

# UTJECAJ KRIZE NA POSLOVANJE OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA U RH

---

Zanki, Marina

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2016

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:128415>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-03**

*Repository / Repozitorij:*

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



**SVEUČILIŠTE U SPLITU**  
**EKONOMSKI FAKULTET SPLIT**

**ZAVRŠNI RAD**

**UTJECAJ KRIZE NA POSLOVANJE**  
**OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA U RH**

**Mentor:**

**Prof. dr. sc. Dejan Kružić**

**Studentica:**

**Marina Zanki**

**Split, kolovoz 2016.**

## Sadržaj

1. UVOD.....	1
1.2. Definiranje problema.....	1
1.3. Cilj rada .....	2
1.4. Metode rada .....	2
1.5. Struktura rada .....	2
2. RAZVIJENOST I PERSPEKTIVA OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA U RH .....	4
2.1. Poslovi osiguranja .....	4
2.1.1. Ponuda osiguranja .....	4
2.1.2. Ugovor o osiguranju .....	4
2.2. Osiguravajuća društva u Hrvatskoj .....	5
2.3. Usluge osiguravajućih društava.....	7
2.3.1. Osiguravajuća društva .....	8
2.3.2. Usluge koje nude osiguravajuća društva .....	9
2.3.3. Životno osiguranje.....	10
2.3.4. Osiguranje vozila.....	10
2.3.5. Putno osiguranje .....	10
2.3.6. Osiguranje imovine.....	11
2.3.7. Osiguranje kredita.....	11
2.4. Perspektive osiguravajućih društava .....	12
2.4.1. Bankoosiguranje .....	12
2.4.2. Ostali alternativni prodajni kanali .....	15
2.5. Zakonska osnova .....	17
3. IMPLIKACIJE KRIZE NA TRŽIŠTE OSIGURANJA U RH .....	18
3.1. Uzroci financijske krize .....	19
3.1.1. Mikroekonomski uzroci.....	19
3.1.2. Makroekonomski uzroci .....	21
3.2. Razvoj krize.....	22
3.3. Razvoj krize u Hrvatskoj .....	26
4. POSLOVANJE OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA U RH U KRIZNIM UVJETIMA .	28
4.1. Poslovanje osiguravajućih društava 2008. i 2009. godine.....	29
4.2. Poslovanje osiguravajućih društava u 2010. godini .....	31
4.3. Poslovanje osiguravajućih društava u 2011.-2013. godini.....	32
5. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE UTJECAJA GLOBALNE KRIZE NA POSLOVANJE OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA U RH .....	34
5.1. Ciljevi istraživanja.....	34
5.2. Opis uzorka.....	35

5.3. Istraživanje.....	36
6. ZAKLJUČAK.....	48
LITERATURA .....	50
SAŽETAK.....	52
SUMMARY .....	53
POPIS GRAFOVA.....	54

## 1. UVOD

Osiguravajući sektor u Hrvatskoj posebni je dio financijskog sustava u funkciji servisa realnog sektora. Osiguranje bitno utječe na gospodarski razvoj Hrvatske te je važan čimbenik u stabilnosti financijskog sustava. Zapošljava velik broj ljudi i pruža porezne prihode državi. Stoga je važno da poslovanje osiguravajućih društava ostane na visokoj i stabilnoj razini. Društva za osiguranje važni su sudionici financijskog tržišta i predstavljaju bitan čimbenik gospodarskog razvoja svake zemlje. Primarna funkcija društava za osiguranje je osiguranje pojedinaca od opasnosti koje donosi neizvjesna budućnost. U gospodarskom smislu, osiguranje predstavlja instrument kojim pojedinac relativno mali iznos premije osiguranja zamjenjuje za relativno velik i neizvjestan financijski gubitak koji bi bio moguć kad ne bi bilo osiguranja. Istraživanjem su obuhvaćena društva za osiguranje koja se bave poslovima životnog i neživotnog osiguranja <sup>1</sup>

### 1.2. Definiranje problema

Globalna financijska kriza ostavila je posljedice na hrvatski financijski sustav, posebice na tržište osiguranja. Prema globalnim pokazateljima životna osiguranja u svijetu su bila najveće žrtve globalne krize. U prvoj kriznoj godini, životna osiguranja u svijetu pala su 7,3 %, godinu poslije taj je pad iznosio samo 0,1 %, a već u 2010. životna osiguranja rastu 4 %, što se podudara s opadanjem intenziteta krize u svjetskim okvirima. Nažalost pozitivna kretanja na svjetskom tržištu životnih osiguranja u navedenom periodu nisu još bila zahvatila Hrvatsku. Posljedice pada premije životnih osiguranja u 2009. i 2010. godini treba tražiti prije svega u smanjenju potražnje za osigurateljnim proizvodima zbog krize realnog sektora i odustajanju postojećih osiguranika od plaćanja premije.

---

<sup>1</sup> Hladika M., Marić M., Analiza investicijskog portfelja društava za osiguranje u Republici Hrvatskoj, Ekonomska misao i praksa DBK. GOD XXIII. (2014.) BR. 2. (509-540)

### **1.3. Cilj rada**

Cilj rada je istražiti utjecaj krize na poslovanje osiguravajućih društava RH prije svega sa aspekta pada potražnje za osiguranjem i sa aspekta investicijskih portfelja koji su izloženi svim rizicima svojstvenih tržištima kapitala. U radu su objašnjene teorije upravljanja portfeljem te iznijeti regulatorni propisi koji određuju okvire i strukturu investicijskog portfelja društava za osiguranje. U radu se ukazuje na utjecaj financijske krize na promjenu strukture ulaganja društava za osiguranje u promatranom razdoblju.

### **1.4. Metode rada**

U radu se napravila analiza primarnih i sekundarnih podataka. Sekundarni podaci su prikupljeni iz knjiga, znanstvenih i stručnih radova i časopisa te Internet stranica. Primarni podaci su prikupljeni anketnom metodom. Anketom se došlo do podataka o stavovima i mišljenjima ispitanika pomoću pitanja i odgovora. Induktivna i deduktivna metoda koristila se za donošenje zaključaka temeljem provedenih analiza i istraživanja.

### **1.5. Struktura rada**

Rad se sastoji od pet glavnih dijelova. U prvom dijelu, uvodu, definiran je problem istraživanja. U uvodu je prikazano koje se znanstvene metode koriste u radu, a zatim je definiran cilj rada. Ovo poglavlje završava kratkim prikazom strukture rada.

Drugi dio rada govori o osiguravajućim društvima u RH, njihovoj razvijenosti i perspektivi. Na samom početku ovog dijela kratko je definirano osiguranje te prikazano koji su to sve poslovi osiguravajućeg društva, zatim koje usluge nude. Na kraju ovog dijela prikazano je koje su perspektive u budućnosti osiguravajućih društava.

U trećem dijelu rada prikazana je implikacija krize na tržište osiguranja u RH. Kako je kriza utjecala na osiguravajuća društva u Europi i RH te koliko se uspjelo oporaviti tržište osiguranja.

Četvrti dio pod naslovom poslovanje osiguravajućih društava u RH u kriznim uvjetima prikazuje rezultate ankete koja je provedena u četiri osiguravajuća društva u RH. Osiguravajuća društva su: Croatia osiguranje d.d., Uniqa osiguranje d.d., Generali osiguranje d.d. i Wiener osiguranje.

Na kraju rada je zaključak u kojem se prikazuje zaključno mišljenje do kojeg se došlo na temelju provedenog istraživanja i analize utjecaja krize na sektor osiguranja.

## **2. RAZVIJENOST I PERSPEKTIVA OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA U RH**

### **2.1. Poslovi osiguranja**

Poslovima osiguranja smatraju se sklapanje i ispunjavanje ugovora o neživotnom i životnom osiguranju. S obzirom na sve aktivnosti društva za osiguranje, u kojima je prodaja osigurateljnih usluga temeljna djelatnost, proces prodaje ima obilježja glavnog poslovnog procesa. Izrada ponude osiguranja rezultat je analize zahtjeva potencijalnih osiguranika te većeg dijela otklona istih iz kojih se ne može izraditi ponuda.<sup>2</sup>

#### **2.1.1. Ponuda osiguranja**

Ponuda osiguranja može biti u pisanom i usmenom obliku ovisno o vrsti osiguranja za koju se podnosi. Najčešće je napisana na tiskanici osiguratelja, a podnosi ju ugovaratelj osiguranja. Smatra se da je ugovor o osiguranju sklopljen ukoliko osiguratelj u roku od 8 dana (osim ako nije odredio kraći rok), odnosno 30 dana kod osiguranja života koje zahtijeva liječnički pregled, ne odbije ponudu osiguranja, a ona pritom ne odstupa od uvjeta po kojima se zaključuje predloženo osiguranje.

#### **2.1.2. Ugovor o osiguranju**

Ugovor o osiguranju je dvostrani pravni posao kojim se ugovaratelj osiguranja obvezuje platiti premiju osiguranja, a osiguratelj isplatiti osigurninu u slučaju nastanka osiguranog slučaja osiguraniku ili korisniku. Polica osiguranja je pisana isprava o sklopljenom osiguranju i sastavni je dio ugovora o osiguranju. Osnovni elementi police osiguranja su ugovorne strane, osigurana stvar ili osoba, osigurani rizik, trajanje osiguranja i vrijeme pokrića, svota osiguranja ili limit pokrića, iznos premije ili doprinosa (uloga), datum izdavanja police, te potpisi ugovornih strana. Premija osiguranja je cijena osiguranja, odnosno novčani iznos koji ugovaratelj osiguranja

---

<sup>2</sup> Rafaj J., Tržište Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), Tržište osiguranja, 2009. str. 12.



plaća osiguravatelju temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju. Premija osiguranja sastoji se od:

- funkcionalne premije
- režijskog dodatka.<sup>3</sup>

## 2.2. Osiguravajuća društva u Hrvatskoj

Hrvatsko tržište osiguranja ima 25 društava za osiguranje i jedno društvo za reosiguranje. Tijekom 90-ih godina prošlog stoljeća tržište se otvaralo stranim i novim investitorima, što je dovelo do postupnog povećanja broja osiguratelja, pa je 1994. godine bilo 12 društava od kojih se samo jedno bavilo životnim osiguranjem. Porast broja društava povećavao se svake godine, tako je već 1995. i 1996. godine bilo njih 15 aktivnih, a 1997. registrirano je 19 društava.<sup>4</sup>

U Republici Hrvatskoj su 1991. godine djelovala svega četiri osiguravajuća društva. No, prijelazom na tržišno gospodarstvo i uključivanjem u proces globalizacije dolazi do snažnoga rasta konkurencije na hrvatskom tržištu osiguranja te se do danas broj osiguravajućih društava ušesterostručio.<sup>5</sup>

Pod utjecajem globalizacije sve je jača konkurencija i na hrvatskome tržištu osiguranja, na kojem se nude isti ili slični osiguravateljni proizvodi po približno jednakim cijenama. Zbog toga, kao i zbog rizika neisplate buduće štete kojem se osiguranik izlaže kod sklapanja ugovora o osiguranju, unapređenje korporativnog imidža osiguravajućeg društva ima sve značajniju ulogu u povećanju njegove konkurentnosti na tržištu, rastu tržišnoga udjela i profita.

Sva ta društva nude iste ili slične proizvode po približno jednakim cijenama, a ponuda je veća od potražnje. Stoga, je glavni problem svakoga osiguravajućega društva u postojećim uvjetima pronaći i primijeniti strategiju koja će mu omogućiti da ga osiguranici izdvoje i odaberu između svih ostalih na tržištu, a da ih konkurenti ne mogu imitirati. Rješenje je toga problema primjena strategije diferencijacije, a jedina stvar koju konkurenti ne mogu imitirati jest dobro osmišljeni imidž.

---

<sup>3</sup> Rafaj J., Tržište Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), Tržište osiguranja, 2009. str. 14.

<sup>4</sup> [www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr) (15.07.2016.)

<sup>5</sup> Zelenika R, Babić M: Korporativni imidž - osnovni čimbenik opstanka i razvitka osiguravajućeg društva na globalnom tržištu, *Ekonomski pregled*, 56 (7-8) 2005. str. 501-522.

Tijekom perioda od petnaestak godina broj aktivnih osiguravajućih društava se udvostručio. Ako se uspoređi razdoblje od deset godina, od 1999. do 2009., vidi se povećanje broja društava po svim djelatnostima, a najveći skok zabilježen je kod društava registriranih za obavljanje poslova životnog osiguranja. Tržišna koncentracija po ukupno zaračunatoj bruto premiji na kraju 2014. za pet najvećih društava iznosila je 81,4% kod neživotnih osiguranja i 58% kod životnih osiguranja.

Od 26 društva za osiguranje i reosiguranje svega njih šest obavlja poslove isključivo životnog osiguranja, osam društava u poslovnoj ponudi ima isključivo neživotna osiguranja, a 12 društava djeluje po osnovi životnih i neživotnih osiguranja. Utjecaj spajanja, pripajanja i preuzimanja društava na tržištu osiguranja nije imao značajnijeg odraza na ukupan broj društava s obzirom da bi se svake godine osnovalo neko novo društvo.

Karakteristike društava s relativno malim udjelima u ukupnom portfelju osiguranja prisilila su neka društva na integracijski proces te su pripojena većim društvima kako bi mogli ispuniti ugovorene obveze. Zbog nedovoljnog jamstvenog kapitala i drugih tekućih problema u redovnom poslovanju manja društva nisu mogla dugoročno ispuniti preuzete obveze proizašle iz zaključenih ugovora o osiguranju. Trend povećanja broja društava tijekom tranzicijskog razdoblja u Hrvatskoj je gotovo identičan praksi zemalja srednje Europe.<sup>6</sup>

Broj društava je rastao i razvijao se paralelno s tržištem osiguranja. Kad je konkurencija dostigla razinu na kojoj društva mogu izgubiti i najveće osiguranike bez obzira na politiku reosiguranja, došlo je do filtracije tržišta kada veći i moćniji preuzimaju i pripajaju manje i slabije, dok dio društava potpuno propada.

---

<sup>6</sup> Stipić M., Hrvatski osiguratelji i tržište osiguranja u EU, Veleučilište „Marko Marulić” u Kninu, str.96.

### 2.3. Usluge osiguravajućih društava

Tijekom 2005. i 2006. godine došlo je do promjena u broju i vlasničkoj strukturi nekih društava. U 2005. godini društvo Aurum Wiener Stadtische osiguranje d.d., koje je nudilo životna i neživotna osiguranja, pripojeno je društvu Kvarner Wiener Stadtische osiguranje d.d., dok je društvo Veritas osiguranje d.d. koje je provodilo neživotna osiguranja, pripojeno društvu Sunce osiguranje d.d. te su oba pripojena društva izgubila pravnu osobnost. Također, 2005. godine došlo je do preuzimanja društva Cosmopolitan Life d.d. od strane društva Wiener Stadtische Allgemeine Versicherung iz Beča, ali ovo preuzimanje nije imalo utjecaja na kretanje ukupnog broja društava, već samo na vlasničku strukturu budući je društvo i nadalje poslovalo kao samostalna pravna osoba.

