

Analiza značaja i percepcije korisnika uporabe obaveznog osiguranja u prometu

Gašparić, Tihana

Master's thesis / Diplomski rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:436481>

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

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



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



Prijava diplomskog rada

Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za logistiku i održivu mobilnost		
STUDIJ	diplomski sveučilišni studij Održiva mobilnost i logistika		
PRISTUPNIK	Tihana Gašparić	MATIČNI BROJ	1056/336D
DATUM	22.09.2020.	KOLEGIJ	Strateški menadžment
NASLOV RADA	Analiza značaja i percepcije korisnika uporabe obaveznog osiguranja u prometu		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Analysis of the significance and perception of users of the use of compulsory insurance in traffic		
MENTOR	prof.dr.sc. Krešimir Buntak	ZVANJE	redoviti profesor
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. doc.dr.sc. Ana Globočnik Žunac, predsjednik		
	2. doc.dr.sc. Saša Petar, član		
	3. prof.dr.sc. Krešimir Buntak, mentor		
	4. dr.sc. Miroslav Drijača, zamjenski član		
	5.		

Zadatak diplomskog rada

BROJ 059/OMIL/2020

OPIS

Prilikom registracije vozila, bilo da je riječ o fizičkoj ili pravnoj osobi, svi podliježu određenim pravilima. Uz ostale parametre kao što je homologacija, provjera tehničke ispravnosti i parametara vozila, tu je i obvezni uvjet donošenja odluke o načinu i vrsti osiguranja vozila. Iz tog razloga važno je razmotriti učinke osiguranja i percepciju korisnika vezano uz potrebu ugovaranja, ali i prepoznavanja rizika u prometu koji dovode do pozitivne uloge ugovaranja obaveznog osiguranja u prometu.

U radu je potrebno obraditi slijedeće teme:

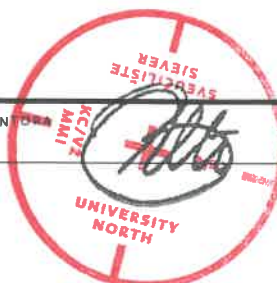
1. Pojam i tipove osiguranja u prometu
2. Rizici i bonusni razredi
3. Osiguranje kao ključni oblik upravljanja rizikom
4. Tehnike likvidacije šteta u osiguranju transporta
5. Transportna osiguranja
6. Provesti istraživanje

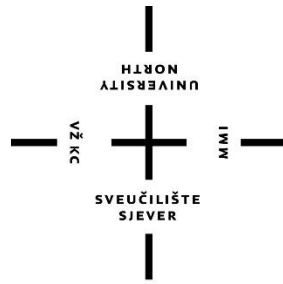
ZADATAK URUČEN

24.9.2020

POTPIS MENTORA

SVEUČILIŠTE
SIEVER





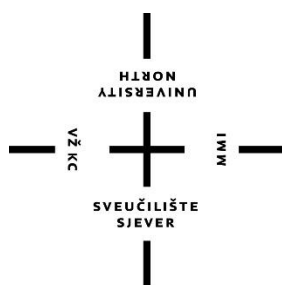
**Sveučilište
Sjever**

Diplomski rad br. 059/OMIL/2020

**Analiza značaja i percepcije korisnika uporabe obaveznog
osiguranja u prometu**

Tihana Gašparić, 1056/336D

Koprivnica, rujan 2020. godine



Sveučilište Sjever

Odjel za Održivu mobilnost i logistiku

Diplomski rad br. 059/OMIL/2020

Analiza značaja i percepcije korisnika uporabe obaveznog osiguranja u prometu

Student

Tihana Gašparić, 1056/336D

Mentor

prof.dr.sc. Krešimir Buntak

Koprivnica, rujan 2020. godine

Predgovor

Ovim diplomskim radom završavam svoje visokoškolsko obrazovanje stoga ću se najprije osvrnuti na sve ono što je dovelo do ovoga momenta. Prvenstveno, htjela bih zahvaliti svima onima koji su mi bili podrška na tom putu, intelektualna, moralna, logistička i tako dalje. Uz mene je od prvog do zadnjeg trenutka na tome putu bio moj dugogodišnji partner Juraj i njemu ću u ovom predgovoru prvome zahvaliti. Uz mene su bili i poticali me na radišnost i moji roditelji Ivica i Nadica, te brat Hrvoje koji su ponosni što sam stremila i što stremim stjecanju diplome koja potvrđuje izvrsnost u formalnom obrazovanju. Svoje tematsko opredjeljenje u akademskom svijetu i hrabrost da budem na svoj način originalna u akademskom izričaju dugujem svome mentoru prof.dr.sc. Krešimiru Buntaku, koji u mome slučaju često puta pohvaljuje precizno poslovno razmišljanje ali i sveobuhvatnost u primjeni znanja kao i povremeno razmišljanje "outside the box" koje doprinosi inovativnosti i rafiniranim ciljevima. Na tome im svima veliko hvala, te se nadam da će budućnost i nadalje biti svijetla i vedra za sve.

Sažetak

U ovom diplomskom radu obrađuje se tema obveznog osiguranja u prometu kao sastavnog dijela strateškog menadžmenta. Postavlja se pitanje predviđanja štete, odabira stupnja osiguranosti, kao i utjecaja svijesti o osiguranju na sigurnost u prometu. Sekundarnim istraživanjem definira se osiguranje s motrišta pojedinca i društva, neki od načina osiguranja, kako zakon velikih brojeva podržava djelovanje osiguravajućeg mehanizma, tehnika likvidacije štete u transportu, identificiraju se poželjni elementi rizika od kojeg se moguće osigurati, sustav bonus - malus, objašnjava se što smatramo pod negativnom selekcijom i zašto je isto problem osiguravatelja, objašnjava se gospodarski doprinos osiguranja. Pri primarnom istraživanju koristi se metodologija anketiranja korisnika osiguranja, te uvid u uvjete i odredbe pojedinih osiguravajućih kuća.

Ključne riječi: obvezno osiguranje, predviđanje štete, stupanj osiguranosti, sigurnost u prometu, likvidacija štete u transportu, elementi rizika

Summary

This graduate work deals with topic of compulsory insurance in transport as an component of strategic management. It raises the question of predicting damage, choosing the degree of insurance, as well as the impact of insurance awareness on traffic safety. Secondary research defines insurance from the observation of the individual and the company, some of the means of insurance, how the law of large numbers supports the operation of the insurance mechanism, the technique of liquidation of damage in transport, the desirable elements of the risk from which it can be insured, the bonus - malus system, explains what we consider under negative selection and why the problem of the insurer, explains the economic contribution of the insurance. In primary research, the methodology of surveying insurance users is used, as well as an insight into the terms and conditions of individual insurance companies.

Keywords: compulsory insurance, damage prediction, degree of insecurity, traffic safety, liquidation of damage in transport, elements of risk

Popis korištenih kratica

god.	godina, u kontekstu rada, jedna osiguravana godina
kn	kuna, hrvatska novčana jedinica, nacionalna valuta
p.š.	povijest šteta na nekom vozilu u određenom razdoblju
SAD	Sjedinjene Američke Države , United States of America
n.j.	novčane jedinice
P	premija osiguranja
Ck	cijena koštanja
Ip	prinosi od investicija
At	administrativni troškovi
R	rezerve
Pt	profit osiguravaoca
μ	aritmetička sredina distribucije
E(X)	riziko premija
σ	standardna greška prosječne štete
čl.	članak

Sadržaj

1. Uvod.....	2
1.1. Osnovni pojmovi.....	3
1.2. Implikacije za obradu teme i analizu drugih bitnih faktora	4
2. Rizik.....	5
2.1. Teret rizika	8
2.2. Oblici upravljanja rizikom	8
2.3. Osiguranje rizika	9
2.3.1. Svrstavanje u bonusne razrede	10
2.3.2. Kako se može izbjeći vraćanje u nepovoljniji razred	11
2.3.3. Preuzimanje povijesti šteta	12
2.4. Osiguranje kao ključni oblik upravljanja rizikom.....	15
2.4.1. Troškovi provođenja osiguranja	16
2.4.2. Negativna selekcija rizika.....	17
2.4.4. Prijevare u osiguranju	22
2.4.5. Uloga osiguranja u nacionalnom gospodarstvu	24
3. Tehnika likvidacije šteta u osiguranju transporta	26
3.1 prijava štete	26
3.2. Sadržaj odštetnog zahtjeva	27
3.3. Procjena visine štete	28
3.4. Rješavanje štete	29
4. Obvezno osiguranje automobila od odgovornosti prema trećima (autoodgovornost).....	32
5. Transportna osiguranja.....	36
6. Osiguranje motornih vozila.....	38
7. Zakon velikih brojeva	40
8. Praktični dio	41
8.1. Anketna pitanja	41
8.2. Odgovori na anketna pitanja	42
8.3. Grafički prikaz odgovora na anketna pitanja	43
9. Zaključak.....	57
10. Literatura.....	58

1. Uvod

Prilikom registracije vozila, bilo da je riječ o fizičkoj ili pravnoj osobi, svi podliježu određenim pravilima. Uz ostale parametre kao što je homologacija, provjera tehničke ispravnosti i parametara vozila, tu je i obvezni uvjet donošenja odluke o načinu i vrsti osiguranja vozila. Iz tog razloga važno je razmotriti učinke toga i takvog strateškog upravljanja prometom i društvom u tehničkom i ekonomskom smislu. Neosporan je utjecaj te činjenice da postoji osiguranje od odgovornosti, na promet kao takav. Uz osjećaj sigurnosti koji je ponekad više financijske nego bilo koje druge vrste, tu je i prepuštanje "slučaju" čime se zapravo upada u neku vrstu latencije individualne odgovornosti kao i prikriivenog konflikta odnosa uzroka i posljedice.

Svrha i cilj ovog rada nije osporiti koristi i beneficije koje za sve nas donosi takav pristup problemu, već razmotriti ima li taj vid upravljanja sustavom zapravo neke negativne posljedice na održivost sustava koji bi trebao biti i progresivan i proaktivan, a ne samo simptomatski i reaktivan.

Struktura rada bazira se na nekom logičkom slijedu objašnjenja osnova osiguranja, pa onda i osiguranja u prometu, te slijedom obveznog osiguranja od autoodgovornosti, te u transportu, što nas dovodi na koncu do nekog zaključka kako generaliziranog tako i specifično orijentiranog na samu hipotezu rada. U radu se namjerava pokazati da je osnova svakog sustava uvid u kolektivno koji je često puta u srazu sa individualnim stanjem. Kod toga samo sinergijom dolazimo do pravih i zdravih odrednica neke organizacije što je i prometni sustav neke zemlje, a to su upravljivost, dokumentiranost i kompetentnost svih članova tog i takvog sustava.

Kada se govori o strateškom upravljanju imovinom nekog poduzeća, uz sveprisutne menadžerske alate koji pomažu donošenju ispravnih i pravovremenih odluka, potrebno je i upotrijebiti neke standardne obrasce upravljanja. Primjerice, upravljanje voznim parkom, podrazumijeva širok raspon aktivnosti kojima se održava materijalna snaga te imovine, njezina rentabilnost i održivost. Ekonomska i društvena odgovornost nalažu vlasniku voznog parka da osigura svoja vozila obveznim i kasko osiguranjem, te da osigura robu u transportu. To je važno kako bi se očuvala financijska solventnost i likvidnost čak i u kriznim situacijama. Implementacija obveznog osiguranja vozila jest mjera na državnoj razini pa i šire, a sa izvjesnim min-min značenjem koje se referira na minimiziranje slabosti i prijetnji. Obvezno osiguranje, omogućava da pri dešavanju nesreće, šteta bude namirena iz police osiguranja. To sve ukazuje na elementarnu održivost prvenstveno ekonomsku, ali i društvenu.

1.1. OSNOVNI POJMOVI

Zakon o obveznim osiguranjima u prometu obvezuje vlasnike motornih vozila u prometu na obvezno osiguranje od odgovornosti zbog moguće počinjenih šteta uporabom vozila, a ugovorom o osiguranju pokrivene su štete nastale od vozila koja se kreću javnim cestama i ostalim površinama na kojima se odvija promet. Neodređenost izraza „ostale površine na kojima se odvija promet“ izaziva dvojbe kod sudionika štetnih događaja i osiguravatelja, ali i različita tumačenja u sudskoj praksi. (Iviš Z., PUG 3, 2019.)

Također, važno je spomenuti da kod upravljanja troškovima, analiza isplativosti jedne, a ne druge vrste police osiguranja, može utjecati na fiksne, ali i varijabilne troškove. Zašto je tome tako može se zaključiti iz jednostavnog razmatranja što je obvezno osiguranje, što je kasko osiguranje, koja je procedura naplate štete, te što pokriva koja polica osiguranja.

Promatrano s makro stajališta, proučavanje osiguranja odnosi se na različita značajna pitanja s kojima se društvo danas susreće: visoki troškovi zdravstvene skrbi, zločin, the "tort-system", zagađivanje i zaštita okoline, opsežno područje etike. Zapravo nije pretjerano reći da se problemi koji se rješavaju u osiguranju odnose na pitanja kakvo ćemo društvo imati i tko će za to platiti u društvu. Rasprave o troškovima osiguranja i načinima na koji bi se cijene osiguranja trebale određivati intenzivirale su se protekla dva desetljeća. Aktualna rasprava o zdravstvenom osiguranju ilustrira nam koliko je sustav osiguranja značajan za postojanje našeg društva, i kako na nas sve, kao potrošače, utječe način na koji osiguranje funkcionira. (Vaughan E. i T., 1995.)

Početna hipoteza mojeg rada jest kako svijest vozača o postojanju obveznog osiguranja u prometu negativno utječe na sigurnost u prometu, dok na ostale čimbenike društva na koje utječe, ono utječe pozitivno. Izvor sekundarnog istraživanja literatura je pretežito knjiške građe uz ostale navedene u popisu literature, dok su izvori primarnog istraživanja anketni odgovori korisnika osiguranja.

1.2. IMPLIKACIJE ZA OBRADU TEME I ANALIZU DRUGIH BITNIH FAKTORA

Proizvođači nas pokušavaju uvjeriti da su automobili novi centri za zabavu, ali dok nam ne isporuče sigurna autonomna vozila i dalje ih mi kontroliramo – uz sve sustave aktivne sigurnosti, koji mogu pomoći, ali nisu svemogućí. Dakle, bilo bi najbolje da se u automobilima uopće ne zabavljamo i da maksimalnu koncentraciju usmjerimo na vožnju. U Velikoj Britaniji imaju napredni sustav analize prometnih nesreća i došli su do podatka da je 2010. godine bilo 88 smrtnih slučajeva te 614 teških ozljeda zbog sustava u automobilu koji vozaču ometaju pažnju, a tu se prije svega misli na infotainment sustav (rast poginulih je 11 posto u odnosu na 2009. godinu). Također, od ostalih pogubnih uređaja, na vrhu je mobitel, odnosno njegova uporaba u vožnji.

U britanskom Institutu za vozače (IAM) došli su do zaključka da su najčešće distrakcije u automobilima: djeca (29 posto), promjena radio stanica (27 posto), vozači na stražnjim sjedalima (26 posto), razgovori na mobitelu (24 posto) te namještanje navigacije (15 posto). Najviše pažnje odvlači programiranje navigacijskog uređaja (traje dugo i pogled vam nije usmjeren na cestu).

Europska komisija je objavila svoje istraživanje po kojem se od 10 do 30 posto prometnih nesreća događa zbog raznih distrakcija. Samo je u Americi 2015. godine poginulo 3477 ljudi u prometu zbog toga što su nesreće skrivili vozači koji su koristili mobitele dok su upravljali vozilima.

Tehnologija je samo mali dio problema. Na vozačima, je da se izabere sigurnost, odnosno da ne koristite tehnologiju u vožnji. Navigacijski uređaj može se konfigurirati i prije nego što se krene na odredište ili da se zaustavi automobil na sigurnom mjestu pa unese traženu adresu... Radijsku stanicu ili glazbu s USB-a može se izabrati prije vožnje. Sve te odluke mogu biti pitanje života i smrti u prometu.

(J. Pech, 2019.)

Kako se često puta umjesto racionalnih odluka, ipak, u vožnji donose neracionalne odluke, treba se postaviti pitanje zašto je tome tako. Utječe li na to činjenica da se apriori nastoji minimizirati prijetnje i slabosti na način da postoji odredba osiguranja? Formira li činjenica postojanja mehanizma naplate šteta, način na koji se donosi operativna odluka u trenutku kada bi se trebalo pristupiti odgovorno, te sav naglasak donošenja svojih odluka prepustiti svojoj vlastitoj procjeni i koncentraciji na znakove, propise, zakone, uvriježene manevre i slično, a neovisno o postojećim mehanizmima naplate šteta? Sve navedeno navodi na analizu osiguranja.

2. Rizik

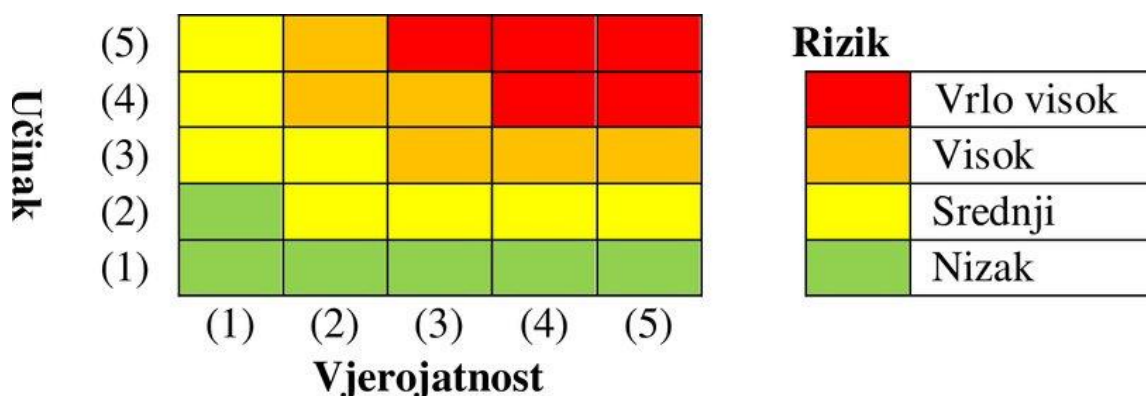
Prije svega treba se reći što je rizik općenito, a što u kontekstu navedene teme, odnosno što on nije, te zašto nas navodi na upravljanje njime uz pomoć tehnike osiguranja i reosiguranja, te zašto ta tema podliježe brojnim zakonskim propisima i važna je za strateški menadžment svake firme koja koristi vozila u većoj ili manjoj mjeri za transport robe ili putnika, kao i svakog pojedinca koji uopće posjeduje vlastito vozilo. To će se najlakše zaključiti iz jednostavne analogije koju uočavamo iz primjera navedenog dalje u tekstu.

Vidite dva slupana automobila koji su se sudarili na međugradskoj autocesti. Vatrogasni automobil s rotirajućom sirenom juri niz ulicu. Zgrada u susjedstvu gori ili vidite kola hitne pomoći kako jure prema bolnici. Svi ti tragični događaji probudit će vaše zanimanje i osjećaje. Nakon što se uzbuđenje smiri, zahvalni ste da se ta nesreća nije dogodila vama, i možda ćete čak suosjećati sa svakim tko je pretrpio gubitak. Ali vam je drago što to niste bili vi. Gubici kao ovi, događaju se nekim ljudima, dok ostali prolaze sretno, bez ikakve nesreće. Činjenica da se ti gubici ili slični događaji mogu dogoditi vama, kao i činjenica da ne možete sa sigurnošću reći hoće li se to vama dogoditi u budućnosti ili ne, stanje je koje mi nazivamo rizik. Rizik je sastavni dio ljudskog postojanja. Iako je naše temeljno (instinktivno) poimanje koncepta rizika dovoljno jasno, pojmovi koji imaju jednostavno značenje u svakodnevnoj upotrebi ponekad imaju posebna značenja kada se koriste u pojedinom području znanosti. Površno bi bilo reći da pojam rizika ima jedno značenje. Kada netko kaže da postoji rizik u određenoj situaciji, slušatelj razumije što to znači: da u danoj situaciji postoji neizvjesnost glede ishoda i vjerojatnost da ishod bude nepovoljan. To intuitivno značenje rizika, koje podrazumijeva nedostatak znanja o budućnosti i mogućnost nekih nepovoljnih posljedica, dovoljno je u svakodnevnom razgovoru, ali potrebna je preciznija definicija.

