži ukoliko se ugovori franšiza u odnosu na istovrsno osiguranje bez ugovorene franšize.¹⁸

3.2. Zastupnici i posrednici u osiguranju

Posrednici u osiguranju imaju središnju ulogu u distribuciji proizvoda osiguranju i čine vrlo važnu kariku u ostvarenju jedinstvenog tržišta i zaštite potrošača proizvoda osiguranja, posredovanju u osiguranju.

Pojam zastupanja u osiguranju podrazumijeva pokretanje, predlaganje ili obavljanje poslova pripreme i sklapanja ugovora o osiguranju u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje za proizvode osiguranja koji međusobno ne konkuriraju. Društvo za zastupanje u osiguranju može obavljati i druge intelektualne i tehničke usluge u vezi s poslovima osiguranja pod uvjetima propisanim pravilnikom nadzornog tijela (HANFA-e).

Posredovanje u osiguranju je djelatnost pokretanja, predlaganja ili obavljanja poslova pripreme za sklapanje ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju, pomoć kod izvršavanja prava iz ugovora o osiguranju, te pri rješavanju odštetnih zahtjeva.

Zastupnici i posrednici u osiguranju povezuju ugovaratelje i osiguravatelje. Djele se na neovisne (brokere) i zavisne posrednike u osiguranju (agenti, zastupnici). Poslovi posredovanja u osiguranju odnose se na predstavljanje, predlaganje ili obavljanje drugih pripremnih radnji za zaključivanje ugovora o osiguranju, poslovi zaključivanja takvih ugovora ili pružanju pomoći pri vođenju i izvršavanju takvih ugovora, osobito u slučaju odštetnog zahtjeva.¹⁹

U ovom poglavlju stavljen je naglasak na temelj za provođenje poslova distribucije osiguranja u Republici Hrvatskoj, DIREKTIVU (EU) 2016/97 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja (dalje u tekstu: Direktiva), koja je implementirana u Zakon o osiguranju.

Direktiva opisuje pravila osnivanja i obavljanja poslova distribucije osiguranja i reosiguranja u Europskoj uniji i odnosi se na sve fizičke ili pravne osobe koje imaju sjedište (poslovni nastan) ili koje planiraju to uspostaviti u nekoj od država članica

¹⁸ Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, HANFA.hr (21.09.2021.)

¹⁹ Klasić, K., Andrijanić, I., op. cit., str.81.

Europske unije kako bi obavljale poslove distribucije proizvoda osiguranja i reosiguranja. Direktiva donosi niz novih odredbi koje se tiču obveza osiguravajućih društava u distribuciji osiguranja, koje raniji propisi o posredovanju u osiguranju nisu imali. Nove obveze osiguravajućih društava predstavljaju propisi o posredovanju, kao i nove obveze osiguravajućih društava glede njihovog odnosa prema posredovanju i posrednicima u re/osiguranju, dakle, u situaciji kada se sami izravno ne bave posredovanjem u re/osiguranju.

Na početku je istaknuto kako Direktiva definira samu distribuciju osiguranja ali i ostale važne definicije i termine vezane uz isto. Isto tako u obliku opisa ukratko su naglašene glavne značajke ove Direktive.

Distribucija osiguranja predstavlja djelatnost predlaganja ugovora o osiguranju, savjetovanje o njima ili obavljanja drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju, ili sklapanja takvih ugovora, ili pružanja pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovu izvršavanju, posebno u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva, uključujući pružanje informacija o jednom ili više ugovora o osiguranju u skladu s kriterijima koje odabiru potrošači putem internetske stranice ili nekog drugog medija i sastavljanje rang-liste proizvoda osiguranja, uključujući i usporedbu cijena i proizvoda ili popust na cijenu ugovora o osiguranju, ako potrošač može izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju na internetskoj stranici ili drugom mediju.²⁰

Uz pojam distribucije osiguranja redovno se veže i pojam distribucija reosiguranja koji predstavlja savjetovanje, predlaganje ili provođenje drugih poslova u pripremi sklapanja ugovora o reosiguranju, samo sklapanje tih ugovora ili pak pomoć u upravljanju tim ugovorima i njihovoj provedbi, posebno kada se radi o slučajevima odštetnih zahtjeva, kao i kada ih provodi društvo za reosiguranje bez sudjelovanja posrednika u reosiguranju.²¹

Nadalje, fizička/pravna osoba koja za naknadu osniva ili obavlja poslove distribucije osiguranja predstavlja posrednika u osiguranju. Ovo ne uključuje društva za osiguranje ili društva za reosiguranje ili njegove zaposlenike te sporedne posrednike u osiguranju koji za naknadu osnivaju ili obavljaju poslove distribucije osiguranja.²²

Kada spominjemo posrednika u osiguranju moramo spomenuti i sporednog posrednika u osiguranju. On kao fizička ili pravna osoba (osim kreditnih institucija ili investicijskih društava-društva s područja tržišta kapitala) za naknadu osniva ili obavlja poslove distribucije osiguranja ali kao sporednu djelatnost i to kada glavna poslovna djelatnost te fizičke ili pravne osobe nije distribucija osiguranja te kada oni distribuiraju samo određene proizvode osiguranja koji služe kao dopuna nekoj robi ili usluzi. Uz ovo valja dodati da

²⁰ Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i vijeća, članak 2., (1)

²¹ Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i vijeća, članak 2., (2)

²² Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i vijeća, članak 2., (3)

spomenuti proizvodi osiguranja ne obuhvaćaju životno osiguranje ili rizik od odgovornosti.²³

Kako bi se uopće razumjela distribucija osiguranja mora se istaknuti i termin investicijski proizvod osiguranja na koji se veže distribucija osiguranja. To je proizvod osiguranja koji nudi dospijeće ili otkupnu vrijednost police osiguranja i kod kojeg je to dospijeće ili otkupna vrijednost u potpunosti ili dijelom, izravno ili neizravno, izložena fluktuacijama na tržištu.

Investicijski proizvod osiguranja ne uključuje proizvode neživotnog osiguranja, ugovore o životnom osiguranju kod kojih se naknade predviđene ugovorom plaćaju samo u slučaju smrti ili u vezi s nesposobnošću koja je posljedica ozljede, bolesti ili invalidnosti, mirovinske proizvode kojima je prema nacionalnom pravu, priznato da im je prvotna svrha pružati ulagatelju dobit u mirovini, te koji ulagatelju daju pravo na određene koristi, službeno priznate programe strukovnih mirovina, proizvode individualnog mirovinskog osiguranja za koje je na temelju nacionalnog prava propisan financijski doprinos poslodavca i kod kojih poslodavac ili zaposlenik ne mogu birati proizvod mirovinskog osiguranja ili osiguravatelja. Prilikom pružanja savjeta o investicijskom proizvodu osiguranja, posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje mora prikupiti sve potrebne informacije u vezi sa znanjem i iskustvom potrošača ili potencijalnog potrošača, financijskom situacijom te osobe, kako bi se potrošaču ili potencijalnom potrošaču mogli preporučiti investicijski proizvodi osiguranja koji su prikladni za njega.²⁴

Svaki posrednik u osiguranju i reosiguranju te sporedni posrednik u osiguranju može obavljati distribuciju osiguranja na državnom području druge države članice na temelju slobode pružanja usluga, uz obvezu dostavljanja minimalnog seta propisanih podataka/informacija nadležnom tijelu svoje matične države članice (država gdje imaju sjedište). No ukoliko nadležno tijelo države članice domaćina smatra da se posrednik u osiguranju ili reosiguranju ili sporedni posrednik u osiguranju ponaša protuzakonito, obavještava nadležno tijelo matične države članice.