Ali 2005. godine s radom je započelo novoosnovano osiguravajuće društvo Erste Sparkassen osiguranje d.d. za životno osiguranje. Specifičnost poslovanja i integriranja pojedinih društava očituju se na primjeru Generali osiguranja d.d. koncem prosinca 2006. godine okončan je postupak pripajanja društava Libertas osiguranje d.d. i Generali životno osiguranje d.d. u jedinstveno društvo pod imenom Generali osiguranje d.d. Za istaknuti je da je te iste 2006. godine HANFA oduzela odobrenje za rad društvu Addenda zdravstveno osiguranje i to zbog niza nepravilnosti u radu. Portfelj društva Addenda zdravstveno osiguranje preuzelo je društvo Osiguranje Zagreb.<sup>7</sup>

Dana 1. rujna 2014. UNIQA osiguranje d.d. uspješno je završila proces pripajanja Basler osiguranja Zagreb d.d. i time postala jedno od vodećih društava na hrvatskom tržištu osiguranja.

U konačnici, kada se promatraju aktivnosti u osiguravajućim društvima tijekom 2014. godine primjećuje se da je krajem godine bilo 26 aktivnih osiguravajućih i reosiguravajućih društava od kojih je 21 društvo član Hrvatskog ureda za osiguranje. Vlasnička struktura društava se mijenjala iz godine u godinu, pa je tako primjetno da su početkom 1998. od ukupno 23 društva svega njih tri bila u većinskom stranom vlasništvu, dok je taj broj u desetak godina evaluirao na 15 društava u pretežito stranom vlasništvu.

---

<sup>7</sup> [www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr) (15.07.2016.)

Podaci za 2014. godinu pokazuju da se struktura vlasništva znatno izmijenila te danas u Republici Hrvatskoj posluje 11 društava koji se nalaze u većinskom vlasništvu domaćih fizičkih i pravnih osoba, a 15 društava u većinskom vlasništvu stranih fizičkih i pravnih osoba. Na hrvatskom tržištu osiguranja postoje i 4 grupe osiguravajućih društava, a to su: Grupa Croatia osiguranje d.d., Koncern Agram, Allianz i UNIQA osiguranje.

Najnoviji pokazatelji poslovanja osiguravajućih društava u Republici Hrvatskoj pokazuju da je tijekom 2014. godine sklopljeno više od šest milijuna polica neživotnog osiguranja, preko milijun polica životnog osiguranja, gotovo deset milijardi kuna iznos je ukupno zaračunatih bruto premija svih osiguranja, preko 700.000 ukupno likvidiranih šteta vrijednosti oko pet milijardi kuna, od čega se preko sto tisuća likvidiranih šteta odnosi na osiguranja od odgovornosti za upotrebu motornih vozila. Hrvatska industrija osiguranja je tijekom 2014. godine zapošljavala preko 12.000 djelatnika. Poslovni rezultati hrvatskih osiguravajućih društava za 2014. godinu pokazuju ukupan blagi pad poslovne aktivnosti u odnosu na prethodnu godinu. Vrijednost ukupno likvidiranih šteta po osnovi neživotnih osiguranja tijekom 2014. godine pala je za 3%, dok se vrijednost likvidiranih šteta po osnovi životnih osiguranja povećala za 11,5%, što ukupno bilježi pad od 9,0%.<sup>8</sup>

### **2.3.1. Osiguravajuća društva**

Najpoznatije tvrtke tj. osiguravajuća društva koje nude osiguranje u Hrvatskoj su: Croatia osiguranje, Jadransko osiguranje, Euroherc osiguranje, Sunce osiguranje, Triglav osiguranje, Generali osiguranje, Grawe osiguranje, Helios osiguranje, Uniqa osiguranje, Basler osiguranje, Agram osiguranje i Allianz osiguranje.

U ponudi ovih osiguravajućih tvrtki su proizvodi osiguranja u kojima se nalazi: Životno osiguranje, Zdravstveno osiguranje, Dopunsko zdravstveno osiguranje, Putno osiguranje, Kasko osiguranje vozila, Obvezno osiguranje vozila, Obvezno zdravstveno osiguranje, Osiguranje imovine, Osiguranje kredita, Osiguranje od nezgode.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> [www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr) (16.07.2016.)

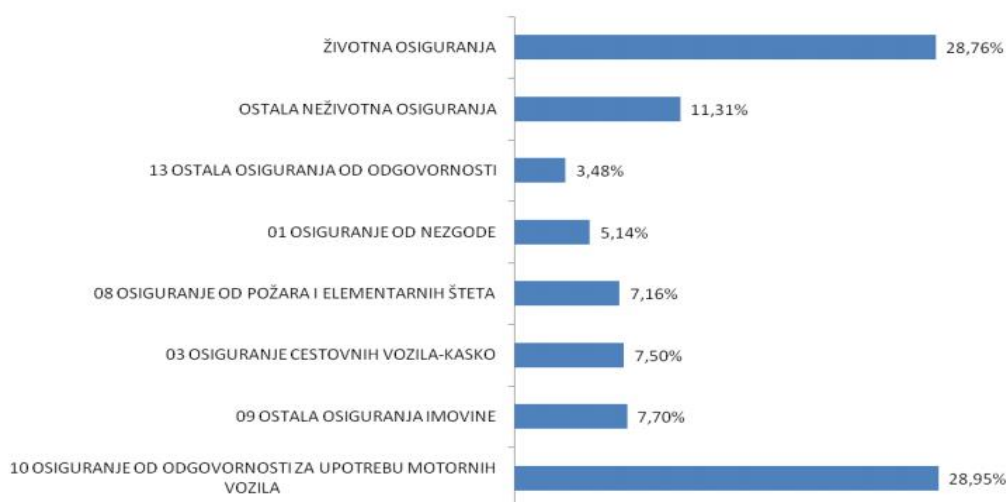
<sup>9</sup> Osiguranje, <http://osiguranje.banke.com.hr/>(15.05.2016.)

### 2.3.2. Usluge koje nude osiguravajuća društva

Osiguranje je specifična djelatnost čije su najizraženije posebnosti u odnosu na druge djelatnosti sljedeće:

- zasniva se na zakonu vjerojatnosti, zakonu velikih brojeva te disperziji rizika u prostoru i vremenu,
- proizvodnja započinje s prodajom: zaključivanjem ugovora o osiguranju,
- osigurateljna usluga je posebna: to je sigurnost pred određenim rizikom za koji postoji mala vjerojatnost događanja, ali je sigurno da će se kod jednog nepoznatog dijela osiguranika ostvariti.<sup>10</sup>

**Graf 1. Najvažnije vrste osiguranja u Hrvatskoj**



Izvor HANFA, 2014.

<sup>10</sup> Stipić M., Hrvatski osiguratelji i tržište osiguranja u EU, Veleučilište „Marko Marulić“ u Kninu, str. 76.

### **2.3.3. Životno osiguranje**

Životno osiguranje je osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja te je najraširenije i najkvalitetnije osiguranje jer se uz osiguranje i štedi, te se ostvaruje dobit tijekom cijelog trajanja ugovora. Samo životno osiguranje je štedna komponenta na koju se pripisuje dobit. U slučaju smrti zbog bilo kojeg razloga uobičajena je praksa da je korisnik zakoniti nasljednik ako osiguranik drugačije ne definira kod ugovaranja police.<sup>11</sup>

### **2.3.4. Osiguranje vozila**

Osiguranje vozila se dijeli na:

Obvezno osiguranje, bonus zaštita, osiguranje u slučaju grubog nemara. Djelomično kasko osiguranje - krađa, staklo, elementarna nepogoda, glodavci itd. Puno kasko osiguranje vozila – sudar, bonus zaštita, osiguranje u slučaju grubog nemara. Osiguranje u slučaju prometne nezgode - smrt, invaliditet, bolničko liječenje i dnevnice. Osiguranje automobila je moguće promijeniti kada vam istekne osiguranje kod prethodnog osiguravajućeg društva, pri promjeni vozila ili kod povećanja premije trenutnog osiguranja.

### **2.3.5. Putno osiguranje**

Polica putnog osiguranja ublažava posljedice neugodnosti suputnicima u svim zemljama svijeta. Putno osiguranje u inozemstvu obuhvaća: dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje putnika od nezgode, osiguranje prtljage, osiguranje otkaza putovanja.

Kod ugovaranja putnog osiguranja, obvezno je ugovoriti dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, a ostala dopunska osiguranja (osiguranje od nezgode, osiguranje prtljage i osiguranje otkaza putovanja) ugovaraju se po izboru osiguranika. Putno osiguranje namijenjeno je osobama sa stalnim

---

<sup>11</sup> Osiguranje, [http://osiguranje.banke.com.hr/\(15.06.2016.\)](http://osiguranje.banke.com.hr/(15.06.2016.))

prebivalištem u Republici Hrvatskoj kada putuju u inozemstvo, a može se ugovoriti u trajanju od najmanje 1 dan do najviše 365 dana.

### **2.3.6. Osiguranje imovine**

Policu osiguranja imovine može sklopiti svaka osoba odnosno može se sklopiti u korist svake osobe koja ima opravdani interes na predmetu osiguranja koja će nastupanjem osiguranog slučaja pretrpjeti određeni materijalni gubitak. Kod osiguranja imovine iznos osigurnine ne može biti veći od iznosa nastale štete. Iznimno, kod osiguranja usjeva, plodova i ostalih proizvoda zemlje iznos štete utvrđuje se s obzirom na vrijednost koju bi imali u vrijeme ubiranja, ako nije drugačije ugovoreno.

### **2.3.7. Osiguranje kredita**

U slučaju osiguranja kredita, ukoliko nastupi osigurani slučaj, dakle neplaćanje rata kredita, osiguratelj na sebe preuzima otplatu preostalog duga u određenom razdoblju. Ovisno o uvjetima osiguranja predviđeni su različiti slučajevi u kojima nastupa aktivacija osiguranja kao što su smrt, nezgoda, nesposobnost za rad, bolovanje i sl.

## 2.4. Perspektiva osiguravajućih društava

Perspektiva osiguravajućih društava je svakako u primjeni kanala osiguranja. Skupine prodajnih kanala na hrvatskom osigurateljnom tržištu mogu se podijeliti na vlastitu i vanjsku prodajnu mrežu. U vlastitu spadaju sljedeće vrste kanala: vlastiti zaposlenici, interni zaposlenici, interni povjerenici te ostali vlastiti kanali: internet, mediji, telefon, pozivni centri. U vanjsku prodajnu mrežu spadaju: agencije za zastupanje, brokeri, bankoosiguranje te ostali vanjski kanali: stanice za tehnički pregled, pošte, Fina, agencije za promet nekretninama, putničke agencije, turističke agencije, dileri motornih vozila, špediteri, zdravstvene ustanove.

### 2.4.1. Bankoosiguranje

Bankoosiguranje (engl. bankassurance, njem. Bankversicherung) označava povezivanje banaka i osiguranja kroz prodaju osiguranja putem banaka.<sup>12</sup>

U Hrvatskoj udio prodaje putem bankoosiguranja iznosi 16,1%, dok je u mnogim zapadnoeuropskim zemljama upravo bankokanal dominantan način prodaje životnog osiguranja. Prema podacima Insurance Europe<sup>13</sup> najviše je životnog osiguranja prodano preko banaka: u Portugalu 86,7%, na Malti 80,3%, u Italiji 74,4%, Španjolskoj 66,2%, Austriji 64,8%, Francuskoj 60% te Belgiji 50%.

Prema istom izvoru bankoosiguranje je slabije zastupljeno na razvijenim tržištima osiguranja u Velikoj Britaniji (10%) i Njemačkoj (22%). Najveći skok u prodaji životnog osiguranja putem banaka dogodio se u Poljskoj u kojoj je udio banko kanala u prodaji životnog osiguranja skočio s 23,4% na 44,4%. Prodaja neživotnih osiguranja preko banaka znatno je skromnija. Tako je, prema istom izvoru, u Velikoj Britaniji iznosila 10,5%, Francuskoj i Portugalu po 9%, Belgiji 6,1%, Austriji i Njemačkoj po 5%, Italiji 1,7%, a u Poljskoj zanemarivih 0,6%. U Hrvatskoj je iznosila 2%, značajno manje nego kod životnih osiguranja.

Prodaja osiguranja putem banaka u svijetu se pojavila kao rezultat istovremenog cilja osiguratelja za smanjenjem prodajnih troškova i povećanjem prihoda te cilja banaka za dodatnim приходima i proširenjem financijskih usluga.

---

<sup>12</sup> Andrijašević, S., Račić-Žlibar, T. (1997.): Rječnik osiguranja, Masmedia, Zagreb, str. 24

<sup>13</sup> [www.insuranceeurope.eu](http://www.insuranceeurope.eu) (18.06.2016.)



Bankoosiguranje podrazumijeva strategiju prihvaćenu od banaka i osiguravatelja čija je svrha poslovanje na tržištu financijskih usluga u više ili manje integriranom obliku, između financijskih usluga i distribucije proizvoda.<sup>14</sup>

Izravan utjecaj na pojavu i razvoj bankoosiguranja imali su socijalni i kulturni čimbenici, ali i zakonsko i poslovno okruženje neke zemlje. Prvi konkretni bankoosigurateljni poslovi ostvareni su u Francuskoj prije 30 godina. Mogućnost koncentracije ponude različitih financijskih usluga na jednom mjestu dovela je do ubrzanog proširenja ovog prodajnog kanala naročito među razvijenim europskim zemljama, da bi se ulaskom u novo stoljeće proširilo i na ostale zemlje. Korist od ovakve suradnje imaju svi sudionici:<sup>15</sup>

1. banke: dodatni priljev sredstava putem diverzifikacije u osiguranje, manji fiksni troškovi, servis na jednom mjestu kako bi se zadržali klijenti, detaljna baza podataka o klijentima, pružanje cjelovitih financijskih usluga krojenih prema životnom ciklusu klijenata, pristup sredstvima koje bi inače zadržali osiguratelji;
2. društva za osiguranje: manji troškovi rada i prodaje, novi prodajni kanal, povoljan odnos uloženo–dobiveno, veća fluktuacija potencijalnih osiguranika, pristup bančinoj bazi podataka o klijentima, učinkovitiji razvoj novih financijskih proizvoda u suradnji s bankama partnerima;
3. osiguranici: novi prodajni punktovi, od početka se identificiraju s bankom, psihološki efekt dodatne sigurnosti, nema inzistiranja za kontaktom jer obično prvi kontakt s bankom napravi klijent.

Bankoosiguranje ima potencijal na tržištima s niskom penetracijom osiguranja i ograničenim izborom kanala distribucije, što je tipično za tranzicijska nerazvijena tržišta, kakvo je i hrvatsko;

---

<sup>14</sup> Prga, I., Segedi, T. (2003.): Bankoosiguranje – model integracije bankarskog i osiguravateljskog tržišta, Računovodstvo i financije, Zagreb, br. 5, str. 56.

<sup>15</sup> Eschler, A. (2011.): Bancassurance, GRIN Verlag, München, str. 23. i dr.