Ekonomisti, statističari, teoretičari odlučivanja i teoretičari osiguranja dugo su raspravljali o konceptima "rizika" i "neizvjesnosti" u nastojanju da osmisle definiciju rizika koja je korisna za analitičare u svakom području proučavanja. Nisu se uspjeli usuglasiti oko jedinstvene definicije koja bi se mogla koristiti u svakom području. Definicija rizika, koja je odgovarajuća za ekonomista li statističara, može biti beskorisna kao analitički instrument za teoretičara osiguranja. Činjenica da se svaka skupina od gore navedenih bavi drugim aspektom tog područja zahtijeva upotrebu različitih koncepata. Iako i statističar, i teoretičar odlučivanja, i teoretičar osiguranja koriste pojam rizik, svatko od njih može pod tim razumijevati nešto potpuno različito. Da bismo pojasnili problem, pojam rizik koriste sudionici u poslovima osiguranja sa značenjem ili rizika od kojega se osiguravamo (npr. vatra je rizik kojemu je izloženo najviše imovine); ili osobe, ili imovine koja je zaštićena osiguranjem (npr. mnoga osiguravajuća društva smatraju da

mladi vozači ne upravljaju dobro rizikom). Iako se teoretičari osiguranja nisu složili o općoj definiciji, postoje zajednički elementi u svim tim definicijama: neodređenost (neizvjesnost) i gubitak. Dakle, rizik je stanje u kojemu postoji mogućnost negativnog odstupanja od poželjnog ishoda koji očekujemo ili kojemu se nadamo. Primijetimo da je u toj definiciji rizik stanje stvarnog svijeta; to je kombinacija okolnosti u vanjskom okružju. Zapažimo također da u toj kombinaciji okolnosti, postoji mogućnost gubitka. Kada kažemo da je događaj moguć, podrazumijevamo da mu je vjerojatnost ostvarenja između 0 i 1; on niti je nemoguć niti sigurno ostvariv. Uočite također da ne postoji zahtjev za mjerljivošću stupnja rizika, ali vjerojatnost nepovoljnog ishoda mora biti između 0 i 1. Nepoželjan događaj opisan je kao "nepovoljno odstupanje od željenog ishoda koji se očekuje ili kojemu se nada." Takav odnos prema željenom ishodu koji očekujemo ili kojemu se nadamo primjenjiv je i na pojedinačno i grupno izlaganje gubitku. Pojedinci se nadaju da se nepovoljan događaj neće zbiti, i vjerojatnost da se to očekivanje neće ispuniti jest rizik. Ako posjedujete kuću, nadate se da je neće zahvatiti požar. Ako se kladite, nadate se da će ishod biti povoljan. Činjenica da bi ishod mogao biti različit od očekivanog predstavlja vjerojatnost ostvarenja gubitka ili rizik.

Koliko je upravljanje rizicima važno govori nam i kvaliteta upravljanja prilikom implementacije FMEA metode u skladu sa ISO standardima u nekoj organizaciji. Dakle, rizik se može promatrati ne samo sa statističkog i osiguravajućeg aspekta, već i sa menadžerskog aspekta u nekoj organizaciji prilikom čega nakon procjene slijedi rangiranje i prijedlog implementacije rješenja, prevencije i otklanjanja netom nakon nastupanja nekog rizika.



Slika 1. Matrica učinka i vjerojatnosti kod ostvarenja gubitka tj. rizik

(Izvor:<https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/cdd7f4e1-22f7-11ea-af81-01aa75ed71a1/language-hr/format-XHTML>, pristupljeno 17.6.2020.)

U slučaju osiguravatelja, aktuari predviđaju određeni broj i iznos gubitaka te se naplaćuje premija temeljena na tim očekivanjima. Iznos predviđenih gubitaka jest željeni ishod koji očekuje osiguravatelj. Za osiguravatelja, rizik je vjerojatnost negativnog odstupanja gubitaka od očekivanja.

Budući da se izraz "neizvjesnost" često koristi u vezi s rizikom (ponekada čak i kao sinonim), potrebno je objasniti vezu između pojmova "rizik" i "neizvjesnost". Najučestalije poimanje neizvjesnosti odnosi se na stav koji karakterizira dvojbenost, temeljen na nedostatku znanja o tome što će se ili što se neće dogoditi u budućnosti. To je pojam suprotan pojmu izvjesnost, što je uvjerenje ili sigurnost o određenoj situaciji. Student kaže "Siguran sam da ću dobiti odličan na tečaju", što znači jednako kao i "Vjerujem da ću dobiti odličan na tečaju". Obje izjave izražavaju uvjerenje o ishodu. Neizvjesnost, s druge strane, suprotno je stajalište. Ako netko kaže "Nisam siguran koju ću ocjenu dobiti na tečaju", izjava izražava nedostatak znanja o ishodu. Neizvjesnost, je prema tome, jednostavno psihološki odraz nedostatka znanja o budućnosti. Postojanje rizika - stanje ili splet okolnosti u kojima se gubitak može dogoditi - stvara neizvjesnost kod pojedinaca koji prepoznaju rizik. Uvjerenje pojedinaca ili nedostatak tog uvjerenja (izvjesnosti ili neizvjesnosti) o određenom činjeničnom stanju može ili ne mora biti istovjetno sa stvarnim stanjem. Student koji kaže " Siguran sam da ću dobiti odličan iz tečaja" može u stvarnosti dobiti vrlo dobar, dobar, dovoljan ili čak nedovoljan. Neizvjesnost varira ovisno o znanju i stavu osobe. Mogući su različiti stavovi kod različitih pojedinaca pri jednakim stvarnim okolnostima. Moguće je, primjerice, da osoba situaciju smatra neizvjesnom, uz mogućnost ostvarenja gubitka, dok objektivno mogućnost gubitka ne postoji. Slično, moguće je da pojedinac situaciju ne smatra neizvjesnom, unatoč postojećem riziku, kada ta izloženost riziku nije uočena. I pored toga je li rizik uočen ili nije, to ne utječe na njegovo postojanje. Kada postoji vjerojatnost gubitka, rizik postoji bez obzira da li je osoba koja je izložena gubitku svjesna rizika. (Vaughan E. i T., 1995.)

Međutim, kako osiguranje rizikom smatra vjerojatnost negativnog odstupanja gubitaka od očekivanja, a osiguranik podliježe djelomično tome, a djelomično svome osobnom uvjerenju, kod toga se zapravo javlja svojevrsna kognitivna disonanca. Pritom osiguranik istovremeno želi izbjeći rizik jer je rizik tj. gubitak koji iz njega proizlazi općenito negativan i donosi brojne stresne ishode i gubitke, no s druge pak strane, oslanja se u manjoj ili većoj mjeri na mogućnost naplate iz procjene štete, a u nekim ekstremnijim slučajevima takve ishode čak i inducira. Dakle, u toj manje izbalansiranoj situaciji, osigurani faktor počinje doživljavati slabosti i prijetnje kao snage i prilike, što svakako mora utjecati na ovaj ili onaj način i na samu sigurnost u prometu.

U svakom slučaju većina stručnjaka složilo bi se da je potonje stvar lošeg upravljanja vlastitom i tuđom imovinom, vlastitim odlukama, vlastitim i tuđim životima, itd.

2.1. Teret rizika

Bez obzira na način na koji definiramo rizik, najveći teret koji nastaje iz rizika jest da će se neki gubici stvarno dogoditi. Kada cijela kuća izgori u požaru, ili je ukraden novac, ili umre osoba koja zarađuje dohodak, postoji financijski gubitak. Ako je netko nemaran, i taj nemar rezultira štetom drugoj osobi ili štetom na imovini, postoji financijski gubitak. Ti su gubici primarni teret rizika i primarni razlog zbog kojega pojedinci nastoje izbjeći rizik ili ublažiti njihov teret.

Osim samih gubitaka, postoje i drugi štetni aspekti rizika. Neizvjesnost pojave gubitaka, zahtijeva od razboritog pojedinca da se pripremi za njihovu eventualnu pojavu. Ako se ne osiguramo kod osiguravajućeg društva, drugi način na koji to možemo učiniti jest stvaranje rezervnog fonda za potrebe pokrića gubitaka ako do njih dođe. Prikupljanje sredstava nosi oportunitetni trošak, kako nam sredstva moraju biti na raspolaganju u vrijeme nastajanja gubitaka, moramo ih držati u vrlo likvidnom obliku. Povrat od takvih sredstava vjerojatno će biti manji nego da smo ih koristili za neke druge svrhe. Ako svatko tko posjeduje neku imovinu prikuplja svoja vlastita sredstva, iznos sredstava koja drže za potrebe rezervi bit će veći nego da se sredstva prikupljaju grupno. (Vaughans, 1995.)

2.2. Oblici upravljanja rizikom

Od postojanja rizika ne može se pobjeći, i stoga čovječanstvo mora tražiti načine života s tim. Nekim rizicima - u načelu osnovnim rizicima - upravlja se zajedničkim naporima društva i države. Općinski redarstvenici i vatrogasna društva dobri su primjeri zajednički financiranog pristupa upravljanja rizikom, uz postojanje brojnih drugih koji bi se mogli rješavati na taj način. Iako društvo i država mogu pomoći u ublažavanju tereta rizika u mnogim područjima, postoje neki rizici koji su odgovornost samih pojedinaca. Postojanje rizika izvor je nelagode većini ljudi, i neizvjesnost vezana uz njega uzrokuje nemir i brigu. Kako je rizik nelagodan i neugodan, ljudska racionalnost navodi ih na izbjegavanje rješavanja tih pitanja. U biti, ljudi rješavaju problem rizika na pet načina. Oni ga izbjegavaju, osiguravaju (zadržavaju), prenose, dijele ili umanjuju.

2.3. Osiguranje rizika

Kao što postoji pet načina za rješavanje problema rizika, tako postoji unutar samog osiguranja, više načina osiguranja da se rizik izbjegne. Jedan od načina jest nagrađivanje korisnika osiguranja na način da se bonus dodjeljuje po godišnjem izbjegavanju štete kao takve. Rizici koje policia osiguranja pokriva navedeni su u samoj polici i uvjetima, međutim nisu svi rizici osigurani nekom policom osiguranja.

Što nije pokriveno osiguranjem u dijelu: Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti: Naknada štete zbog smrti ili ozljeda vozača vozila kojima je prouzročena šteta, štete nastale na vozilu koje je prouzročilo štetu, štete na stvarima primljenim na prijevoz. Pravna zaštita: troškovi kazni i globa, namjerne štete. Pomoć na cesti: trošak rezervnih dijelova i popravak vozila u servisu. Osiguranje od nezgode za vozača i putnike: smrt ili trajni invaliditet vozača koji je upravljao vozilom bez znanja i dozvole vlasnika ili korisnika vozila. Prirodne nepogode: posljedice dugotrajnih atmosferskih utjecaja kao što su izbljedjela boja vozila te hrđanje dijelova vozila. Nalet na životinje, posljedice izbjegavanja naleta na životinju. Požar ili eksplozija, požar koji se namjerno prouzroči (osiguranik ili ugovaratelj) ili su ga prouzročile druge osobe koje žive s dotičnim u istom kućanstvu, osim ukoliko se radi o osobama za čije postupke kao osiguranik odgovarate po bilo kojoj osnovi (npr. maloljetno dijete, štićenik lišen poslovne sposobnosti). Osiguranje stakala, zamjena stakla ako se oštećenja mogu popraviti, vandalizam oštećenja na vozilu za koja se ne može nedvojbeno utvrditi da su posljedica zlonamjernog čina treće osobe (npr. pojedinačne ogrebotine ili oštećenja koja su nastala kontaktom s nepoznatim vozilom npr. na parkingu i sl.). Krađa ili pokušaj krađe u kojoj je sudjelovao bračni ili izvanbračni drug, srodnik po krvi u ravnoj lozi, brat ili sestra, posvojitelj ili usvojenik ugovaratelja osiguranja odnosno osiguranika ili osoba koja s ugovarateljem osiguranja odnosno osiguranikom živi u zajedničkom kućanstvu, osim ukoliko se radi o osobi za čije postupke se odgovara sa strane osiguranika po bilo kojoj osnovi (npr. maloljetno dijete, štićenik lišen poslovne sposobnosti), ustupanje vozila osobi koja ga odbija vratiti. Puno kasko osiguranje (prometna nesreća i ostali rizici), redovno trošenje i habanje vozila, štete nastale dok vozilom upravlja vozač bez odgovarajuće dozvole, te vozač pod utjecajem alkohola, droga ili drugih narkotika, štete nastale kao posljedica upotrebe vozila bez propisne zimske opreme u skladu s odredbama Zakona o sigurnosti prometa na cestama (ako nastane nezgoda tijekom vožnje u zimskim uvjetima, a na vozilo nije bila ugrađena propisna zimska oprema), umanjene vrijednosti vozila nakon popravka. GAP - osiguranje vrijednosti novog vozila naknadna ako je vozilo na datum početka prvog osiguranja u Allianz u starije od šest mjeseci ili je u trenu nastanka štete

starije od dvije godine. (Osiguranje motornih vozila, Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, Društvo: Allianz Hrvatska d.d. Hrvatska, Proizvod: Moj Auto)

2.3.1. Svrstavanje u bonusne razrede

Svrstavanje ugovora u bonusni razred i premijska stopa koja iz njega proizlazi ravna se prema Vašoj povijesti šteta. Nema bonusnih razreda za osiguranje vozila: kategorije L1 - mopeda (radnog obujma motora do 50 cm³ ili elektromotora najveće trajne nazivne snage ≤ 4 kW), kategorije 01 - priključna vozila najveće dopuštene mase ≤ 750 kg, s pokusnim, izvoznim i prenosivim pločicama, kao i za ugovore s trajanjem kraćim od jedne godine. Iz dodatka P.5. nema svrstavanja u bonusne razrede za traktorske priključke, motokultivatore, traktorske kosilice, radne strojeve snage motora ispod 7,2 kW. U vezi s time vidi tablice u Dodatku P.5. Koeficijent umanjenja/uvećanja koji ste stekli na temelju vozila određenog u ugovoru, automatski se prenosi u slučaju zamjene toga vozila ili u slučaju stjecanja jednoga ili više dodatnih vozila. Međutim, prijenos umanjenja se primjenjuje samo ako uobičajeni vozač ili vozači jednoga ili više vozila određenih u posebnim uvjetima ugovora ostaju isti, osim u slučaju smanjenja broja vozača.

2.3.1.1. Prvo svrstavanje u bonusni razred 0 i uračunavanje povijesti šteta obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti u potpunom kasku

Ugovor o osiguranju kod kojeg ne postoje preduvjeti za svrstavanje u neki drugi bonusni razred svrstava se u bonusni razred 0. Ako se uz ugovor o osiguranju temeljem ovih Uvjeta sklopi i puno kasko osiguranje s rokom trajanja od godinu dana, njegovo svrstavanje - također na zahtjev osiguranika - ravna se prema povijesti šteta u obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti. Ovo ne vrijedi, ako je za osigurano vozilo ili za prethodno vozilo u smislu unutar zadnjih 12 mjeseci prije sklapanja punog kasko osiguranja već postojao puni kasko; u tom slučaju preuzimamo povijest šteta punog kaska.

2.3.1.2. Godišnje novo svrstavanje

Osiguranikov ugovor nanovo se svrstava 1. siječnja svake godine, prema povijesti šteta u protekloj kalendarskoj godini. Novo svrstavanje vrijedi od dospijeca prve ili jednokratne premije u novoj kalendarskoj godini. Ako je ugovor tijekom jedne kalendarske godine protekao bez prijavljene štete te ako je zaštita osiguratelja tijekom tog razdoblja postojala bez prekida, ugovor se svrstava u sljedeći povoljniji bonusni razred prema pripadajućoj tablici u Dodatku. Ako je ugovor u vremenu od 2. siječnja do 1. srpnja jedne kalendarske godine započeo sa svrstavanjem u bonusni razred 2,1 ili 0, a do 31. prosinca je postojala zaštita osiguratelja tijekom najmanje 6 mjeseci, on se u slučaju proteka bez prijavljenih šteta s 1. siječnja sljedeće kalendarske godine svrstava kako slijedi: iz bonusnog razreda 2 u bonusni razred 3, iz bonusnog razreda 1 u bonusni razred 2, iz bonusnog razreda 0 u bonusni razred 1. Ako je ugovor tijekom jedne kalendarske (osigurateljne) god. bio opterećen štetom, on će se u skladu s pripadajućom tablicom vratiti u nepovoljniji razred. Mjerodavan je dan kada je prijavljena šteta. Ako se za svoje vozilo za slučaj štete ugovori zaštita bonusa, u ovom ugovoru otpušta se po jedna opterećujuća šteta po kalendarskoj godini. Šteta zaštićena bonusom ne dovodi do novog svrstavanja ugovora u sljedećoj godini. Za zaštitu bonusa naplaćuje se povećani iznos premije. Posebno svrstavanje ne uzima se u obzir kod potvrde upućene kasnijem osiguratelju.

2.3.2. Kako se može izbjeći vraćanje u nepovoljniji razred

Vraćanje u nepovoljniji razred u ugovoru o osiguranju može se izbjeći, ako se odštetu refundira dragovoljno, dakle bez ugovorne ili zakonske obveze, ako njen iznos ne prelazi više od 4000 kn. Ako se odšteta u obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti refundira u roku od 12 mjeseci nakon obavijesti, ugovor se tretira kao da je bez štete. Ako osiguranje obavijesti korisnika o završetku rješavanja štete i o visini iznosa povrata te ako nakon toga mora u sklopu ponovnog pristupanja rješavanju štete isplatiti daljnju odštetu, to neće dovesti do povećanja iznosa povrata.

2.3.3. Preuzimanje povijesti šteta

Povijest šteta nekog drugog ugovora - pa i onda ako je isti postojao kod nekog drugog osiguratelja - preuzima se na ugovor osiguranog vozila pod preduvjetima u sljedećim slučajevima: promjena vozila umjesto postojećeg, zamjena popusta na drugom vozilu, povijest šteta neke druge osobe čije ste vozilo vozili pretežito, promjena osiguratelja na postojećem vozilu. Za preuzimanje povijesti šteta vrijede sljedeći preduvjeti: kategorija vozila - vozila između kojih se prenosi povijest šteta pripadaju istoj kategoriji vozila ili vozilo s kojeg se preuzima povijest šteta pripada višoj skupini vozila nego vozilo na koje se ona prenosi. Izuzetak je prijenos s teretnog (dostavnog) vozila kategorije N1 na teretno vozilo kategorije N2 najveće dopuštene mase do 6000 kg, te osobnog automobila kategorije M1 na teretni automobil kategorije N1 najveće dopuštene mase manje ili jednake 2500 kg i obratno. Dodatna odredba za preuzimanje povijesti šteta od neke druge osobe odnosi se na preuzimanje p.š. od neke druge osobe samo za razdoblje u kojem se vozilo neke druge osobe pretežito vozi osobno. To vrijedi po sljedećim preduvjetima: kod druge je osobe riječ o bračnom ili registriranom životnom partneru, roditeljima ili djeci; životnom partneru, djedu i baki, unucima ili braći i sestrama s kojima živite u zajedničkom kućanstvu ili poslodavcu za kojeg radite. Dokazuje se vjerodostojnost razdoblja u kojem ste vozilo druge osobe pretežito vozili, a tu posebice spada: osobna izjava i izjava druge osobe u pisanom obliku, ako je druga osoba umrla, dovoljan je dokaz sa strane osobe koja preuzima. Treba predložiti vozačku dozvolu u svrhu dokazivanja da ste za odgovarajuće razdoblje posjedovali odgovarajuću vozačku dozvolu. Druga osoba je suglasna sa zajedničkim prijenosom povijesti šteta u obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti i u puno kasko osiguranje na osobu za koju se traži prijenos. Time se zbiva odricanje te osobe od svog popusta na razdoblje bez prijavljenih šteta. Kod preuzimanja povijesti šteta ne smije proteći više od 12 mjeseci od zadnje upotrebe vozila. (Euroherc, 2019.)

Bonus i malus predstavljaju sustav određivanja premije osiguranja ovisno o eventualnim štetama u prethodnim godinama osiguranja.

Osiguranik koji tijekom proteklih godina nije imao niti jedan osigurani slučaj ima pravo na niži iznos premije osiguranja u odnosu na osnovnu premiju (bonus), dok će osiguranik koji je u prethodnom razdoblju imao jedan ili više štetnih slučajeva morati platiti višu premiju osiguranja od osnovne (malus). (<https://www.uniqa.hr/fizicke-osobe/blog/zasto-je-autoosiguranje-obvezno-i-kako-ga-ugovoriti/cesta-pitanja/sto-je-bonus-a-sto-malus-i-kako-se-odredjuju/1548>)

D O D A T A K

TABLICE O SUSTAVU POPUSTA ZA SVAKU GODINU
BEZ PRIJAVLJENE ŠTETE (P.1. do P.5.)