Što se tiče stručnih i organizacijskih uvjeta posrednika u osiguranju/reosiguranju, matične države članice osiguravaju da distributeri osiguranja i reosiguranja i zaposlenici društava za osiguranje i reosiguranje koji obavljaju djelatnosti distribucije osiguranja i reosiguranja posjeduju odgovarajuća znanja i sposobnosti kako bi izvršili primjereno svoje zadaće i obavili svoje dužnosti te da se poštuju uvjeti stalnog stručnog osposobljavanja i usavršavanja radi održavanja odgovarajuće razine učinkovitosti. Tako se uspostavljaju mehanizmi sa ciljem učinkovitog provjeravanja i ocjenjivanja znanja i stručnosti posrednika u osiguranju i reosiguranju te zaposlenika društava za osiguranje i reosiguranje i zaposlenika posrednika u osiguranju i reosiguranju koje se temelji na

²³ Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i vijeća, članak 2., (4)

²⁴ Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i vijeća, članak 2., (17)

najmanje 15 sati stručnog osposobljavanja i usavršavanja godišnje, uzimajući u obzir svojstva proizvoda koji se prodaju, vrstu distributera, ulogu koju imaju i aktivnosti koje obavljaju u okviru djelatnosti distributera osiguranja i reosiguranja. Uspješno ispunjenje uvjeta osposobljavanja i usavršavanja može se dokazati potvrdom a propisani uvjeti mogu se prilagođavati u smislu znanja i sposobnosti u skladu s određenom djelatnosti distributera osiguranja ili reosiguranja i distribuiranih proizvoda, posebno kod sporednog posrednika u osiguranju.²⁵

Ovdje valja spomenuti da fizičke osobe koje rade u društvu za osiguranje ili reosiguranje ili za posrednika u osiguranju ili reosiguranju koji se bave distribucijom osiguranja ili reosiguranja moraju imati dobar ugled, a što se prvenstveno odnosi na kaznenu neosuđivanost istih. Isto tako posrednici u osiguranju i reosiguranju moraju imati osiguranje od profesionalne odgovornosti i ono vrijedi na čitavom području Europske unije ili odgovarajuće jamstvo koje pokriva odgovornost za profesionalni nemar u iznosu od najmanje 1 250 000 EUR po svakom odštetnom zahtjevu i ukupno 1 850 000 EUR za sve odštetne zahtjeve u jednoj godini, osim ako je društvo za osiguranje, društvo za reosiguranje ili neko drugo društvo u čije ime djeluje posrednik u osiguranju ili reosiguranju, ili za koje je posrednik u osiguranju ili reosiguranju ovlašten djelovati, već dalo takvo osiguranje ili odgovarajuće jamstvo, ili ako takvo društvo preuzima punu odgovornost za djelovanje posrednika.²⁶

Što se tiče pravila poslovnog ponašanja, prilikom izvršavanja aktivnosti distribucije osiguranja distributeri osiguranja moraju djelovati pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih potrošača. Distributer osiguranja mora prije sklapanja ugovora o osiguranju potrošaču dati objektivne informacije o proizvodu osiguranja i to u razumljivom obliku kako bi se tom potrošaču omogućilo da donese informiranu odluku, na temelju podataka koje je dobio od potrošača, njegovih zahtjeva i potreba. Svaki ponuđeni ugovor mora biti usklađen s potrošačevim zahtjevima i potrebama.

Potrošačima/potencijalnim potrošačima se pružaju prikladne informacije prije sklapanja ugovora u pogledu distribucije investicijskih proizvoda osiguranja te u pogledu svih troškova i povezanih naknada.

One moraju sadržavati barem podatke o tome dobiva li potrošač od posrednika u osiguranju ili društva za osiguranje periodičnu procjenu prikladnosti investicijskih proizvoda, podatke o investicijskim proizvodima osiguranja i upozorenja o rizicima povezanim s investicijskim proizvodima osiguranja, informacija o svim troškovima i naknadama. Te informacije se potrošaču pružaju periodično, najmanje jednom godišnje i dostavljaju se u obliku i na način koji je razumljiv potrošaču, kako bi isti mogli shvatiti o

²⁵ Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i vijeća, članak 10., (2)

²⁶ Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i vijeća, članak 10., (4)

čemu se radi te usvojiti rizike koje nosi određene vrste investicijskog proizvoda osiguranja.

Ova Direktiva se preispitivala sve do 23. veljače 2021. od strane Europske a uključivala je općenitu procjenu praktične primjene pravila i procjenu o tome donose li posebna pravila o poslovanju za distribuciju investicijskih proizvoda osiguranja.

S obzirom na razlike u primjeni smjernice u državama članicama EU, u Republici Hrvatskoj je određena osnovna podjela kanala distribucije osiguravateljnih proizvoda na:

1. direktnu prodaju,
2. posrednike,
3. bankoosiguranje i
4. ostalo.

1. Direktnom prodajom smatra se prodaja osiguranja bez posrednika, samo primjenom direktnog marketinga. Ovdje spadaju prodaja putem zaposlenika u mreži podružnica i poslovnica osiguravajućeg društva te prodaja putem pozivnih centara, interneta, pošte i slično.

2. Posrednicima se smatraju agenti (zastupnici) koji predstavljaju interese osiguravajućeg društva, koji mogu biti:

- ekskluzivni zastupnici (tied agents) koji su zastupnici osiguravatelja te imaju ekskluzivan ugovor samo s jednim osiguravajućim društvom, ali i zastupnici zaposleni u osiguravajućem društvu ili
- neekskluzivni zastupnici (multi-tied agents) koji rade za više osiguravajućih društava i imaju ugovore sa više agencija.

3. Bankoosiguranje je kupnja osigurateljnih proizvoda putem banaka i drugih kreditnih institucija. One mogu djelovati kao agenti (zastupnici) ili brokera u osiguranju.

4. U skupinu ostali posrednici spadaju interesne grupe, prodavači vozila, agenti za nekretnine, putničke agencije i slično.

Brokera u osiguranju obavljaju djelatnost distribucije osiguranja posredovanjem između društva za osiguranje i ugovaratelja osiguranja. Broker djeluje po nalogu (u ime i za račun) stranke, odnosno ugovaratelja osiguranja tako što predlaže najprikladniju ponudu osiguranja za potencijalnog ugovaratelja, uz prethodno stručnu analizu svih proizvoda društava za osiguranje na tržištu. U kategoriju brokera možemo svrstati: brokere u

osiguranju/reosiguranju, obrtnike brokere u osiguranju/reosiguranju i društva za brokerske poslove u osiguranju/reosiguranju.²⁷

3.3. Podjela osiguranja

Iz različitih, najčešće povijesnih razloga, vrste osiguranja se dijele prema različitim kriterijima, a pod vrstom osiguranja smatra se osiguranje stvari, odnosno osoba koje obuhvaća iste ili slične vrste rizika. Osiguranje se djeli na:²⁸

- neživotna osiguranja
- životna osiguranja.

U neživotna osiguranja ubrajaju se:

1. osiguranje od nezgode
2. dravstveno osiguranje
3. osiguranje cestovnih vozila
4. osiguranje tračnih vozila
5. osiguranje plovila
6. osiguranje robe u prijevozu
7. osiguranje od požara i elementarnih šteta
8. ostala osiguranja imovine
9. osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila
10. osiguranje od odgovornosti za upotrebu zračnih letjelica
11. osiguranje od odgovornosti za upotrebu plovila
12. ostala osiguranja od odgovornosti
13. osiguranje kredita
14. osiguranje jamstava
15. osiguranje raznih financijskih gubitaka

²⁷ Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, www.HANFA.hr (23.10.2021.)

²⁸ Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, www.HANFA.hr (23.10.2021.)

16. osiguranje troškova pravne zaštite

17. putno osiguranje.

Dok se u životna osiguranja ubrajaju:

1. osiguranje života

2. rentno osiguranje

3. dodatna osiguranja uz životno osiguranje

4. osiguranje za slučaj vjenčanja ili rođenja

5. životna osiguranja kod kojih osiguranik na sebe preuzima investicijski rizik

6. tontine

7. osiguranje s kapitalizacijom isplate.

Zajednička obilježja svih neživotnih osiguranja su:²⁹

- trajanje osiguranja je u pravilu jednogodišnje,
- ako je osiguranje sklopljeno kao višegodišnje ili dugoročno osiguranje, onda se obnavlja svake godine,
- premija se može, ali i ne mora, mijenjati svake godine,
- moguće je proširenje pokrića,
- ugovor je na snazi i nakon nastale štete (osim u slučaju smrti),
- može se dogoditi više šteta po jednoj polici,
- moguća je velika razlika u veličinama šteta, jer veličine nisu poznate pri sklapanju ugovora,
- nema štedne komponente,
- zaračunata bruto premija je policirana premija,
- računa se prijenosna premija.

Zajednička obilježja životnih osiguranja su:³⁰

- pruža zaštitu i daje financijsku sigurnost pojedincu, njegovoj obitelji ili poslovanju,
- daje pokriće rizika smrti, tako da se rizik pokriva ako nastupi u tijeku ugovorenog roka trajanja osiguranja,
- dugoročnost jer se ugovori sklapaju na više godina,

²⁹ Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, www.HANFA.hr (23.10.2021.)

³⁰ Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, www.HANFA.hr (23.10.2021.)

- fiksna premija pri čemu je visina premije jednaka za cijelo vrijeme trajanja osiguranja,
- štedna komponenta,
- pri sklapanju osiguranja mora postojati osigurljiv interes ugovaratelja kako bi se osiguranje moglo sklopiti na drugu osobu (npr. banka i dužnik, roditelji i djeca),
- uvijek se isplaćuje naknada,
- osobe mlađe od 14 godina ne mogu se osigurati,
- zaračunata bruto premija ne naplaćena premija,
- ne računa se prijenosna premija,
- postoje porezne olakšice u većini država.

Prema načinu sklapanja ugovora, osiguranje se dijeli na dobrovoljna i obvezna osiguranja. Kod dobrovoljnih osiguranja strane slobodno zaključuju osiguranje, dok kod obveznih osiguranja govorne strane moraju zaključiti osiguranje po sili zakona. To su ona osiguranja koja su propisana Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu ili drugim zakonima.