- na takvim je tržištima ono još dosta nerazvijeno, što ostavlja prostor za dalji razvoj;
- s obzirom da klijenti najčešće ne žele mijenjati svoje ugovore o osiguranju, razvoj novih kanala distribucije je omogućen porastom ukupne premije odnosno novim poslom;
- banke i osiguranja nastupaju na financijskom tržištu na gotovo integriran način.<sup>16</sup>

Banka može prodavati proizvode osiguravajućeg društva koji je jedinica financijskog konglomerata kojemu pripada i banka, a koji je nastao bilo udruživanjem, stjecanjem ili pak osnivanjem osiguravajućeg društva odnosno banke.<sup>17</sup> Modeli suradnje banaka i osiguravajućih društava određuju način kako će bankoosiguranje funkcionirati. U dosadašnjoj praksi funkcioniranja bankoosiguranja, prema Ćurak i Jakovčeviću, uvriježila su se četiri osnovna organizacijska modela:<sup>18</sup>

1. distribucijski sporazumi,
2. udruživanja i stjecanja,
3. joint venture između banke i osiguratelja,
4. osnivanje osiguravajućeg društva (banke).

Pojašnjavajući modele autori navode da se banka može uključiti u prodaju proizvoda osiguranja na temelju distribucijskih sporazuma s osigurateljem. Također, banka može obavljati poslove bankoosiguranja uz pomoć osiguravajućeg društva preko joint venture firme.

Prema istim autorima nedostaci bankoosiguranja su: početni troškovi uspostavljanja (troškovi koordiniranja i reorganiziranja aktivnosti, troškovi prilagodbe informacijskog sustava, troškovi osposobljavanja zaposlenika), razlike u poslovnim kulturama, indiferentnost i nefleksibilnost bankovnog osoblja, supstitucijski učinak, rizik reputacije ili kontaminacije te destimuliranje tradicionalnih posrednika osiguranja.

---

<sup>16</sup> Barua, A. (2012.): *Bancassurance: Selling Insurance*, LAP Lambert Academic Publishing, Saarbrücken, str. 11.

<sup>17</sup> Šker, T. (2012.): *Banka i osiguranje: primamljiv prodajni kanal*, Svijet osiguranja, br. 10., Tectus, Zagreb, str. 46.

<sup>18</sup> Ćurak, M., Jakovčević, D. (2007.): *Osiguranje i rizici, RRIF plus*, Zagreb, str. 204.

Uz standardno razvijene poslovnice i odnose s klijentima, gdje bankarska mreža predstavlja vlastitu agencijsku mrežu, postojat će nužna povezanost bankarske i osigurateljne ponude. Ona se posebno ogleda u povezanosti osiguranja povrata kredita i osiguranja života, kao i u drugim vidovima kredita ili leasinga za druge vrste osiguranja (npr. kasko kod kupovine motornih vozila, strojeva i slično).

Ovakvi aranžmani zahtijevaju usku povezanost bankarskih i osigurateljskih proizvoda uz usklađeno trajanje osiguranja i kredita. Bankoosiguranje u Republici Hrvatskoj startalo je 1995. godine s tim da je prethodno Zagrebačka banka postala većinski vlasnik Adriatic osiguranja. Tek 2001. prodajom osiguranja počinju se baviti i druge banke, a 2005. Erste Sparkassen osiguranje za životno osiguranje počinje s radom kao prvo društvo specijalizirano isključivo za bankoosiguranje. Današnja prodaja osiguranja preko banaka regulirana je Zakonom o bankama i Zakonom o osiguranju, prema kojima su moguća dva organizacijska modela bankoosiguranja u našoj zemlji: kada banka zastupa jednog osiguratelja i kada banka zastupa više osiguratelja.<sup>19</sup>

#### **2.4.2. Ostali alternativni prodajni kanali**

Ostali alternativni prodajni kanali osigurateljskih usluga su oblici izravne prodaje. Globalno gledano, prednost im je u tome što nemaju prodajnu naknadu (proviziju) te time omogućuju znatno manje prodajne troškove, ali su im mane u nemogućnosti vođenja prodajnog razgovora jer nemaju fizičkog kontakta s osiguranicima te u mogućnosti ugovaranja samo jednostavnijih vrsta osiguranja.

Prodaja putem interneta posebno je pogodna za neka osobna osiguranja. Suvremeni svijet živi u razdoblju globalnog umrežavanja u kojem klijenti zahtijevaju informacije i usluge “odmah i sada” s mjesta i na način koji oni preferiraju. Korištenjem interneta kao kanala prodaje društva za osiguranje su u prilici povećati prisutnosti na tržištu, smanjiti komunikacijske troškove te uštediti vrijeme i sredstva potrebna za osposobljavanje svih drugih potencijalnih kanala.

---

<sup>19</sup> Banka sklapa ugovore o prodaji osiguranja s više osiguratelja za prodaju osigurateljskih usluga pri čemu ostvaruje zaradu kroz proviziju; dodatno se primjenjuje ZOS, čl. 237. (sklapanje police osiguranja od profesionalne odgovornosti), te čl. 129. st. 2. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju (NN 87/08).

Potencijalni osiguranik internetom dobija sve relevantne informacije o pojedinoj vrsti osiguranja, osobito o opasnostima od kojih se pruža osigurateljna zaštita. Kako će on pri tome reagirati, hoće li zaključiti osiguranje preko zastupnika ili izravno kod osiguratelja, ovisi o tome tko je vlasnik web shopa.<sup>20</sup>

Uređivanje internetskih stranica društava za osiguranje na kojima se mogu naći potrebni podaci o osigurateljnim uslugama koje to društvo nudi prisutno je već duže vrijeme na tržištu. Tehnološki razvoj i povezivanje informacijskog sustava društva s internetskom ponudom u budućnosti će postupno omogućavati preuzimanje složenijih rizika putem zajedničkog sudjelovanja osiguratelja i potencijalnog osiguranika u formiranju konačne ponude. Pri tome se ne isključuje mogućnost uključivanja reosiguratelja kada je u pitanju vertikalni transfer velikih rizika.

Prema Matiću, s pozicije osiguranika važno je da se proces ubrza i pojednostavljuje budući da nije potreban odlazak u poslovnicu ili dolazak agenta. S pozicije osiguravajućeg društva to je mogućnost da se uštedi na proviziji, a time i da proizvod postane konkurentniji... Zbog iznimno jake konkurencije i nužnog smanjenja troškova, osiguravajuća društva u pravilu ovakve proizvode nude isključivo u vlastitim web shopovima izbjegavajući pri tome agencije, a ponuda osiguranja po nižoj cijeni za osiguranika može biti važan faktor kod kupovine.<sup>21</sup>

Oblik prodaje osiguranja putem razgranate mreže poštanskih ureda, kroz koje dnevno prođe jako veliki broj potencijalnih osiguranika, ima u svijetu dugu tradiciju, još od vremena nastanka suvremenih osiguravajućih društava. Suradnja Croatia osiguranja i Hrvatske pošte omogućila je od 2009. godine prodaju osiguranja putem poštanskih ureda. Time se dobila jeftinija distribucija i prodaja osigurateljnih usluga, veći stupanj penetracije štednih i mirovinskih proizvoda građanima te efikasnije korištenje i upravljanje poslovnicama. Croatia osiguranje, poučena europskim i svjetskim iskustvima, svoje usluge i proizvode danas prodaje praktično u svim poštanskim uredima Hrvatske pošte. Ova je suradnja hrvatskog nacionalnog poštanskog operatora i vodećeg društva za osiguranje u Hrvatskoj, rezultirala 2011. godine potpisivanjem Ugovora o zastupanju u prodaji polica dopunskog i dodatnog zdravstvenog osiguranja.

---

<sup>20</sup> Stipić M., Jurilj M., Pravnici razvoja alternativnih prodajnih kanala na hrvatskom tržištu osiguranja, Veleučilište Marko Marulić u Kninu, 2015.str. 95.-106.

<sup>21</sup> Matić, I. : Suvremena tehnologija u funkciji uspješne prodaje osiguranja, Osiguranje, br. 10., Croatia osiguranje, Zagreb, 2010. str. 40.

## 2.5. Zakonska osnova

Djelatnost osiguranja u Republici Hrvatskoj reguliraju sljedeći propisi:

- Zakon o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (NN 140/05),
- Zakon o osiguranju (NN broj 151/05),
- Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju (NN 87/08),
- Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (NN 151/05),
- Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08)
- Zakon o trgovačkim društvima (NN 111/93, 34/99, 121/99, 107/07),
- Zakon o reviziji (NN 146/05, 139/08),
- Zakon o računovodstvu (NN 109/07)
- podzakonski akti doneseni temeljem navedenih zakona.

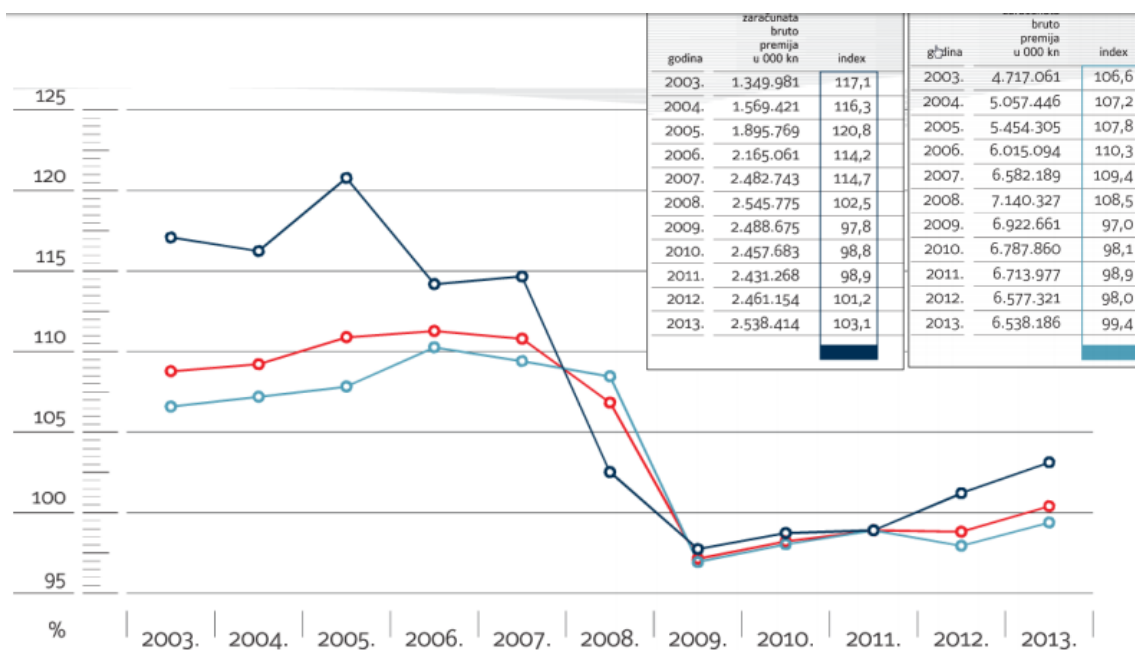
Zakonom o osiguranju (NN 151/05) uređeno je osnivanje i poslovanje društava za osiguranje, društava za reosiguranje, obavljanje poslova unutarnje revizije i revizije društava za osiguranje te obavljanje poslova zastupanja u osiguranju odnosno poslova posredovanja u osiguranju i reosiguranju. Uređena je i zaštita potrošača, pool osiguranja odnosno reosiguranja, kao i Hrvatski ured za osiguranje, odnosno udruživanje društava za osiguranje.

U srpnju 2008. godine usvojen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju (NN 87/08) u skladu sa srednjoročnim prioritetima u okviru Nacionalnog programa pridruživanja EU (NPPEU) za Poglavlje 9: Financijske usluge koje je Vlada Republike Hrvatske usvojila u prvom kvartalu 2007. godine. Razlog donošenja Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju je daljnje usklađivanje hrvatskog zakonodavstva iz područja osiguranja s pravnom stečevinom Europske unije odnosno Direktivama Europske unije, prvenstveno s Direktivom 2005/68/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o reosiguranju, odnosno direktivama 98/78/ EZ o dodatnom nadzoru nad društvima za osiguranje u grupi osiguravatelja, 2002/92 o medijaciji u osiguranju te 2002/83/EZ o životnom osiguranju.

### 3. IMPLIKACIJE KRIZE NA TRŽIŠTE OSIGURANJA U RH

U 2008., prvoj kriznoj godini, životna osiguranja u svijetu pala su 7,3 posto, godinu poslije taj je pad iznosio samo 0,1 posto, a već u 2010. životna osiguranja rastu 4 posto, što se podudara s opadanjem intenziteta krize u svjetskim okvirima. Nažalost, takva pozitivna kretanja na svjetskom tržištu životnih osiguranja još nisu pokucala na naša vrata. U grafu br.3. crvenom linijom je prikazan indeks rasta ukupne premije. Tamno plavom bojom prikazani su indeksi rasta premije životnih osiguranja, a svijetlo plavom indeksi rasta premije neživotnih osiguranja

**Graf 2 Kretanje premije Životnih i neživotnih osiguranja u RH od 2003-2013.**



Izvor: HUU, 2013.

### **3.1. Uzroci financijske krize**

Suvremena svjetska kriza predstavlja krizu financijskog tržišta, dok recesija u realnoj ekonomiji se javila kao posljedica problema na globalnom financijskom tržištu. Razvoj sredstava komunikacije u proteklim desetljećima ubrzao je proces integracije svjetske ekonomije, dok je upravo njen financijski segment iskazao najveći rast u spomenutom procesu. Mogli bismo reći da je razvoj financijskih operacija postalo glavno obilježje ekonomske integracije. Razlozi brzog širenja krize mogu se tražiti u sve većem povezivanju svjetskog financijskog tržišta bez istovremenog adekvatnog razvoja sustava regulacije. Posljedice krize vidljive su diljem svijeta, a sami temelji gospodarstva su uzdrmani. U nastavku je dan pregled makroekonomskih i mikroekonomskih faktora za koje se smatra da su bili uzrokom aktualnoj financijskoj krizi.

#### **3.1.1. Mikroekonomski uzroci**

Pogoršanje stanja financijskog sustava ima i velik broj mikroekonomskih uzroka. U razdoblju koje je prethodilo krizi došlo je do značajnog rasta drugorazrednih kredita, sa 7,2% udjela u svim hipotekarnim kreditima u SAD-u u 2001. njihov se udio popeo na 20,6% u 2006. godini. Odnos kredita u kolateralu kod medijalnog drugorazrednog (subprime) dužnika porastao je u istom razdoblju od 80% na 90%, dok se omjer dug/prihod povećao sa 32,1% na 50,5%. Nadalje, tehnološke promjene su omogućile razvoj novih kompleksnih financijskih proizvoda temeljenih na hipotekarnim vrijednosnicama, tako su se razvile obveznice temeljene na hipotekama i kolateralizirani instrumenti duga čija se cijena izvodi iz otplate kredita i cijene nekretnina<sup>22</sup>.

Agencije za kreditni rejting često su podcjenjivale rizik povezan sa ovim novim instrumentima te im dodjeljivale nezasluženo visoke rejtinge (najčešće AAA rejting). Kao rezultat spomenutih faktora došlo je do situacije da je rizik vezan uz ove proizvode bio podcijenjen, te su kao takvi izgledali investitorima privlačniji više nego

---

<sup>22</sup> Evana Krafca: Bankarske krize, kolegij Financijski sustav, akademska godina 2009/10, Ekonomski fakultet Split.