P.1. OSOBNA VOZILA

P.1.1. SVRSTAVANJE I PREMIJSKE STOPE KOD OSOBNIH VOZILA				P.1.2. VRAĆANJE U NEPOVOLJNIJI RAZRED U SLUČAJU ŠTETE KOD OSOBNIH VOZILA						
Trajanje neprekidnog tijeka bez prijavljene štete				Iz Bonusnog razreda	1 šteta		2 i više šteta			
Kalendar. godina	Bonusni razred	Bonus (Malus)-%	Koeficijent umanjenja ili uvećanja	U Bonusni razred s [%] Bonusa/Malusa i koeficijentom umanjenja ili uvećanja						
20	20	74,0%	0,26	20	12	58,0%	0,42	9	45,0%	0,55
19	19	72,0%	0,28	19	12	58,0%	0,42	9	45,0%	0,55
18	18	70,0%	0,30	18	11	54,0%	0,46	8	40,0%	0,60
17	17	68,0%	0,32	17	11	54,0%	0,46	8	40,0%	0,60
16	16	66,0%	0,34	16	10	50,0%	0,50	7	35,0%	0,65
15	15	64,0%	0,36	15	10	50,0%	0,50	7	35,0%	0,65
14	14	62,0%	0,38	14	10	50,0%	0,50	7	35,0%	0,65
13	13	60,0%	0,40	13	9	45,0%	0,55	6	30,0%	0,70
12	12	58,0%	0,42	12	9	45,0%	0,55	6	30,0%	0,70
11	11	54,0%	0,46	11	8	40,0%	0,60	5	25,0%	0,75
10	10	50,0%	0,50	10	7	35,0%	0,65	4	20,0%	0,80
9	9	45,0%	0,55	9	6	30,0%	0,70	3	15,0%	0,85
8	8	40,0%	0,60	8	5	25,0%	0,75	2	10,0%	0,90
7	7	35,0%	0,65	7	4	20,0%	0,80	1	5,0%	0,95
6	6	30,0%	0,70	6	3	15,0%	0,85	0	0,0%	1,00
5	5	25,0%	0,75	5	2	10,0%	0,90	0	0,0%	1,00
4	4	20,0%	0,80	4	1	5,0%	0,95	S	120,0%	1,20
3	3	15,0%	0,85	3	0	0,0%	1,00	S	120,0%	1,20
2	2	10,0%	0,90	2	0	0,0%	1,00	S	120,0%	1,20
1	1	5,0%	0,95	1	S	120,0%	1,20	M	140,0%	1,40
Referentna premija	0	0,0%	1,00	0	S	120,0%	1,20	M	140,0%	1,40
Malus	S	120,0%	1,20	S	M	140,0%	1,40	M	140,0%	1,40
	M	140,0%	1,40	M	M	140,0%	1,40	M	140,0%	1,40

18

P.2. TERETNA VOZILA

P.2.1. SVRSTAVANJE I PREMIJSKE STOPE KOD TERETNIH VOZILA				P.2.2. VRAĆANJE U NEPOVOLJNIJI RAZRED U SLUČAJU ŠTETE KOD TERETNIH VOZILA						
Trajanje neprekidnog tijeka bez prijavljene štete				Iz Bonusnog razreda	1 šteta		2 i više šteta			
Kalendar. godina	Bonusni razred	Bonus (Malus)-%	Koeficijent umanjenja ili uvećanja	U Bonusni razred s [%] Bonusa/Malusa i koeficijentom umanjenja ili uvećanja						
10 i više	10	65,0%	0,35	10	6	50,0%	0,50	4	35,0%	0,65
9	9	63,0%	0,37	9	6	50,0%	0,50	4	35,0%	0,65
8	8	60,0%	0,40	8	5	40,0%	0,60	2	25,0%	0,75
7	7	55,0%	0,45	7	5	40,0%	0,60	2	25,0%	0,75
6	6	50,0%	0,50	6	4	35,0%	0,65	1	20,0%	0,80
5	5	40,0%	0,60	5	2	25,0%	0,75	0	0,0%	1,00
4	4	35,0%	0,65	4	1	20,0%	0,80	0	0,0%	1,00
3	3	30,0%	0,70	3	1	20,0%	0,80	0	0,0%	1,00
2	2	25,0%	0,75	2	0	0,0%	1,00	S	120,0%	1,20
1	1	20,0%	0,80	1	0	0,0%	1,00	M	140,0%	1,40
Referentna premija	0	0,0%	1,00	0	S	120,0%	1,20	M	140,0%	1,40
Malus	S	120,0%	1,20	S	M	140,0%	1,40	M	140,0%	1,40
	M	140,0%	1,40	M	M	140,0%	1,40	M	140,0%	1,40

P.3. AUTOBUSI

P.3.1. SVRSTAVANJE I PREMIJSKE STOPE KOD AUTOBUSA				P.3.2. VRAĆANJE U NEPOVOLJNIJI RAZRED U SLUČAJU ŠTETE KOD AUTOBUSA						
Trajanje neprekidnog tijeka bez prijavljene štete				Iz Bonusnog razreda	1 šteta		2 i više šteta			
Kalendar. godina	Bonusni razred	Bonus (Malus)-%	Koeficijent umanjenja ili uvećanja	U Bonusni razred s [%] Bonusa/Malusa i koeficijentom umanjenja ili uvećanja						
10 i više	10	65,0%	0,35	10	6	50,0%	0,50	4	30,0%	0,70
9	9	63,0%	0,37	9	6	50,0%	0,50	4	30,0%	0,70
8	8	60,0%	0,40	8	6	50,0%	0,50	4	30,0%	0,70
7	7	55,0%	0,45	7	5	40,0%	0,60	3	25,0%	0,75
6	6	50,0%	0,50	6	4	30,0%	0,70	1	15,0%	0,85
5	5	40,0%	0,60	5	3	25,0%	0,75	1	15,0%	0,85
4	4	30,0%	0,70	4	1	15,0%	0,85	0	0,0%	1,00
3	3	25,0%	0,75	3	1	15,0%	0,85	0	0,0%	1,00
2	2	20,0%	0,80	2	0	0,0%	1,00	S	120,0%	1,20

19

Slika 2. Dodatak uvjetima u Euroherc osiguranju , tablice o sustavu popusta za svaku godinu bez prijavljene štete (Izvor: Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, Euroherc, 2019.)

UVJETI ZA OBVEZNO OSIGURANJE OD AO

1	1	15,0%	0,85
Referentna premija	0	0,0%	1,00
Malus	S	120,0%	1,20
	M	140,0%	1,40

1	0	0,0%	1,00	S	120,0%	1,20
0	S	120,0%	1,20	M	140,0%	1,40
S	M	140,0%	1,40	M	140,0%	1,40
M	M	140,0%	1,40	M	140,0%	1,40

P.4. MOTOCIKLI, LAKI ČETVEROCIKLI, ČETVEROCIKLI

P.4.1. SVRSTAVANJE I PREMIJSKE STOPE KOD MOTOCIKLA			
Trajanje neprekidnog tijeka bez prijavljene štete			Koeficijent umanjnja ili uvećanja
Kalendar. godina	Bonusni razred	B o n u s (Malus)-%	
6 i više	6	60,0%	0,40
5	5	50,0%	0,50
4	4	40,0%	0,60
3	3	30,0%	0,70
2	2	20,0%	0,80
1	1	10,0%	0,90
Referentna premija	0	0,0%	1,00
Malus	S	130,0%	1,30
	M	160,0%	1,60

P.4.2. VRAĆANJE U NEPOVOLJNIJI RAZRED U SLUČAJU ŠTETE KOD MOTOCIKLA						
Iz Bonusnog razreda	1 šteta		2 i više šteta			
U Bonusni razred s [%] Bonusa/Malusa i koeficijentom umanjnja ili uvećanja						
6	3	30,0%	0,70	0	0,0%	1,00
5	2	20,0%	0,80	0	0,0%	1,00
4	1	10,0%	0,90	S	130,0%	1,30
3	0	0,0%	1,00	S	130,0%	1,30
2	0	0,0%	1,00	S	130,0%	1,30
1	S	130,0%	1,30	M	160,0%	1,60
0	S	130,0%	1,30	M	160,0%	1,60
S	M	160,0%	1,60	M	160,0%	1,60
M	M	160,0%	1,60	M	160,0%	1,60

P.5. OSTALA VOZILA (TRAKTORI, RADNI STROJEVI I PRIKLJUČNA VOZILA)

P.5.1. SVRSTAVANJE I PREMIJSKE STOPE KOD OSTALIH VOZILA			
Trajanje neprekidnog tijeka bez prijavljene štete			Koeficijent umanjnja ili uvećanja
Kalendar. godina	Bonusni razred	B o n u s (Malus)-%	
5 i više	5	50,0%	0,50
4	4	40,0%	0,60
3	3	30,0%	0,70
2	2	20,0%	0,80
1	1	10,0%	0,90
Referentna premija	0	0,0%	1,00
Malus	S	115,0%	1,15
	M	130,0%	1,30

P.5.2. VRAĆANJE U NEPOVOLJNIJI RAZRED U SLUČAJU ŠTETE KOD OSTALIH VOZILA						
Iz Bonusnog razreda	1 šteta		2 i više šteta			
U Bonusni razred s [%] Bonusa/Malusa i koeficijentom umanjnja ili uvećanja						
5	3	30,0%	0,70	1	10,0%	0,90
4	2	20,0%	0,80	0	0,0%	1,00
3	1	10,0%	0,90	0	0,0%	1,00
2	0	0,0%	1,00	S	115,0%	1,15
1	0	0,0%	1,00	S	115,0%	1,15
0	S	115,0%	1,15	M	130,0%	1,30
S	M	130,0%	1,30	M	130,0%	1,30
M	M	130,0%	1,30	M	130,0%	1,30

20

Slika 3. Dodatak uvjetima u Euroherc osiguranju , tablice o sustavu popusta za svaku godinu bez prijavljene štete (Izvor: Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, Euroherc, 2019.)

2.4. OSIGURANJE KAO KLJUČNI OBLIK UPRAVLJANJA RIZIKOM

Kao što vidimo iz prethodnog primjera, osiguravajuće kuće ponekad djeluju čak i pedagoški u preventivne svrhe, što je zapravo na neki način push and pull marketinška metoda upravljanja rizikom osiguravatelja da ne poraste broj naplaćivanih šteta. Iako je push and pull metoda izvorno logistički pojam, ona može biti i marketinški pojam u svrhu povećanja prodaje, a kao što vidimo iz primjera osiguranja push and pull metoda može biti i segment prodaje osiguranja u segmentu bonusa i malusa po godini bez prijavljene štete. Navedeno se može objasniti na način da kupac police osiguranja biva privučen povoljnim ponudama pokrića cijene premije kroz godine.

To je iznimno važno iz razloga što se od društva očekuje da organizira promet na način da se rizici u prometu izbjegavaju, a ne saniraju, a upravo to jest društvena i ekonomska odgovornost kada govorimo o prometnoj održivosti. To je također i zajednička definicija situacije iz perspektive vozača. Međutim što se događa kada se ta zajednička definicija situacije izjalovi spomenut će se u narednim poglavljima.

Premija osiguranja je ključni element u ugovorima o osiguranju i ključni pokretački motiv osiguravajućih društava. Ona je ključni element osiguranja jer predstavlja doprinos članova (osiguranika) institucionaliziranoj zajednici rizika (osiguravajuće društvo) za pokriće agregatnog rizika, odnosno udruženih rizika u portfelju. Premija osiguranja može se definirati kao prodajna cijena osiguranja, odnosno kompenzacija koju osiguranik plaća osiguravajućem društvu u zamjenu za pokriće od rizika. Premija osiguranja predstavlja dakle iznos koji osiguranik plaća osiguravatelju po osnovu zaključenog ugovora o osiguravajućem pokriću, a može se predstaviti sljedećom formulom: $P=Ck-Ip+At+R+Pt$ pri čemu je P - premija osiguranja, Ck-cijena koštanja, odnosno potreban iznos sredstava za pokriće predviđenih isplata šteta po odštetnim zahtjevima, Ip - prinosi od investicija, At - administrativni troškovi, R - rezerve, sredstva potrebna preko izdvajanja za predviđene troškove isplate odštetnih zahtjeva, odnosno za kompenzacije odstupanja od izračunatih srednjih vrijednosti i Pt - profit osiguravatelja. U određivanju premije osiguranja sa jedne strane moraju se ispuniti svi zakonom predviđeni uslovi vezani za propisanu strukturu premije, odnosno moraju se osigurati dovoljna sredstva za naknadu šteta, ali se mora biti i konkurentan sa visinom premije na tržištu. Premija osiguranja se u praksi utvrđuje na osnovu tarifa premija koje su rezultat dugogodišnjih rezultata ostvarivanja rizika ($\text{premija}=\text{osigurana suma} \times \text{iznos premijske stope} / 1000$ - u slučaju kada su premijske stope date u promilima) i zbog toga ona ne može biti predmet pogodbe između kupca i prodavača. (dr. Vladimir Njegomir, 2011.)

2.4.1. TROŠKOVI PROVOĐENJA OSIGURANJA

Osiguranje osigurava brojne koristi u suvremenim uvjetima vršeći funkcije obeštećenja za nastale štete, redukcijom brige i straha, podrškom prevenciji šteta, unapređenjem kredita, razmjene i trgovine. Međutim, osiguranje kao oblik upravljanja rizikom ima i svoju cijenu. Troškovi provođenja osiguranja u užem smislu obuhvaćaju troškove poslovanja osiguravajućih društava, odnosno administrativne troškove, porezne izdatke i potrebu financiranja profita osiguravajućih društava. Također, osim troškova osiguranja koji su povezani sa poslovanjem osiguravajućih društava posebno značajni troškovi u provođenju osiguranja nastaju uslijed pojave moralnog hazarda i negativne selekcije rizika. Imajući u vidu činjenicu da troškovi poslovanja osiguravajućih društava, problemi negativne selekcije rizika i moralnog hazarda, uključujući i prijevare u osiguranju, uzrokuju značajne društvene troškove provođenja osiguranja, a u krajnjoj liniji limitiraju osigurljivost rizika, osiguravajuća društva nastoje da njihove utjecaje reduciraju. Troškovi poslovanja reduciraju se prije svega utjecajem na upravljive troškove, a to su administrativni troškovi, prije svega korištenjem outsourcing-a poslovnih procesa koji nisu ključni kao i uvođenjem informacijskih tehnologija koje omogućavaju značajno reduciranje transakcijskih troškova. U redukciji problema negativne selekcije i moralnog hazarda najznačajniju ulogu ima prikupljanje što većeg obujma informacija o predmetu osiguranja u postupku prihvata rizika, odnosno selekcije i klasifikacije. Veća informiranost ima za cilj određivanje premija osiguranja koje su više prilagođene riziku koji se prihvaća u osiguravajuće pokriće kao i da pruži osnovu za redovna prilagođavanja visine premija u skladu sa stvarnim podacima o ostvarenju rizika. Na primjer, životni osiguravatelji vrše selekciju rizika i diferencijaciju premija osiguranja na bazi podataka kao što su godište, spol, statusa pušač/nepušač, liječničkog pregleda, a u slučaju osiguranja motornih vozila zaračunavaju se veće premije onim osiguranicima koji su skloni vožnji u pijanom stanju ili onim osiguranicima koji su imali veći broj nezgoda u prethodnom periodu. Također, veoma značajnu ulogu imaju odbitne franšize kao i učešće osiguranika u naknadi štete prilikom nastanka štetnog događaja. Naime, na taj način se reduciraju poticaji osiguranicima da promjene ponašanje nakon "kupovine" osiguravajućeg pokrića. U borbi protiv prijevara u osiguranju osiguravajuća društva raspolažu, osim ugovornim sredstvima, vlastitim stručnim službama i modernom tehnologijom. Tako je, na primjer, u SAD-u National Insurance Crime Bureau razvio program pod nazivom Predictive Knowledge

koji prikuplja i analizira informacije koje se dostavljaju osiguravajućim društvima kako bi se utvrdile, istražile i spriječile pojave prijevara u osiguranju.

2.4.2. NEGATIVNA SELEKCIJA RIZIKA

Osnovne postavke na kojima se osiguranje zasniva polaze od pretpostavke potpune i ravnomjerne informiranosti ugovornih strana, osiguravajućeg društva s jedne i osiguranika sa druge strane. Međutim, na tržištu osiguranja postoji ne samo nepotpuna informiranost već i asimetričnost u informiranosti tržišnih učesnika, osiguravajućih društava i osiguranika. Dobitnici Nobelove nagrade za ekonomiju u 2001. godini za područje analize tržišta sa asimetričnim informacijama, George Akerlof, Michael Spence i Joseph Stiglitz, ukazali su da učesnici u svim tržišnim transakcijama ne samo da nisu potpuno jednako informirani već su i informacije koje su im dostupne asimetrično raspoređene. Početni impuls raspravi na temu informacijske asimetrije dao je George Akerlof još 1970. godine analizirajući tržište polovnih automobila gdje je ukazao na to da među polovnim automobilima postoje oni koji zahtijevaju popravke i oni koji to ne zahtijevaju ali su točne informacije dostupne samo prodavačima dok svoje odluke o kupovini kupci baziraju na procjeni prosječne kvalitete polovnih automobila za koje su onda voljni platiti i uprosječenu cijenu. Takvo ponašanje kupaca dovodi do povlačenja kvalitetnih automobila sa tržišta od strane prodavača kako bi se po uprosječnoj cijeni najprije prodali lošiji automobili. Dodatno povlačenje kvalitetnih automobila smanjuje prosječnu cijenu koju su kupci voljni platiti a to na kraju dovodi do pojave negativne selekcije odnosno ekstremnog stanja pri čemu se na tržištu nude samo loši automobili.

Negativna selekcija u osiguranju također je produkt informacijske asimetrije, odnosno osiguranici prilikom transferiranja rizika u osiguravajuće pokriće raspolažu sa boljim informacijama o odnosnom riziku nego osiguravajuća društva. Naime, negativna selekcija rizika u osiguranju predstavlja tendenciju osiguranika da rizike sa vjerojatnošću ostvarenja koja je veća od prosječne plasiraju u osiguravajuće pokriće po prosječnoj veličini premije osiguranja što, ukoliko nije kontrolirano od strane osiguravajućeg društva u procesu preuzimanja rizika, rezultira stvarnim gubicima koji su veći nego očekivani. Riječ je o, za osiguravajuće društvo, nepovoljnom odabiru rizika jer osiguranici nastoje da svoju imovinu ili svoj život osiguraju samo od teških rizika (rizika čijim ostvarenjem

nastaje obimna šteta za osiguravajuće društvo) i da za takve rizike plate samo prosječnu premiju što predstavlja značajnu smetnju za efikasno funkcioniranje tržišta osiguranja. Problem informacijske asimetrije koji uzrokuje pojavu negativne selekcije rizika se u osiguranju javlja zbog činjenice da su za osiguranje najzainteresiraniji pojedinci kod kojih je vjerojatnost ostvarenja rizika najveća a koji, zbog činjenice da će kod njih šteta nastati sa vjerojatnosti koja je veća od prosječne, sa aspekta osiguravajućeg društva predstavljaju najmanje poželjne klijente. Riječ je o osiguranicima koji će osiguravajućem društvu izazvati veće štete od onih na bazi kojih je osiguravajuće društvo izvršilo kalkulaciju premije osiguranja i dovesti do smanjenja profitabilnosti osiguravajućeg društva odnosno nemogućnosti nadoknade nastale štete. Problem utjecaja negativne selekcije na osiguranje se čini složenijim činjenicom da će osiguravajuća društva na osnovu većih gubitaka za naredne periode osiguranja odrediti i veću premiju osiguranja što će uvjetovati izbjegavanje transfera rizika u osiguranje onih osiguranika kod kojih je vjerojatnost ostvarenja štetnog događaja manja od prosječnog, što će dodatno utjecati na povećavanje premije a situacija će se ponavljati sve dok osiguranje postane faktički nedostupno. Na taj način se upravo najmanje poželjni klijenti javljaju u većem broju, a premija izračunata na bazi prosječne vjerojatnosti ostvarenja rizika neće biti dovoljna da nastale štete pokrije zato što je veći broj osiguranika sa rizikom iznad prosječnog nego onih čiji je rizik ispod prosječnog. Povećavanje nivoa premije osiguranja uzrokovano višim prosječnim nivoom rizika, koji se javlja kao posljedica većeg broja najmanje poželjnih klijenata, rezultira smanjenim interesiranjem za osiguravajuće pokriće onih osiguranika kod kojih je vjerojatnost nastanka štete manja, s obzirom da oni polaze od činjenice da će očekivana naknada iz osiguranja biti manja nego što je premija koju trebaju platiti. Funkcioniranje negativne selekcije može se objasniti na primjeru zdravstvenog osiguranja.