Prema predmetu osiguranja, osiguranje se dijeli na osiguranje imovine u širem smislu, osiguranje transporta i kredite te osiguranje osoba.

Prema status osiguranika, postoji osiguranje pravnih osoba te osiguranje fizičkih osoba.

S aspekta teoretskih osnova, konkurentnosti na tržištu te stupnju državnog nadzora razlikuje se:

- životno osiguranje (osiguranje života i rentno osiguranje),
- osiguranje poslovanja (komercijalne linije) i
- osiguranje kućanstva (osobne linije).

Osiguranje može biti kratkoročno, višegodišnje ili dugoročno. Kratkoročna osiguranja sklapaju se na rok kraći od jedne godine. Višegodišnja osiguranja zaključena su na rok duži od godinu dana, odnosno najmanje 5 ili 10 godina, dok su dugoročna sklopljena na rok duži od godinu dana, ali s unaprijed nepoznatim datumom isteka, te se u tom slučaju u polici osiguranja piše "do otkaza".

3.4. Isprave u osiguranju

Važne isprave u osiguranju su sljedeće:

1. Ponuda osiguranja

Ponuda osiguranja je obrazac, dokument ili isprava kojom ugovaratelj osiguranja ili osiguranik nudi osiguravajućem društvu da kod njega osigura svoj interes, primjerice robu

na putu, drugu imovinu, život i slično. Ponudu osiguranja također može dati i osiguravatelj, a ona mora sadržavati bitne dijelove ugovora, a to su: osigurani predmet, osigurani rizici, osigurana svota, premija osiguranja te druge bitne odredbe.

2. Polica osiguranja

Polica osiguranja pisana je isprava o sklopljenom osiguranju, a obuhvaća sljedeće podatke:

- ugovorne strane,
- osiguranu stvar odnosno osobu,
- rizik obuhvaćen osiguranjem,
- trajanje osiguranja ili da je osiguranje neograničeno,
- premija ili doprinos (ulog),
- datum izdavanja police i
- potpise ugovornih strana.

3. List pokrića

List pokrića potvrda je o sklopljenom osiguranju kojom se može privremeno zamijeniti policia. Ako je za izdavanje police potrebno dulje vrijeme, osiguravatelj izdaje list pokrića.

4. Potvrda o osiguranju

Potvrda o osiguranju je isprava o sklopljenom ugovoru, a koristi se kada nije potrebno izdavanje police osiguranja. Uglavnom se upotrebljava kod osiguranja robe u uvozu. Potvrda je dokaz o postojanju i sadržaju ugovora o osiguranju i vrijedi cijelo vrijeme trajanja osiguranja.³¹

³¹ Klasić, K., Andrijanić, I., op. cit., str.109

4. TRŽIŠTE OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

4.1. Zakon o osiguranju

Zakon o osiguranju implementirao je Direktivu (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća (poznatija kao IDD direktiva) i donio je značajne promjene u sektoru osiguranja.

U Zakonu je detaljno navedeno provođenja postupaka posrednog i neposrednog nadzora nad subjektima nadzora (najbitniji za naglasiti su društva za osiguranje, odnosno društva za reosiguranje i njihove podružnice, društva za uzajamno osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i njihove podružnice, osobe koje obavljaju poslove distribucije osiguranja i distribucije reosiguranja, grupa društva za osiguranje, odnosno društva za reosiguranje, udruženje (pool) osiguranja, odnosno reosiguranja i udruženje osiguratelja, nacionalni ured za osiguranje, društva za osiguranje iz trećih država koje na području Republike Hrvatske obavljaju poslove osiguranja preko podružnice, ovlašteni aktuari) te isti propisuje postupke licenciranja nad tim subjektima nadzora.³²

Važan dio u procesu osiguranja poslovanja društava u skladu sa zakonskim propisima i pravilima, a samim time i zaštite korisnika financijskih usluga jesu postupci licenciranja HANFA-e (provjeravanje uvjeta u vezi s oblikom društva, dionicama, odnosno poslovnim udjelima društva, temeljnim kapitalom, imateljima kvalificiranih udjela i uskom povezanosti, uvjeti za članove uprave/nadzornog odbora te uvjeti u vezi s organizacijskim zahtjevima društva). Nadzorno tijelo kroz postupke licenciranja, davanje odobrenja članovima uprave i nadzornih odbora na način da provjerava za svaki mandat ispunjava li taj kandidat za člana uprave sve propisane uvjete kao npr. posjeduje li dobar ugled, ima li stručna znanja, iskustvo, potrebnu stručnu spremu, te kroz predstavljanje programa brine o rukovodećem kadru osiguravajućih društava. Nadalje, isti se kontinuirano kroz nadzor provjeravaju da li i dalje ispunjavaju navedene uvjete te da li upravljaju društvom na pravilan i zakonit način.³³

Društva moraju ispunjavati i druge organizacijske i kadrovske zahtjeve, a prilikom promjena u vlasničkoj strukturi moraju obavjestiti HANFA-u odnosno podnijeti zahtjev za vođenje postupka u kojem se procjenjuje financijska stabilnost kvalificiranog ulagatelja u to društvo. Kroz kontinuiranu aktivnu ulogu HANFA-e kao nadzornog i edukativnog tijela prisutnog unutar svakodnevnog djelovanja osiguravajućih društava, kroz preporuke i dobre prakse pa do izricanja strožih mjera na određeni način oblikuje njihovo poslovanje.

³² Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, www.HANFA.hr (17.10.2021.)

³³ Ramljak, B., Pravo osiguranja, Mate d.o.o., 2018.

4.2. Tržište osiguranja

Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj uređeno je Zakonom o osiguranju, Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu, delegiranim i provedbenim uredbama Europske komisije te pripadajućim podzakonskim aktima.

Tržište osiguranja je ukupan odnos između ponuđača i tražitelja proizvoda osiguranja, pri čemu se ti odnosi odvijaju temeljem slobodnih odluka svih sudionika.³⁴ Veličina i snaga tržišta osiguranja u jednoj državi može se odrediti prema podacima o ukupnoj godišnjoj premiji, prosječnoj premiji po stanovniku, broju sudionika na tržištu te o potencijalu tržišta.

U ukupnoj svjetskoj premiji osiguranja, europsko tržište osiguranja zauzima prvo mjesto s udjelom od 35,5% (dok se na Sjevernu Ameriku odnosi udjel od 29,4%, na Aziju 27,6%, a na Južnu Ameriku, Oceaniju i Afriku svega 7,5%). Hrvatska je stoga ulaskom u Europsku uniju postala dio najvećeg tržišta osiguranja na svijetu. S udjelom od 0,03% u ukupnoj svjetskoj premiji (a 0,10% u europskom tržištu osiguranja), Hrvatska je 66. država na svijetu.³⁵

U Hrvatskoj se izvješća izrađuju na temelju podataka koji se prikupljaju u HANFA-i. HANFA provodi nadzor tržišta osiguranja, odnosno zakonitosti poslovanja subjekata nadzora radi održavanja učinkovitog, sigurnog i stabilnog tržišta osiguranja s ciljem zaštite interesa osiguranika, odnosno korisnika osiguranja te pridonosenja stabilnosti financijskog sustava. Osim nadzora nad društvima za osiguranje i društvima za reosiguranje, provodi i nadzor nad pravnim i fizičkim osobama koje obavljaju poslove distribucije osiguranja i distribucije reosiguranja te Hrvatskim uredom za osiguranje.

³⁴ Andrijašević, S. i Petranović, V., op.cit. str. 169.

³⁵ Ramljak, B., op. cit., str. 25.

Tablica 1: Pokazatelji značaja društava za osiguranje u 2019.

| Zemlja | Ukupna premija u % BDP-a | Ukupna premija po stan. u USD | Premija ŽO u % ukupne premije |
|------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| SAD | 11,43 | 7.495 | 25,6 |
| Velika Britanija | 10,3 | 4.362 | 77,6 |
| Japan | 9,0 | 3.621 | 74,3 |
| Francuska | 9,2 | 3.719 | 64,9 |
| Njemačka | 6,3 | 2.934 | 41,6 |
| Euro područje | 7,2 | 2.784 | 37,9 |
| Europska unija | 6,8 | 2.374 | 54,8 |
| Slovenija | 5,1 | 1.354 | 29,9 |
| Češka | 2,8 | 677 | 32,1 |
| Poljska | 2,7 | 418 | 24,6 |
| Mađarska | 2,4 | 401 | 44,6 |
| Hrvatska | 2,6 | 391 | 29,2 |
| Bugarska | 2,4 | 236 | 12,3 |
| Rumunjska | 1,2 | 135 | 18,5 |

Izvor: Swiss Re, Sigma No 4/2020. (21.09.2021.)