što je to bilo opravdano. Agencije za kreditni rejting također su bile podložne sukobu interesa, budući da su pomagale razviti se na tržište.<sup>23</sup> Kompenzacijski pravilnici u bankama potaknuli su pretjerano preuzimanje rizika, uz istovremeno dugoročno ignoriranje takvih postupaka.

Banke su oslobađale svoj kapital tako što su uklanjale kredite iz svojih bilanci te ih prebacivale u fondove sa posebnom namjerom ujedno pružajući garancije za vrijednosnice temeljene na kreditima koje su izdavali ovi subjekti. Slabosti u regulaciji i nadzoru doveli su do zanemarivanja ovih izvanbilančnih aktivnosti banaka u mnogim zemljama. Zbog trenda spajanja i pripajanja banke su izrasle u ogromne institucije, te su u nekim slučajevima postale previše velike ili previše povezane da bi im se dopustilo da propadnu, što je povećalo moralni hazard. Potaknute ovim makroekonomskim i mikroekonomskim trendovima financijske institucije su financirale svoje portfelje sa sve manje i manje kapitala.

Rezultat ovih trendova također je bilo i smanjenje cijena imovine te pogoršanje kvalitete kredita što je bilo jedno vrijeme prikriveno sekuritizacijom te ugovorima o zamjeni kreditnog rizika. Uz to što je rastao broj podignutih kredita svi su nastojali zaraditi i na kapitalnoj dobiti te su tako ubrzali ovaj proces. Formirao se „mjehur“ na tržištima imovine, uključujući tržište stambenih nekretnina te tržište obveznica temeljenih na hipotekama.

Velike američke i europske banke povećale su svoje financijske poluge, odnosno u razdoblju od 2003. do 2007. značajno se povećao odnos duga i kapitala. Korištenje poluge postalo je atraktivno zbog ugovora o zamjeni kreditnog rizika, koji su pružali osiguranje od eventualne nenaplativosti kredita čiji je stvarni trošak bio podcijenjen. U ovakvoj situaciji pad vrijednosti imovine od samo nekoliko postotnih poena bio je dovoljan da financijske institucije učini nesolventnima.

---

<sup>23</sup> Jurčić Lj.: Anatomija krize: kapitalizmu glava u torbi [<http://www.seebiz.eu/hr/analize/anatomija-krize-kapitalizmu-glava-utorbi,29921.htm>] (03.06.2016.)



### 3.1.2. Makroekonomski uzroci

Uzrok krize koji je imao bitnu ulogu je prisutnost globalne neravnoteže. Viškovi štednje u Kini, Japanu i zemljama izvoznicima nafte držali su niskima prinose na obveznice u SAD-u. Iako je rasla cijena roba, inflacija se držala na niskoj razini zahvaljujući niskim cijenama izvoznih proizvoda zemalja u razvoju predvođenih sa Kinom. Neki analitičari smatraju da je monetarna politika SAD-a bila previše opuštena u uvjetima rasta ekonomskih aktivnosti, te da su stope na federalna sredstva bile ispod razina neutralne politike.

Ekspanzivna monetarna politika bila je na snazi i u Japanu kao posljedica reakcija na „mjehur“ cijena imovine iz kasnih 1980-ih. Ona je uzrokovala da su investitori pozajmljivali sredstva po nižoj kamati u Japanu te investirali u zemlje sa većim stopama povrata. Ovakvi trendovi rezultirali su porastom cijena dionica i realne imovine i to ne smo u SAD-u nego i u Europi.<sup>24</sup>

Najprije je došlo do pritiska na rast tečaja u Europi u odnosu na američki dolar i valute vezane uz njega, te je smanjena uvozna inflacija dovela do blažeg stava monetarne politike. Drugi transmisijski kanal je takozvani „carry trades“ gdje investitori posuđuju novčana sredstva u valutama sa manjim kamatnim stopama i ulažu u valute sa višim prinosima pritom zanemarujući kreditni rizik, što je posljedično dovelo do prelijevanja likvidnosti na europska tržišta kapitala. Naposljetku veliki tokovi omogućeni integracijom financijskih tržišta bili su preusmjereni prema tržištu nekretnina u nekoliko zemalja, posebice one sa brzim povećanjem dohotka po glavi stanovnika.

Cijena dionica i realne imovine se u Europi naglo povećala, bez da je sa sobom povukla inflaciju i rast potrošačkih cijena. Analitičari monetarnoj politici u Europi i SAD-u zamjeraju preveliku pasivnost koju je pokazala prilikom rasta cijena nekretnina, te nedovoljno jako reagiranje na znakove rasta financijske ranjivosti. Isto vrijedi i za fiskalnu politiku, koja je bila previše usko koncentrirana na obične poslovne cikluse umjesto da svoju pozornost obrati i na imovinske cikluse.

---

<sup>24</sup> Evana Krafta: Bankarske krize, kolegij Financijski sustav, akademska godina 2009/10, Ekonomski fakultet Split

### 3.2. Razvoj krize

Razvoj krize Cijene nekretnina na američkom tržištu dosegle su vrhunac u srpnju 2006., nakon čega je slijedio ozbiljan pad, koji je uzrokovao slom tržišta drugorazrednih hipoteka u kolovozu 2007. godine, zatim širenje ogluha na druge hipotekarne razrede i probleme u međubankovnoj trgovini. Tijekom 2008. zabilježen je daljnji pad cijena nekretnina od 17%, a 40% drugorazrednih hipoteka iz 2006. postalo je problematično do druge polovice 2008.

Unatoč energičnim intervencijama države, u SAD-u, Japanu i Europi, tijekom 2008. kriza se proširila i zahvatila globalno financijsko tržište. Upozorenje o ozbiljnosti situacije došlo je s krahom Bear Stearnsa, pete najveće investicijske banke u SAD-u. Ona je u ožujku sanirana zajedničkom intervencijom Federalnih rezervi (u vidu jamstva na imovinu u iznosu od trideset milijardi dolara) i JPMorgan Chasea (koji je preuzima za dva dolara po dionici, nasuprot cijeni od šezdeset dolara nekoliko mjeseci ranije).<sup>25</sup>

U rujnu 2008. kriza poprima dramatične razmjere, dolazi do teške kreditne kontrakcije, pada vrijednosti na burzama diljem svijeta i kolapsa nekih od najvećih financijskih institucija. Poljuljano je povjerenje u kreditnu sposobnost partnera, dolazi do pada cijena vrijednosnica, a kamatne stope na međubankovne kredite i državne vrijednosnice u rujnu i listopadu dosežu najviše razine u posljednjih nekoliko desetljeća.

Daljnji pad povjerenja investitora, u kombinaciji sa sve lošijim rezultatima realnog sektora, vodio je u novu paničnu prodaju vrijednosnica diljem svijeta na kraju rujna i u listopadu. Na globalnoj razini, samo u prvih deset dana listopada, pad vrijednosti dionica iznosio je više od 10 000 milijardi dolara, a u 2008. zabilježen je ukupan pad od 40%.<sup>26</sup> Pred krahom su se našle najvažnije financijske institucije SAD-a: Fannie Mae i Freddie Mac<sup>27</sup> ("government-sponsored enterprises", koje su raspolagale s polovicom hipotekarnih zajmova u SAD-u, u vrijednosti od 5 000 milijardi dolara), zatim American International Group (AIG; jedno od najvećih

---

<sup>25</sup> Mlikotić, S., Globalna financijska kriza - uzroci, tijek i posljedice, *Pravnik*, 44, 2 (89), 2010

<sup>26</sup> Stipić M., Jurilj M., *Pravci razvoja alternativnih prodajnih kanala na hrvatskom tržištu osiguranja*, Veleučilište Marko Marulić u Kninu, 2015.str. 95.-106.

<sup>27</sup> Organizacije SAD-a koje povećavaju kredite na hipotekarnom tržištu. Te ustanove otkupljuju hipoteke od banaka i štedionica te ih ilih upakirane u RMBS prodaju na sekundarnom tržištu" (A. FELTON, C. REINHART (ur.), op. cit., str. 235.)

osiguravajućih društava na svijetu, s više od tisuću milijardi dolara vrijednom imovinom), Citigroup, Lehman Brothers, Washington Mutual, itd..

Država je procijenila da su AIG i Citigroup “too big to fail” (odnosno da bi njihova propast imala nesagledive posljedice po američku i globalnu financijsku stabilnost) i najprije intervenirala s ukupnim sredstvima od 150 milijardi dolara u spašavanju AIG-a (time postala osamdesetpostotni vlasnik), a zatim s jamstvom teškim 306 milijardi dolara i izravnom investicijom od 20 milijardi dolara u Citigroup.<sup>28</sup>

Nasuprot tome, Lehman Brothers i Washington Mutual proglasili su bankrot – prva kao najveća kompanija u američkoj povijesti, a druga kao najveća banka koja je ikad propala. Ti su događaji praktički označili kraj neovisnog investicijskog bankarstva u SAD-u, odnosno institucija koje su najviše profitirale od deregulacije financijskog sustava posljednjih desetljeća. Kriza je zahvatila japanski i europski financijski sustav, pa je samo u prosincu 2007. Europska središnja banka pozajmila europskim poslovnim bankama 500 milijardi dolara. Pred bankrotom su se našle brojne financijske institucije: nizozemsko – belgijski Fortis, francusko – belgijska Dexia, britanski Bradford & Bingley i Northern Rock, njemački Hypo Real Estate, nizozemski ING i Aegon, itd.. Pomoć MMF-a zatražilo je više država, poput Islanda (kojega je kriza osobito teško pogodila, zbog čega je u srpnju ove godine predao zahtjev za članstvo u EU), Mađarske, Ukrajine, Bjelorusije i Srbije. Krajem 2008. globalni financijski sustav našao se pred kolapsom i morao je biti spašavan daljnjim državnim intervencijama. Nastojeći ponovno pokrenuti financijski sustav, razvijene zemlje pružile su državna jamstva za štedne depozite i međubankovne posudbe, dokapitalizirale banke javnim fondovima i preuzimale rizične plasmane, odobrile fiskalne olakšice, utjecale na visinu kamatnih stopa te poduzele niz drugih mjera čija je vrijednost iznosila otprilike 4 000 milijardi dolara.

Najveću opasnost i dalje predstavljaju kreditni derivati, čija je nominalna vrijednost 400 000 do 500 000 milijardi dolara, a nitko zapravo ne zna koliko je udio “toksične aktive” i koliko će još sredstava poreznih obveznika biti potrebno da se saniraju posljedice krize. Početne unilateralne mjere u nacionalnom financijskom sektoru sve se više zamjenjuju koordiniranim akcijama na globalnoj razini. Spriječen

---

<sup>28</sup> Mlikotić, S., Globalna financijska kriza - uzroci, tijek i posljedice, *Pravnik*, 44, 2 (89), 2010

je kolaps svjetskog financijskog sustava, došlo je do stabilizacije situacije, ali je budućnost i dalje neizvjesna.

Iako su poduzete mjere, turbulencije unutar financijskog sustava proširile su se u druge sektore te se financijska kriza pretvorila u jednu od najgorih ekonomskih kriza u modernoj povijesti. Povlačenje kapitala i zaoštavanje kreditnih uvjeta globaliziranu je ekonomiju stajalo pada potrošnje, proizvodnje i opsega trgovine, uzrokujući rast nezaposlenosti s potencijalno opasnim posljedicama po socijalnu stabilnost velikog dijela nacionalnih država.

Već krajem 2008. dolazi do smanjenja industrijske proizvodnje i opsega trgovine, a takvi se trendovi u 2009. dodatno zaoštavaju. Razvijene zemlje suočene su s recesijom, a zemlje u razvoju s znatnim usporavanjem gospodarskog rasta. Prema procjenama Svjetske banke u 2009. doći će do pada svjetskog BDP-a od 2.9%, dok će volumen svjetske trgovine bilježiti pad od 10%.<sup>29</sup>

Kriza financijskog sektora i njome izazvani poremećaji u opskrbi kreditima, uz povećane stope štednje, imali su za posljedicu smanjenje ulaganja u fiksni kapital i potrošačka dobra, čime se objašnjava ubrzan pad globalne potražnje. Posljedično, globalna industrijska proizvodnja bilježi pad od 13% u razdoblju od rujna 2008. do ožujka 2009. godine.

Postoje naznake stabilizacije potražnje, osobito potrošačkih dobara, kao posljedice vladinih mjera i smanjenja stope inflacije, ali razina štednje je i dalje visoka. Najveći problem postaje rast nezaposlenosti, osobito u SAD-u. Gospodarstvo SAD-a najviše je pogođeno padom na tržištu nekretnina i krahom financijskog sustava, koji nakon početnih znakova oporavka ponovno izazivaju zabrinutost. Vladin antirecesijski paket težak gotovo 800 milijardi dolara nije donio očekivane rezultate, državni su prihodi zbog pada gospodarske aktivnosti smanjeni, čemu treba dodati ambiciozan plan reforme zdravstvenog osiguranja predsjednika Obame i planirano povećanje vojnih izdataka, što dovodi državne financije u ozbiljne neprilike –

---

<sup>29</sup> Global Development Finance: Charting a Global Recovery, (u daljnjem tekstu: GDF) [http://siteresources.worldbank.org/INTGDF2009/Resources/gdf\\_combined\\_web.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTGDF2009/Resources/gdf_combined_web.pdf), (02. 06. 2016.), str. 1.

federalni se deficit popeo na 12% BDP-a.<sup>30</sup> Za novi paket poticaja nema previše prostora, a još manje političke volje. Europa i istočna Azija su, uz iste probleme nešto manjeg obujma, suočene i s poteškoćama koje proizlaze iz zastoja u međunarodnoj trgovini. Zemlje u razvoju, na koje se kriza proširila putem financijskog sustava i trgovine, susreću se s različitim problemima. Veliki izvoznici, poput Kine i Indije pokušavaju pad izvoza kompenzirati potenciranjem domaće potrošnje, u čemu prednjači sama država, dok je najveći dio ostalih zemalja u razvoju najviše pogođen padom stranih ulaganja i izvoza industrijskih proizvoda.

Kao posljedica pada ekonomske aktivnosti, pada potražnje i rasta nezaposlenosti, došlo je do općeg smanjenja stopa inflacije, ali se strahovi od deflacije, čini se, ipak neće ostvariti. Prema nekim procjenama došlo je do poklapanja dna Juglarova ciklusa (razmaka između dvije krize koje obično nastupaju svakih deset godina) i Kondratjevljeva (pedesetogodišnjeg) vala koji se povezuje s tehnološkim transformacijama koji mogu bitno utjecati na desetogodišnje cikluse (ovisno u kojoj se fazi susretnu), što bi situaciju moglo učiniti iznimno opasnom.

Krize takvih razmjera događaju se jednom u ljudskom životu, a do sada su zabilježene 1820., 1873. i 1929. godine. Stoga se još uvijek ne može sa sigurnošću procijeniti kakve će biti posljedice, no njihovo će saniranje u svakom slučaju biti bolno i dugotrajno. Treba tek vidjeti hoće li nakon početnog oporavka induciranog državnim intervencijama nastupiti drugi val recesije.

Epicentar krize – financijski sustav, polagano se konsolidirao. Skromni oporavak svjetske ekonomije pomalo se stabilizira, kada bi svjetski BDP trebao i dalje rasti ponajprije zahvaljujući rastućoj Kini i Indiji. Prihvatljivije angažiranje proizvodnih potencijala i pad nezaposlenosti u razvijenim zemljama očekivale su se 2011. godine.