Za određenu životnu dob osiguravajuća društva određuju određeni nivo premije - na primjer 100 n.j. za mušku osobu starosti 30 godina. Osobe koje se smatraju sigurnijima (imaju nisku averziju prema riziku) nisu spremne platiti toliki iznos i neće se osigurati, s jedne strane, a sa druge strane osigurat će se osobe lošijeg zdravstvenog stanja. Osiguravajuće društvo tradicionalno će odreagirati povećanjem premije osiguranja što će dovesti do još većeg smanjenja zdravijih osiguranika. Proces se dalje nastavlja sve dok osiguranje postane faktički nedostupno, a u literaturi se taj proces naziva smrtonosnom spiralom negativne selekcije (adverse selection death spiral). Sličnih primjera negativne selekcije ima i u drugim granama osiguranja. Negativna selekcija se može javiti uslijed nastojanja visoko rizičnih vozača (vozača za koje je na primjer utvrđeno da imaju određeni broj sudara ili vožnji u pijanom stanju) da osiguraju svoj automobil po standardnoj premiji,

može se javiti uslijed nastojanja privrednih subjekata ili domaćinstava koja su iskusila velik broj krađa da se osiguraju od provalne krađe po standardnoj premiji ili uslijed nastojanja pušača da osiguraju život po uvjetima osiguranja koja vrijede za nepušače (niža premija jer je vjerojatnost nastanka štetnog događaja niža) prikrivajući činjenično stanje od osiguravajućeg društva da su pušači. Negativna selekcija se u određenim situacijama može javiti i u slučaju nepostojanja informacijske asimetrije. Na primjer u SAD u nekim državama osiguravajuća društva su obavezna da rizike svih osiguranika prihvaćaju u osiguravajuće pokriće pod jednakim uvjetima. U navedenom primjeru životnog osiguranja to bi značilo da se i pušači i nepušači moraju osigurati pod jednakim uvjetima osiguranja što dovodi do negativne selekcije rizika za osiguravajuće društvo iako ono činjenično može znati tko je od osiguranika pušač, a tko nije.

Pojava negativne selekcije koja se javlja kao posljedica tendencije osiguranika sa većom vjerojatnošću ostvarenja rizika da zadobiju veće osiguravajuće pokriće od onih koji imaju manju vjerojatnost ostvarenja rizika dovodi do povećavanja premije osiguranja ali i do prestanka pružanja osiguravajućeg pokrića u nekim granama osiguranja (kao što je slučaj sa osiguranjem od poplava u SAD koje je osigurano od strane države). Iako pojava negativne selekcije ne može nikada biti apsolutno eliminirana osiguravajuća društva se protiv nje bore na različite načine kako bi minimizirala njeno djelovanje: povećavanjem premije osiguranja, ograničavanjem broja izbora nudeći samo određeni plan osiguranja koji je kao jednoobrazan obavezan za sve osiguranike koji se žele zaštititi od određene vrste opasnosti sužavajući potrošački izbor ili raznim ograničavanjima kao što je uvođenje tzv. karence (određenog vremenskog perioda koji mora da protekne od stupanja na snagu ugovora o osiguranju do trenutka punog preuzimanja rizika o strane osiguravatelja) ili klauzule tzv. zatečenog stanja (zdravstveno stanje osigurane osobe prije početka osiguranja). Najprihvatljiviji način borbe protiv negativne selekcije jest adekvatan proces prihvata rizika u osiguravajuće pokriće odnosno proces izbora i klasificiranja osiguranika za osiguranje. Oni aplikanti koji zadovoljavaju standarde mogu se osigurati po standardnim premijama, a oni koji ne, moraju platiti dodatnu premiju. Riječ je o utvrđivanju premije osiguranja koja treba biti prilagođena riziku koji se prihvaća u osiguravajuće pokriće kao i regularnim prilagođavanjima visine premije u skladu sa stvarnim podacima o ostvarenju rizika. Tako na primjer životni osiguravatelji vrše selekciju rizika i diferencijaciju premija osiguranja na bazi podataka kao što su godište, spol, statusa pušač/nepušač, liječničkog pregleda, a u slučaju osiguranja automobila određuju se veće premije onim osiguranicima koji su skloni vožnji u pijanom stanju.

2.4.3. MORALNI HAZARD

Sa problemom informacijske asimetrije u osiguranju povezan je osim negativne selekcije i problem moralnog hazarda. Najuoopćenije, moralni hazard predstavlja situaciju u kojoj pojedinci i privredni subjekti, zahvaljujući postojanju osiguranja, imaju manju averziju prema prihvaćanju rizika, odnosno manje su motivirani za redukciju vjerojatnosti nastanka štete kao i intenziteta štetnih posljedica kada šteta već nastane. Hazard odnosno opasnost u osiguranju predstavlja uvjet koji stvara ili uvećava šansu za nastanak štetnog događaja. Osim o moralnom hazardu moguće je govoriti i o fizičkom hazardu (koji predstavlja fizičke uvjete koji povećavaju šansu nastanka štetnog događaja kao što je na primjer zaleđen kolovoz) i o pravnom hazardu (koji se odnosi na karakteristike pravnog sistema ili regulatorno okruženje koje povećava vjerojatnost nastanka ili veličinu štete). Pojava moralnog hazarda u osiguranju je naročito negativna s obzirom da on dovodi do povećanja i vjerojatnosti nastanka štete i intenziteta štetnih posljedica. Moralni hazard u osiguranju se određuje kao nepostojanje dovoljnog poticaja na brižljivo i savjesno ponašanje osiguranika u prisutnosti osiguranja koje dovodi do povećanja vjerojatnosti nastanka ili veličine štete. U ekstremnoj situaciji manifestacije moralnog hazarda, postojanje osiguranja može potaknuti osiguranike na prijevaru, odnosno namjerno izazivanje ostvarenja rizika ili lažno povećavanje traženog iznosa naknade štete prilikom pokretanja odštetnih zahtjeva. Dakle, situacija moralnog hazarda se javlja kao posljedica zaključenog ugovora o osiguravajućem pokriću, a dovodi do promjene u ponašanju koja ne mora značiti (ali uključuje) namjerno izazivanje štetnog događaja. Dovoljno je da osiguranici u slučaju postojanja osiguranja budu manje pažljivi odnosno indiferentni u pogledu poduzimanja mjera za sprječavanje nastanka osiguranog rizika.

Brojni su primjeri moralnog hazarda u praksi provođenja osiguranja. Na primjer, u slučaju osiguranog domaćinstva, članovi domaćinstva vode manje brige oko zaključavanja vrata što povećava vjerojatnost krađe; u slučaju kasko osiguranja vlasnici vozila voze nepažljivije, na primjer, često po poledici što povećava vjerojatnost nastanka štetnog događaja - sudara, vode manje brige oko zaključavanja automobila što direktno povećava vjerojatnost nastanka štetnog događaja - krađe; ljudi obraćaju manje pažnje na vlastito zdravlje kada posjeduju zdravstveno osiguranje što povećava vjerojatnost bolesti kao osigurane opasnosti; u SAD, zahvaljujući postojanju osiguranja od poplava koje je podržano od strane države, primijećeni su brojni slučajevi građenja stambenih objekata na područjima za koja su karakteristične poplave i sl. Uzrokujući povećanje vjerojatnosti

ostvarenja i intenziteta štetnih posljedica, moralni hazard dovodi do većih izdataka osiguravajućih društava što se direktno negativno odražava na visinu premije osiguranja. Na taj način osiguranici kod kojih se pojavi moralni hazard narušavaju sve osiguranike u zajednici rizika čime se suštinski narušavaju fundamentalni principi funkcioniranja osiguranja, koje se bazira na udruživanju sličnih rizika u zajednice rizika na principima solidarnosti i uzajamnosti.

Idealno bi bilo za neutralizaciju odnosno minimizaciju utjecaja moralnog hazarda na osiguravajuće društvo da osiguravatelj može u potpunosti nadgledati ponašanje osiguranika i poduzeti odgovarajuće akcije. U slučaju osiguranja od poplava, moglo bi se ograničiti osiguranje novim osiguranicima iz poplavnih područja. U slučaju kasko osiguranja, isplata iz osiguranja u slučaju nastanka štetnog događaja mogla bi biti obustavljena ako bi se moglo dokazati da je osiguranik vozio u pijanom stanju. Međutim, ako se ima u vidu nemogućnost kontroliranja ponašanja osiguranika nakon zaključenja osiguranja jasno je da problem moralnog hazarda osiguravajuća društva mogu rješavati samo pažljivim prihvatom rizika u osiguravajuće pokriće. Prije svega, osiguravajuća društva moraju raspolagati detaljnim informacijama o tome što je sve obuhvaćeno policom osiguranja umjesto jednostavnog prihvaćanja izjave ugovaratelja osiguranja. Tu spadaju informacije o vrsti konstrukcije objekta, vlasništvu osiguranih stvari, kvalitetu protupožarne zaštite, blizine drugim objektima (ako je više objekata na suviše malom prostoru tada postoji mogućnost kumuliranja negativnih efekata štetnog događaja), trenutnim financijskim uvjetima potencijalnog osiguranika, njegovoj prošlosti u pogledu osiguravajuće zaštite, životnim navikama, a posebno značajne jesu informacije o moralnom karakteru osiguranika kao osobe. Zatim, osiguravajuća društva moraju utvrditi precizno uvjete osigurljivosti kao što je na primjer posjedovanje protupožarnog aparata (u slučaju osiguranja od požara) ili, u cilju poticaja na uvećanje izdataka od strane osiguranika u pravcu smanjenja vjerojatnosti nastanka štete, osiguravajuća društva mogu ponuditi smanjenje premije (na primjer, kod kasko osiguranja u slučaju posjedovanja sigurnosnog alarmnog uređaja). Osim ovih, moguće su i druge ugovorne provizije kao što su franšize, kadenca, isključenja i druge dopunske klauzule. Najvažnije sredstvo svakako predstavlja odbitna franšiza. Odbitna franšiza ima dvostruko djelovanje, ako je ugovorena ona za određeni postotak umanjuje inicijalni iznos premije koju je osiguranik dužan platiti, ali u slučaju nastanka štetnog događaja ona umanjuje obavezu osiguravajućeg društva da u cijelosti naknadi štetu već u ugovorenom postotku, na primjer 80% ili 90% štete, a preostalih 20% odnosno 10% nastale štete snosi sam osiguranik. Na ovaj način se potiču osiguranici na veću brigu u pogledu predmeta osiguranja i na ulaganja u pravcu smanjenja vjerojatnosti nastanka štete,

a također se demotiviraju za namjerno izazivanje štetnog događaja jer im je onemogućeno profitiranje u slučaju nastanka štetnog događaja.

2.4.4. PRIJEVARE U OSIGURANJU

Poseban problem u domeni negativnog utjecaja moralnog hazarda predstavljaju prijevare u osiguranju. Pod pojmom prijevare u osiguranju ima se u vidu namjerno prikriivanje činjenica ili njihovo lažno prikazivanje kako bi se osigurala osiguravajuća zaštita pod standardnim uvjetima ili kako bi se osiguralo osiguravajuće pokriće koje inače osiguravajuće društvo ne bi prihvatilo. Također, prijevare u osiguranju, u težem obliku, se javljaju u slučaju da osiguranici sami pričine odnosno namjerno izazovu štetni događaj kako bi pribavili protupravnu imovinsku korist.

Prijevare u osiguranju imaju snažan negativan utjecaj na cjelokupnu industriju osiguranja. Samo u 2004. godini u SAD, na osnovu podataka Insurance Information Institute iz rujna 2006. godine, prijevare u osiguranju koštale su industriju imovinskog i osiguranja odgovornosti oko 30 milijardi dolara. Interesantan je podatak National Insurance Crime Bureau koji procjenjuje da prosječno domaćinstvo u SAD plaća dodatnih 200 do 300 dolara premije osiguranja svake godine upravo zbog negativnog utjecaja prijevara u osiguranju. U Velikoj Britaniji, na osnovu procjena Association of British Insurers, prijevare u osiguranju prosječno godišnje koštaju industriju osiguranja 1.5 milijardi funti što se odražava na nepotrebno povećanje premije osiguranja za 5%. Pri tome treba imati u vidu da prijevare u osiguranju ne čine samo pojedinci već i privredni subjekti. Na osnovu studije kompanije za istraživanje tržišta MORI u 2005. godini, prijevare u osiguranju od strane privrednih subjekata koštaju industriju osiguranja u Velikoj Britaniji 550 milijuna funti pri čemu se procjenjuje da je 15%, odnosno svaki sedmi, od ukupnog broja odštetnih zahtjeva preuveličano radi stjecanja neopravdane ekonomske koristi. Osim toga, osiguravajuća društva moraju imati u vidu da prijevaru u osiguranju mogu počinuti ne samo osiguranici, ona može biti počinjena od strane aplikanta za osiguranje, osiguranika, oštećenih trećih osoba, posrednika i zastupnika u poslovima osiguranja ali i od strane samih zaposlenih u osiguravajućem društvu.

Brojni su primjeri prijevara u osiguranju. Međutim, neke grane osiguranja su posebno osjetljive na prijevare u osiguranju kao što su zdravstveno osiguranje, osiguranje od nesretnog slučaja na poslu i posebno osiguranje motornih vozila. Auto nezgode mogu

biti lažirane ili namjerno izvedene kako bi se protupravno dobio novac od osiguravajućeg društva. Javljaju se nepošteni tražioci naknade iz osiguranja za lažirane povrede, lažno se prijavljuju krađe ili akti vandalizma, korisnici osiguranja prijavljuju kao mrtve osiguranike za koje se naknadno utvrdi da su živi. Katastrofalni uragan Katrina pogodio je mnoge. Međutim, smatra se da upravo događaj ovakvih razmjera može pokrenuti čitav val prijevara u osiguranju. Tako na primjer, osim zahtjeva za naknadom iz osiguranja za razne kućne aparate, kao što su televizori, stereo uređaji i drugi, koji nikada nisu ni kupljeni, česti su primjeri preuveličavanja stvarno nastale štete kao i namjernog podmetanja požara. U New Orleansu se nakon uragana pojavio velik broj požara nakon uragana Katrina. Neki od njih se pretpostavlja da su posljedica namjernog podmetanja požara od strane onih osiguranika čija imovina nije bila pokrivena osiguranjem od rizika poplave. Blaži oblici prijevara u osiguranju javljaju se u slučaju uvećanih zahtjeva. U ovom slučaju štetni događaj nije namjerno prouzročen, ali se zahtijevani iznos odštetnog zahtjeva preuveličava, a primjeri za to su: osiguranici preuveličavaju iznos nastale štete kod kasko osiguranja kako bi naknada iz osiguranja pokrila odbitnu franšizu, osobe sa zadobivenim invaliditetom često uvećavaju odštetne zahtjeve kako bi pokriće od osiguravajućeg društva dobili u što dužem vremenskom periodu (primjer kada se naknada vrši prema broju dana bolničkog liječenja za koje je ugovorena određena naknada) ili kada osiguranici preuveličavaju vrijednost stvari ukradenih prilikom krađe stana ili poslovnog objekta. Neke od prijevara u pogledu traženja naknade iz osiguranja su toliko sramotne da je Coalition Against Insurante Fraud ustanovila 2002. godine (i od tada se na internet sajtu koalicije objavljuje za svaku godinu) tzv. dvoranu osramoćenih u okviru koje se nalaze prijere u osiguranju koje su upadljivo velike, bestidne, nemoralne, a u nekim slučajevima i veoma glupe. Kao i u slučaju drugih oblika moralnog hazarda i kod sprječavanja pojava prevara u osiguranju, posebno u domeni nerealno visokih odnosno preuveličanih odštetnih zahtjeva, značajnu ulogu imaju odbitne franšize kao i u učešće osiguranika u naknadi štete prilikom nastanka štetnog događaja. Naime, na taj način se ublažavaju poticaji osiguranicima da promjene ponašanje nakon "kupovine" osiguravajućeg pokrića, potičući osiguranika da upravlja rizikom smotreno, a obeshrabruju se kriminalne radnje. U borbi protiv prijevara u osiguranju osiguravajuća društva raspolažu osim zakonskim i ugovornim sredstvima i vlastitim stručnim službama i modernom tehnologijom. Tako je, na primjer, u SAD-u National Insurance Crime Bureau razvio program pod nazivom Predictive Knowledge koji prikuplja i analizira informacije koje se dostavljaju osiguravajućim društvima kako bi se utvrdile, istražile i spriječile pojave prijevara u osiguranju. Suradnja između osiguravajućih društava ključna je u borbi protiv prijevara u osiguranju, a posebno onih oblika koji pred-

stavljaju organizirani kriminal, pa je recimo u Velikoj Britaniji od strane osiguravajućih društava ustanovljen, u srpnju 2006. godine, Insurance Fraud Bureau čija je osnovna uloga olakšavanje osiguravajućim društvima, na bazi prije svega međusobne razmjene informacija, da identificiraju i da se bore protiv organiziranih prijevara u osiguranju. (dr.Njegomir V., 2011.)

2.4.5. Uloga osiguranja u nacionalnom gospodarstvu

Gospodarstvena je uloga osiguranja višestruka. U osiguranju se jače nego u bilo kojoj drugoj djelatnosti isprepleću pojedinačni i globalni interesi pa ga to čini posebno značajnim u gospodarstvu svake zemlje. Prva i osnovna uloga osiguranja je pokriće individualnih rizika objedinjenih u rizičnoj zajednici. Ovom se funkcijom ostvaruje neophodna stabilnost i kontinuitet poslovanja gospodarskih subjekata. Doprinos osiguranja je i u stimuliranju osiguranika na smanjivanje broja i veličine štete i to na razne načine: sniženjem premija za pozitivne tehničke rezultate, ugovaranjem klauzula kojima se ograničuje obveza osiguravatelja udjelom osiguranika u šteti, povezivanjem početka svojeg jamstva za poduzete preventivne i druge zaštitne mjere od strane osiguranika i sl. Prikupljanje kvalitetnih i dugoročnih sredstava jedna je od pratećih funkcija osiguravatelja. Razmjerno malene, ali brojne uplate premija pretvaraju se preko mehanizma osiguranja u golema financijska sredstva. S obzirom na veličinu i obilježja sredstava posebice je značajno osiguranje života. Tako su npr. investirana sredstva osiguravatelja života u Velikoj Britaniji 1990. dosegla šest puta veći iznos od ukupnoga premijskog prihoda u toj godini, dok su ukupna sredstva neživotnog osiguranja bila dva puta manja od ukupnoga premijskog prihoda u istoj godini. Zbog dugoročnosti osiguranja života i obilježja osiguranja kao organizatora kolektivne štednje, stvorena se sredstva mogu upotrijebiti za rješavanje makroekonomskih temeljnih potreba društva i strukturnu prilagodbu gospodarstva.

Osiguranje utječe i na bilancu plaćanja zemlje, jer se mnoge transakcije u osiguranju obavljaju na međunarodnoj razini npr. reosiguranje se mahom sklapa u inozemstvu. Nadalje, osiguravatelji mogu svoje poslovanje proširiti i na druge zemlje osnivanjem podružnica ili supsidijara u tim zemljama, pružanjem usluga osiguranja rezidentima druge države čime se ta usluga izvozi u drugu zemlju, a to se odražava u njezinoj bilanci plaćanja.

Velika Britanija je jedna od zemalja u kojoj je međunarodni karakter osiguranja osobito izražen. Ona je neto izvoznik osiguranja i generacijama je bila uključena u poslovanje širom svijeta. Rastući broj restrikcija vezanih za osnivanje podružnica i supsidijara u mnogim zemljama prisililo je engleske osiguravatelje da se povuku sa svojih tradicionalnih tržišta. Međutim, Lloyd's i njegovi brokeri, kao i drugi brokeri koji posluju na međunarodnoj razini, dovode poslove u London, a velik broj stranih osiguravatelja i reosiguravatelja otvara svoja

predstavništva u Londonu. I Europska Unija je intenzivirala svoje aktivnosti na stvaranju zajedničkog tržišta osiguranja što će doprinijeti kvalitetnijem i jeftinijem osiguranju.

(S. Andrijašević i V. Petranović, 1999.)



Slika 4. Ilustracija osiguranja imovine (<https://lider.media/aktualno/biznis-i-politika/hrvatska/dani-hrvatskog-osiguranja-u-opatiji-o-ulozi-osiguranja-u-gospodarstvu-56805>, pristupljeno 18.8.2020.)

3. TEHNIKA LIKVIDACIJE ŠTETA U OSIGURANJU TRANSPORTA

Likvidacija štete podrazumijeva nadoknadu financijskih gubitaka koji su nastali zbog štetnog događaja pokrivenog ugovorom o osiguranju.