Pokazatelji za hrvatsko tržište osiguranja iznosili su: 2,6% udjel premije u BDP-u, 391 USD ili 2.589 kuna premije osiguranja po stanovniku i udjel premije životnog osiguranja u ukupnoj premiji od 29,2%. Svi pokazatelji ukazuju na značajan prostor za rast premije osiguranja u Republici Hrvatskoj, posebno ako ga promatramo u usporedbi sa zemljama članicama Europske unije i zemljama Euro područja.³⁶

Kako bi se dao pregled svih onih koji jedino mogu obavljati poslove osiguranja u Republici Hrvatskoj, spominje se Zakon o osiguranju koji određuje isto:

1. društvo za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koje ima odobrenje HANFA-e za obavljanje poslova osiguranja,
2. društvo za uzajamno osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koje ima odobrenje HANFA-e za obavljanje poslova osiguranja,
3. društvo za osiguranje iz druge države članice koje, u skladu sa Zakonom, ima pravo obavljati poslove osiguranja putem slobode pružanja usluga ili poslovnog nastana,

³⁶ Hrvatski ured za osiguranje, 2020. Ključne informacije o tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj, www.huo.hr

4. društvo za osiguranje iz Švicarske Konfederacije koje je ima odobrenje nadležnoga nadzornog tijela za obavljanje poslova osiguranja i koje u skladu s Zakonom ima pravo obavljati poslove osiguranja putem poslovnog nastana i

5. podružnica društva za osiguranje iz treće države koje ima odobrenje HANFA-e za obavljanje poslova osiguranja putem poslovnog nastana.

Ova društva smiju obavljati poslove osiguranja samo u onim vrstama osiguranja za koje imaju odobrenje HANFA-e za obavljanje poslova osiguranja.

Temeljni kapital pri osnivanju društva za osiguranje i društva za reosiguranje ili proširenja odobrenja za obavljanje poslova osiguranja društva za osiguranje ne smije biti manji od iznosa apsolutnog praga minimalnog potrebnog kapitala. Sredstva temeljnog kapitala društva za osiguranje i društva za reosiguranje ne smiju potjecati iz zajmova ili kredita niti biti opterećena na bilo koji način. Minimalan kapital društava za osiguranje, uključujući vlastita društva za osiguranje, koja imaju odobrenje za obavljanje poslova osiguranja iz skupine neživotnih osiguranja iznosi 2.500.000,00 eura u kunskoj protuvrijednosti, prema srednjem tečaju Hrvatske narodne banke koji se primjenjuje zadnjeg dana listopada prethodne godine.

Za društva za osiguranje koja imaju odobrenje za obavljanje poslova osiguranja iz skupine životnih osiguranja, uključujući vlastita društva za osiguranje, minimalan kapital iznosi 3.700.000 eura u kunskoj protuvrijednosti.

Tablica 2: Pregled iznosa osiguranja po društvima za osiguranje (u mil.kn)

| Društvo za osiguranje | Iznos u mil.kn | Tržišni udio u ukupno zaračunatoj premiji |
|-----------------------------------|----------------|---|
| ADRIATIC OSIGURANJE D.D. | 1.001,8 | 9,6% |
| AGRAM LIFE OSIGURANJE D.D. | 388,2 | |
| ALLIANZ HRVATSKA D.D. | 1.146,2 | 10,9% |
| CROATIA OSIGURANJE D.D. | 2.706,9 | 25,8% |
| EUROHERC OSIGURANJE D.D. | 1.341,6 | 12,8% |
| GENERALI OSIGURANJE D.D. | 778,7 | 7,4% |
| GRAWE HRVATSKA D.D. | 434,0 | |
| HOK OSIGURANJE D.D. | 233,4 | |
| HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE D.D. | 13,1 | |
| IZVOR OSIGURANJE D.D. | 0,0 | |
| MERKUR OSIGURANJE D.D. | 247,8 | |
| OTP OSIGURANJE D.D. | 33,2 | |
| TRIGLAV OSIGURANJE D.D. | 549,5 | 5,3% |
| UNIQA OSIGURANJE D.D. | 575,3 | 5,5% |
| WIENER OSIGURANJE VIG D.D. | 980,4 | 9,4% |
| WÜSTENROT ŽIVOTNO OSIGURANJE D.D. | 44,9 | |

Izvor: Obrada autora prema HUO, huo.hr (21.09.2021.)

Društvo za osiguranje s najvišim tržišnim udjelom u ukupnoj zaračunatoj bruto premiji na kraju 2020. bilo je Croatia osiguranje d.d. s udjelom od 25,8%. Na drugom mjestu je Euroherc osiguranje d.d. sa 12,8%, a slijede ih Allianz Hrvatska d.d. sa 10,9%, Adriatic osiguranje d.d. sa 9,6%, Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d sa 9,4%, Generali osiguranje d.d. sa 7,4%, Uniqa osiguranje d.d. sa 5,5%, te Triglav osiguranje sa 5,3% tržišnog udjela. Tri društva za osiguranje imala su pojedinačni tržišni udjel u ukupnoj premiji manji od 1%.³⁷

Društvo za osiguranje smije obavljati samo poslove osiguranja u pojedinoj vrsti osiguranja za koju je dobilo dozvolu nadzornog tijela za obavljanje poslova osiguranja (HANFA). Poslovi osiguranja su sklapanje i ispunjavanje ugovora o neživotnom i životnom osiguranju, odnosno reosiguranju, osim obveznih socijalnih osiguranja. Društvo za osiguranje može obavljati isključivo poslove iz skupine životnih, odnosno neživotnih osiguranja.

Hrvatski ured za osiguranje (HUO)³⁸ je pravna osoba koja u pravnom prometu s trećim osobama djeluje kao udruženje društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj. Osnovan je 1992.godine kao nacionalni ured zelene karte osiguranja. Svi osiguravatelji koji se bave obveznim osiguranjima u prometu definiranim Zakonom o osiguranju moraju biti članice HUO-a.

Poslove distribucije osiguranja na području Republike Hrvatske mogu obavljati samo distributeri osiguranja upisani u registar HANFA-e i to: posrednik u osiguranju, sporedni posrednik u osiguranju i društvo za osiguranje.

Za napomenuti je ovdje da osim poslova distribucije osiguranja, posrednik u osiguranju može obavljati i neke druge poslove kao što su pružati druge intelektualne i tehničke usluge u vezi s poslovima distribucije osiguranja kao što su usluge savjetovanja, izrade i provođenja promidžbenih aktivnosti te usluge edukacije, nadalje obavljati poslove nuđenja udjela investicijskih fondova te poslove ponude mirovinskih programa dobrovoljnih mirovinskih fondova i mirovinskih osiguravajućih društava u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje poslovanje investicijskih fondova, dobrovoljnih mirovinskih fondova i mirovinskih osiguravajućih društava i surađivati s drugim osobama ovlaštenim za obavljanje poslova distribucije osiguranja u obavljanju poslova distribucije osiguranja uz prethodnu suglasnost distributera osiguranja čiji proizvod distribuira. Društvo za zastupanje u osiguranju, društvo za brokerske poslove u osiguranju i društvo

³⁷ Hrvatski ured za osiguranje, www.huo.hr (21.09.2021.)

³⁸ Prema "Društva za osiguranje i reosiguranje u Republici Hrvatskoj", Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, 2006

za brokerske poslove u reosiguranju može obavljati i poslove kreditnog posredovanja u skladu s propisima kojima se uređuje poslovanje kreditnih posrednika.

Do 31.12.2005. godine poslovanje osiguranja u Republici Hrvatskoj nadzirala je Direkcija za nadzor društava za osiguranje, a od 01.01.2006. godine taj posao obavlja Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. Njeno poslovanje propisano je posebnim Zakonom o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga. HANFA je obvezna donositi propise o provedbi zakona koji se odnose na osiguranje, obavljati nadzor nad poslovanjem društava za osiguranje, mirovinskih osiguravajućih društava, zastupnika i posrednika u osiguranju, nalagati mjere za otklanjanje utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti, izdavati i oduzimati odobrenja i suglasnosti kada je za to ovlaštena Zakonom o osiguranju itd. EIOPA je Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje. HANFA, kao nadležno tijelo, mora dostavljati podatke na zahtjev EIOPA-e koji su joj potrebni za obavljanje njenih zadaća.