---

<sup>30</sup> Eichengreen, B Povratak svjetske ravnoteže, povjerenja potrošača i investitora ne može doći samo ni iz Europe, Japana ili Amerike, već – Kine, <http://www.bankamagazine.hr/tabid/80/brojid/31/itemId/53299/Default.aspx>, (07. 06. 2016.)

### 3.3. Razvoj krize u Hrvatskoj

Kriza nije zaobišla ni Hrvatsku, a poduzete mjere vlasti pokazale su se zakašnjelim i nedovoljnim da bi se izbjegla ozbiljna recesija. U listopadu 2008., dok je kriza još bila ograničena na financijski sektor, podignut je iznos jamčenih depozita građana sa 100 000 na 400 000 kuna, čime je osigurana stabilnost banaka i to se općenito smatra jednim od rijetkih uspješnih poteza Vlade od izbijanja krize.

Vlada je iznijela šest mjera koje su većinom imale karakter neobaveznih preporuka te je Vlada izišla s paketom od deset antirecesijskih mjera.<sup>31</sup>

Proračun se temeljio na projekciji rasta BDP-a od 2% i predviđao je deficit od 0.9%, dok je već tada bilo jasno kako su makroekonomska kretanja nepovoljna te da u 2009. očekuje pad BDP-a. Rebalans proračuna, najavljen antirecesijskim paketom, izglasan je i donio je smanjenje rashoda od 5,4 milijarde kuna, sa 126.9 na 121.5, uz planirani deficit od 1.4% BDP-a.<sup>32</sup>

Apeli za hitnim restrukturiranjem javnog sektora, odnosno provođenjem niza nepopularnih mjera kako bi se obuzdala javna potrošnja stizali su s raznih adresa, ali se Vlada pred lokalne izbore na njih očekivano oglušila, čime je izgubljeno dragocjeno vrijeme.

Ukupna industrijska proizvodnja u lipnju pala je za 13.7%, a broj zaposlenih u istom sektoru za 9.5% u odnosu na isti mjesec prošle godine. Prema procjenama Ekonomskog instituta, ove nas godine očekuje pad BDP-a od 5%, smanjenje potrošnje kućanstva od 9%, smanjenje investicija i izvoza od gotovo 15% (uz još veći pad uvoza), dok će jedino potrošnja države ostati na prošlogodišnjoj razini. Sve to ipak nije bilo dovoljno za sagledanje prave situacije.

Uz drugi i treći ("light") rebalans povećana je stopa PDV-a na 23% i uveden tzv. krizni porez od 2% na primitke (plaće, mirovine, dividende, udjele u dobiti) u visini od 3 000 do 6 000 kuna te od 4% na one iznad 6 000 kuna.

---

<sup>31</sup> Vlada predstavila 10 antirecesijskih mjera, <http://www.poslovni.hr/109602.aspx>, (02. 06. 2016.)

<sup>32</sup> Vlahović Žuvela, E, Misli li Kosor požar ugasiti kerozinom, <http://www.eukonomist.com/index.php/Ekonomska-politika>, (02. 06. 2016.)

Međutim, sve poduzete kratkoročne mjere, kojima se osigurala kakva – takva kontrola nad stanjem javnih financija, nisu bile dovoljne i bilo je potrebno hitno započeti s provođenjem dalekosežnijih reformi. Djeluje ohrabrujuće što se javljaju prve naznake takvog kursa – prema posljednjim informacijama, planira se smanjenje glomazne javne uprave, koji si Hrvatska ni u boljim vremenima stvarno nije mogla priuštiti, a koja je glavni izvor političke korupcije u ovoj zemlji.

Uzroci krize u Hrvatskoj samo su djelomično bili rezultat globalnih poremećaja – strukturni su preduvjeti već postojali. To valja zahvaliti brojnim okolnostima. Uz tranziciju, ratna razaranja i kriminalno provedenu privatizaciju, pogrešno koncipirana ekonomska politika (usmjerena na stabilnost cijena i tečaja umjesto na razvoj) koja se u bitnome nije mijenjala od osamostaljenja, pa i ranije, pokazuje se kao glavni uzrok takve situacije.

Neodrživ koncept razvoja dodatno je opterećen ubrzanim rastom inozemnog duga i vanjskotrgovinskog deficita proteklih godina. Uz to, kreditna ekspanzija i priljev inozemnog kapitala u uvjetima niske inflacije mjerene indeksom potrošačkih cijena doveli su do napuhivanja „balona” na tržištu vrijednosnih papira i nekretnina. Stoga su naznake zastoja postojale i prije nego što su odjeci globalne krize stigli do nas u vidu pada izvozne potražnje, drastičnom smanjenju stranih ulaganja i otežanom inozemnom zaduživanju<sup>33</sup>.

Uz skuplje zaduživanje na domaćem tržištu i povećanje financijskih potreba države, čime je sužena mogućnost kreditiranja ostalih sektora, ti su trendovi doveli do jačanja nelikvidnosti. U međuvremenu je kratkovidna politika kupovanja izbornih pobjeda privilegiranjem različitih interesnih skupina teško opteretila državni proračun sa raznih strana i postala sama svojim taocem.

---

<sup>33</sup> Mlikotić, S., Globalna financijska kriza - uzroci, tijek i posljedice, *Pravnik*, 44, 2 (89), 2010

#### **4. POSLOVANJE OSIGIRAVAJUĆIH DRUŠTAVA U RH U KRIZNIM UVJETIMA**

Osigurateljna djelatnost je specifična jer u odnosu na druge djelatnosti ona počinje s prodajom, a ne proizvodnjom svojih proizvoda, osigurateljnih usluga. Uzevši u obzir sve aktivnosti društava za osiguranje, u kojima je prodaja osigurateljnih usluga temeljna djelatnost, sam prodajni proces ima obilježja glavnog poslovnog procesa.<sup>34</sup>

Prema Augu i Le Héran prodajni kanali u osiguranju predstavljaju metode i oblike koje koristi osiguratelj da bi dostavio svoje usluge osiguranja ugovaratelju osiguranja.<sup>35</sup> Bez uspješne prodaje osiguranja nema ni uspješnog društva za osiguranje i sav trud uložen do prodaje gubi smisao ako se usluga osiguranja uspješno ne realizira na tržištu.<sup>36</sup>

Potrebno je u potpunosti sagledati tržište, nova tehnološka rješenja i dinamiku njegova razvoja, kako društva za osiguranje ne bi upala u zamku da im konvencionalni način prodaje osiguranja prestane donositi očekivane rezultate. Tehnološki napredak donio je mnoštvo novih mogućnosti organiziranja prodaje usluge osiguranja koja se može distribuirati različitim prodajnim kanalima.

Osnovno je pravilo da usluga mora biti dostupna potencijalnom i/ili stvarnom osiguraniku u pravo vrijeme, na pravom mjestu, količini i sa svojstvima onakvima kakve ih osiguranik traži. Stoga na odluku osiguratelja koje kanale koristiti najviše utječu pojedini segmenti osiguranika koji su zbog svojih specifičnosti skloni određenim tipovima i vrstama kanala. Pored toga na izbor kanala utječu specifičnosti određenog tržišta, nacionalno zakonodavstvo, vrsta i kompleksnost usluge, sklonost osiguranika prema određenom kanalu i slično. Svi ovi kriteriji predstavljaju pravce razvoja prodajnih kanala u Republici Hrvatskoj.

Na veličinu i udio premije životnog osiguranja u nacionalnom gospodarstvu najviše utječe stabilnost makroekonomskih faktora, od kojih bih se posebno izdvojio dohodak po stanovniku, stopu gospodarskog rasta, stopu nezaposlenosti i poreznu politiku.

---

<sup>34</sup> Stipić M., Jurilj M., Pravci razvoja alternativnih prodajnih kanala na hrvatskom tržištu osiguranja, Veleučilište Marko Marulić u Kninu, 2015. str. 95.-106.

<sup>35</sup> Augu, I., Le Héran, J. : Réussir la vente d'assurances, L'Argus de l'assurance, Paris, 2012. str. 14.

<sup>36</sup> Dumm, R. E., Hoyt, R. E. : Insurance Distribution Channels: Markets in Transition, Journal of Insurance Regulation, Vol. 22, No. 1, 2013. str. 27-47.



Posljedice pada premije životnih osiguranja u 2009. i 2010. godini treba tražiti prije svega u smanjenju potražnje za osigurateljnim proizvodima zbog krize realnog sektora i odustajanju postojećih osiguranika od plaćanja premije.

Hrvatska je u navedenom periodu bilježila pad BDP-a od 1,5 posto i stopu nezaposlenosti 18 posto. Dohodak po stanovniku u 2010. iznosio je 4808 eura, a od 42 zemlje Europe Hrvatska je bila na 29 mjestu s 34 % europskog prosjeka. Ukinute su porezne olakšice za životna osiguranja. Kad svemu tome dodamo i tradiciju i mentalitet tržišta, onda su ove brojke na kraju veljače očekivane.

#### **4.1. Poslovanje osiguravajućih društava 2008. i 2009. godine**

Premije osiguranja 2008. godine na svjetskoj razini su iznosile 4 270 milijardi USD, te iako ova brojka predstavlja rast ukupno zaračunatih premija one su prema Swiss Re-u u realnim terminima (korigirano za inflaciju) pale za 3,6%. Komponenta životnih osiguranja bilježila je značajniji pad od -5,8% u realnim terminima, dok su stope pada premije neživotnih osiguranje iznosile su -0,8%.<sup>37</sup>Zabilježeni pad premija u 2009. godini bio je manji (ukupne premije 4 066 milijardi USD), tako da su se ukupne premije smanjile za -1,1, premije životnih osiguranja ponovno pokazale osjetljivije na utjecaj krize te su se smanjile za -2,0%, dok neživotno osiguranje bilježi pad od -0,1%

U 2007. godini u odnosu na 2006. godinu zabilježen je rast skupina kasko osiguranja cestovnih i tračnih vozila dok je pak sa druge strane došlo do pada kasko osiguranja letjelica i plovila. Ukoliko se promotre promjene u 2008. godini vidljiv je drugačiji efekt utjecaja krize na prikupljene premije osiguranja. Ukupne premije osiguranja zabilježile su nominalni pad od -26 %, a najznačajniji pad zabilježen je kod osiguranja cestovnih vozila gdje su najzastupljeniji građani. To je prva godina u kojoj je došlo do snažnog pokazivanja utjecaja krize na osiguravajući sektor.

U narednim godinama nastavlja se negativan trend ali ipak sa nešto blažim stopama pada. Tako je u 2009 u odnosu na 2008 god zabilježen pad od 10,37%. Ako

---

<sup>37</sup> Jakovčević, D.: Životna osiguranja – saturacija ili perspektiva, EF Zagreb, 2008 str. 5

se razmotri period i utjecaj krize uzet će se odnos između 2007. i 2011. godine. To su dvije godine sa najvišom i najnižom bruto premijom, tako je pad bruto premije u 2011. godini u odnosu na 2007. godinu iznosio velikih 46,50 %.

## 4.2. Poslovanje osiguravajućih društava u 2010. godini

U 2010. godini ukupna premija osiguranja ponovno je zabilježila negativnu stopu rasta. Ukupna premija je u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu smanjena za 1,8%, a iznosila je na kraju 2010. godine 9,25 milijardi HRK. Time je nastavljen pad ukupne premije osiguranja koji je na kraju 2009. godine iznosio 2,8%. U razdoblju između 2005. i 2007. godine stope rasta su bile i dvoznamenkaste, a 2008. godine stopa rasta je iznosila je 6,9%.

U 2010. godini zaračunata premija neživotnog osiguranja iznosila je 6,79 milijarde HRK s padom od 1,9% u odnosu na 2009. godinu, kada je premija neživotnog osiguranja iznosila 6,92 milijarde HRK. Životna osiguranja su ostvarila neznatno manji pad u 2010. godini od 1,2% i završila istu godinu s 2,46 milijarde HRK premije životnog osiguranja.

Udio životnih osiguranja u ukupnoj premiji iznosio je 26,6% u 2010. godini, (više nego 26,4% u 2009. godini, a u 2007. godini je bio na najvišoj razini 27,4%). Iznos ukupnih likvidiranih šteta od 4,40 milijardi HRK također je ostvario pad u 2010. godini, u iznosu od 8,1% u odnosu na 2009. godinu.

Kretanja u početku 2011. godine nisu ohrabrujuća, jer je ukupna premija u prvih pet mjeseci još uvijek u padu, pa je ukupna premija osiguranja u odnosu na isto razdoblje 2010. godine niža za 1,5%, premija neživotnog osiguranja niža za 1,6%, a kod životnog osiguranja pad je iznosio 1,3%. Usporavanje gospodarskog rasta, negativno okruženje financijskih tržišta, porast nezaposlenosti i smanjivanje realnih dohodaka ugrožavaju dosadašnji tempo razvitka tržišta osiguranja.

### **4.3. Poslovanje osiguravajućih društava u 2011.-2013. godini**

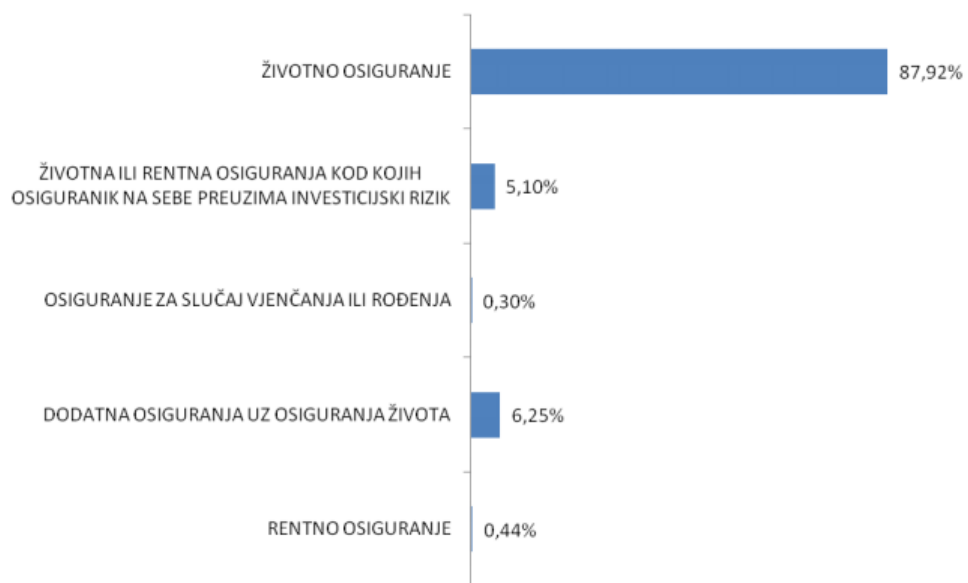
U 2011. godini ukupna premija osiguranja ponovno je zabilježila negativnu stopu rasta. Ukupna premija je u 2011. godini u odnosu na 2010. godinu smanjena za -1,1%, a iznosila je na kraju 2011. godine 9,15 HRK. Time je nastavljen pad ukupne premije osiguranja koji je na kraju 2010. godine iznosio -1,8%.