Likvidacija šteta sastoji se iz utvrđivanja: postojanja štete, uzročne veze između osiguranog rizika i štete, visine štete, visine osigurnine, prava osiguranika na isplatu osigurnine, prava na regres (kada je to potrebno), isplate osigurnine (odštete).

Osiguravajuća društva za poslove likvidacije šteta najčešće formiraju organizacijske jedinice u kojima rade procjenitelji i likvidatori šteta za pojedine vrste osiguranja. Stručnjaci posebnih znanja (poput havarijskih komesara) mogu procjenjivati štete za jedno ili više osiguravajućih društava.

Proceduru obrade štete, odnosno likvidacije štete, čine sljedeći procesi: prijava štetnog događaja, koja uključuje prikupljanje svih potrebnih dokumenata i procjena visine štete, rješavanje štete, isplata štete.

Često osiguravatelji ne počinju s obradom štete dok osiguranik ne dostavi sve potrebne podatke i dokumente. Ponekad taj posao može potrajati duže vrijeme.

3.1 Prijava štete

Likvidacija štete u osiguravajućem društvu počinje sa zaprimanjem odštetnog zahtjeva osiguranika ili njegovog pravnog slijednika u pisanoj formi (prijava štete), telefonom ili e-mailom. Ugovorom o osiguranju određena je obveza osiguranika da štetu mora prijaviti osiguravatelju čim sazna za nju, ili u roku od tri dana od trenutka saznanja, ili prema uvjetima osiguranja. Kada osiguravatelj zaprimi odštetni zahtjev dodjeljuje mu broj štete i otvara spis štete. Ako je šteta prijavljena telefonski ili e-mailom postupak likvidacije nastavlja tek nakon što osiguranik dostavi sve potrebne dokumente. Sve prijavljene štete upisuju se u Knjigu šteta koju osiguravatelj vodi za štete svih vrsta osiguranja.

3.2. Sadržaj odštetnog zahtjeva

Osiguranik je obvezan dostaviti sve potrebne podatke i dokumente koje osiguravatelj zatraži. Postupak prikupljanja dokumentacije potrebne za obradu štete zove se kompletiranje štete. Dokumenti koji se prikupljaju mogu se značajno razlikovati za pojedine vrste osiguranja. Obvezni dokumenti koji se prilažu odštetnom zahtjevu za sve vrste transportnih osiguranja jesu: polica osiguranja (ili list pokrića ili potvrda o osiguranju), račun (faktura) za robu, prijevozna isprava (teretnica ili tovarni list), zapisnik o utvrđivanju štete – zapisnik o pregledu koji može uključivati certifikat o kvaliteti i/ili količini robe, protest prijevozniku (dokaz kojim se čuva regresno pravo osiguravatelja prema štetniku), korespondencija s ostalim sudionicima u prijevozu.

Osiguranik je dužan podnijeti protest štetniku (a to je najčešće vozar) za utvrđenu štetu. Šteta se mora utvrditi u nazočnosti vozara, jer bi on u protivnom mogao osporavati vjerodostojnost utvrđivanja štete.

Ako osiguranik ne osigura regresno pravo osiguravatelju onda osiguravatelj može otkloniti zahtjev za nadoknadu štete razmjerno šteti koju je pretrpio zbog nemogućnosti ostvarivanja regresa.

Za štete nastale u prijevozu robe uz navedene dokumente potrebno je dostaviti i fakturu odnosno račun za robu. Zapisnici o šteti u pravilu trebaju biti u originalu.

Prijevozne isprave je ponekad teško pribaviti u originalu, pa se mogu koristiti ovjerene kopije željezničkog tovarnog lista (kod zbirnih pošiljki) i brodskih teretnica (ako se teretnica poziva na brodarski ugovor potrebno je i njega priložiti).

Cestovni tovarni list može biti kopija ili čak može biti zamijenjen nekim drugim dokumentom. Primjerice, iako interni putni nalog nema svojstvo putne isprave može se prihvatiti, ako se roba prevozi vlastitim kamionom.

Budući da je prijevoznik dužan izdati tovarni list na zahtjev korisnika prijevoza, to se likvidacija štete može izvršiti na temelju bilo koje isprave kojom se može dokazati da je prijevoznik preuzeo pošiljku na prijevoz.

Kod zrakoplovnog tovarnog lista osiguravatelj zahtijeva drugi ili treći primjerak, već prema tome tko zahtijeva reklamaciju, jer je prvi primjerak kod vozara.

Kod kasko šteta u transportu traže se dodatni dokumenti ovisno o tome radi li se o djelomičnoj ili potpunoj šteti.

To su, primjerice, kod djelomične štete: prijava plovidbene odnosno pomorske nezgode, izvadak iz brodskog dnevnika, izvješće vještaka koji je brod pregledao, računi za izvršeni popravak ili zapisnik o nagodbi itd.

Kod potpune štete mora se priložiti i potvrda o brisanju broda odnosno čamca iz odgovarajućih registara koji se vode u lučkoj kapetaniji.

3.3. Procjena visine štete

Prije procjene visine štete potrebno je utvrditi uzrok štete. U prijevozu se šteta na robu dokazuje činjenicom da je ona nastala od trenutka kada je prijevoznik primio robu na prijevoz do njene predaje primatelju. To se dokazuje uspoređivanjem i utvrđivanjem razlika u podacima o vrsti, količini i stanju pošiljke prilikom predaje prijevozniku i njene isporuke primatelju.

Protest odnosno prigovor prijevozniku je jednostrana pismena izjava u kojoj primatelj navodi da mu roba nije predana po vrsti, kvaliteti i količini kako je trebala biti, te ga time poziva da zajednički utvrde pravo stanje.

Štete se u kargu dijele na: vidljive štete, koje mogu se utvrditi pomoću osjetila, bez posebnog ispitivanja, nevidljive štete, primjerice na robu smještenoj u sanduku.

Vidljive štete mogu se utvrditi: pregledom izvršenim u prisutnosti primatelja i vozara ili njihovih zastupnika, pregledom primatelja bez prisutnosti vozara, kada primatelj ulaže protest i poziva vozara na zajednički pregled, naknadnim postupkom, kojim primatelj dokazuje da je pretrpio štetu, jer niti je roba pregledana od obje strane niti je uloženi protest vozaru.

Nevidljive štete primatelj dokazuje na način da prvo uloži pisani protest vozaru u roku sedam dana od dana predaje robe. Tada prijevoznik mora dokazati da je robu predao onako kako to proizlazi iz prijevozne isprave. Ako primatelj zakasni, onda on dokazuje stanje robe koja mu je predana.

U željezničkom prometu institut protesta se ne primjenjuje. Štete se utvrđuju zapisnikom o izviđaju, koji se izrađuje u prisutnosti prijevoznika i nositelja prava i po mogućnosti jednog ili više vještaka.

Kod vidljivih šteta prijevoznik mora dokazati da šteta nije nastala u prijevozu, dok kod nevidljivih primatelj mora dokazati da je šteta nastala tijekom prijevoza. Nevidljiva se šteta mora prijaviti najkasnije u roku sedam dana.

Procjenu visine štete obavljaju zajedno osiguravatelj ili od strane osiguravatelja za taj posao ovlaštena osoba i osiguranik, ili njegov ovlašteni predstavnik.

Troškovi procjene štete, u pravilu, idu na teret osiguravatelja. U transportnim osiguranjima osiguranik plaća troškove utvrđivanja i procjene štete te, ako se utvrdi obveza osiguravatelja za isplatu štete, onda se dodatno plaćaju i ti troškovi.

Osiguravatelj je dužan u ugovorenom roku pristupiti procjeni štete. Osiguranik mora omogućiti osiguravatelju uvid u mjesto štete, mora sačuvati ostatke oštećenog predmeta i sve ostale podatke koje zatraži osiguravatelj.

Ako osiguravatelj ne pristupi procjeni štete u ugovornom roku (obično do tri dana od dana prijave štete), osiguranik može komisijски utvrditi uzrok nastanka i opseg štete i pristupiti otklanjanju posljedica. Osiguranik može i prije tog roka početi uklanjati ostatke nastalog događaja kada je to u javnom interesu, primjerice sprječavanje zagađivanja i zaraza, uspostavljanje prometa, sprječavanje povećanja štete itd.

Ako se obje strane ne usuglase o procjeni visine štete svaka strana angažira stručnjaka posebnih znanja - vještaka (obično sudski vještaci), koji imenuju arbitra – predsjednika, koji donosi konačnu odluku na temelju njihova mišljenja.

3.4. Rješavanje štete

Procedura rješavanja štete (likvidacije štete) odnosi se na sljedeće: ispitivanje ispravnosti prikupljenih dokumenata, identifikacija predmeta osiguranja uspoređivanjem podataka u svim prikupljenim dokumentima (kod karga je to identifikacija pošiljke; kod kaska je to identifikacija broda, motorne brodice, čamca, zrakoplova i dr.), utvrđivanje uzroka štete, utvrđivanje kada i gdje je šteta nastala, te je li pravovremeno i na predviđen način utvrđena, ocjenjivanje predviđaju li uvjeti sklopljenog osiguranja pokriće za nastali rizik (zbog čega likvidator štete mora izuzetno temeljito poznavati uvjete osiguranja).

(I. Andrijanić, K. Klasić, 2002.)


CROATIA[®] OSIGURANJE
 S poštovanjem,
 osigurala Croatia.

Izjava osiguranika o štetnom događaju
Pretvrdnjom točnosti podataka koje (u datu na ovom obrascu) pod materijalno-pravnim i kaznenom pravnom odgovornošću. Popunjavanje ove tiskarke obliži isključivo osiguraniku za utvrđivanje načina i tijeka prometne nezgode.

Oznaka i broj štete

PODACI O OSIGURANIKU I VOZAČU:

Ime i prezime/Naziv osiguranika

OIB

Kontakt: telefonski broj E-mail

Suglasan sam da se sva daljnja korespondencija obavlja isključivo putem elektroničke pošte DA NE

Ime i prezime vozača OIB

Adresa

Kontakt: telefonski broj E-mail

PODACI O DOGAĐAJU:

Ulica, naselje i mjesto gdje se dogodio štetni događaj

Datum i sat kada se dogodio štetni događaj

Ime i prezime te adresa i telefon svjedoka ili ostalih sudionika nesreće

Je li štetni događaj prijavljen policiji? DA NE DA, ali nije napravljen očevid

Je li izvršeno alkotestiranje? DA NE

Jeste li ispunili Europsko izvješće? DA NE

DETALJNI OPIS ŠTETNOG DOGAĐAJA:

Slika 5. Izjava osiguranika o štetnom događaju, primjer,
 (https://crosig.hr/media/stete/prometna_nezgod/web_izjava_5.3.2017.pdf, priatupljeno
 17.8.2020.)

OPIS OŠTEĆENJA I SPECIFIKACIJA ODŠTETNOG ZAHTEVA:

Nakon oštećenja vozilo je POKRETNO OTEŽANO POKRETNO NEPOKRETNO

Vlasnik vozila je obveznik PDV-a DA NE

Vlasnik vozila može ostvariti povrat PDV-a DA NE

Namjena vozila je: renta a car za obuku vozača djelatnost putnika i dobara daljnju prodaju
 taxi servisnu službu prijevoz umrlih osobne potrebe

U slučaju da je vozilo nepokretno, molimo navedite lokaciju na kojoj je moguće napraviti procjenu

VOZAČ OŠTEĆENOG VOZILA U TRENUTKU NESREĆE (ispuniti ukoliko vozač nije podnositelj zahtjeva):

Ime i prezime vozača OIB

Adresa

Kontakt telefonski broj E-mail

ISPUNITI PODATKE O OSIGURANIKU/ŠTETNIKU:

Ime i prezime ili naziv tvrtke vlasnika vozila osiguranika

OIB

Ime i prezime vozača koji je u trenutku nesreće upravljao vozilom osiguranika

Registarska oznaka i model drugog vozila

Broj police auto odgovornosti drugog vozila i naziv osiguratelja (ukoliko imate)

CROATIA OSIGURANJE d.d će izvršiti isplatu nespornog dijela svoje obveze sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima te je radi ispunjenja navedene obveze stranka upoznata sa potrebom dostave broja tekućeg računana koji je potrebno izvršiti isplatu. Upoznat sam da se prikupljeni podaci mogu koristiti u svrhu obrade zahtjeva te u svrhu koja je podudarna sa svrhom zbog koje su isti prikupljeni, a sve sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka te da će se u svrhu izvršenja ugovora o osiguranju moji osobni podaci dostaviti osiguraniku Croatia osiguranja zbog očitovanja na ovu prijavu štete, a po potrebi i trećim osobama.

Potpisom prijave štete izjavljujem da sam upoznat s informacijom o zaštiti osobnih podataka, koja je sastavni dio ove prijave.

Slika 6. Opis oštećenja i specifikacija odštetnog zahtjeva, primjer
(https://crosig.hr/media/stete/prometna_nezgoda/ak_25.5.2018.pdf, pristupljeno 17.8.2020.)

4. Obvezno osiguranje automobila od odgovornosti prema trećima (autoodgovornost)

Osiguranje vlasnika odnosno korisnika motornih vozila od odgovornosti za štete trećim osobama provodi se prema Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu (NN 151/2005) u kojem je osiguranje vlasnika, odnosno korisnika motornih vozila od odgovornosti za štete trećim osobama utvrđeno kao obvezno osiguranje, zatim prema Uvjetima za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti i Temeljnem premijskom sustavu za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti u Republici Hrvatskoj, te Cjeniku premija za osiguranje od automobilske odgovornosti. Uvjete i Temeljni premijski sustav za obvezno osiguranje utvrđeni su na razini Hrvatskog ureda za osiguranje, a donijela su ih društva za osiguranje, članovi Hrvatskog ureda za osiguranje u istovjetnom tekstu. Cjenik premija osiguranja samostalno utvrđuju osiguravatelji na osnovi Temelnog premijskog sustava. Razlike u visini premije osiguranja mogu proizaći samo zbog različite visine režijskog dodatka. Na ugovore o osiguranju vlasnika, odnosno korisnika motornih vozila od odgovornosti za štete trećim osobama primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (izvorno) i Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti (sastavni dio ugovora o osiguranju - police osiguranja).

Obvezno osiguranje znači da je vlasnik odnosno korisnik motornog vozila koje podliježe registraciji, prije uporabe prijevoznog sredstva u prometu, dužan sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti, i obnavljati ga dok je prijevozno sredstvo u prometu, za štete koje uporabom motornog vozila može nanijeti trećim osobama zbog: smrti, tjelesne ozljede i narušavanja zdravlja (štete na osobama - neimovinske štete), uništenja ili oštećenja stvari (štete na stvarima - imovinske štete), izuzev ako je do štete došlo na stvarima koje je vlasnik vozila primio radi prijevoza.

Motornim vozilima smatraju se sva vozila na motorni pogon koja se kreću javnim putem i ostalim površinama na kojima se odvija promet, a podliježu obvezi registracije po propisima o cestovnom prometu. Obveza osiguravatelja za naknadu štete ne može za jedan štetan događaj biti veća od minimalnog iznosa na koji se mora zaključiti osiguranje (utvrđuje Vlada Republike Hrvatske) ako ugovorom o osiguranju nije utvrđen veći iznos pokrivača. Ako je ugovoren veći iznos, tada je obveza limitirana na taj iznos. Iznos (svota osiguranja) po štetnom događaju posebno se utvrđuje za štetu na stvarima, a posebno za štetu na osobama. Iz ovog osiguranja naknadu štete ne može ostvariti osiguranik već samo oštećenik.

Oštećenik odnosno oštećena osoba ima pravo podnijeti odštetni zahtjev izravno osiguravatelju. U slučaju da se promijeni vlasnik odnosno korisnik vozila za vrijeme trajanja

osiguranja, ugovor o osiguranju prenosi se na novog vlasnika, odnosno korisnika i traje do isteka tekućeg razdoblja osiguranja (polica osiguranja prati motorno vozilo). Štetu koja je uporabom vozila nanescena trećoj osobi u inozemstvu, u zemljama sustava zelene karte, dužan je nadoknaditi osiguravatelj kod kojeg je osigurano vozilo, do visine određene propisima o obveznom osiguranju države u kojoj je šteta nastala. Štete koje prouzročie neosigurana i nepoznata motorna vozila pokrivena su osiguranjem i isplaćuju se na teret garancijskog fonda pri Hrvatskom uredu za osiguranje. U Garancijski fond uplaćuju novčana sredstva svi osiguravatelji koji obavljaju poslove obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti. U slučaju nastanka štete od neosiguranih i nepoznatih vozila, oštećenik podnosi odštetni zahtjev Hrvatskom uredu za osiguranje. Osiguravatelj je dužan uz policu osiguranja predati ugovaratelju osiguranja Uvjete za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti i Europsko izvješće o nezgodi. U slučaju da na mjesto nezgode ne izadu ovlaštene osobe Ministarstva unutarnjih poslova, sudionici nezgode dužni su popuniti Europsko izvješće o nezgodi. Na temelju toga se utvrđuje kako je nastala nezgoda i tko je odgovoran ili bi mogao biti odgovoran (kriv) za prometnu nezgodu.

Svi osiguravatelji primjenjuju jedinstvene Uvjete za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti. U navedenim Uvjetima uređeno je samo ono što je potrebno za provođenje obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti, a isti sadržavaju: uvodne odredbe, opseg pokriva, isključenja iz pokriva, gubitak prava iz osiguranja, obveze osiguranika, obveze osiguravatelja, teritorijalna valjanost osiguranja, početak i prestanak osiguravateljskog pokriva, bonus i malus, utvrđivanje, plaćanje i vraćanje premije, promjena vlasnika vozila, pisani oblik i nadležnost u slučaju spora.

Osiguravateljsko pokriva vrijedi na području Republike Hrvatske i na područjima zemalja članica sustava "zelene karte", ako nije drugačije ugovoreno. U navedenim zemljama dokaz da postoji obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti je registracija. No, dobro je uvijek uz sebe imati i Zeleni karton za svaki slučaj. U slučaju nastupa osiguranog događaja u nekoj od država gdje je osiguranje obvezno (a u svim državama je obvezno), smatra se da je osiguranje ugovoreno na minimalnu svotu po štetnom događaju osim ako svota osiguranja po toj polici nije veća. Ako je svota veća, tada je jamstvo po štetnom događaju do visine svote osiguranja iz police osiguranja. U Uvjetima za primjenu u praksi detaljno su razrađena sva navedena područja. Posebno je važno područje bonus-malus sustava koji u najznačajnijem dijelu utječe na visinu premije osiguranja. Ovdje je potrebno navesti da sve što je vezano za sadržaj ugovora o osiguranju, valjano je samo ako je sklopljeno u pisanom obliku.

Na temelju jedinstvene osnovice za izračun funkcionalne premije svaki osiguravatelj izrađuje vlastiti cjenik premija odnosno tablice ukupne premije osiguranja po registracijskim područjima, premijskim skupinama, visini bonusa-malusa i ostalim kriterijima i iskazuje se u kunama i

lipama. Visina premije osiguranja ovisi o nizu elemenata i osiguravatelji imaju razrađene tablice premija osiguranja za razne kombinacije pokrića. U najvećem broju vlasnici vozila zaključuju obvezno osiguranje pri tehničkom pregledu vozila i produženju registracije jer se registracija vozila ne može produžiti bez prethodno zaključenog obveznog osiguranja od odgovornosti.

U praksi, u tehničkim stanicama za tehnički pregled vozila i produženje registracije često nema dovoljno vremena za analizu izbora osiguravatelja (ako vlasnik vozila nije unaprijed odlučio s kojim osiguravateljem će zaključiti ugovor o osiguranju), a posebno nema vremena za analizu izbora pokrića. Zato bi bilo bolje da vlasnik vozila dođe na tehnički pregled već s zaključenim osiguranjem prema vlastitom izboru. Posebno će to biti aktualno ako dođe do promjena što se tiče razdoblja u kojem će se trebati obnavljati tehnički pregledi i ako se oni neće trebati obavljati svake godine kao što je u velikom broju europskih zemalja. O tome su već započele rasprave i kod nas, međutim, one su naglo zastale. Izmjene na tom području (ako dođu i kada dođu) dovest će do velikih promjena na području organizacije pribave obveznih osiguranja od automobilske odgovornosti. Već sada se osiguranja mogu zaključivati online, a u budućnosti sve više osiguranja će se zaključivati na taj način kako bi se uštedjelo vrijeme i smanjili troškovi.