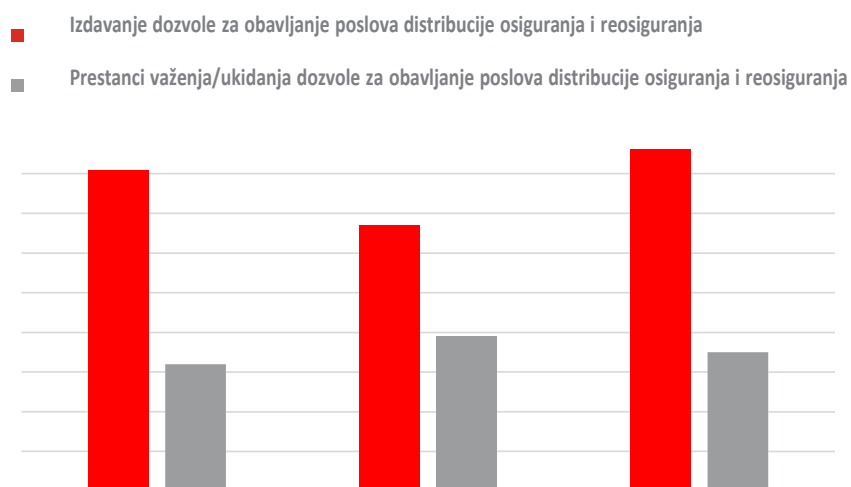
Nadzorna tijela dužna su se međusobno obavještavati o nepravilnostima ili drugim okolnostima koje su utvrdile, ako su važna za rad drugih nadzornih tijela.³⁹ HANFA provodi nadzor tržišta osiguranja, odnosno zakonitosti poslovanja subjekata nadzora radi održavanja učinkovitog, sigurnog i stabilnog tržišta osiguranja s ciljem zaštite interesa osiguranika, odnosno korisnika osiguranja te pridonosenja stabilnosti financijskog sustava.

Osim nadzora nad društvima za osiguranje i društvima za reosiguranje, provodi i nadzor nad pravnim i fizičkim osobama koje obavljaju poslove distribucije osiguranja i distribucije reosiguranja te Hrvatskim uredom za osiguranje. Subjekti nadzora podliježu postupku licenciranja kojim HANFA utvrđuje udovoljavaju li isti propisanim zakonskim uvjetima, prije izdavanja dozvole za obavljanje poslova.

HANFA organizira i provodi ispite za provjeru stručnih znanja osoba koje žele biti distributeri osiguranja ili distributeri reosiguranja, a radi ispunjavanja uvjeta za upis u Registar posrednika i sporednih posrednika u osiguranju koji vodi, a objavljen je na njenim internetskim stranicama. Također, po ispunjavanju uvjeta propisanih zakonskim i podzakonskim aktima, HANFA izdaje i ovlaštenje za obavljanje poslova ovlaštenog aktuara.

³⁹ Klasić, K., Andrijanić, I., op. cit., str.90.

Graf 1: Odobrenje za obavljanje poslova distribucije osiguranja i/ili reosiguranja



Izvor: Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, HANFA.hr (21.09.2021.)

4.3. Predstavke na rad osiguravajućih društava

Rad osiguravajućih društava ocjenjuje se i kroz broj predstavki korisnika usluga pa npr. analizirajući 58 predstavki iz područja osiguranja zaprimljenih tijekom prvih šest mjeseci 2020. godine, najveći udio odnosio se na predstavke u vezi s obveznim osiguranjem od auto odgovornosti i kasko osiguranjem, 45,3 posto. Najčešće je bila riječ o predstavkama u vezi s utvrđivanjem osnovanosti odštetnih zahtjeva te predstavkama u vezi s rokovima dostave i sadržajem tzv. utemeljenog odgovora/obrazložene ponude koja društva dostavljaju osiguranicima. U tom segmentu česte su bile predstavke zbog neodgovaranja društva na pritužbe i prigovore potrošača, a za što je propisan zakonski rok od 15 dana.

Na drugom mjestu su predstavke iz područja osiguranja imovine, njih 22,6 posto. Pritom je zabilježen rast broja te vrste predstavki zbog potresa u Zagrebu u ožujku 2020., i to

ponajprije zbog ugovorene franšize i podosiguranja, a s čime sami osiguranici, zbog nedovoljnog čitanja uvjeta osiguranja i ugovora, nisu bili primjerenom informirani. Potres u Zagrebu rezultirao je porastom šteta u području osiguranja imovine, ali i ubrzao porast premije i razvoj svijesti potrošača o važnosti osiguranja imovine s pokrićem rizika od potresa. No, udjel te vrste osiguranja još uvijek je relativno malen u ukupnom osiguranju s obzirom da je riječ o tek oko 100.000 takvih ugovora. Udjel predstavki iz područja zdravstvenog osiguranja iznosi 7,5 posto, a nešto manji udjel, od 5,7 posto odnosi se na predstavke iz područja životnog osiguranja. U segmentu osiguranja kredita bilo je 3,8 posto predstavki, a isti postotak odnosio se i na osiguranja od odgovornosti. Na ostale vrste osiguranja otpadalo je 11,3 posto predstavki.⁴⁰

4.4. Kontinuirana edukacija

HANFA redovito održava ispite za posrednike/sporedne posrednike u osiguranju. Donedavno ispiti su održavani ex chatetra, u učionici, redovito koliko je bila potreba za njihovim održavanjem. Sada se ispiti održavaju online, gotovo na tjednom nivou. HANFA rezultate o položenim ispitima stavlja na svoju internetsku stranicu kako bi kandidati bili obavješteni na vrijeme. Ispiti su podijeljeni na polaganje ispita:⁴¹

- a) Životna/investicijska osiguranja
- b) Neživotna/investicijska osiguranja
- c) Reosiguranje

Isto tako je vidljivo da je literatura za polaganje ispita vrlo opsežna i uključuje velik broj područja koja kandidati trebaju savladati kako bi ispit mogli položiti, no postoje razlike kod polaganja neživotnih/investicijskih, odnosno životnih/investicijskih osiguranja, no u bitnome tu se između ostalog nalaze dijelovi Zakona o osiguranju, Zakon o obveznim osiguranjima u prometu Zakon o obveznim odnosima, Zakon o trgovačkim društvima, Zakon o zaštiti potrošača, Opći porezni zakon, Zakon o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti i premije kasko osiguranja cestovnih vozila, Zakon o porezu na dohodak, Zakon o mirovinskim osiguravajućim društvima Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju, Zakon o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju Zakon o radu i dr. Svi oni koji se bave prodajom osiguranja imaju obvezu ispuniti kvotu od 15 sati obavezne godišnje edukacije, a kako bi i dalje zadržali ovlaštenje/licencu HANFA-e. Kako bi svi distributeri prošli edukaciju, moraju se educirati po programu koji je po utvrđenim kriterijima odobren od regulatora, HANFA-e.

⁴⁰ Hrvatski ured za osiguranje, www.huo.hr (15.05.2022.)

⁴¹ Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, HANFA.hr (21.09.2021)

Edukaciju mogu provoditi sva društva za osiguranje, društva za zastupanje u osiguranju, društva za brokerske poslove u osiguranju, Hrvatski ured za osiguranje (HUO), Hrvatska gospodarska komora (HGK), sveučilišne institucije te druge pravne osobe u suradnji s navedenima. Edukator će osigurati da svaka osoba koje će prisustvovati edukacijama bude osposobljena odnosno da posjeduje minimalno 15 sati ili više iz područja distribucije osiguranja odnosno onih područja u kojem imaju ovlaštenje obavljati poslove distribucije. Propisana edukacija obuhvaćat će stjecanje znanja, osim o uvjetima osiguranja i važećem zakonodavstvu, i edukaciju iz područja procjene potrebe potrošača, poslovnoj etici, rješavanju pritužbi i odštetnog zahtjeva, poznavanje investicijskih opcija i financijskih rizika, mirovinskog sustava, tržišta štednih proizvoda, sukobu interesa i drugom. HANFA vodi popis ovlaštenih edukatora koje posrednici/sporedni posrednici mogu odabrati kako bi ispunili uvjet od 15 sati godišnje edukacije s područja osiguranja. U registrima HANFA-e osim društava za osiguranje nalazi se i gotovo 20.000 fizičkih osoba - distributera osiguranja.

Tablica 3: Ispitni rokovi za obavljanje poslova distribucije osiguranja odnosno reosiguranja

| Ispitni rokovi za obavljanje poslova distribucije osiguranja/reosiguranja | | 2018. | | 2019. | | 2020. | |
|--|-----------------------------------|----------------|----|----------------|----|----------------|----|
| | | broj kandidata | % | broj kandidata | % | broj kandidata | % |
| | Prijavljeno kandidata | 792 | | 1.720 | | 747 | |
| Obavljanje poslova distribucije osiguranja i/ili distribucije reosiguranja | Pristupilo ispitu | 716 | | 1.605 | | 658 | |
| | Položilo barem jednu vrstu ispita | 582 | 81 | 1.410 | 88 | 565 | 86 |
| | Nije položilo | 134 | 19 | 195 | 12 | 93 | 14 |

Izvor: HANFA, HANFA.hr (21.10.2021.)

U 2019. godini bilo je najviše prijavljenih kandidata, 1 720, od kojih nije položilo njih 195.