U razdoblju između 2005. i 2007. godine stope rasta su bile i dvoznamenkaste, a 2008. godine stopa rasta iznosila je 6,9%, u 2009. započinje pad ukupne premije osiguranja koji je u toj godini iznosio -2,8%. U 2011. godini zaračunata premija neživotnog osiguranja iznosila je 6,71 HRK s padom od -1,1% u odnosu na 2010. godinu, kada je premija neživotnog osiguranja iznosila 6,79 HRK. Životna osiguranja su ostvarila također pad na razini ukupne premije u 2011. godini od -1,1% i završila istu godinu s 2,43 HRK premije životnog osiguranja.

Udio životnih osiguranja u ukupnoj premiji iznosio je 26,6% u 2011. godini, (istovjetan kao i u 2010., a viši nego 26,4 % u 2009. godini, dok je u 2007. godini bio na najvišoj razini 27,4%). Iznos ukupnih likvidiranih šteta od 4,57 HRK u 2011. zabilježio je rast od 3,9% u odnosu na 2010. godinu.

U prva četiri mjeseca 2012. godine ukupna premija i dalje bilježi pad od -0,6%, predvođen padom premije neživotnog osiguranja od -1,5%, dok je premija životnog osiguranja ostvarila rast od 2,2%. Usporavanje gospodarskog rasta, negativno okruženje financijskih tržišta, porast nezaposlenosti i smanjivanje realnih dohodaka i dalje ugrožavaju rast tržišta osiguranja.

**Graf 3 Struktura premije osiguranja života u Rh po vrstama - 2013. god**



Izvor: HUU

## **5. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE UTJECAJA GLOBALNE KRIZE NA POSLOVANJE OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA U RH**

Neke od posljedica te krize prenesene su i na hrvatsko osigurateljno tržište prije svega kroz pad vrijednosti dionica pojedinih osiguravajućih društava. U vrijeme krize je usporavanje gospodarstva donijelo brojne teškoće osigurateljima. Usporen rast u Hrvatskoj sa sobom nosi manje novih radnih mjesta i otpuštanja zaposlenih, tako da raspoloživi dohodak opada. Pritom Inflacija koja je vrlo visoka, taj dohodak dalje smanjuje, stoga za neesencijalne potrebe, kao što je osiguranje, ostaje sve manje novca.

Tako se u vrijeme krize smanjeno kupuju automobili te gradnja i kupovina stanova što je dovelo do realnog smanjenja premija osiguranja. U kriznim okolnostima koje osiguranike potiču na neopravdane zahtjeve pa i na prijevare rastu izdaci osiguratelja na strani šteta. Osiguratelji se mogu naći u škarama smanjivanja premija i rasta izdataka, pri čemu ni sadašnja profitabilnost osiguratelja nije osobito visoka.<sup>38</sup>

### **5.1. Ciljevi istraživanja**

Cilj ovog empirijskog istraživanja je prikazati na koji način je globalna kriza utjecala na tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj. Tržište osiguranja čine osiguratelji, osiguranici i posrednici. Za istraživanje globalne krize na tržište osiguranja u RH koriste se primarni i sekundarni podaci. Sekundarni podaci su prikupljeni uglavnom iz dostupnih baza podataka na internetskim stranicama četiri osiguravajuća društva Croatia osiguranje d.d., Uniqa osiguranje d.d. , Generali osiguranje d.d. i Wiener osiguranje. Croatia osiguranje d.d. je tržišni lider po zaračunatoj bruto premiji kod svih kategorija osiguranja.

---

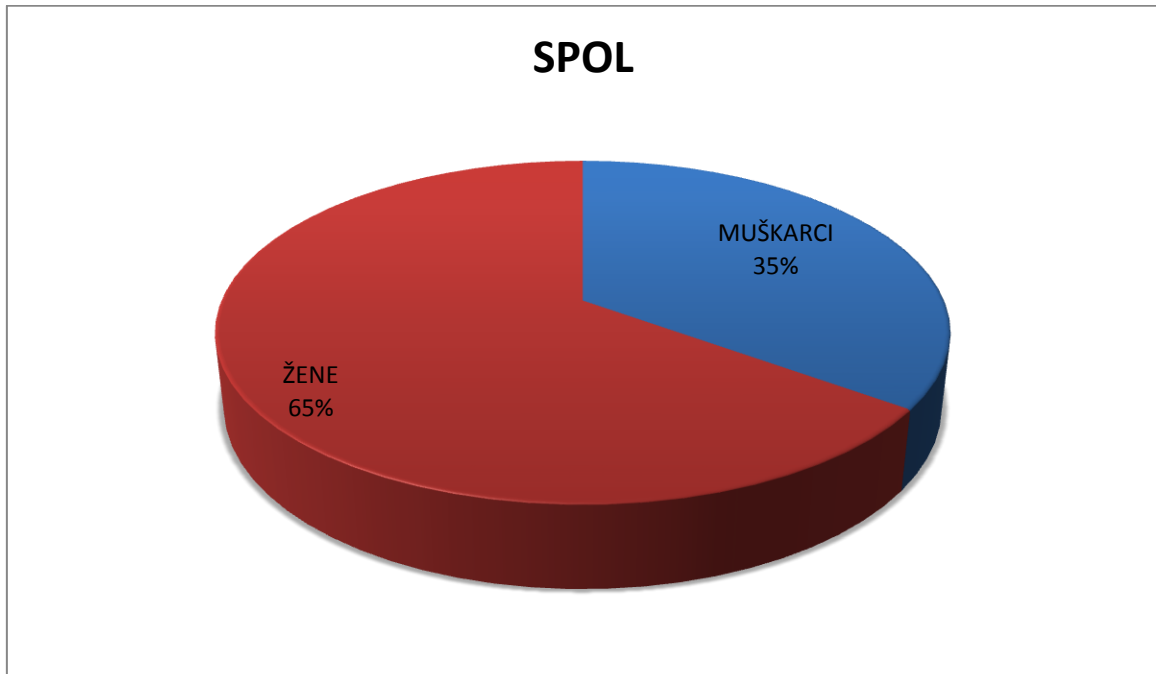
<sup>38</sup> Tišma N., Kriza kuca i na vrata domaćih osiguratelja, Svijet osiguranja, 2008, str. 13.

## **5.2. Opis uzorka**

U ovom istraživanju provedena je anketa na 20 zaposlenika u četiri osiguravajuća društva. U svakom osiguravajućem društvu anketirano je po pet zaposlenika koji posluju na području cijele Republike Hrvatske. U istraživanju je sudjelovalo 13 žena i sedam muškaraca koji rade u sektoru osiguranja od tri do pet godina te duže od pet godina. Anketirani zaposlenici osiguravajućih društava bili su anonimno ispitani.

### 5.3. Istraživanje

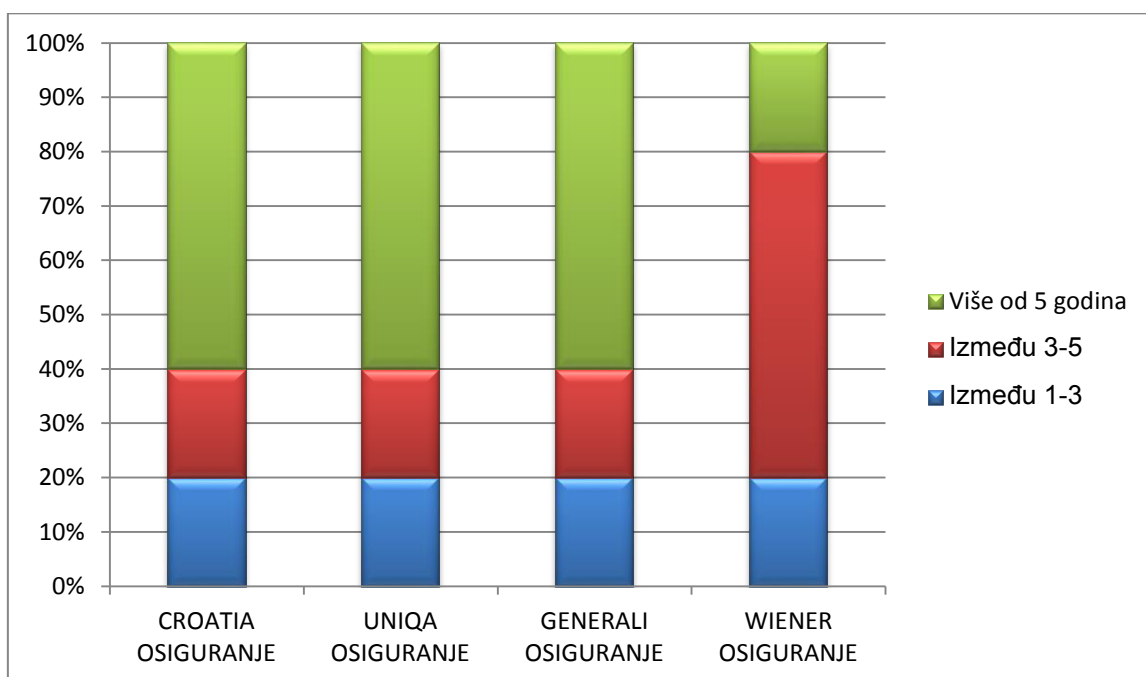
Graf 4. Spol ispitanika



U istraživanju je sudjelovalo 20 ispitanika koji su zaposleni u četiri osiguravajuće kuće. Po pet zaposlenika je zaposleno u svakom osiguranju. U grafikonu br. 4. vidi se kako je sudjelovalo 13 (65%) žena i 7 (35%) muškaraca.

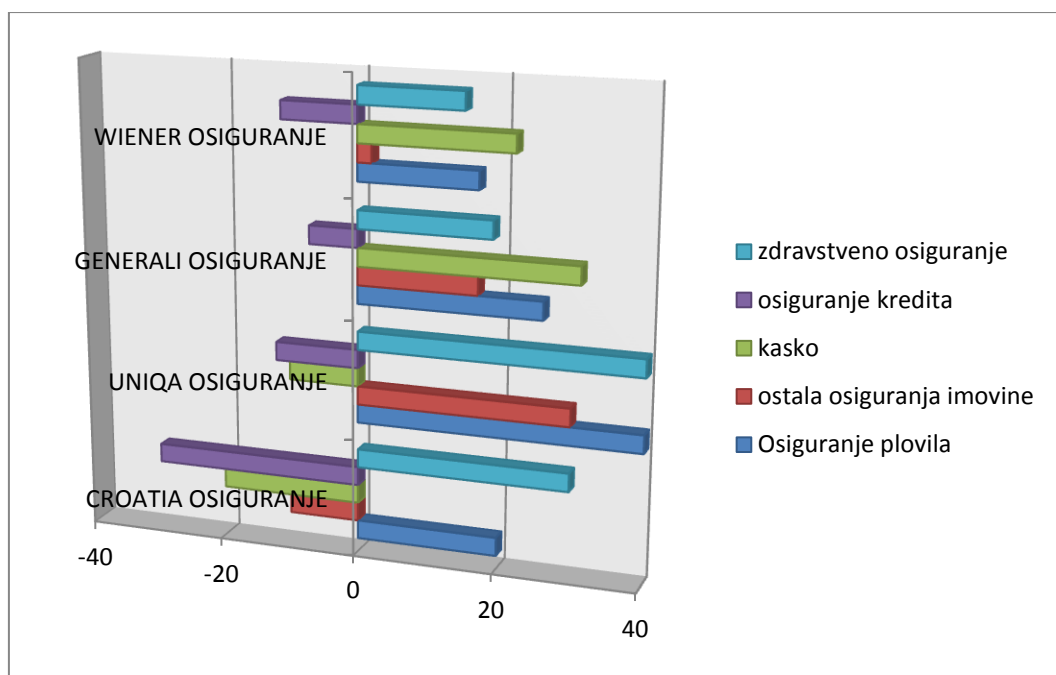


**Graf 5. Broj godina radnog staža u osiguravajućem društvu:**



U grafu br. 5. je prikazano kako je najveći broj ispitanika zaposlen više od pet godina u sektoru osiguranja što se odnosi na zaposlenike u Croatia osiguranju d.d, Uniqa osiguranju d.d. te Generali osiguranju. Dok u Wiener osiguranju najveći broj ispitanika radi od tri do pet godina.

**Graf 6. Postotak promijene potražnje za neživotnim osiguranjima**



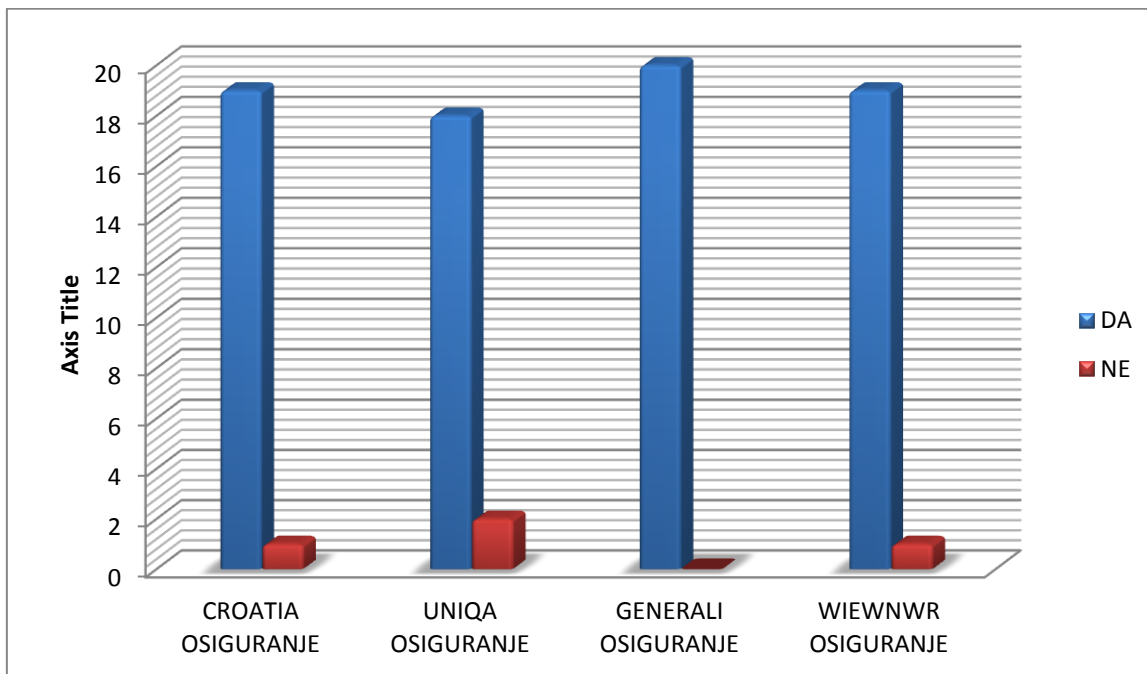
U grafu br. 6. je prikazano koji je najveći postotak u potražnji neživotnih osiguranja. Dobiveni podaci osciliraju ovisno o kojem osiguranju se radi. Tako su približno jednaki podaci vezano za osiguranje kredita jer je zabilježen pad u sva četiri osiguranja. U Uniqa osiguranju kao i u Croatia osiguraju bilježi se pad kasko osiguranja. Croatia osiguranje bilježi i mali pad prodaje ostalih osiguranja imovine. Najveći porast se može vidjeti kod zdravstvenog osiguranja kao i osiguranja plovila.