Vlasnik, odnosno korisnik vozila mora zaključiti osiguranje na minimalnu svotu po štetnom događaju: za stvari 1500000 kuna i za osobe 3500000 kuna. Na fakultativnoj osnovi vlasnik odnosno korisnik vozila može proširiti pokriće: povećati minimalne svote uz doplatu premije osiguranja, proširiti pokriće na vozača koji je svojom krivnjom prouzročio prometnu nezgodu (AO-plus) uz plaćanje posebne premije osiguranja, ugovoriti pokriće od posljedica nesretnog slučaja za vozača i putnike u vozilu (AN) uz plaćanje posebne premije osiguranja.

Minimalne svote osiguranja mogu se povećati za 50% uz doplatu od 5%, 100% uz doplatu od 10% itd., na premiju za osiguranje na minimalnu svotu osiguranja. Kod pokrića vozača po AO-plus može se ugovoriti pokriće A koje obuhvaća naknadu troškova zastupanja osiguranika u kaznenom postupku koji je protiv njega pokrenut radi prometne nezgode (pravna zaštita) do 35000 kuna po jednom osiguranom slučaju i pokriće B koje obuhvaća naknadu priznate neimovinske štete do 200000 kuna po jednom osiguranom slučaju vozaču koji je prouzročio i kriv je za prometnu nezgodu. Premija za pokriće A iznosi za sve vrste osobnih vozila oko 80 kuna dok za pokriće B se kreće ovisno o snazi vozila u KW od oko 215 do 296 kuna. Pokriće B se može zaključiti samo uz pokriće A. Osiguranje vozača i putnika u vozilu od posljedica nesretnog slučaja (AN) na svotu od 50000 kuna za slučaj smrti i 100000 kuna za slučaj trajnog invaliditeta iznosi oko 150 kuna.

Kao primjer možemo navesti da bi se godišnja premija za osiguranje autoodgovornosti za Renault Clio 1,4 55 KW kretala od najmanje 1700 kuna s 50% bonusa (uključujući porez od 15%) pa do najviše granice oko 2225 kuna (uključujući AO-plus pokriće A+B te AN

50/100000). Kudikamo najveći broj osiguranja zaključuje se na zakonom utvrđene minimalne svote po štetnom događaju uz eventualno osiguranje od automobilske nezgode. Ako ugovaratelj osiguranja nema pravo na nikakav bonus, tada bi premija za obvezno osiguranje iznosila oko 3400 kuna za minimalno pokriće uz 525 kuna za proširenje pokrića.

Svaka polica osiguranja mora sadržavati sve elemente na temelju kojih je utvrđena premija osiguranja za tekuće razdoblje osiguranja odnosno godinu dana. Pri registraciji vozila i zaključenja obveznog osiguranja od odgovornosti vozila potrebno je od osiguravatelja dobiti i Zelenu kartu osiguranja i Europsko izvješće o nezgodi.

Visina premije osiguranja ovisi od registracijskog područja (veće štete više registracijsko područje odnosno viša premija osiguranja), snage motora u KW (jača snaga viša premija) i raznih popusta i doplataka. Najveći utjecaj na visinu premije osiguranja ima bonus-malus sustav. Osiguranci koji nisu prouzročili štetu u određenom razdoblju mogu ostvariti bonus do najviše 50% što znači da će im se za ostvarenu visinu bonusa od osnovnog stupnja smanjiti premija dok osiguranicima koji su prouzročili štete može se premija od osnovnog stupnja povećati do 150%.

Država je uvela na premiju obveznog osiguranja autoodgovornosti porez od 15% čime je opteretila još jednim davanjem sve vlasnike vozila i povećala ukupnu visinu sredstava koja se moraju izdvojiti pri registraciji. Ovim načinom država putem osiguravatelja prikuplja porez od vlasnika, odnosno korisnika motornih vozila, a porezno opterećenje nije pravedno jer iznos poreza koji će pojedini vlasnik platiti pri registraciji ovisi o osiguravateljskim kriterijima, a ne da se za isti automobil plaća isti iznos poreza.

Osiguranje automobila od rizika kaska provodi se po Općim uvjetima ili Uvjetima za osiguranje automobilskog kaska (ovisno o tome što je sve u njima uredio i kako ih je osiguratelj nazvao) i Cjeniku premija za osiguranje automobilskog kaska. Navedeni Uvjeti osiguranja sadržavaju (ili bi trebali) sve bitne odredbe po kojima se odvija posao zaključivanja osiguranja i izvršavanja obveza osiguravatelja po nastanku osiguranog slučaja.

Postoje značajne razlike i kod osiguravateljskih pokrića i kod visine premije osiguranja od osiguravatelja do osiguravatelja. U praksi osiguranje autokaska sa stanovišta širine pokrića možemo podijeliti u osnovi na dvije vrste pokrića i to: na puni kasko i na djelomični kasko.

(Vodič za razumijevanje poslovanja s osiguravajućim društvima, Rifin d.o.o., 2011.)

5. TRANSPORTNA OSIGURANJA

Zajednička osnovna obilježja ovih vrsta osiguranja jesu sljedeća: čine ih skupine osiguranja 05, 06, 07, 11, 12; u osnovi je u pokriću: kasko - sam brod ili zrakoplov, kargo - ono što se prevozi brodovima ili zrakoplovima, vozarine - novac koji je plaćen ili koji će biti plaćen za otpremu tereta, odgovornost - za štete nastale trećim osobama, za štete nastale putnicima i njihovoj prtljazi, za slučajna oštećenja zrakoplova (uključujući požar), za zagađenje, za oštećenja počinjena lukama; visoki iznosi rizika, pa se rizik i suosigurava i reosigurava, ili se uključuje uzajamno osiguranje kao što su P&I klubovi (Protecting and Indemnity Clubs); štete se uglavnom brzo prijavljuju i rješavaju (uglavnom su tzv. "kratkog i srednjeg repa"), osim malih šteta kaska koje se oduže, jer se štete prijavljuju tek po povratku u luku, a popravci se mogu odgoditi i do svršetka sljedećih putovanja; kod ovih se osiguranja primjenjuju međunarodni uvjeti osiguranja. Opasnosti koje su pokrivena jesu sljedeće: opasnosti na morima, jezerima, rijekama ili drugim plovnim vodama, te u zraku; požar; eksplozija; razbojstvo, gusarstvo; bacanje tereta u more s broda koji je u opasnosti, nesreća ili lom nuklearnih instalacija, udar sa zrakoplovom ili sličnim objektom ili objektima koji su pali na njih, kopneni prijevoz, oštećenja doka ili lučke opreme; potres, vulkanska erupcija, udar groma; nesreće tijekom utovara, istovara ili premještanja tereta ili goriva; pucanje kotlova, lom osovine ili bilo koji skriveni nedostatak kod strojeva ili broda; nehat kapetana, časnika, posade ili pilota; nehat brodopopravljača ili zakupaca brodova ako oni nisu osiguranici po toj polici; nanošenje štete brodu od strane kapetana, časnika ili posade, uz uvjet da takav gubitak ili oštećenje nije rezultat pomanjkanja revnosti osiguranika ili vlasnika; havarijsko žrtvovanje, tj. namjerno žrtvovanje imovine tijekom plovidbe u cilju sprečavanja totalne štete broda i tereta.

U pravilu se isplaćuje svota osiguranja uvećana za različite troškove koji su nastali osiguraniku, bez obzira na stvarnu vrijednost osiguranog predmeta.

U pomorskom osiguranju razlikuje se stvarna totalna šteta od ekonomske totalne štete (sprečavanje totalne štete uz izdatak veći od njegove vrijednosti). Pretrpljeni gubitak uvijek se nadoknađuje novčanim iznosom.

Isključenja iz osiguranja za pomorsko osiguranje odnose se na: nesposobnost broda za plovidbu, neprikladnost kontejnera, rat, štrajk, zlonamjerne postupke uključujući otmicu broda, postupke koji uključuju nuklearna sredstva, ilegalnu upotrebu broda, korištenje broda izvan zemalja koje se navode u polici i ako brodom upravlja netko tko nije poimence naveden u polici. Za osiguranje zrakoplova primjenjuju se dodatna isključenja i to: za vrijeme transporta zrakoplova, za slijetanja ili uzlijetanja na mjesto koje nije u skladu sa specifikacijama

proizvođača, ako broj putnika prelazi maksimalni broj koji je naveden u polici, za štete od radioaktivnosti . Ponekad je moguće pribaviti pokriće za neko od navedenih isključenja.

Čimbenici (faktori rizika) koji utječu na visinu premije jesu sljedeći: za pomorski kasko: tip i djelatnost, uključujući nosivost, snagu motora, stanje opreme, starost, prometna ograničenja, teret koji prevozi; iskustvo sa štetama, datum zadnjeg pregleda, akreditacija broda u određenom registru brodovlja (primjerice, brod u Lloydovom registru ima visok status); uvjeti osiguranja, procijenjena vrijednost, troškovi popravka. Za kargo: priroda tereta, kako se i za koga transportira, zemlja dopreme tereta i reputacija luke. Za zrakoplovstvo: iskustvo s određenim tipom zrakoplova, nove tehnologije navigacijske opreme i sletnih pomagala, tip zrakoplova i starost, iskustvo pilota s određenim tipom zrakoplova, svrha u koju će se koristiti zrakoplov, zemljopisna ograničenja koja se odnose na meteorološke uvjete, teren, sletne mogućnosti, komunikacije, iskustvo sa zrakoplovnom kompanijom itd. (I. Andrijanić, K. Klasić, 2002.)

6. OSIGURANJE MOTORNIH VOZILA

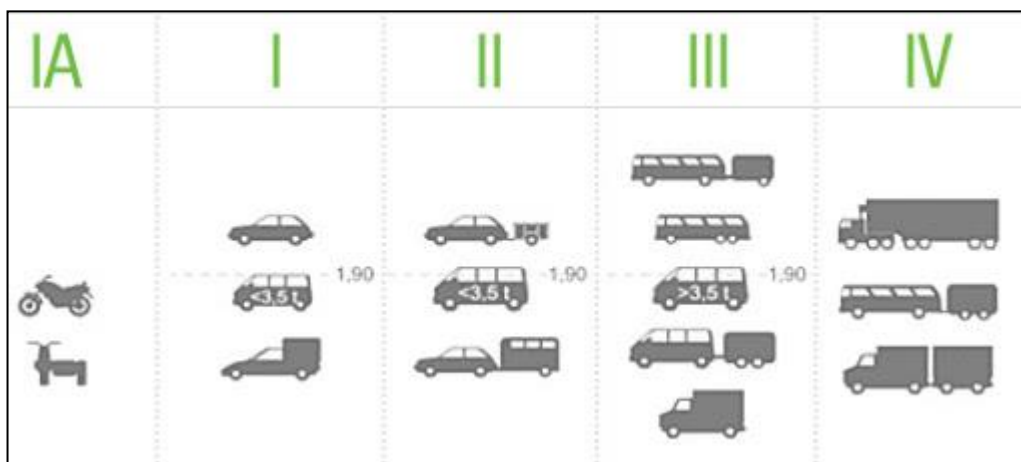
Zajednička osnovna obilježja osiguranja motornih vozila jesu: čine ih skupine osiguranja 03, 04, 10., vozilo je svako motorno odnosno svako priključno vozilo, pri čemu je motorno vozilo svako vozilo koje se pokreće snagom vlastitih motora, osim tračnih vozila. To su osobna vozila, teretna vozila, autobusi i slična vozila, vučna vozila, radna vozila i radni strojevi, specijalna motorna vozila; pokriva gubitak vozila (primjerice krađu ili totalnu štetu od požara), oštećenje vozila i nadoknadu trećim osobama nastalu iz uporabe vozila; isključuje transportne rizike (koji su pokriveni transportnim osiguranjem); primjenjuje se sustav bonusa i malusa kojim se premija snižava u postotku do nekog minimalnog iznosa (50%) ukoliko osiguranik u promatranom razdoblju ne prouzroči štetu; materijalne štete brzo se prijavljuju i rješavaju, dok štete iz odgovornosti mogu biti tzv. "dugog repa". Iznosi šteta su ponekad vrlo visoki.

Osiguranje vlasnika odnosno korisnika vozila od odgovornosti za štete prema trećim osobama u svakodnevnom govoru naziva se osiguranje od autoodgovornosti i obavezno je prema Zakonu o obaveznim osiguranjima u prometu. Osiguranje automobilske kasko nije obavezno, no često ga zahtijevaju leasing kuće i banke kako bi zaštitile svoju imovinu.

Opasnosti koje su ovim osiguranjem pokrivena jesu: slučajna oštećenja vozila, zlonamjerna oštećenja vozila, krađa, požar i ostale opasnosti, tjelesne povrede trećih osoba, zakonski troškovi nastali iz sporova koje slijede iz tih nesreća.

Zakonom o obaveznim osiguranjima u prometu, čl. 22., određeno je da je vlasnik vozila dužan sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju uporabom vozila može nanijeti trećim osobama zbog smrti, tjelesne ozljede, narušavanja zdravlja, uništenja ili oštećenja stvari. Ugovorom su pokrivena i štete zbog smrti, tjelesne ozljede, narušavanja zdravlja, uništenja ili oštećenja stvari putnika u vozilu kojim je prouzročena šteta, ali nisu pokrivena štete na stvarima koje je vlasnik vozila kojim je prouzročena šteta, preuzeo radi prijevoza, a nalazile su se u vozilu ili na vozilu kojim je prouzročena šteta. To znači da bi svaki poduzetnik koji koristi svoje vozilo za prijevoz stvari, svoje ili tuđe opreme i slično trebao osigurati robu u prijevozu, kako bi u slučaju štete u kojoj je on krivac od osiguravajućeg društva dobio naknadu za štetu. Osiguranje od automobilske odgovornosti pokriva štetu nastalu od vučnog vozila kao i štetu nastalu od priključnog vozila. Prema stavku 5. čl. 22. Zakona o obaveznim osiguranjima u prometu ako je šteta nastala od vučnog ili priključnog vozila dok su oba vozila bila spojena i činila jednu cijelinu ili ako je šteta nastala tijekom vožnje nakon odvajanja priključnog vozila, za štetu trećim osobama solidarno odgovaraju vlasnici obaju vozila, pa oštećena osoba može podnijeti odštetni zahtjev ili osiguratelju vučnog vozila ili osiguratelju priključnog vozila. Ostale opasnosti nisu pokrivena osiguranjem od autoodgovornosti, nego ugovaratelj treba dodatno sklopiti kasko

osiguranje vozila. U Hrvatskoj je u 2006. godini samo jedno osiguravajuće društvo ponudilo osiguranje automobilske kasko s pokrićem "All risks". Iako su u svojim uvjetima naveli čak devetnaest isključenja iz pokrića, "All risks" osiguranje svakako najbolje pokriva rizike koji se mogu dogoditi i tako najkvalitetnije štiti osiguranika. Također, prije potpisivanja ponude osiguranja treba pročitati u uvjetima osiguranja postoji li obavezna odbitna franšiza za krađu, koliko ona iznosi i da li se obračunava jednu ili više godina. Ponekad je moguće otkupiti franšizu, no tada možda ponuda osiguravatelja više nije cjenovno najprijehvatljivija. Ujedno treba provjeriti u kojim državama vrijedi pokriće za krađu jer osiguravatelji u pravilu isključuju iz pokrića područje Srbije i Crne Gore, a krađu vozila u BiH nadoknađuju uz doplatnu premiju. Ukoliko osiguranik puno putuje (primjerice radi u vanjskoj trgovini) mora znati ocijeniti od kojih se rizika želi zaštititi i na temelju toga prepoznati i izabrati najpovoljnijeg (ne uvijek i najjeftinijeg) osiguravatelja. (I. Andrijanić, K. Klasić, 2007.)



Slika 7. Motorna vozila po kategorijama

(<http://www.azm.hr/page.asp?pageID=37&subID=65&lang=hr>, pristupljeno 18.8.2020.)

7. ZAKON VELIKIH BROJEVA

Ocjena veličine rizika temelj je za određivanje premije osiguranja. Čimbenici koji su odlučujući za ocjenu veličine rizika su učestalost i intenzitet štete. U ocjeni rizika polazi se od kretanja broja i veličine šteta u određenom razdoblju, točnije za ocjenu rizika potrebno je poznavanje distribucije vjerojatnosti nastupanja šteta. Od interesa su distribucija vjerojatnosti broja šteta (dakle vjerojatnost različitog broja šteta u datom vremenu) i distribucija vjerojatnosti veličine šteta po pojedinom događaju (dakle vjerojatnost različitog iznosa šteta u datom vremenu). Kombinacijom ove dvije distribucije vjerojatnosti može se utvrditi distribucija ukupne štete u određenom vremenu (taj proces u statistici naziva se konvolucija). Ako se pretpostavi da su sve jedinice izložene riziku homogene to znači da će sve one imati iste distribucije vjerojatnosti ukupne štete sa jednakim srednjim vrijednostima i varijancama. Može se pokazati da prosječne štete za slučajni uzorak od n jedinica izloženih riziku imaju (zbog centralnog graničnog teorema) normalnu distribuciju. Uz dovoljno veliki slučajni uzorak njegova prosječna šteta je normalno distribuirana u ponovljenim uzoračkim eksperimentima. Aritmetička sredina distribucije prosječne štete u sampling distribuciji, jednaka je aritmetičkoj sredini populacije tj. μ . Varijanca distribucije prosječne štete jednaka je varijanci populacije podijeljenoj s veličinom uzorka, a standardna devijacija distribucije prosječne štete, koja se naziva standardna greška, jednaka je standardnoj devijaciji populacije podijeljenoj s drugim korijenom iz veličine uzorka. Standardna devijacija distribucije ukupne štete je fiksna, a standardna devijacija distribucije prosječne štete tj. standardna greška se smanjuje s porastom veličine uzorka, tj. porastom broja osiguranika (ili jedinica izloženih riziku). To je jednostavna intuitivna tvrdnja temeljena na zakonu velikih brojeva. Ponašanje distribucije prosječnih šteta s porastom broja jedinica izloženih riziku temelj je za formiranje premijske stope. Osiguravatelj pokušava procijeniti očekivanu štetu ili prosječnu riziko premiju $\mu = E(x)$, a za tu procjenu koristi aritmetičku sredinu uzorka. Taj se postupak temelji na pretpostavci da se postojeća distribucija ukupne štete neće promijeniti. Budući da su prosječne štete normalno distribuirane za dovoljno veliki uzorak, prosječna šteta je nepristrani procjenitelj aritmetičke sredine populacije tj. prosjeka ukupnih šteta μ . Ta činjenica omogućuje formiranje intervala povjerenja za procjenu μ . Točnost procjene se povećava ako broj osiguranih jedinica raste, jer se u tom slučaju standardna greška smanjuje s porastom veličine uzorka tj. $\sigma(x) = \sigma/\sqrt{n}$ kad $n \rightarrow \infty$. Standardna greška prosječne štete se može koristiti kao mjera rizika s kojom je suočen osiguravatelj. (S. Andrijašević i V. Petranović, *Ekonomika osiguranja*, 49.-50., Zagreb, 1999.)

8. Praktični dio

Kao cilj ovog istraživanja ističe se dokazivanje hipoteze kako svijest vozača o postojanju obveznog osiguranja u prometu negativno utječe na sigurnost u prometu, dok na ostale čimbenike društva na koje utječe, ono utječe pozitivno. Stoga, provelo se jednostavno istraživanje autorice rada metodom ankete anonimnih osoba. Od 170 ispitanih dobiveni su različiti odgovori na postavljena pitanja. Anketa je bila koncipirana na način da se odgovara sa 1- uopće se ne slažem, 2- ne slažem se, 3- niti se slažem niti se ne slažem, 4- slažem se, 5- u potpunosti se slažem.

8.1. Anketna pitanja

Anketna pitanja koja sam postavila osiguranicima:

1. pitanje: Koja je Vaša dobna skupina
2. pitanje: Na području koje županije živite
3. pitanje: Koji je vaš radni status
4. pitanje: Posjedujete li vozačku dozvolu B kategorije
5. pitanje: Posjedujete li osobno vozilo
6. pitanje: Kojeg ste spola
7. pitanje: Navedite Vaš završeni stupanj obrazovanja
8. pitanje: Zbog svijesti o osiguranju vozimo manje fokusirano
9. pitanje: Rizici u prometu mogu se unaprijed predvidjeti
10. pitanje: Za veće pokriće rizika spremniji/a sam platiti veću premiju osiguranja
11. pitanje: Obavezno osiguranje je nužno za funkcioniranje sustava
12. pitanje: Premije osiguranja općenito su sve više
13. pitanje: Dovoljno sam informiran/a o osiguranju
14. pitanje: Dovoljno sam informiran/a o rizicima u prometu

8.2. Priprema istraživanja

Cilj istraživanja jest ispitati percepciju obaveznog osiguranja u prometu među populacijom osiguranika. Jedan od benefita istraživanja jest potaknuti promišljanje o sigurnosti u prometu, ali i o funkcioniranju samog sustava osiguranja i pokrića troškova nastalih nedovoljno opreznom vožnjom u prometu.