4.5. Primjerenost i nadzor distributera

Isto podrazumijeva dobar ugled i integritet fizičkih osoba distributera osiguranja i distributera reosiguranja koje su izravno uključene u poslove distribucije osiguranja ili reosiguranja, a koji se temelji na ispunjavanju uvjeta prema kojemu je distributer primjeren ako nije pravomoćno osuđen za kaznena djela protiv imovine, kaznena djela protiv gospodarstva i kaznena djela protiv krivotvorenja ili je nastupila rehabilitacija te nad kojim nije otvoren postupak stečaja potrošača u skladu sa zakonom koji uređuje stečaj potrošača, na području Republike Hrvatske, druge države članice ili treće države.

Nadzor predstavlja kontinuiranu provjeru posluje li subjekt nadzora u skladu sa Zakonom o osiguranju i drugim propisima, propisima o upravljanju rizicima, kao i u skladu s internim aktima i standardima, pravilima struke te općenito na način koji omogućuje uredno

funkcioniranje društva za osiguranje te provođenje mjera i aktivnosti u cilju otklanjanja utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti.

HANFA može subjektima nadzora davati pisane preporuke radi poboljšanja poslovanja, financijske stabilnosti i položaja ili smanjenja rizika kojima su izloženi ili mogu biti izloženi.⁴²

Zakon o osiguranju propisuje postupak nadzora HANFA-e te ona može izreći jednu ili više primjerenih mjera distributerima osiguranja i distributerima reosiguranja u slučaju da društvo za osiguranje, društvo za reosiguranje, posrednik u osiguranju ili posrednik u reosiguranju ne prijavi svoje poslove distribucije, odnosno ne dostavi HANFA-i zahtjev za izdavanje dozvole za obavljanje poslova distribucije osiguranja ili distribucije reosiguranja ili pak promjenu djelatnosti, odnosno ako se društvo za osiguranje, društvo za reosiguranje, posrednik u osiguranju ili posrednik u reosiguranju koristi uslugama distribucije osiguranja ili reosiguranja od osobe koja nije upisana u registar HANFA-e, ako pak dostavi lažne izjave u svezi ispunjavanja uvjeta ili pak ne postupi u skladu s odredbama o pravilima poslovanja koje se odnosi na uvjete informiranja i pravila poslovnog ponašanja na sve proizvode osiguranja osim investicijskih proizvoda osiguranja. Kažnjavanjem se nastoje ispraviti greške u poslovanju subjekta koji se nadzire, pa se donosi rješenje kojim se odgovornom distributeru osiguranja i/ili reosiguranja nalaže da prestane s takvim postupanjem i da takvo postupanje više ne ponovi, no ako se ovom prethodnom mjerom to ne može postići tada ga se može i jače kazniti na način da mu se rješenjem ukine dozvola za distribuciju osiguranja i da se briše iz registra.

HANFA je pored sveobuhvatne regulative donijela i Uputu za postupanje distributera osiguranja pri distribuciji proizvoda osiguranja za koje je obveza sklapanja ugovora o osiguranju propisana posebnim zakonom kojim se ukazuje distributerima kako je potrebno dodatno upozoriti stranku na njenu obvezu sklapanja ugovora o osiguranju u pojedinoj vrsti osiguranja sukladno propisima koji uređuju obavljanje upravo te registrirane djelatnosti (primjerice na propisanu visinu osigurane svote kako se ne bi ugovorila niža svota osiguranja od one propisane tim posebnim propisom).

4.6. Utjecaj pandemije COVID-19 i potresa na poslovanje i rezultat društava za osiguranje

U novonastalim izvanrednim okolnostima pandemije COVID-19 društva za osiguranje nastojala su osigurati kontinuitet poslovanja, osiguravanje dostupnosti usluga, pružanje pouzdane osigurateljne zaštite i isplate šteta korisnicima društava. Problem je predstavljao rad s udaljenih lokacija ali visok stupanj digitalizacije procesa omogućio je

⁴² Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, HANFA.hr (21.09.2021.)

nastavak svih poslovnih aktivnosti uz maksimalnu zaštitu i sigurnost zaposlenika i korisnika usluga društava. Velik broj društava imao je dobru kapitalnu poziciju i visok stupanj likvidnosti pa je to osiguralo nastavak poslovanja i u izvanrednim okolnostima. Osiguratelji su isto tako brzo i efikasno reagirali na potres u Zagrebu te u Sisačko-moslavačkoj županiji te u otežanim uvjetima isplatili značajne iznose osigurnine u zakonskim rokovima, isplaćeno je preko 200 milijuna kuna šteta u 2020. godini.⁴³⁴⁶ Zaračunata bruto premija društava za osiguranje u Republici Hrvatskoj u 2020. godini iznosila je 10.475 milijuna kuna, što je pad od 0,7% u odnosu na 2019.

Tablica 4: Zaračunata bruto premija i likvidirane štete (bruto iznosi) neživotnih osiguranja

| Godina | 2004.-2020. | | Likvidirane štete, bruto iznosi (000 kn) | % promjene |
|--------|--------------------------------------|------------|---|------------|
| | Zaračunata bruto premija (000 kn) | % promjene | | |
| 2004. | 5.057.446 | 7,2 | 2.951.202 | 5,7 |
| 2005. | 5.454.305 | 7,8 | 3.139.855 | 6,4 |
| 2006. | 6.015.094 | 10,3 | 3.510.062 | 11,8 |
| 2007. | 6.582.189 | 9,4 | 3.634.697 | 3,6 |
| 2008. | 7.140.327 | 8,5 | 3.909.271 | 7,6 |
| 2009. | 6.922.661 | -3,0 | 3.849.595 | -1,5 |
| 2010. | 6.787.860 | -1,9 | 3.357.310 | -12,8 |
| 2011. | 6.713.977 | -1,1 | 3.269.099 | -2,6 |
| 2012. | 6.577.321 | -2,0 | 3.214.206 | -1,7 |
| 2013. | 6.538.186 | -0,6 | 3.115.561 | -3,1 |
| 2014. | 5.923.573 | -9,4 | 2.882.896 | -7,5 |
| 2015. | 5.790.252 | -2,3 | 2.941.397 | 2,0 |
| 2016. | 5.842.689 | 0,9 | 2.926.363 | -0,5 |
| 2017. | 6.115.710 | 4,7 | 3.052.559 | 4,3 |
| 2018. | 6.721.438 | 9,9 | 3.240.204 | 6,1 |
| 2019. | 7.414.910 | 10,3 | 3.623.722 | 11,8 |
| 2020. | 7.827.617 | 5,6 | 3.764.773 | 3,9 |

Izvor: HUO, huo.hr

Tablica 5: Zaračunata bruto premija i likvidirane štete (bruto iznosi) životnih osiguranja

| Godina | 2004.-2020. | | Likvidirane štete, bruto iznosi (000 kn) | % promjene |
|--------|--------------------------------------|------------|---|------------|
| | Zaračunata bruto premija (000 kn) | % promjene | | |
| 2004. | 1.569.421 | 16,3 | 259.748 | 49,8 |
| 2005. | 1.895.769 | 20,8 | 315.131 | 21,3 |
| 2006. | 2.165.061 | 14,2 | 421.048 | 33,6 |
| 2007. | 2.482.743 | 14,7 | 636.639 | 51,2 |
| 2008. | 2.545.775 | 2,5 | 682.594 | 7,2 |
| 2009. | 2.488.675 | -2,2 | 931.253 | 36,4 |
| 2010. | 2.457.683 | -1,2 | 1.038.460 | 11,5 |
| 2011. | 2.431.268 | -1,1 | 1.298.669 | 25,1 |
| 2012. | 2.461.154 | 1,2 | 1.420.631 | 9,4 |
| 2013. | 2.538.414 | 3,1 | 1.564.285 | 10,1 |
| 2014. | 2.637.784 | 3,9 | 1.528.660 | -2,3 |
| 2015. | 2.934.421 | 11,2 | 1.649.809 | 7,9 |
| 2016. | 2.918.441 | -0,5 | 1.828.511 | 10,8 |
| 2017. | 2.940.214 | 0,7 | 2.053.741 | 12,3 |
| 2018. | 3.134.191 | 6,6 | 2.312.912 | 12,6 |

⁴³ Hrvatski ured za osiguranje, www.huo.hr (21.10.2021.)

| | | | | |
|-------|-----------|-------|-----------|------|
| 2019. | 3.066.433 | -2,2 | 2.352.556 | 1,7 |
| 2020. | 2.647.453 | -13,7 | 2.783.994 | 18,3 |

Izvor: HUU, huo.hr (21.10.2021.)