**Graf 7. U strukturi portfelja 2008. Godine (u doba početka krize) u odnosu na 2015. godinu najvidljivija eksplicitna nejednakost u distribuciji pojedinih vrsta osiguranja**



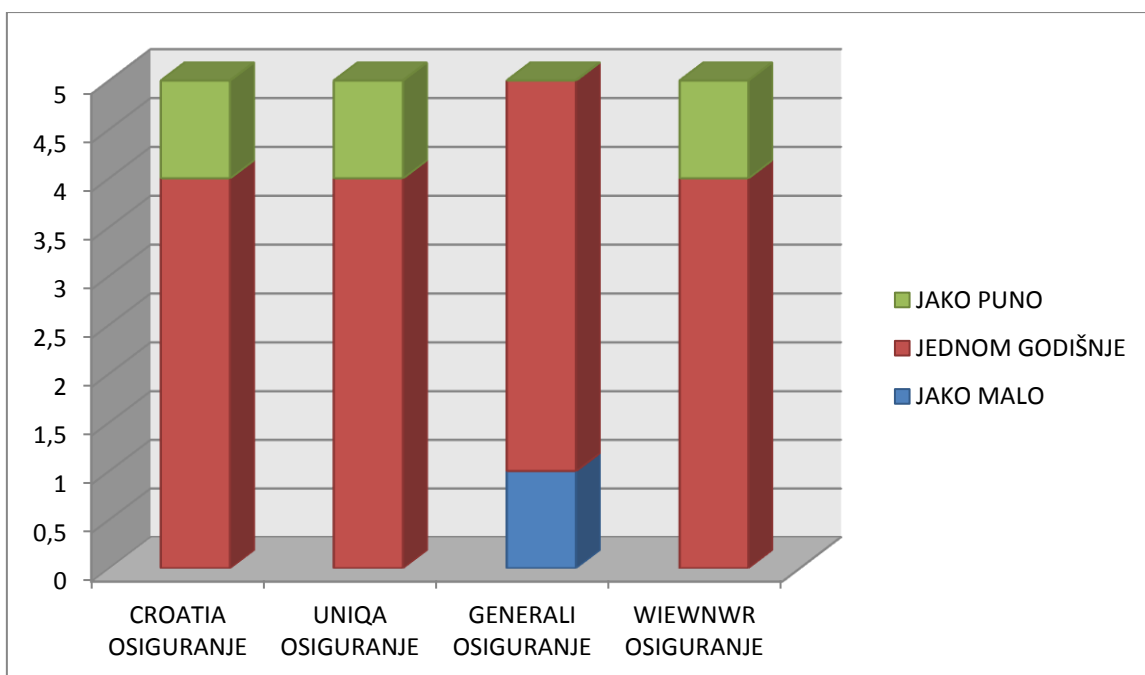
U Grafu br. 7. prikazani su zbirni podaci za sva četiri osiguranja jer se prema prikupljenim i analiziranim podacima u strukturi portfelja 2008. godine (u doba početka krize) u odnosu na 2015. godinu bilježi najvidljivija eksplicitna nejednakost u distribuciji pojedinih vrsta osiguranja što se vidi kod životnih osiguranja. Dok su osiguranja imovine, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, kasko osiguranja cestovnih vozila i obaveznog osiguranja od automobilske odgovornosti tek neznatno zabilježene promjene u odnosu na životna osiguranja.

**Graf 8. Hrvatsko osigurateljno tržište i dalje karakterizira stagnacija pod utjecajem krize**



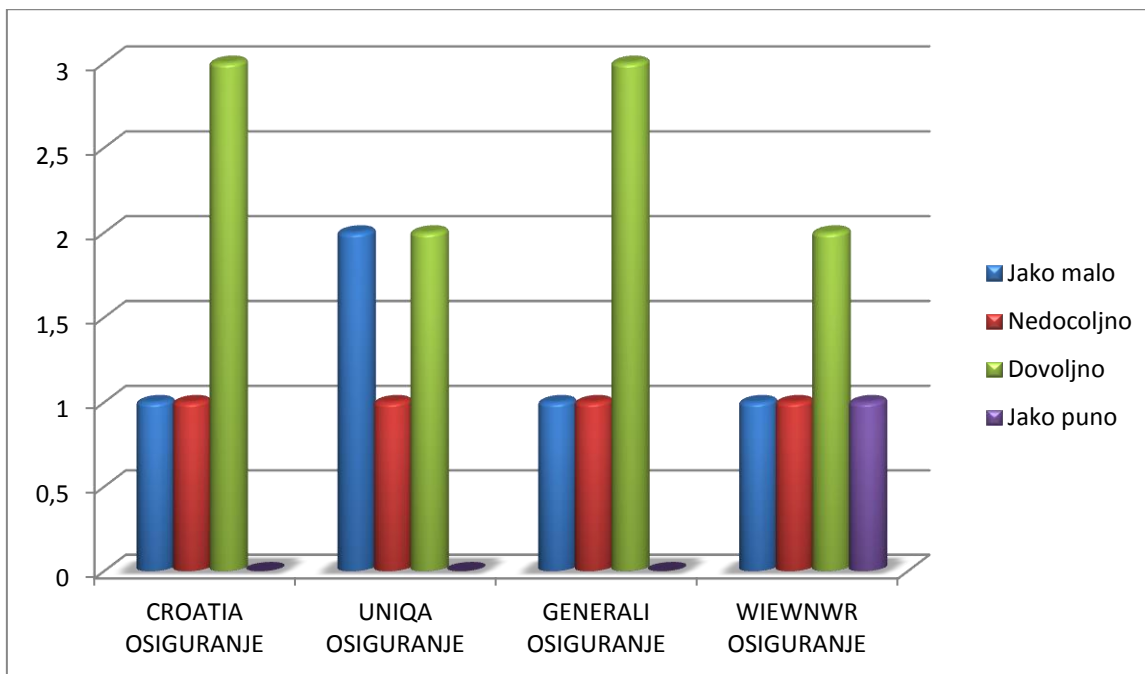
Kako je prikazano u grafu br. 8. gotovo su jednoglasno svi ispitanici odgovorili potvrdno na pitanje stagnacije na osigurateljnom tržištu. Zanimljiv je podatak kako sva četiri osiguravajuća društva i dalje osjete stagnaciju što se svakako može pripisati gospodarskoj krizi.

**Graf 9. Ulaže li osiguravajuće društvo u svoje zaposlenike**



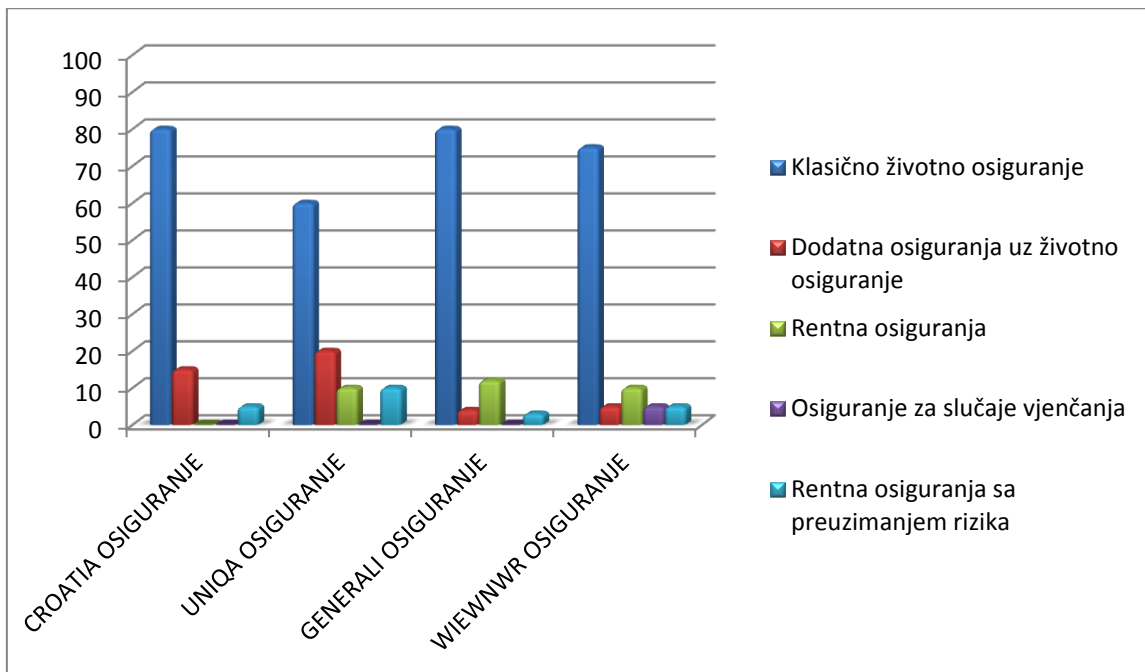
Vrlo bitna stavka za osiguravajuće društvo je ulaganje u zaposlenike. Kako je anketa pokazala te kako je prikazano u grafu br. 9. odgovori su bili vrlo slični. Dok u Croatia osiguranju d.d., Uniqa osiguranju i Wiener osiguranju jednom godišnje ulažu u zaposlenike, a pojedini ispitanici smatraju da se jako puno ulaže, dok u Generali osiguranju dio ispitanika smatra kako se jako malo ulaže u zaposlenike.

**Graf 10. Koliko vremena i resursa osiguravajuće društvo troši da bi se prilagodilo potrebama kupaca te kako bi se došlo do informacija o njihovim potrebama**



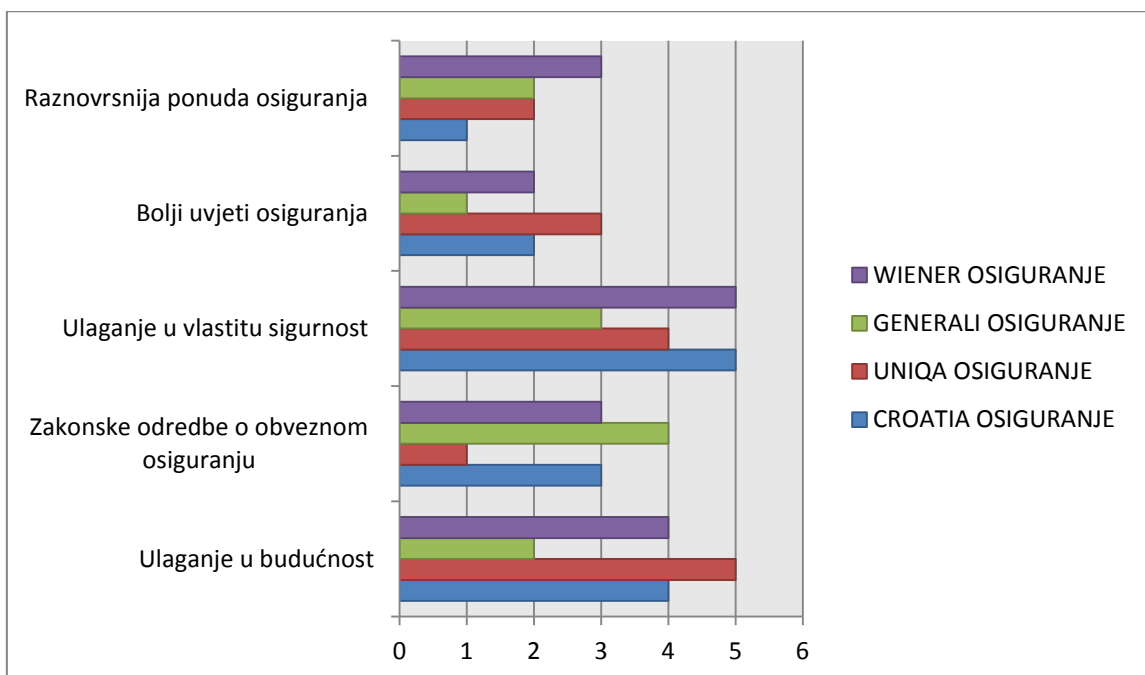
Prema dobivenim podacima u grafu br. 10. je prikazano kako u sva četiri osiguranja ispitanici smatraju kako se dovoljno vremena i resursa troši da bi se prilagodilo potrebama kupaca te kako bi se došlo do informacija o njihovim potrebama. Naime iako su većina anketiranih odgovorili dovoljno ipak dio ispitanika smatra kako se nedovoljno ili jako malo ulaže vremena i resursa za potrebe kupaca.

**Graf 11. Koliki je postotni udjel ovih premija životnog osiguranja u ukupnoj premiji životnog osiguranja u vašem osiguravajućem društvu u 2015. godini?**



Prema grafu br. 11. najveći postotni udjel premija životnog osiguranja u ukupnoj premiji životnog osiguranja je u klasičnom životnom osiguranju u sve četiri osiguravajuće kuće. Zatim slijede dodatna osiguranja uz životno osiguranje te rentna osiguranja. Vrlo je mali postotak u rentnim osiguranjima kao i u rentnim osiguranjima za preuzimanje rizika. Dok je osiguranje za slučaj vjenčanja gotovo zanemariv u sva četiri osiguranja.

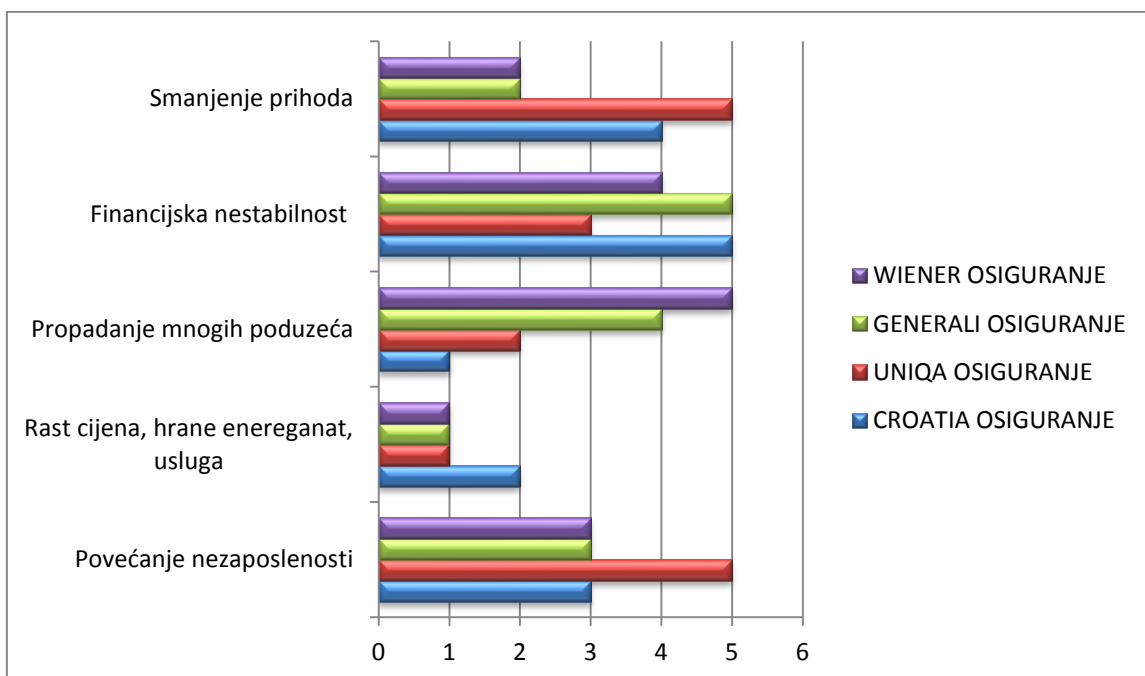
**Graf 12. Mogući razlozi povećane potražnje za životnim i neživotnim osiguranjima**



Prema grafu br.12. ispitanici smatraju kako razlozi za povećanje potražnje za životnim i neživotnim osiguranjima ovise o ulaganjima u vlastitu sigurnost, najvećim dijelom to smatraju zaposlenici Wiener i Croatia osiguranja, zatim ulaganje u budućnost najvećim dijelom smatraju zaposlenici Uniqa d.d. osiguranja. Ispitanici Generali osiguranja smatraju kako se zakonskim obavezama za osiguranjem može povećati potražnja. Za boljim uvjetima osiguranja odlučio se najmanji broj ispitanika u sve četiri osiguravajuće kuće, također i za raznovrsniju ponudu osiguranja.