Također, cilj je dokazati da u određenoj mjeri postoji korelacija između strategije osiguranika i osiguravatelja.

Prvi dio ankete sadrži klasična demografska anketna pitanja: 1. Koja je Vaša dobna skupina, 2. pitanje: Na području koje županije živite, 3. pitanje: Koji je Vaš radni status, 4. pitanje: Posjedujete li vozačku dozvolu B kategorije, 5. pitanje: Posjedujete li osobno vozilo, 6. pitanje: Kojeg ste spola, 7. pitanje: Navedite Vaš završeni stupanj obrazovanja.

Pitanja koja idu u prilog međuodnosu osiguranika i osiguravatelja i istražuju ga, su sljedeća: 1. pitanje: Zbog svijesti o osiguranju vozimo manje fokusirano., 2. pitanje: Rizici u prometu mogu se unaprijed predvidjeti., 3. pitanje: Za veće pokriće rizika spremniji/a sam platiti veću premiju osiguranja., 4. pitanje: Obavezno osiguranje je nužno za funkcioniranje sustava, 5. pitanje: Premije osiguranja općenito su sve više, 6. pitanje: Dovoljno sam informiran/a o osiguranju, 7. pitanje: Dovoljno sam informiran/a o rizicima u prometu.

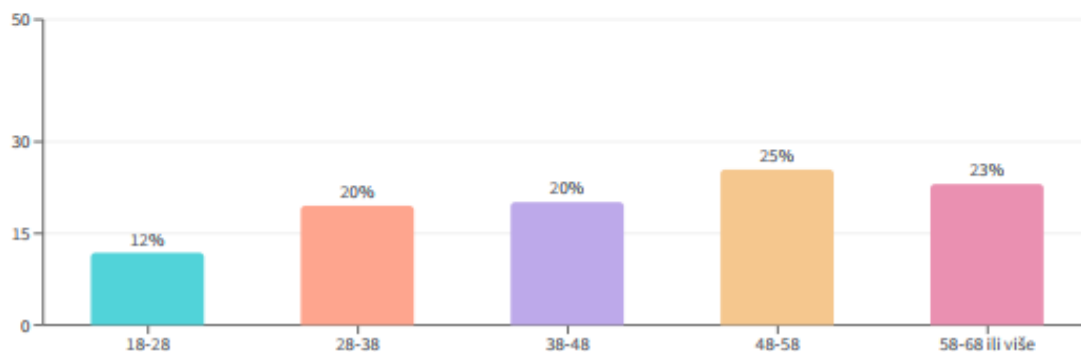
Početna hipoteza mojeg rada jest kako svijest vozača o postojanju obaveznog osiguranja u prometu negativno utječe na sigurnost u prometu, dok na ostale čimbenike društva na koje utječe, ono utječe pozitivno. Ciljana skupina su korisnici osiguranja, kod kojih se prethodno ispituje demografska kategorizacija i ostale relevantne činjenice za analizu odgovora.

Prvo pitanje vezano je uz refleksivno promatranje vlastite percepcije osiguranja kao i utjecaj iste na kvalitetu vožnje, čime se u najvećem postotku potkrepljuje početna hipoteza. Drugo pitanje dotiče se pitanja rizika i uspješnosti predviđanja tih rizika, što je zapravo pitanje koje korelira sa drugim dijelom hipoteze, a tiče se pozitivnog utjecaja na društvo u segmentu analize i evaluacije potencijalnih rizika. Treće pitanje, centralno je pitanje teorije igara i zakona velikih brojeva, jer reflektira spremnost osiguranika da se osigura i da prihvati push and pull strategiju osiguravatelja. Četvrto pitanje svodi se na razgraničenje individualne i društvene odgovornosti u domeni teme istraživanja. Peto pitanje, također se bavi individualnom odgovornošću, samo na drugačiji način ulazi u dio hipoteze koji se u primjeni definira kao negativni troškovi, negativna selekcija, moralni hazard itd. Šesto i sedmo pitanje baziraju se na samoprocjeni informiranosti o pitanjima osiguranja i rizicima.

8.3. Grafički prikazi odgovora na anketna pitanja

1. Koja je Vaša dobna skupina

Answered: 169 Skipped: 1



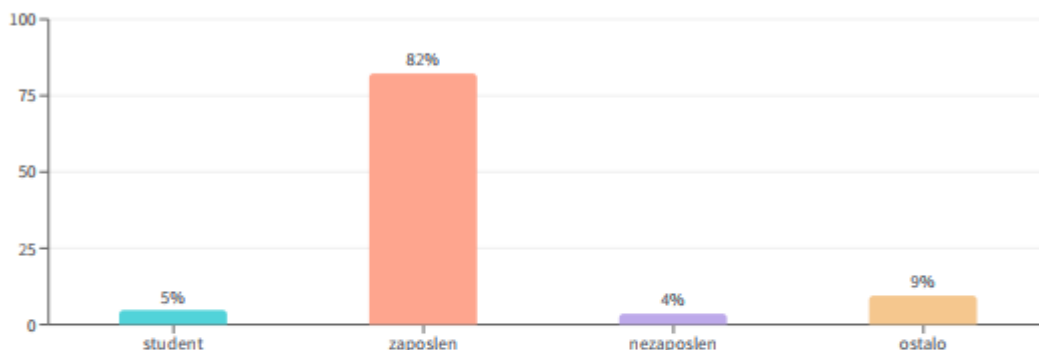
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
18-28	20	11.83%
28-38	33	19.53%
38-48	34	20.12%
48-58	43	25.44%
58-68 ili više	39	23.08%

Grafikon 1. Odgovori na prvo anketno pitanje

Na prvo anketno pitanje ispitanici su odgovorili u najvećem postotku da spadaju u dobnu skupinu 48-58 godina. Nešto manje ispitanika spada u dobnu skupinu 56-68 ili više, dok su preostale tri dobne skupine otprilike ravnomjerno zastupljene u ispitanom uzorku. Na ciljeve istraživanja rezultati se reflektiraju pozitivno jer najzastupljenija dobna skupina u uzorku ujedno ima i najveću kupovnu moć i/ili posjeduje jedno ili više osobnih vozila.

3. Koji je vaš radni status

Answered: 169 Skipped: 1



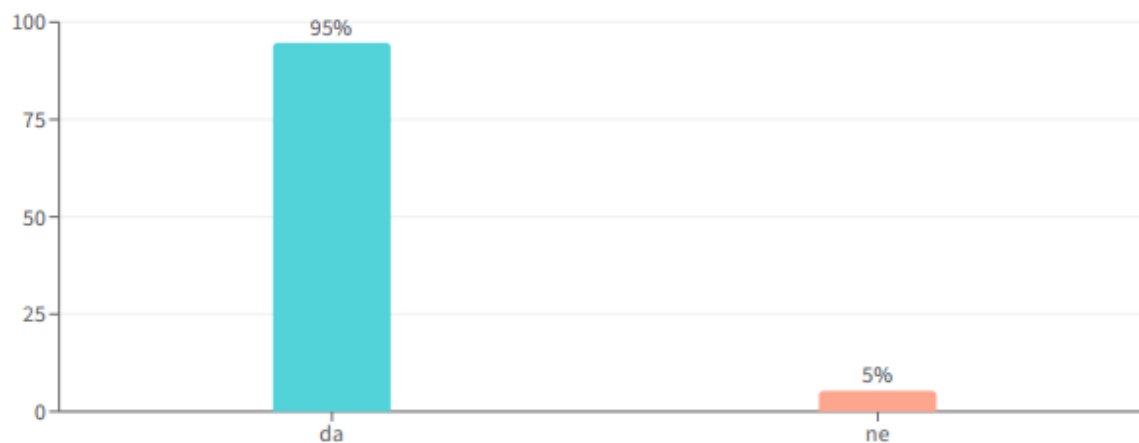
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
student	8	4.73%
zaposlen	139	82.25%
nezaposlen	6	3.55%
ostalo	16	9.47%

Grafikon 3. Odgovori na treće anketno pitanje

Rezultati anketnog pitanja broj 3 ukazuju na činjenicu da su ispitane osobe u najvećem broju zaposleni. To se na rezultate istraživanja odražava pozitivno jer zaposleni pojedinci imaju kupovnu moć i posjeduju vozilo u najveće broju slučajeva. Ukupno 139 ispitanika zaposlene su osobe.

4. Posjedujete li vozačku dozvolu B kategorije

Answered: 169 Skipped: 1



ANSWER CHOICES

RESPONSES

RESPONSE PERCENTAGE

da

160

94.67%

ne

9

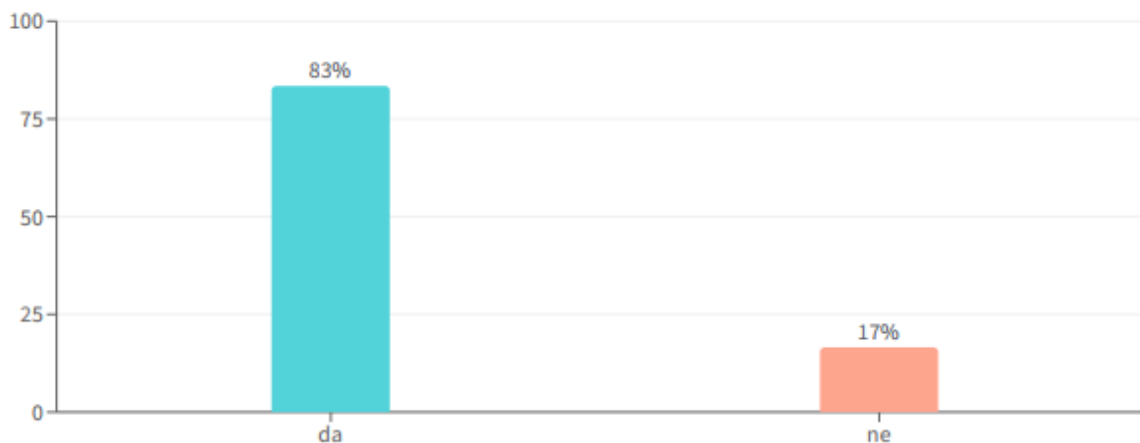
5.33%

Grafikon 4. Odgovori na četvrto anketno pitanje

Prema očekivanju, 160 ispitanika posjeduje vozačku dozvolu, što je čak 94,67% ispitanih osoba. Ako uzmemo u obzir da je to osnova za bivanjem sudionikom u prometu, ta pretpostavka pozitivno utječe na rezultate istraživanja u segmentu promišljanja o ispitivanim temama. Ispitanici su većim dijelom osposobljeni za vozača vozila B kategorije.

5. Posjedujete li osobno vozilo

Answered: 169 Skipped: 1



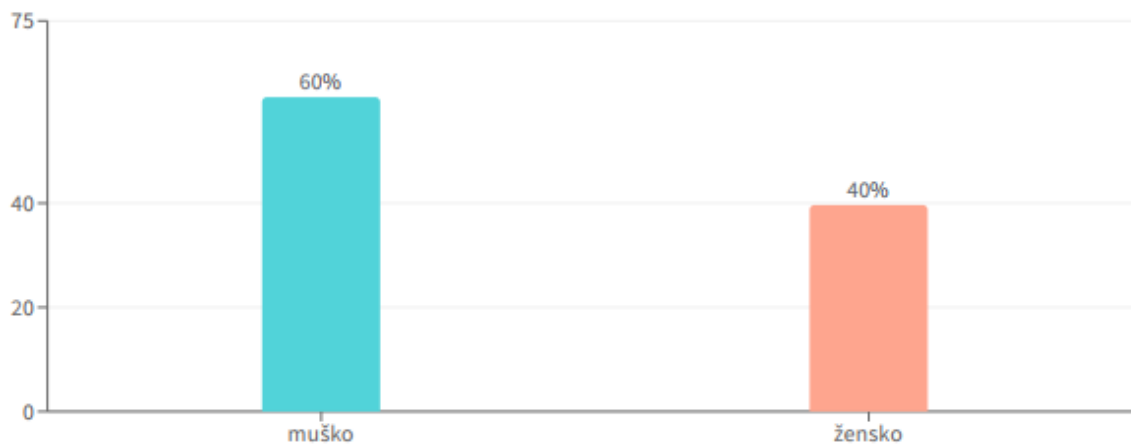
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
da	141	83.43%
ne	28	16.57%

Grafikon 5. Odgovori na peto anketno pitanje

Rezultati odgovora na peto anketno pitanje ukazuju na činjenicu da 83,43% ispitanika posjeduje osobno vozilo. Samim time direktno utječu na odluke i brigu oko vozila. Rezultati odgovora na peto anketno pitanje pozitivno utječu na ciljeve istraživanja.

6. Kojeg ste spola

Answered: 169 Skipped: 1



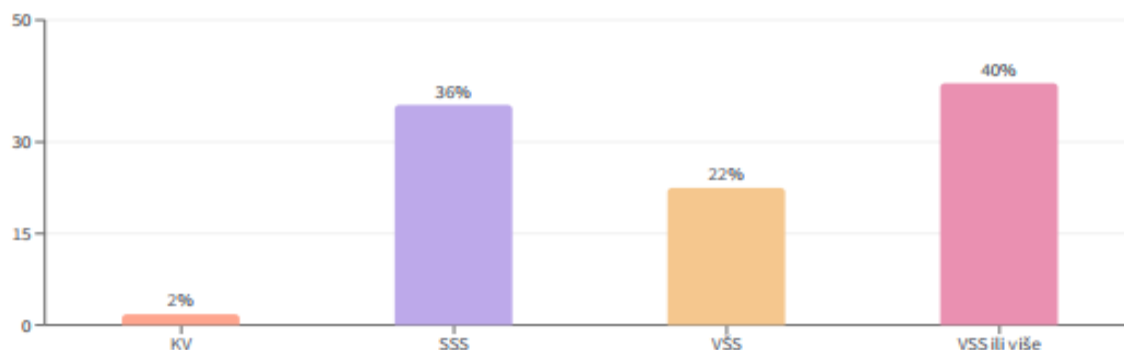
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
muško	102	60.36%
žensko	67	39.64%

Grafikon 6. Odgovori na šesto anketno pitanje

Od ukupnog broja ispitanih osoba 60, 36% ispitanika muškog je spola. Dakle dvije trećine ispitanika su muškarci. Ako uzmemo u obzir da su još uvijek osobe muškog spola u većem broju i vozači i korisnici osobnih automobila i sve izvedeno iz toga, rezultati odgovora na šesto anketno pitanje su u skladu sa očekivanjima.

7. Navedite Vaš završeni stupanj obrazovanja

Answered: 169 Skipped: 1



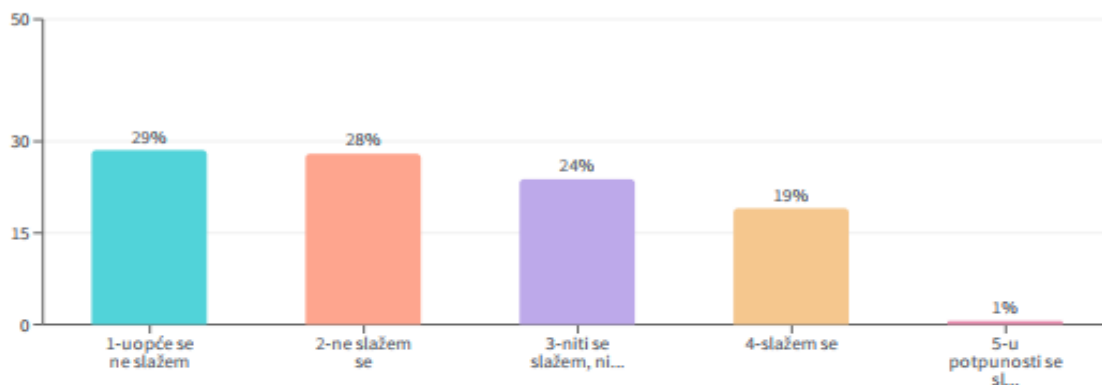
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
KV	3	1.78%
SSS	61	36.09%
VSS	38	22.49%
VSS ili više	67	39.64%

Grafikon 7. Odgovori na sedmo anketno pitanje

Na sedmo pitanje, ujedno posljednje demografsko, ispitanici su odgovorili da su visokoeducirani u najvećem postotku, dok nešto manje ispitanih osoba ima srednju stručnu spremu, te svega 22% ispitanih ima višu stručnu spremu. Rezultati odgovora na sedmo anketno pitanje također se pozitivno odražavaju na ciljeve istraživanja.

8. Zbog svijesti o osiguranju vozimo manje fokusirano

Answered: 168 Skipped: 2



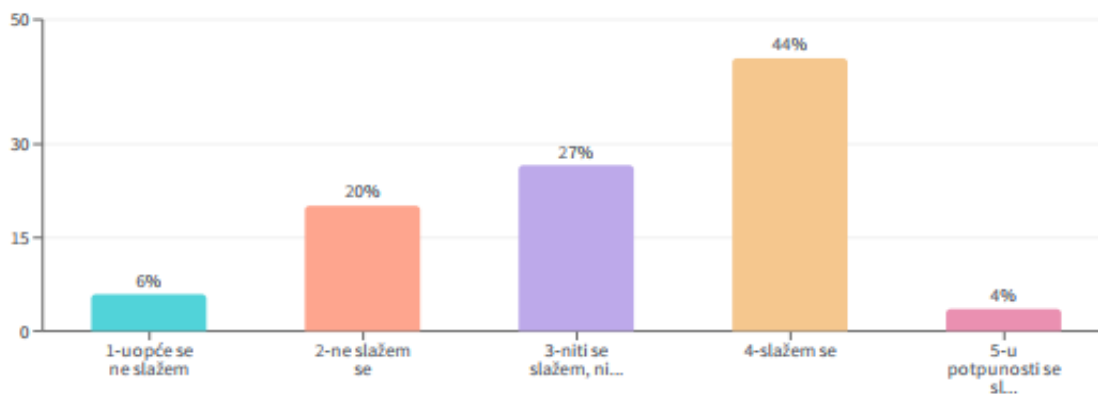
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
1-uopće se ne slažem	48	28.57%
2-ne slažem se	47	27.98%
3-niti se slažem, niti se ne slažem	40	23.81%
4-slažem se	32	19.05%
5-u potpunosti se slažem	1	0.60%

Grafikon 8. Odgovori na osmo anketno pitanje

Pitanje broj osam direktno ispituje osjećaj moralnog hazarda prilikom vožnje, a u svezi sa pitanjem osiguranja. Odgovori na to pitanje prilično su ravnomjerno raspodijeljeni sa većim naglaskom na ne slaganju sa tvrdnjom. Ispitanici se ili uopće ne slažu ili ne slažu sa tvrdnjom, dok nešto manji broj ispitanih nema jasan stav oko navedene tvrdnje. Jedna petina ispitanika se slaže sa navedenom tvrdnjom, dakle promišljajući o navedenoj temi dolaze do zaključka da postoji svojevrsan utjecaj police osiguranja na svijest i fokus vozača. Ako uzmemo u obzir da je to pitanje ključno prilikom dokazivanja hipoteze, a dovodi se u vezu s informacijskom asimetrijom, možemo zaključiti da zbog prirode same teme odgovori bivaju u skladu sa društveno prihvatljivim, ali istovremeno ukazuju i na odgovorno ponašanje ispitanika. Hipoteza nije dokazana, međutim i dalje stoji drugi dio hipoteze da na ostale aspekte društva koji nisu sama svijest vozača, postojanje osiguranja utječe pozitivno.