Tablica 6: Ukupna zaračunata bruto premija i likvidirane štete (bruto iznosi)

| Godina | Zaračunata bruto premija (000 kn) | %promjene | Likvidirane štete, bruto iznosi (000 kn) | %promjene |
|--------|-----------------------------------|-----------|--|-----------|
| 2004. | 6.626.867 | 9,2 | 3.210.950 | 8,2 |
| 2005. | 7.350.074 | 10,9 | 3.454.986 | 7,6 |
| 2006. | 8.180.156 | 11,3 | 3.931.111 | 13,8 |
| 2007. | 9.064.932 | 10,8 | 4.271.337 | 8,7 |
| 2008. | 9.686.102 | 6,9 | 4.591.865 | 7,5 |
| 2009. | 9.411.336 | -2,8 | 4.780.848 | 4,1 |
| 2010. | 9.245.543 | -1,8 | 4.395.770 | -8,1 |
| 2011. | 9.145.245 | -1,1 | 4.567.768 | 3,9 |
| 2012. | 9.038.475 | -1,2 | 4.634.836 | 1,5 |
| 2013. | 9.076.600 | 0,4 | 4.679.846 | 1,0 |
| 2014. | 8.561.358 | -5,7 | 4.411.555 | -5,7 |
| 2015. | 8.724.673 | 1,9 | 4.591.206 | 4,1 |
| 2016. | 8.761.130 | 0,4 | 4.754.874 | 3,6 |
| 2017. | 9.055.924 | 3,4 | 5.106.300 | 7,4 |
| 2018. | 9.855.630 | 8,8 | 5.553.116 | 8,8 |
| 2019. | 10.481.343 | 6,3 | 5.976.279 | 7,6 |
| 2020. | 10.475.070 | -0,1 | 6.548.767 | 9,6 |

Izvor: HUU, huo.hr (15.05.2022.)

U 2020. godini tržište osiguranja je stagniralo uz blagi pad zaračunate bruto premije od -0,1% koji je u apsolutnom broju iznosio 6,3 milijuna HRK. Ukupna premija je u 2020. godini iznosila 10,48 milijarde HRK. Ostvareni rezultat u 2020. godini uvjetovan je rastom tržišta neživotnih osiguranja od 5,6 %, dok je tržište životnih osiguranja ostvarilo značajan pad od -13,7%. 2020. godina obilježena COVID-19 pandemijom koja je uzrokovala zatvaranje gospodarstva i ekonomsku krizu te potresima u Hrvatskoj značajno je utjecala i na tržište osiguranja. Rast zaračunate bruto premije od 2015. je u 2020. prekinut. Kretanje zaračunate bruto premije u prethodnih desetak godina obilježila je uz ekonomsku krizu, liberalizaciju tržišta osiguranja od automobilske odgovornosti, a u 2020. i pandemija COVID-19 te potresi. U 2014. godini ostvaren je najznačajniji pad premije od početka financijske i ekonomske krize u Republici Hrvatskoj, a uvjetovan je kretanjima premije osiguranja od automobilske odgovornosti. U razdoblju od 2008. kada je zaračunata premija iznosila 9,69 milijarda HRK do kraja 2015. godine izgubljena je gotovo milijarda HRK premije, točnije 961 milijun HRK. U 2020. godini zaračunata premija neživotnog osiguranja iznosila je 7,83 milijarde HRK, a životnih osiguranja 2,65 milijardi HRK. Udjel životnih osiguranja u ukupnoj premiji iznosio je 29,3% u 2020. godini. Ukupne likvidirane štete u 2020. iznosile su 6,55 milijardi HRK uz stopu rasta od 9,6% u odnosu na 2019. godinu.

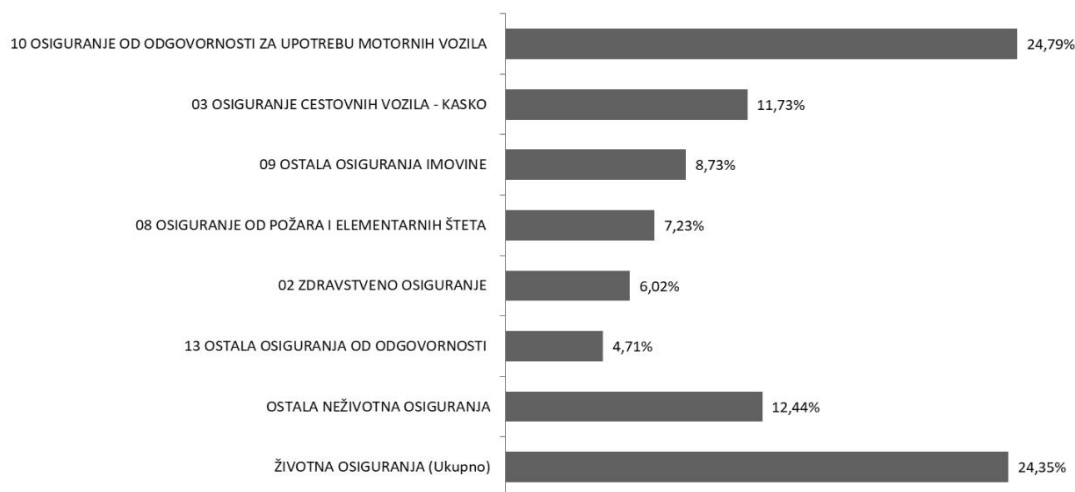
Tablica 7: Osnovni pokazatelji u osiguranju

| Godina | Razmjer šteta | Razmjer troškova | Kombinirani razmjer |
|--------|---------------|------------------|---------------------|
| 2014. | 64,1 | 43,5 | 107,6 |
| 2015. | 63,9 | 39,2 | 103,1 |
| 2016. | 61,2 | 38,9 | 100,2 |
| 2017. | 65,1 | 37,3 | 102,4 |
| 2018. | 62,2 | 35,8 | 98,0 |
| 2019. | 68,3 | 35,4 | 103,7 |
| 2020. | 72,8 | 35,7 | 108,5 |

Izvor: HUU, huo.hr (15.05.2022.)

U 2020. godini tržište osiguranja, kao i ostatak gospodarstva i društva, bilo je pod utjecajem je pandemije COVID-19 i njenog učinka po gospodarstvo kao i razornih potresa u Zagrebu i Petrinji. Time je prekinuto petogodišnje razdoblje solidnog rasta premijskog prihoda. Profitabilnost djelatnosti osiguranja u 2020. godini, mjerena kombiniranim razmjerom i razmjerom šteta pokazuje nižu razinu profitabilnosti u odnosu na 2019. godinu. Naime, u 2020. godini kombinirani razmjer je iznosio 108,5 %, uzrokovan rastom razmjera šteta.

Graf 2: Struktura ukupne premije po vrstama osiguranja; rujan 2021.



Izvor: Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, HANFA.hr (17.10.2021.)

Vrsta osiguranja sa najvećom premijom je osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila, sa 24,79%. Nešto manju premiju imaju ukupna životna osiguranja sa

24,35%. Najnižu premiju imaju zdravstveno osiguranje sa 6,02% te ostala osiguranja od odgovornosti (4,71%).

Tablica 8: Zaračunata bruto premija po vrstama osiguranja (u kn)

| Vrsta osiguranja / rizika | Zaračunata bruto premija u kn 2019. | Udio u % | Zaračunata bruto premija u kn 2020. | Udio u % | % promjene 20/19 |
|---|-------------------------------------|----------|-------------------------------------|----------|------------------|
| Osiguranje od nezgode | 499.145.300 | 4,76% | 512.007.844 | 4,89% | 2,6% |
| Zdravstveno osiguranje | 605.980.863 | 5,78% | 634.270.480 | 6,06% | 4,7% |
| Osiguranje cestovnih vozila-kasko | 1.244.009.418 | 11,87% | 1.304.833.369 | 12,46% | 4,9% |
| Osiguranje od požara i elementarnih šteta | 676.960.402 | 6,46% | 727.978.992 | 6,95% | 7,5% |
| Osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila | 2.260.025.298 | 21,56% | 2.595.802.131 | 24,78% | 14,9% |
| Životna osiguranja | 2.498.094.220 | 23,83% | 2.211.940.184 | 21,12% | -11,5% |
| Rentno osiguranje | 11.653.185 | 0,11% | 14.460.612 | 0,14% | 24,1% |
| Životna i rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik osiguranja | 421.898.230 | 4,03% | 291.750.811 | 2,79% | -30,8% |

Izvor: HUU,huo.hr (15.05.2022.)