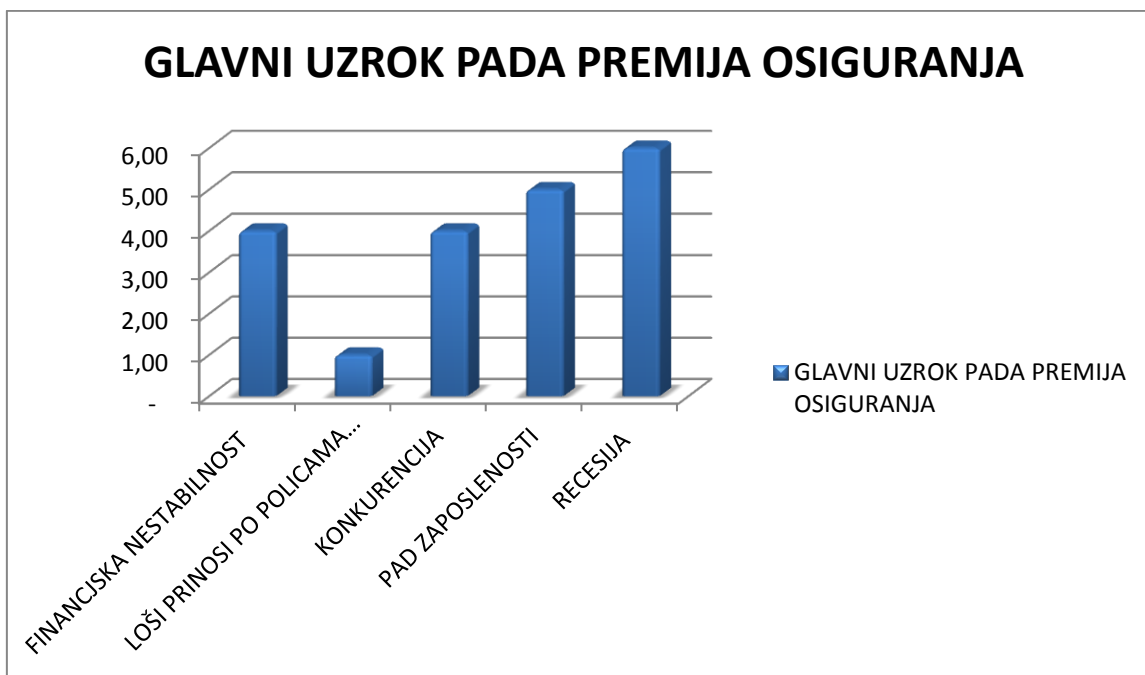


**Graf 13. Mogući razlozi smanjenja potražnje za životnim i neživotnim osiguranjima**



Prema podacima iz grafa br.13. kao mogući razlog smanjenja životnih i neživotnih osiguranja navodi se financijska nestabilnost odnosno globalna kriza koja je dovela do takve nestabilnosti. Kao drugi razlog navodi se smanjenje prihoda, povećanje nezaposlenosti, rast cijena, energenata i usluga te propadanje mnogih poduzeća. Dakle sve navedeno je posljedica krize koja je obuhvatila i osiguravajuća društva.

**Graf 14. Glavni uzrok pada premije životnog i neživotnog osiguranja?**



U grafu br. 14. ispitanici smatraju kako je kao najmanji uzrok pada premije životnog i neživotnog osiguranja loš prinos po policama. Dok kao najveći uzrok smatraju recesiju odnosno krizu koja je zahvatila Hrvatsku. Kao uzrok krize pojavila se nezaposlenost, financijska nestabilnost, ali zanimljivo je kako ispitanici smatraju da je i konkurencija uvelike utjecala na pad premija.

**Graf 15. Dobra strategija upravljanja rizicima i strategije kontrole kao mjere za uspješno poslovanje u vrijeme krize**



Prema podacima iz grafa br. 15. većina ispitanika i to njih 60% smatraju kako ni dobra strategija upravljanja rizicima ni strategija kontrole ne pridonose boljem poslovanju u vrijeme krize. 20% ispitanika je odgovorilo vrlo teško, dok je samo 5% ispitanika odgovorilo kako je apsolutno moguće odnosno moguće. Konkurentske prednosti u osiguranju postižu se većom specijalizacijom ponude, stvaranjem novih i usavršavanjem postojećih osigurateljnih usluga, pružanjem većeg izbora u odabiru širina osigurateljnog pokrivača, korištenjem novih prodajnih kanala, vođenjem konzistentne poslovne politike, kao i stvaranjem pozitivne slike o sebi korištenjem pojedinih promotivnih aktivnosti.

## 6. ZAKLJUČAK

Na kraju rada se može zaključiti kako je kriza u Hrvatskoj znatno pogodila tržište osiguranja koje se i danas osjeti stanjem stagnacije. Promjene u strukturi zaračunate ukupne premije u RH neke su od posljedica tih globalnih previranja. Potpuna kulminacija krize dogodila se u 2009. godini kada su kategorije i životnih i neživotnih osiguranja pod pritiskom krize koja je uzela maha u RH doživjele pad premija u usporedbi s 2008. godinom. Kriza se nastavila u 2010. godini što je vidljivo u kumulativnim podacima Hrvatskog ureda za osiguranje, kako je prikazano u radu za 2010. godinu društva za osiguranje zaračunali su bruto premiju od 9,244 milijardi kuna, što je 1,8 % manje u odnosu na isto razdoblje 2009. godine.

U osiguranju je stoga nužno uvesti perspektivu u smislu prodajnih kanala koja su se u dugim zemljama pokazala učinkovita. Tako su primjerice brokeri u Italiji, u prodaji neživotnih osiguranja, sudjelovali s visokih 84%, Belgiji 63%, Nizozemskoj 54%, Francuskoj preko 50%, a u susjednoj Sloveniji s 44%. Osigurateljna industrija zapošljava velik broj ljudi. Stoga se može zaključiti da i djelatnost posredništva u osiguranju ima veliku ulogu u zapošljavanju viskoobrazovanih ljudi.

Isto tako važan čimbenik u prodaji osiguranja je i bankooosiguranje. U Hrvatskoj udio prodaje putem bankooosiguranja iznosi tek 16,1%, dok je u mnogim zapadnoeuropskim zemljama upravo bankokanal dominantan način prodaje životnog osiguranja. Ostali alternativni prodajni kanali osigurateljskih usluga su oblici izravne prodaje. Prednost im je u tome što nemaju prodajnu naknadu (proviziju) te time omogućuju znatno manje prodajne troškove, ali su im mane u nemogućnosti vođenja prodajnog razgovora jer nemaju fizičkog kontakta s osiguranicima te u mogućnosti ugovaranja samo jednostavnijih vrsta osiguranja. Prodaja putem interneta posebno je pogodna za neka osobna osiguranja.

Kroz istraživanje se vidjelo kako je utjecaj krize utjecao na poslovanje osiguravajućih društava RH prije svega se bilježio pad potražnje za osiguranjem. Dok je sa aspekta investicijskih portfelja koji su bili izloženi svim rizicima svojstvenih tržištima kapitala zabilježeno da se vlasnička struktura društava mijenjala iz godine u

godinu, pa je tako primjetno da su početkom 1998. od ukupno 23 društva svega njih tri bila u većinskom stranom vlasništvu, dok je taj broj u desetak godina evaluirao na 15 društava u pretežito stranom vlasništvu. Dakle, iz temeljne djelatnosti društava za osiguranje proizlazi značaj investicijske djelatnosti i kreiranje investicijskog portfelja. Najvažnija pozicija u aktivi društava za osiguranje je investicijski portfelj koji se kreira ulaganjem sredstava prikupljenih od naplate premija po osnovi zaključenih ugovora o osiguranju. Prilikom kreiranja investicijskog portfelja važno je osigurati optimalan odnos prinosa i rizika, a spomenuto se osigurava kroz pridržavanje regulatornih zahtjeva i vođenje snažne investicijske politike.

## LITERATURA

### Knjige:

1. Andrijašević, S., Račić-Žlibar, T. Rječnik osiguranja, Masmedia. Zagreb, 1997.
2. Barua, A. Bancassurance: Selling Insurance, LAP Lambert Academic Publishing, Saarbrücken.2012.
3. Ćurak, M., Jakovčević, D. Osiguranje i rizici, RRIF plus, Zagreb, 2007.

### Članci:

1. Augu, I., Le Héran, J. : Réussir la vente d'assurances, L'Argus de l'assurance, Paris, 2012. str. 14.
2. Evana Krafta: Bankarske krize, kolegij Financijski sustav, akademska godina 2009/10, Ekonomski fakultet Split.
3. Hladika M., Marić M., Analiza investicijskog portfelja društava za osiguranje u Republici Hrvatskoj, Ekonomska misao i praksa DBK. GOD XXIII. (2014.) BR. 2. (509-540)
4. Matić, I. : Suvremena tehnologija u funkciji uspješne prodaje osiguranja, Osiguranje, br. 10., Croatia osiguranje, Zagreb, 2010. str. 40.
5. Mlikotić, S., Globalna financijska kriza - uzroci, tijek i posljedice, Pravnik, 44, 2 (89), 2010
6. Rafaj J., Tržište Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), Tržište osiguranja, 2009. str. 12.
7. Šker, T. Banka i osiguranje: primamljiv prodajni kanal, Svijet osiguranja, br. 10., Tectus, Zagreb,2012.

8. Dumm, R. E., Hoyt. R. E. : Insurance Distribution Channels: Markets in Transition, Journal of Insurance Regulation, Vol. 22, No. 1, 2013. str. 27-47.
9. Jakovčević, D.: Životna osiguranja – saturacija ili perspektiva, EF Zagreb, 2008 str. 5
10. Tišma N., Kriza kuca i na vrata domaćih osiguratelja, Svijet osiguranja, 2008,

Internet izvori:

1. www.hanfa.hr (15.07.2016.)
2. Osiguranje, <http://osiguranje.banke.com.hr/>(15.05.2016.)
3. www.insuranceeurope.eu (18.06.2016.)
4. Jurčić Lj.: Anatomija krize: kapitalizmu glava u torbi  
[[http://www.seebiz.eu/hr/analize/ anatomija-krize-kapitalizmu-glava-utorbi,29921.htm](http://www.seebiz.eu/hr/analize/anatomija-krize-kapitalizmu-glava-utorbi,29921.htm)] (03.06.2016.)
5. Global Development Finance: Charting a Global Recovery, (u daljnjem tekstu: GDF)  
[http://siteresources.worldbank.org/INTGDF2009/Resources/gdf\\_combined\\_web.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTGDF2009/Resources/gdf_combined_web.pdf), (02. 06. 2016.)
6. Eichengreen, B Povratak svjetske ravnoteže, povjerenja potrošača i investitora ne može doći samo ni iz Europe, Japana ili Amerike, već – Kine,  
<http://www.bankamagazine.hr/tabid/80/brojid/31/itemId/53299/Default.aspx>, (07. 06. 2016.)
7. Vlada predstavila 10 antirecesijskih mjera,  
<http://www.poslovni.hr/109602.aspx>, (02. 06. 2016.)
8. Vlahović Žuvela, E, Misli li Kosor požar ugasiti kerozinom,  
<http://www.eukonomist.com/index.php/Ekonomska-politika>, (02. 06. 2016.)

## SAŽETAK

U ovom radu istraživao se utjecaj krize na poslovanje osiguravajućih društava u RH. Provedenim istraživanjem te rezultatima analize došlo se do pokazatelja kako je kriza utjecala na poslovanje osiguravajućih društava te je došlo do pada premija životnih i neživotnih osiguranja. Također prema rezultatima istraživanja koji su potvrđeni i anketom sa aspekta investicijskih portfelja koji su bili izloženi svim rizicima svojstvenih tržištima kapitala zabilježeno da vlasnička struktura društava se mijenjala iz godine u godinu. Najvažnija pozicija u aktivi društava za osiguranje je investicijski portfelj koji se kreira ulaganjem sredstava prikupljenih od naplate premija po osnovi zaključenih ugovora o osiguranju.



## **SUMMARY**

This paper explored the impact of the crisis on the business of insurance companies in Croatia. Conducted research and analysis results led to the indicators of how the crisis has affected the business of insurance companies and a decline in premiums of life and non-life insurance. Also according to the survey results are confirmed by the survey in terms of investment portfolio exposed to the risks inherent in the capital markets recorded that the ownership structure of companies has varied from year to year. The most important position in the assets of the insurance companies is the investment portfolio is created by investing the funds collected from the collection of premiums on the basis of concluded insurance contracts.

## POPIS GRAFOVA

Graf 1. Najvažnije vrste osiguranja u Hrvatskoj .....	9
Graf 2 Kretanje premije Životni i neživotnih osiguranja u RH od 2003-2013.....	18
Graf 3 Slika br. Struktura premije osiguranja života u Rh po vrstama - 2013. god ...	33
Graf 4. Spol ispitanika .....	36
Graf 5. Broj godina radnog staža u osiguravajućem društvu: .....	37
Graf 6. Postotak promijene potražnja za neživotnim osiguranjima.....	38
Graf 7. U strukturi portfelja 2008. Godine (u doba početka krize) u odnosu na 2015. godinu najvidljivija eksplicitna nejednakost u distribuciji pojedinih vrsta osiguranja	39
Graf 8. Hrvatsko osigurateljno tržište i dalje karakterizira stagnacija pod utjecajem krize .....	40
Graf 9. Ulaže li osiguravajuće društvo u svoje zaposlenike.....	41
Graf 10. Koliko vremena i resursa osiguravajuće društvo troši da bi se prilagodilo potrebama kupaca te kako bi se došlo do informacija o njihovim potrebama .....	42
Graf 11. Koliki je postotni udjel ovih premija životnog osiguranja u ukupnoj premiji životnog osiguranja u vašem osiguravajućem društvu u 2015. godini? .....	43
Graf 12. Mogući razloge povećane potražnje za životnim i neživotnim osiguranjima	44
Graf 13. Mogući razlozi smanjenja potražnje za životnim i neživotnim osiguranjima .....	45
Graf 14. Što smatrate kao glavni uzrok pada premije životnog i neživotnog osiguranja?.....	46
Graf 15. Dobra strategija upravljanja rizicima i strategije kontrole kao mjera za uspješno poslovanje u vrijeme krize.....	47