9. Rizici u prometu mogu se unaprijed predvidjeti

Answered: 169 Skipped: 1



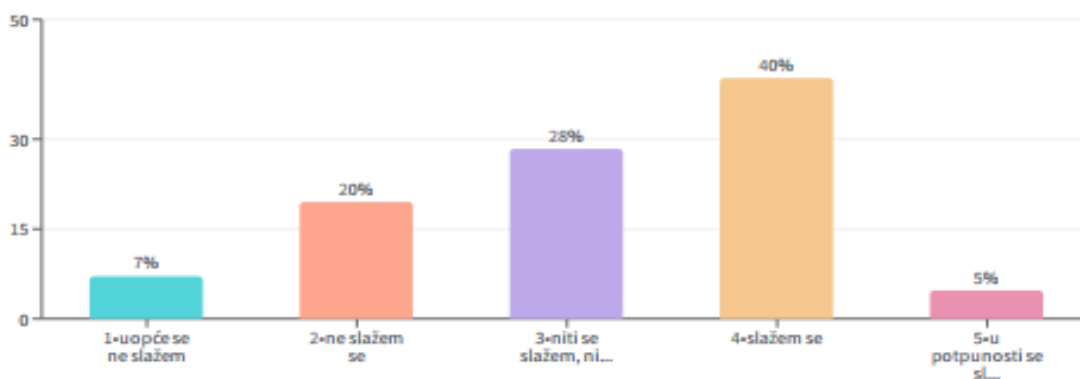
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
1-uopće se ne slažem	10	5.92%
2-ne slažem se	34	20.12%
3-niti se slažem, niti se ne slažem	45	26.63%
4-slažem se	74	43.79%
5-u potpunosti se slažem	6	3.55%

Grafikon 9. Odgovori na deveto anketno pitanje

Odgovori na deveto anketno pitanje ispituju način pristupanju rizicima od strane vlasnika vozila, tj. koliko dobro se vrši procjena rizika prije samog štetnog događaja. Primjerice, u skladu sa reakcijama drugih sudionika prometa ili u skladu sa poznavanjem najčešćih ruta. Uz to može biti i riječ o stanju i kvaliteti vozila koje se osigurava. Ukoliko je riječ o potonjem, zapravo se radi o jednoj vrsti informacijske asimetrije koju nazivamo negativna selekcija rizika, koja se sprječava karencom, klauzulom ili odbitnom franšizom u osiguranjima općenito. Ukoliko je riječ o reakcijama na licu mjesta, riječ je o refleksima i osobnoj odgovornosti samih vozača, kod čega odgovori na anketno pitanje broj 9, ukazuju na visok stupanj odgovornosti kod ispitanih vozača. Jedan dio ispitanika je neodlučan ili se ne slažu, dočim se zaključuje da vjeruju u lošu sreću, fatalizam, neopreznost neke vrste i slično. Veći dio se ipak slaže sa tvrdnjom, izvrsno upravljaju rizicima, poštuju prometna pravila, te dakle, izbjegavaju rizične situacije i prometne udese.

10. Za veće pokriće rizika spremniji/a sam platiti veću premiju osiguranja

Answered: 169 Skipped: 1



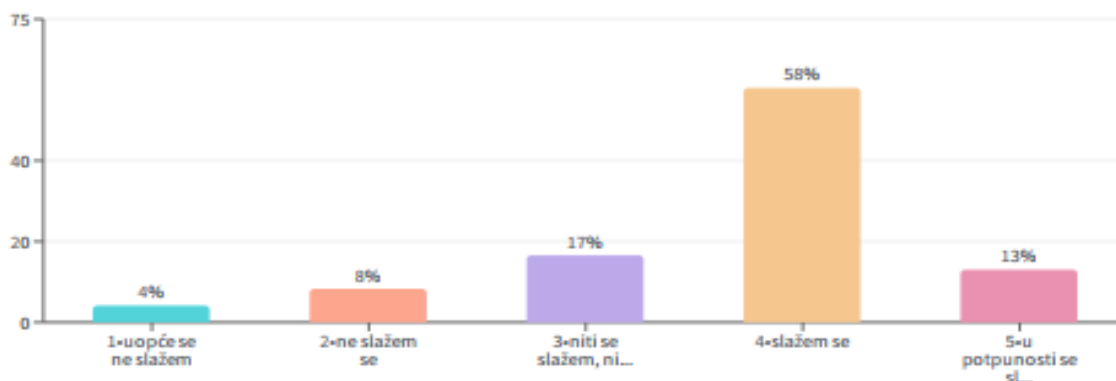
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
1-uopće se ne slažem	12	7.10%
2-ne slažem se	33	19.53%
3-niti se slažem, niti se ne slažem	48	28.40%
4-slažem se	68	40.24%
5-u potpunosti se slažem	8	4.73%

Grafikon 10. Odgovori na deseto anketno pitanje

Ispitanici su spremni platiti veću premiju osiguranja za veće pokriće rizika, što ukazuje na dobru percepciju djelovanja osiguravatelja, kao i spremnost na kontribuciju u kontingentu. Uz to, ispitanici imaju povjerenje u osiguravajući mehanizam, te ga podržavaju i potreban im je u segmentu upravljanja rizicima. 48 ispitanika nema neko definirano mišljenje o navedenoj temi, percepcija kontribucije im je oslabljena, ili ih navedena tema ne brine u velikoj mjeri. Manji broj ispitanika ne slaže se sa navedenom tvrdnjom, dakle, njihova reakcija na postavljeno pitanje bila je motivirana negativnim iskustvom, manjkom promišljanja o temi ili nekim drugim ekonomskim ili osobnim razlogom.

11. Obavezno osiguranje je nužno za funkcioniranje sustava

Answered: 169 Skipped: 1



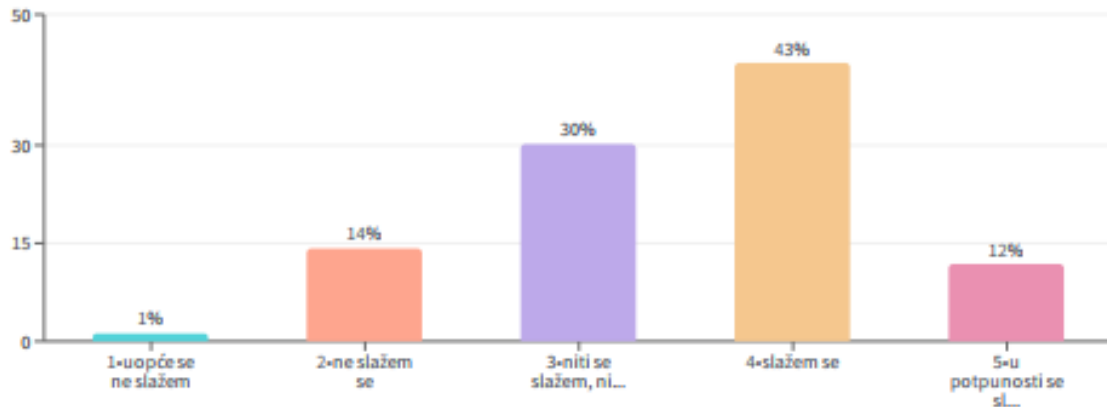
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
1-uopće se ne slažem	7	4.14%
2-ne slažem se	14	8.28%
3-niti se slažem, niti se ne slažem	28	16.57%
4-slažem se	98	57.99%
5-u potpunosti se slažem	22	13.02%

Grafikon 11. Odgovori na jedanaesto anketno pitanje

Pitanje pod rednim brojem 11, tiče se pitanja održivosti sustava. U skladu sa pretpostavkama i ciljevima istraživanja, ispitanici su odgovorili sa visokih 57,99% da se slažu sa navedenom tvrdnjom da je obavezno osiguranje nužno za funkcioniranje sustava. Time je potvrđen samo drugi dio hipoteze, a to je da na ostale aspekte prometa i društva koji nisu svijest vozača, obavezno osiguranje utječe pozitivno. S obzirom da se samo kumulativno 12,42% ispitanika ne slaže sa navedenom tvrdnjom, može se zaključiti da je obavezno osiguranje u prometu po mišljenju većeg broja ispitanika zaista održivo rješenje.

12. Premije osiguranja općenito su sve više

Answered: 169 Skipped: 1



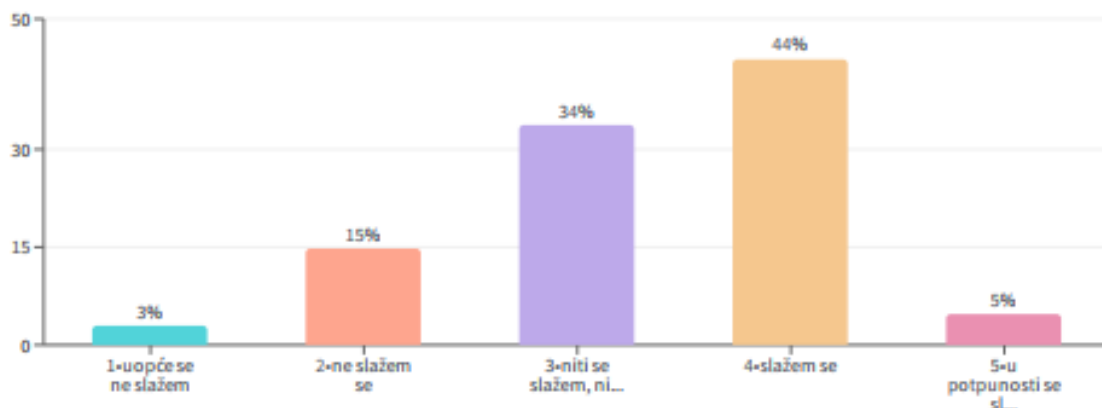
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
1-uopće se ne slažem	2	1.18%
2-ne slažem se	24	14.20%
3-niti se slažem, niti se ne slažem	51	30.18%
4-slažem se	72	42.60%
5-u potpunosti se slažem	20	11.83%

Grafikon 12. Odgovori na dvanaesto anketno pitanje

43% ispitanika slaže se da su premije osiguranja općenito sve više. Navedeno ukazuje na postojanje ovisnih troškova negativne selekcije koji se prelijevaju na individualne premije. U literaturi se taj proces naziva smrtonosnom spiralom negativne selekcije (adverse selection death spiral). Rizičniji vozači, oni koji voze u pijanom stanju, oni koji voze lošije automobile i slično, spremniji su se osigurati jer su svjesni vlastitih rizika i potencijalnih benefita iz osiguranja, a manje rizični vozači sve su manje spremni plaćati premije koje su zbog ranije spomenutih rizičnijih vozača, sve više. Određeni broj ispitanika ne obraća pažnju ili ne primjećuje promjene u iznosu, dok se samo manji broj ispitanika ne slaže sa navedenom tvrdnjom.

13. Dovoljno sam informiran/a o osiguranju

Answered: 169 Skipped: 1



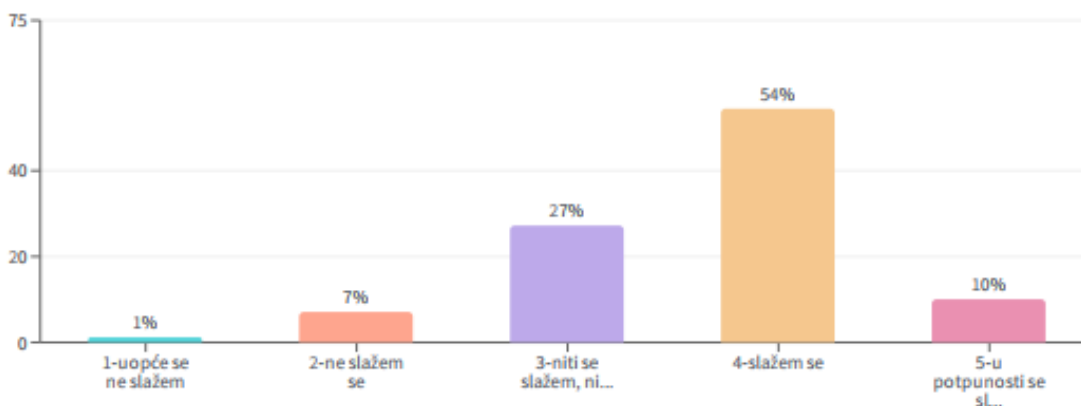
ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
1-uopće se ne slažem	5	2.96%
2-ne slažem se	25	14.79%
3-niti se slažem, niti se ne slažem	57	33.73%
4-slažem se	74	43.79%
5-u potpunosti se slažem	8	4.73%

Grafikon 13. Odgovori na trinaesto anketno pitanje (Izvor: autorica rada)

Na pitanje o percepciji vlastite informiranosti o osiguranju čak 44% ispitanika se slaže, a 5% ispitanika se u potpunosti slaže da su dovoljno informirani o osiguranju. Dakle, skoro polovica ispitanika po vlastitom viđenju jest dovoljno informirana, a isto tako skoro polovica ispitanika ili nisu sigurni jesu li dovoljno informirani ili smatraju da nisu dovoljno informirani. Rezultati ne iznenađuju ako se uzme u obzir koliko se pažnje posvećuje navedenoj temi među fizičkim osobama, te kao produkt informacijske asimetrije koja je izvor ostalih pratećih pojava.

14. Dovoljno sam informiran/a o rizicima u prometu

Answered: 169 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	RESPONSE PERCENTAGE
1-uopće se ne slažem	2	1.18%
2-ne slažem se	12	7.10%
3-niti se slažem, niti se ne slažem	46	27.22%
4-slažem se	92	54.44%
5-u potpunosti se slažem	17	10.06%

Grafikon 14. Odgovori na četrnaesto anketno pitanje (Izvor: autorica rada)

Kao odgovor na anketno pitanje jesu li ispitanici dovoljno informirani o rizicima u prometu, čak 64% ispitanika smatra da su dovoljno informirani o rizicima u prometu. To nam govori da su ispitanici savjesni, odgovorni i stabilni pojedinci koji teže ka kvalitetnom upravljanju rizicima. Međutim, govori nam i to kako dvije trećine sudionika u prometu potencijalno precjenjuje svoje vozačke sposobnosti iz neutvrđenih razloga, a jedan od njih mogao bi biti svijest o polici osiguranja, iako ovim istraživanjem to nije dokazano. Jedna trećina ispitanika svjesna je manjka saznanja o rizicima, problematike informacijske asimetrije, što ih vjerojatno može motivirati da porade na informiranosti o navedenim temama, a to je ujedno i jedan od benefita ovog istraživanja.

9. Zaključak

Zakon o obveznim osiguranjima u prometu uređuje na koji način se upravlja prometnim izvanrednim situacijama u financijskom kontekstu. Stoga je upravo taj zakon u Ustavu prva referentna točka prilikom razmatranja funkcije i primjene toga osiguranja.

Dok je općenito kod vozila i vozača u sustavu među dvije vrste osiguranja vozila važnije obvezno autoosiguranje, kod poduzeća sa voznim parkom, iznimno je važno kod upravljanja rizikom razmotriti i osiguranje automobila od rizika kaska (autokasko). To se zaključuje iz razloga likvidnosti i troškova nekvalitete. Naime, ukoliko dođe do štete na vozilu, potrebno ju je nadoknaditi putem osiguranja kako bi vozilo i dalje nesmetano koristilo poduzeću, ali i kako se ne bi dogodila značajnija financijska šteta za poduzeće. To naravno vrijedi i kada govorimo o pravnoj situaciji koja se tiče pokrića obveznog osiguranja, međutim šteta se multiplicira sa količinom i vrstom oštećenja na vozilu, što se može negativno odraziti na brojne pokazatelje uspješnosti poduzeća koje posjeduje motorno vozilo koje je pretrpjelo i/ili izazvalo prometnu nezgodu. Upravljanje rizikom ali i upravljanje unutarnjom i vanjskom okolinom, te slabostima i prijetnjama putem kvalitetnog pokrića osiguranjem, dijelom je menadžmenta koji ima zadatak upravljanja voznim parkom poduzeća i njegovim troškovima za kvalitetu kao i zbog nekvalitete.

Istraživanjem nije potvrđena početna hipoteza rada kako svijest vozača o postojanju obveznog osiguranja u prometu negativno utječe na sigurnost u prometu, dok na ostale čimbenike društva na koje utječe, ono utječe pozitivno. Međutim, benefiti istraživanja zasigurno postoje, te je dokazan drugi dio hipoteze da na dobar dio prometnih i društvenih faktora osiguranje utječe pozitivno i jamči elementarnu održivost.

10. Literatura

- [1] Autor: Jurica Pech Objavljeno: 11.2.2019., <https://revijahak.hr/2019/02/11/analize-nesreca-tehnologija-u-automobilima-kriva-je-za-povecanje-broja-smrtno-stradalih-u-prometu/>, dostupno 28.7.2020.
- [2] dr.Vladimir Njegomir, Osiguranje i reosiguranje, Tectus, Zagreb, 2011., 75.-76.
- [3] Euroherc, Uvjeti za obvezno osiguranje od Ao, 2019.
- [4] Iviš Zoran, Pojam površine na kojoj se odvija promet u kontekstu obveznog osiguranja u prometu, PUG 3, 2019.
- [5] Ivo Andrijanić, Ksenija Klasić, Tehnika osiguranja i reosiguranja, Zagreb, 2002., 72.-74.
- [6] Ivo Andrijanić, Ksenija Klasić, Tehnika osiguranja i reosiguranja, mikrorad d.o.o., Zagreb, 2002., 117.-120.
- [7] Ksenija Klasić i Ivo Andrijanić, Osnove osiguranja načela i praksa, Zagreb, 2007., 136.-138.)
- [8] Osiguranje motornih vozila, Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, Društvo: Allianz Hrvatska d.d. Hrvatska, Proizvod: Moj Auto
- [9] Sanja Andrijašević i Vladimir Petranović, Ekonomika osiguranja, Zagreb, 1999., 49.-50.
- [10] Sanja Andrijašević i Vladimir Petranović, Ekonomika osiguranja, 168.-169., Zagreb, 1999.
- [11] Uniqa, <https://www.uniqa.hr/fizicke-osobe/blog/zasto-je-autoosiguranje-obvezno-i-kako-ga-ugovoriti/cesta-pitanja/sto-je-bonus-a-sto-malus-i-kako-se-odredjuju/1548>, dostupno 28.7.2020.
- [12] Vaughan Emmett i Vaughan Therese, Osnove osiguranja, Upravljanje rizicima, Mate, Zagreb 1995.
- [13] Vodič za razumijevanje poslovanja s osiguravajućim društvima, Rifin d.o.o., Zagreb, 2011., 89.-98.

Popis slika

Slika 1. Matrica učinka i vjerojatnosti kod ostvarenja gubitka tj. rizik

(Izvor:<https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/cdd7f4e1-22f7-11ea-af81-01aa75ed71a1/language-hr/format-XHTML>, pristupljeno 17.6.2020.)

Slika 2. Dodatak uvjetima u Euroherc osiguranju , tablice o sustavu popusta za svaku godinu bez prijavljene štete (Izvor: Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, Euroherc, 2019.)

Slika 3. Dodatak uvjetima u Euroherc osiguranju , tablice o sustavu popusta za svaku godinu bez prijavljene štete (Izvor: Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, Euroherc, 2019.)

Slika 4. Ilustracija osiguranja imovine (<https://lider.media/aktualno/biznis-i-politika/hrvatska/dani-hrvatskog-osiguranja-u-opatiji-o-ulozi-osiguranja-u-gospodarstvu-56805>, pristupljeno 18.8.2020.)

Slika 5. Izjava osiguranika o štetnom događaju, primjer, (https://crosig.hr/media/stete/prometna_nezgod/web_izjava_5.3.2017.pdf, pristupljeno 17.8.2020.)

Slika 6. Opis oštećenja i specifikacija odštetnog zahtjeva, primjer (https://crosig.hr/media/stete/prometna_nezgod/ak_25.5.2018.pdf, pristupljeno 17.8.2020.)

Slika 7. Motorna vozila po kategorijama (<http://www.azm.hr/page.asp?pageID=37&subID=65&lang=hr>, pristupljeno 18.8.2020.)

Popis grafikona

Grafikon 1. Odgovori na prvo anketno pitanje

Grafikon 2. Odgovori na drugo anketno pitanje

Grafikon 3. Odgovori na treće anketno pitanje

Grafikon 4. Odgovori na četvrto anketno pitanje

Grafikon 5. Odgovori na peto anketno pitanje

Grafikon 6. Odgovori na šesto anketno pitanje

Grafikon 7. Odgovori na sedmo anketno pitanje

Grafikon 8. Odgovori na osmo anketno pitanje

Grafikon 9. Odgovori na deveto anketno pitanje

Grafikon 10. Odgovori na deseto anketno pitanje

Grafikon 11. Odgovori na jedanaesto anketno pitanje

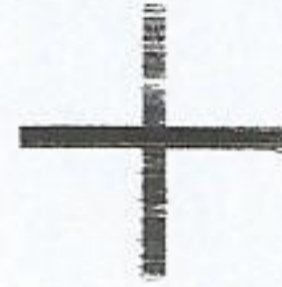
Grafikon 12. Odgovori na dvanaesto anketno pitanje

Grafikon 13. Odgovori na trinaesto anketno pitanje

Grafikon 14. Odgovori na četrnaesto anketno pitanje

Sveučilište

Sjever



SVEUČILIŠTE
SJEVER

IZJAVA O AUTORSTVU

I

**SUGLASNOST ZA JAVNU
OBJAVU**

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Tihana Gašparić pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica diplomskog rada pod naslovom Analiza značaja i percepcije korisnika uporabe obaveznog osiguranja u prometu te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:

Tihana Gašparić

Tihana Gašparić

(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Tihana Gašparić neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog rada pod naslovom Analiza značaja i percepcije korisnika uporabe obaveznog osiguranja u prometu čiji sam autor/ica.

Student/ica:

Tihana Gašparić

Tihana Gašparić

(vlastoručni potpis)