Premija osiguranja automobilske odgovornosti u 2020. godini iznosila je 2,60 milijardi HRK i u odnosu na 2019. je narasla za 14,9%. U 2014. premija osiguranja pala je u apsolutnom iznosu od čak 543,9 milijuna HRK, a daljnje urušavanje premije nastavilo se u 2015. godini uz pad u apsolutnom iznosu od 332,6 milijuna HRK te u 2016. za 58,8 milijuna HRK. U 2020. godini broj polica osiguranja od automobilske odgovornosti iznosio je 3,08 milijuna i u odnosu na 2019. godinu povećao se za 6,6%. Kraj 2020. godine bilježi oko 728 tisuća polica životnih osiguranja (u 2019. godini 764 tisuća), s 2,21 milijardi HRK premije (u 2019. godini 2,50 milijarde) te 606 tisuća (u 2019. godini 620 tisuća) polica dopunskih osiguranja uz životna osiguranja (nezgode), sa 126 milijuna HRK premije. Vrlo je malen broj osiguranja rente koje bi trebalo pružati dodatne prihode u trećoj dobi umirovljenicima koje čekaju sve manje mirovine. Tih osiguranja je u 2020. godini svega po broju 3.512 s premijom od tek 14,5 milijuna HRK (11,7 milijuna HRK u 2019. godini). Broj životnih osiguranja kod kojih osiguranik preuzima investicijski rizik je povećan za 11,5% u odnosu na prethodnu godinu i u 2020. je iznosio 67,1 tisuća, a premija je smanjena za čak -30,8% u odnosu na 2019. i u 2020. godini iznosi 291,8 milijuna HRK. U 2020. godini premija osiguranja od nezgode iznosila je 512 milijuna HRK s udjelom u

strukturi ukupne premije od 4,9%. Premija zdravstvenog osiguranja u 2020. godini ostvarila je rast premije od 4,7%, čime se nastavlja rast još iz 2014. godine. Premija zdravstvenog osiguranja u 2020. iznosila je 634,3 milijuna HRK. Udjel premije osiguranja automobilskog kaska u 2020. godini u ukupnoj premiji iznosio je 12,5%, dok je prethodne godine iznosio 11,9%. Premija automobilskog kaska zabilježila je stopu rasta od 4,9% u odnosu na 2019., što predstavlja nastavak značajnog tržišnog zaokreta započetog 2014. godine, budući da su premije ove vrste osiguranja bilježile stope pada od 2009. godine. U apsolutnom iznosu premija ove vrste osiguranja iznosila je u 2020. godini 1,31 milijarde HRK, a broj sklopljenih policica 678 tisuća. Broj policica u požarnim osiguranjima iznosio je u 2020. godini 671 tisuća i zabilježio je rast za 7,4% u odnosu na 2019. godinu.

5. ZAKLJUČAK

Europska unija je posvetila značajnu pažnju distribuciji osiguranja s obzirom da je imala za cilj stvaranje jednog zajedničkog tržišta osiguranja sa zajedničkom regulativom i postupanjima, odnosno ujednačenosti kriterija koje moraju ispunjavati osobe koje se bave prodajom proizvoda osiguranja u zemljama članicama. Među glavne ciljeve IDD-a ubraja se osiguranje otvorenosti europskog tržišta posredničkih usluga u osiguranju i ravnopravnost subjekata distribucije na cijelom području EU-a. Važna je zaštita potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga, bez obzira na to kojim se kanalima služe osiguratelji za distribuciju svojih proizvoda i usluga. Glavna mjera zaštite potrošača jest obveza distributera da prije sklapanja ugovora o osiguranju informiraju ugovaratelja osiguranja o nekim važnim činjenicama koje se tiču samog distributera, ali i proizvoda koji distribuira. Informiranje je prošireno i na obvezu savjetovanja potrošača prije sklapanja ugovora o osiguranju.

IDD direktiva mijenja postojeće poznavanje osiguranja na način da se pažnja prebacuje sa dosadašnjeg posredovanja i klasičnih posrednika u osiguranju (zastupnici, brokери) na postupak prodaje ili distribucije osiguranja. Istime se zaštićuje potrošač osigurateljnog proizvoda i usluge.

Tako je došlo je i do nove definicije distributera osiguranja: distributer osiguranja je ne samo dosadašnji zastupnik u osiguranju te zastupnik i posrednik u reosiguranju nego i osiguratelji koji izravno prodaju svoje proizvode, sporedni posrednici – pravne i fizičke osobe (u koje se ne ubrajaju kreditne institucije i investicijska društva, HP – Hrvatske pošte d.d. i FINA-e). Među distributere osiguranja ZOS uvrštava posrednike u osiguranju, sporedne posrednike u osiguranju, društva za osiguranje.

Nadzor nad primjenom ZOS-a pripada HANFA-i. Ona sveobuhvatno vodi brigu o tome da se distribucija osiguranja obavlja po utvrđenim pravilima i da se štite krajnji korisnici te usluge. To obavlja kroz postupke izdavanja raznih odobrenja za rad distributerima, no ona i dalje nadzire njihov rad u svakom segment. Ne samo to, nego proučava dostavljene programe edukacije potencijalnih pružatelja, po kojima su se dužni svi aktivni distributeri educirani, te ih odobrava. Programi su veoma bitni jer moraju sadržavati sva važna područja/znanja koja usvajaju distributeri. Distributeri moraju imati dobar ugled, pošteno, pravedno i profesionalno obavljati posao distribucije osiguranja i davati određene informacije ugovaratelju. Isto tako moraju imati položen ispit. Sve to obuhvaćeno je kontrolom HANFA-e.

Poslove distribucije kod sporednog posrednika (primjerice, trgovci automobilima, trgovci nekretninama, putničke agencije, špediterska poduzeća) mogu voditi samo osobe koje imaju licenciju HANFA-e za vođenje poslova distribucije, jer se samo te osobe moraju upisati u registar posrednika u osiguranju, što znači da prije dobivanja ovlasti / licencije moraju uspješno položiti ispit znanja. Nadzorno tijelo mora voditi računa o tome da sporedni posrednici stalno ispunjavaju propisane uvjete.

Važno je reći da je područje osiguranja na tržištu financijskih usluga najznačajnije područje sa svojim velikim udjelom te nadalje to područje čini velik broj distributera sa značajnom ulogom prema potrošačima od kojih neki posebno u zadnje vrijeme, nakon nemilih događaja postaju korisnici radi osiguranja od posljedica potresa. S obzirom na velik broj društava za osiguranje te ostalih sudionika, potrošači imaju velike mogućnosti za odabir za sebe najboljeg izbora, a kod istog mu pomaže HANFA sa svojom savjetodavnom ulogom za početak, pa sve do mogućnosti da zaštiti njihovih prava, bilo da sankcionira, ili isključi prekršitelje sa tržišta osiguravateljnih usluga.

2020. godina obilježena COVID-19 pandemijom koja je uzrokovala zatvaranje gospodarstva i ekonomsku krizu te potresima u Hrvatskoj značajno je utjecala i na tržište osiguranja. Rast zaračunate bruto premije od 2015. je u 2020. prekinut, dok su ukupne likvidirane štete u 2020. narasle za 9,6 % u odnosu na 2019. godinu.

POPIS LITERATURE

KNJIGE

1. Ramljak, B., Pravo osiguranja, Mate, 2018.
2. Klasić, K., Andrijanić, I., Osnove osiguranja, TEB, Zagreb 2013.

ČASOPISI

1. Ćurković, M., Osiguranje, Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb 2019.

ZAKONI I PRAVILNICI

2. Zakon o osiguranju, Prema zakonu o izmjenama i dopunama, NN 54/13
3. Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, čl. 26., str. 9 i 10.
4. Prema Zakonu o obveznim odnosima, NN. br. 35/05, čl. 921., NN. br.35/05, čl. 922.
5. Pravilnik o stručnosti i primjerenosti distributera osiguranja i distributera reosiguranja i upisa u registar, NN 16/2019, čl. 3., 4., 9.

INTERNET STRANICE

Adriatic osiguranje, www.adriatic—osiguranje.hr

Croatia osiguranje, www.crosig.hr

Fortius inter partes, Povijesni razvoj osiguranja, www.fortiusinterpartes.hr

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, www.hanfa.hr

Hrvatski ured za osiguranje, www.huo.hr

POPIS ILUSTRACIJA

SLIKE

| | |
|--|---|
| Slika 1: Croatia osiguranje 1884..... | 4 |
| Slika 2: Croatia osiguranje danas..... | 4 |

GRAFIKONI

| | |
|---|----|
| Graf 1: Odobrenje za obavljanje poslova distribucije osiguranja i/ili reosiguranja..... | 24 |
| Graf 2: Struktura ukupne premije po vrstama osiguranja; rujan 2021..... | 30 |

POPIS TABLICE

| | |
|---|----|
| Tablica 1: Pokazatelji značaja društava za osiguranje u 2019..... | 20 |
| Tablica 2: Pregled broja osiguranja po društvima za osiguranje (u mil.kn)..... | 21 |
| Tablica 3: Ispitni rokovi za obavljanje poslova distribucije osiguranja odnosno reosiguranja..... | 26 |
| Tablica 4: Zaračunata bruto premija i likvidirane štete (bruto iznosi) neživotnih osiguranja..... | 28 |
| Tablica 5: Zaračunata bruto premija i likvidirane štete (bruto iznosi) životnih osiguranja..... | 28 |
| Tablica 6: Ukupna zaračunata bruto premija i likvidirane štete (bruto iznosi)..... | 29 |
| Tablica 7: Osnovni pokazatelji u osiguranju..... | 30 |
| Tablica 8: Zaračunata bruto premija po vrstama osiguranja (u kn)..... | 31 |